

秘书常识：让别人接受批评的艺术秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_B8_B8_E8_c39_645610.htm id="tb42"> 圣人说：闻过则喜。生活中有几人可以如此？所谓良药苦口、忠言逆耳，不过，为什么良药一定要苦得让人难以下咽？忠言为什么非得让人听了难受？难道没有其他的办法吗？有一个员工不小心做错了一件事，主管批评她，并要扣她的奖金，结果那个员工自杀了。有一个学生被老师批评之后，为了证明自己的清白，用红领巾上吊自杀。有一个儿子受不了父母的批评指责，挥刀杀死他们。好话一句严冬暖，恶言半声三春寒。之所以批评者好心没有得到好报，是因为那个被批评的人没有真正意识到其中的“好”，反而认为是有害的。趋利避害是人的本性，只要被批评者真正理解了其中的好意，他当然会从善如流。或许当我们去批评别人的时候，都希望对方象唐王一样，而自己可以象魏征那样直言不讳，可这并非良策。批评是一种人际互动，方法得当事半功倍，方法不当事倍而功半。批评是对人的一种否定，其实质是惩罚，在改善人的行为时，鼓励总是比惩罚效果明显，一定不能滥用惩罚，惩罚是消极的，尤其是过度惩罚非但不能达到预期目的，还会扭曲行为，那个杀了父母的儿子就是如此。批评人有一个原则：对事不对人。这样可以缓和当事人的心理压力，如果把矛头直向当事人，就会无意之中造成伤害，进而于事无补。当你批评别人时，时时刻刻反问自己：“我是不是针对当事人了？”“我是不是忽略失误本身了？”“我是不是在人身攻击了？”等等。还要注意方法得当：其一，真诚。

真实的东西永远能够打动人。“我也犯过这样的错误”“这件事情你也尽力而为，尽管结果还是出错了”“或许你也不知道什么地方出错了？”其二，切勿指责。指责的时候会让人陷入恶劣的情绪中，从而影响理智判断力。“我跟你说了多少次了？”“你为什么犯同样的错误？”“你真是无可救药？”其三，适度。点到为止，既往不咎。“事已至此，从中吸取教训最重要”其四，理解。没有人愿意犯错误，尤其内心已经很自责的时候，更需要别人的心理支持。“我想你可能很难受”“找个时间我们一起分析一下失误的原因”“我相信你下次肯定会做好”。其五，澄清角色。了解自己在跟一个什么样的人沟通，是一个长辈还是晚辈，是男性还是女性，是朋友还是对手，是家人还是同事等等，如果角色混乱，就会说不合适的话，批评的效果不仅达不到，反而伤了和气。有很多话本身没有问题，问题出在不分对象。对一个很自卑的人，犯错时，他本身就很自责，这时适当的安慰会胜过千言万语。对一个很爱面子的人，一边批评一边给个台阶，他会及时纠正自己的失误。对于一个心服口不服的人，不必抓住不放，看他的行动就可以了。很多沟通失误，其症结在于角色不清。其六，暗示。任何人面对直接批评，内心都会不舒服，因为批评就是惩罚。暗示就象苦药丸外面的“糖衣”，用含蓄的间接的方式，达到治病救人的最终目的。其七，注意场合和时机。批评的场合和时机非常重要，切忌批斗会式的批评，不秋后算帐。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com