

可以说人的不是 不要伤人的自尊
可以公开地赞美 不可私下里责备

修铁◎编著

莎士比亚说：“我们得到的赞美就是我们的工薪。”

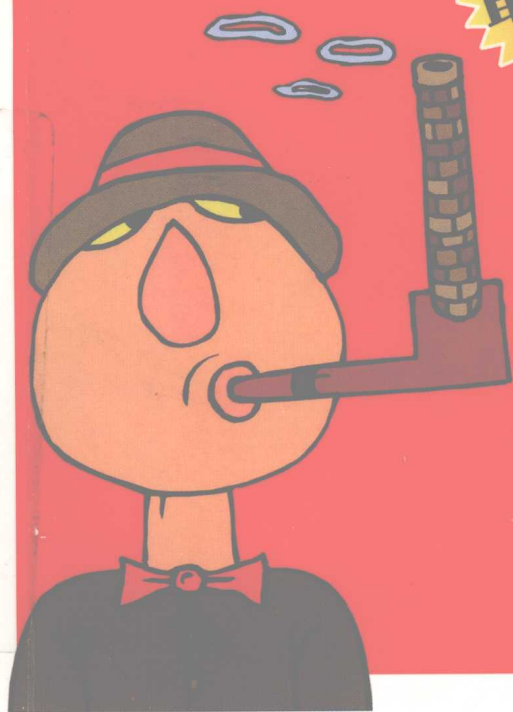
马克·吐温说：“靠一句美好的赞美我们能活上两个月。”

批评的尺度

赞美的分寸

走向成功枕边书

最新版



中国致公出版社

最新版

修铁◎编著

走向成功枕边书

赞美 批评的 分寸 尺度



中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

赞美的分寸 批评的尺度/修铁编著. —北京:中国致公出版社, 2008. 1

ISBN 978-7-80179-652-3

I. 赞... II. 修... III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第190753号

赞美的分寸 批评的尺度

编 著 者: 修 铁

责任编辑: 杜永明

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街4号 电话66168543 邮编100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京市北中印刷厂

开 本: 710×1000 1/16 开

印 张: 18

字 数: 300千字

版 次: 2008年3月第1版 2008年3月第1次印刷

ISBN 978-7-80179-652-3 定价: 29.80元

版权所有 翻印必究



前言

莎士比亚说：“我们得到的赞美就是我们的工薪。”

马克·吐温说：“靠一句美好的赞美我们能活上两个月。”

赞美就像一笔投资，只需片刻的思索就能得到意想不到的报酬。这话虽带有实用主义的色彩，但也深刻地说明了赞美的力量，它能沟通情感，表达事理，让人与人之间彼此靠近。

适当地赞美上司，可以消除隔膜，利于沟通；

毫不吝啬地赞美同事，可以和谐相处，同舟共济；

真诚地赞美朋友，可以加深友谊，福难同当；

大度地赞美对手，可以春风化雨，瓦解仇恨；

动情地赞美家人，可以巩固感情，家庭和睦。

赞美，自古有之，但绝不是假意的吹捧和虚伪的讨好。赞美要有“分寸”，不能不切实际、刻意夸大，赞美必须发自内心、有根有据。有“分寸”的赞美，能协调人际关系，表达自己对别人的尊重，增进了解和友谊；反之则不然。

《论语》上说：“人告之以过则喜”。意思是说：人被他人告知自己的错误会心生欢喜。实际上，恐怕只有子路、孔子等大圣人才有如此雅



量。虽说：“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。”但真正愿意“苦口”的人恐怕寥寥无几。那是不是我们只需赞美而不要批评了呢？答案是否定的。因为“人非圣贤，孰能无过”，纵容和无视错误的结果是可怕的，这就需要在批评时把握住“尺度”。

说起来容易，做起来难。“分寸”和“尺度”究竟该如何把握呢？即使拥有“三寸不烂之舌”的人也有失言的时候。鉴于此，作者专门花费大量时间，查阅古往今来善于说话和成功者的典型事例，对赞美的“分寸”和批评的“尺度”的各个语言环节进行逐一的分析和解剖，从理论和实践上同时进行推演和论证，使广大读者亦能像“高人”一样掌握好赞美与批评的“火候”，在人际交往中游刃有余，并从中找到提升自己 and 通往成功的捷径。





目 录

第一章 赞美——令人喜悦的能力

赞美就像一笔投资，只需片刻的思索就能得到意想不到的报酬。这话虽带有实用主义的色彩，但也深刻地说明了赞美的力量，它能沟通情感，表达明理，让人与人之间彼此靠近。



一、赞美别人的技巧	3
二、赞美是最好的礼物	7
三、不要把好话留给明天	10
四、赞美不妨夸大其辞	14
五、适时赞美的 5 种秘诀	17
六、毫无新意的赞美生人厌	20
七、赞扬是激励下属的良方	22
八、赞美别人，无需付费	25
九、赞美能帮助自己的贵人	29

第二章 适度的赞美，人人都爱听

赞美，自古有之，但绝不是假意的吹捧和虚伪的讨好。赞美要有“分寸”，不能不切实际、刻意夸大，赞美必须发自内心、有根有据。有“分寸”的赞美，能协调人际关系，表达自己对别人的尊重，增进了解和友谊；反之则不然。

- 一、恰如其分的赞美 35
- 二、“间接恭维”效用高 38
- 三、背后的赞美更“悦耳” 42
- 四、赞美不要放过细节 44
- 五、“幽境应从曲中求”——赞美也需“拐弯抹角” 46
- 六、把恭维赞扬当作求人办事的台阶 50
- 七、赞美同事要真诚 52
- 八、反语赞美的方法与效果 55
- 九、贬低别人并不能提高自己 57
- 十、赞美太过害处多 63
- 十一、赞美的黄金分割点 66

第三章 忠言顺耳，批评也可“悦耳动听”

《论语》上说：“人告之以过则喜”。意思是说：人被他人告之自己的错误会心生欢喜。实际上，恐怕只有子路、孔子等大圣人才有如此雅量。虽说：“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。”但真正愿

意“苦口”的人恐怕寥寥无几。那是不是说我们只需赞美而不要批评了呢？答案是否定的。因为“人非圣贤，孰能无过”。纵容和无视错误的结果是可怕的。这就需要在批评时把握住“尺度”。

一、批评的“幽默法”	71
二、以迂为直说反对	75
三、以柔克刚，给人台阶下	77
四、绵里藏针，“扎中要害”	82
五、委婉表达你的批评	85
六、正话反说	90
七、“暗示”的巧妙批评法	92
八、批评要讲艺术	96
九、这样的批评要不得	99
十、批评≠指责：指责客户万万使不得	103
十一、自尊心——批评时应避开的“雷区”	107
十二、以有益的正面竞争代替批评	111
十三、批评要因人而异	115
十四、舌头“打弯儿”能避祸	119



第四章 给批评“裹上”赞美的“外衣”

生硬的批评就像用两颗鸡蛋互相碰撞，最终只能两败俱伤。给批评“裹上”赞美的“外衣”；或先“扬”后“抑”；或“萝卜”、“大棒”双管齐下，这样不仅可以使批评易于让人接受，还能“药到病除”。

一、谎言也美丽	125
二、良药“甜”口，忠言“顺”耳	128
三、打一巴掌给个甜枣吃	130
四、先“甜”后“苦”巧批评	134
五、给对方一个美名	138
六、学会换位思考	141
七、不招人怨恨的批评	144
八、上司巧用“赞扬”、“批评”与下属对话	147

第五章 在“扬”“抑”中控制好自己的情绪

在现实生活中，无论是赞扬还是批评，我们都难免会碰到让自己情绪波动的时候，而情绪得过分波动很容易让对方在此时发现我们的软肋所在。所以，如何在“扬”“抑”中控制好自己的情绪，是我们必须掌握的一门技巧。

一、必要时的反唇相讥	153
二、能忍则忍，该驳则驳	156
三、巧对上司提异议	158
四、言行不当，批评遭拒绝	160
五、克制自己想要批评的冲动	162
六、切忌在盛怒之下让人丢面子	166
七、在批评时，保持温和的态度	169
八、不要强人所难	172
九、改变关键字眼，让人开心愉悦	174

十、对无礼的“有礼”还击	178
十一、话不点透留余地	180

第六章 用话语挠到男人的“痒”处

男人和女人的个性和性格特征是截然不同的。同时，男人又有很多种类型，他们之间又存在着许多差异，运用相同的方法去与不同的男人对话是不客观的，也不能起到很好的效果。我们要“因地制宜，因男人而异。”将言语的功用巧妙地展示发挥出来。

一、男人都爱听恭维的话	185
二、与其唠叨抱怨，不如甜言蜜语	190
三、林肯的悲剧	192
四、甘夫人巧用“借古讽今”谏刘备	195
五、多给他激励和赞赏	198
六、给男人的苦咖啡里加块糖	202
七、如何挠到男人的“痒”处	206
八、老头子总是不会错	211
九、怎样支持家中的“顶梁柱”	213
十、角色调换：把自己变成他	217



第七章 把话说到女人的“心坎里”

就像女性天生爱美一样，女人天生也爱听恭维话，所以若能掌握恭维女性的技巧，她们高兴之余，事情也就好办了。让一个对于你来说非常重要的女人高兴，并不是一件十分困难的事情，关键是要把话说到女人的“心坎里”。

- 一、“拍马屁”——无罪 223
- 二、让女人倾倒的赞美 227
- 三、恭维她让她乐于帮助你 231
- 四、如何把话说到女人的“心坎里” 234
- 五、赞美女人，创造奇迹 238
- 六、女性乐意被别人“欺骗” 241

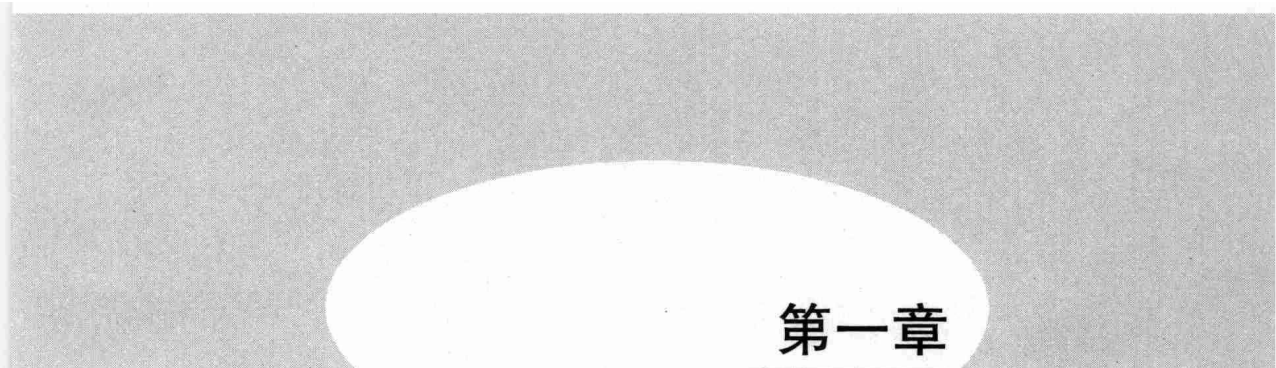
第八章 赏识 + 批评，让孩子“棒极了”

现在的教育制度已经让我们渐渐远离了以往粗暴简单的教育孩子的观念和方式，但如何科学的教育孩子，让其身心健康的成长仍是一个需要我们不断“参究”的问题。越来越多的事实证明：赏识 + 批评，会让你觉得自己的孩子“棒极了”！

- 一、赞美：挖掘孩子潜能的最好工具 245
- 二、积极鼓励，适时赞扬 248

三、尽量让孩子说话	251
四、必胜的秘密	253
五、英明的父亲	255
六、谎言，并不都是丑恶的	258
七、要赏识不要批评	260
八、赏识为什么会适得其反	262
九、过分夸大孩子的优点	265
十、让批评变成阳光雨露	267
十一、巧妙改变批评孩子的形式，使他们易于接受	269
十二、红脸黑脸一起唱	271
主要参考文献	273





第一章



赞美——令人喜悦的能力

赞美就像一笔投资，只需片刻的思索就能得到意想不到的报酬。这话虽带有实用主义的色彩，但也深刻地说明了赞美的力量，它能沟通情感，表达明理，让人与人之间彼此靠近。

讚美——令人喜出望外

惟利是圖，不顧名譽，竟敢將一國之寶物，
 運往外國，以充其私，此誠為國人所不齒也。
 夫古語有云：『士有畫地不遷，誓死不移之志。』
 況乎此等寶物，乃一國之精華，豈可輕視乎？
 茲將此等寶物，運往外國，以充其私，此誠為國人所不齒也。



一、赞美别人的技巧

赞美不光是一味地说对方的好话，话还要说得巧，说得妙，才能达到自己需要的效果。吊人胃口是一种最好的诱发别人好奇心的方法。它借助于语言而展开，运用花言巧语的手段，轻易许诺，制造假情报，描述假情况，针对对方的心理加以迷惑。对于固执己见的劝说对象，如若开门见山恐怕是难以奏效的，因而不妨利用其好奇心理，别出心裁地为劝言设计一种新颖奇特的形式，诱使对方自觉找接受信息的心门，从而达到思想交流，产生最佳的说服效果。

(1) 故意吊人胃口

范雎游说秦王，希望秦王听取自己的计谋，以便重用自己。怎样才能叫秦王言听计从呢？他开头故作姿态不肯说话，让秦王等急了，他先说交情疏远而欲言深切，再说欲尽忠言而不避死亡，既引用历史故事，又分析当前现实，翻来覆去，就是不肯说出具体意见，一直引出秦王答应上及太后，下至大臣，无论大小事情都听他的指教，然后他才肯谏说具体意见。

(2) 语言诱导

要想在谈话中影响他人的情绪，最有效的手段是表面上装得很亲切，而提出一些所谓“忠告”，即想办法让对方意识到那些禁止事项。譬如，在高尔夫赛场上某人故意温和地向打球对手说：“要是打出去的球半路上向右边飞的话，会落进池塘”，或“这个球离洞这么近，千万不要打歪啊！”听了这些好话，对手打出去的球不可思议地不是向右飞，就是打歪了。



(3) 心理铺垫

精心铺垫术不仅古而有之，而且在现代采访之中也很多见。1980年8月21日，意大利著名记者奥琳埃娜·法拉奇访问了邓小平。她从邓小平传记中知道他的生日是8月22日，而邓小平却忘记了。她的访问彬彬有礼，她是从祝贺邓小平生日开始的。

邓：我的生日？我的生日是明天吗？

法：不错，邓小平先生，我是从你的传记中知道的。

邓：既然你这样说，就算是吧！我从来不知道什么时候是我的生日。就算明天是我的生日，你也不应祝贺呵！我已经76岁了，76岁是衰退的年龄了！

法：邓小平先生，我父亲也是76岁了，如果我对他说那是一个衰退的年龄，他会给我一巴掌呢！

访问的气氛就这样十分融洽而轻松地形成了，而这应该归功于女记者精心安排的那几句“铺垫”了。

(4) 营造气氛

战争狂人希特勒很会利用气氛使人陶醉，他的演讲会总是选择在天气很好的黄昏时刻，也就是人的气氛要从阳转为阴的黄昏时刻才编织一些激动人心的演说。这样让听众产生很舒适的感觉，这时人的判断力也渐渐降低，有些人工作了一天已经很疲劳，所以，听他演讲容易有陶醉感，希特勒实在是会利用人类心理。

(5) 迂回诱导

每个人都渴望得到别人和社会的肯定和认可，我们在付出了必要劳动和热情之后，都期待着别人的赞许。那么，把自己需要的东西，首先慷慨地奉献给别人，体现的只能是我们的大方和成熟。

赞许别人的实质，是对别人的尊重和评价，也是送给别人的最好礼物和报酬，是搞好人际关系的一笔暂时看不到利润的投资。它表达的是我们的一片善心 and 好意，传递的是你的信任和情感，化解的是你有意无意间与人形成的隔阂和摩擦。对人表示赞许，你何乐而不为呢？

研究表明，连动物的大脑，在收到鼓励的刺激后，大脑皮层的兴奋中心就开始起劲调动子系统，从而影响行为的改变。人作为万物的



灵长，期望和享受欣赏，更是人类最基本的需求之一。日本的社会心理学家在细和孝就说过：“人们对你赞誉、佩服或表示敬意时，除非显而易见地是溜须拍马，否则即使是应酬话，你也许还是觉着舒坦。可是，听到他人对你的批评、不中听的言语时，即使他没有恶意中伤，而且又部分符合实际，你也可能长期对它抱有反感。”

在细和孝的话是针对所有人而言的，并不仅仅是日本人，他在一定程度上，是渗透了人性在对待赞许和批评方面的底蕴而发的透彻议论。中国人也有相同的经验之谈，“多栽花，少栽刺”，就是这方面既来得直接、又深富哲理的良策警句。

在常人身上，都有着难以察觉的闪光点，而这些正是个人价值的生动体现。一个伟大的领导者，往往独具慧眼，大多是赞颂别人的专家。成功者的才能，就表现在对正直人给予恰当的祝福上。

既然赞扬是人际交往的润滑剂，我们就要在和周围人相处的过程中，毫不吝啬地赞扬别人，使之发挥出我们所需要的、巨大的功效。

(1) 赞扬的过程是一个沟通的过程

一位学者在一所高等学府就职，此人深沉不露，严肃认真。其妻在实验室工作，经常与机器和数据打交道，也难免谨慎和刻板。然而不久前朋友们却发现其妻年轻了许多，不仅待人热情洋溢，连穿戴打扮也焕然一新。遇到开心的事，笑声爽朗，很是动人。众人很纳闷，她怎么像换了个人似的？询问这位学者，才知道她近来调换了一个工作环境，那里年轻人多，气氛融洽，顶头上司又是一个充满活力，非常会说笑话的人，经常赞赏她工作的认真和负责，并不失时机地给予她应有的鼓励和赞美。她也感觉到自己好像突然生活在另外的世界里，阳光灿烂，空气清新，连精神面貌都充满了一股子朝气。

她的经历说明，赞扬不仅能改善人际关系，而且能改变一个人的精神面貌和情感世界。赞扬的过程，是一个沟通的过程。通过赞扬，得到了他人的欣赏和尊重，自己享受了自尊、成功和愉快，你的精神面貌还能不如芝麻开花，充满盎然生机吗？

(2) 赞扬能鼓励人向上和自强

自尊和自我实现是一个人较高层次的需求，它一般表现为荣誉感和

