

大众心理学丛书 7

批评的艺术

〔美〕H·韦西格 著



世界图书出版公司

(大众心理学丛书 7)

批评的艺术

〔美〕 H. 韦辛格 著

竺 铎 译

世界图书出版公司

1989

(大众心理学丛书)

批评的艺术

[美]H·韦辛格 著

笹 铎 译

责任编辑 何丽枫

世界图书出版公司出版

北京朝阳门内大街137号

北京市顺义县赵全营燕京印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

开本: 787×1092 1/32 字数: 70千字 印张: 4.75

1989年1月第一版 1989年1月第一次印刷

印数: 0001-16,040

ISBN 7-5062-0212-3/G·19

定价 2.40元

内 容 简 介

在日常生活中,每个人都可能既是批评者,又是被批评者,然而每个人并不一定都深谙批评的艺术与技巧。本书以生动的例子,并从心理分析的观点论述了如何有效地批评别人,如何成功地运用批评技巧,对和谐家庭、亲友、同事关系有实在的指导意义。

目 录

第一篇 批评的原则	1
第一章 批评可以使你成长.....	2
第二章 端正批评态度.....	18
第三章 怎样批评别人.....	38
第四章 怎样接受批评.....	59
第二篇 批评的技巧	82
第五章 职务上的批评.....	93
第六章 批评男女两性之间的问题.....	104
第七章 批评小孩的要诀——关切.....	110
第八章 自怨自艾的泥淖.....	135

第一篇 批评的原则

每一个人受到批评时，都会有其特定的反应。这是因为每一个人的出身背景、资历、以及生活环境都不尽相同。然而，不管是谁，都不可能完全了解自己，每一个人都不可能知道别人对自己的看法。因此，一个人若想在人格上趋于更进一步的稳定与成熟，若想在人际关系上一帆风顺，接受批评则是非常重要的，这是就受批评者的角度来说的。要是从批评者的角度来说，则必须牢牢记住：批评是有目的的，是创造性的。必须善用技巧，透过批评达到目的。唯其如此，才能和受批评者双方共获其利。

第一章 批评可以使你成长

别人批评你的时候，你会不会生气或是愤愤不平？抑或是觉得受了冤枉，惹人家的厌恶？你自己是否有时候也会有意或无意地说了什么话令别人有类似的反应？你会不会为了不愿意得罪人，而忍着不把该说的意见说出来？

大多数人听了以上的问题是以点头作答的。事实的确如此。只有极其少数的人不在乎听别人的批评，这种人不是有很强的自信心，就是过于自大，否则就是感觉不大灵敏，听了批评自己的话还浑然不觉。其实人人都会觉得听人批评或自己批评别人是难堪的事。批评你的人如果是上级或朋友，甚而是情人、配偶，你会格外觉得不舒服。看以下的例子：

老杨一路加速，不小心错过了高速公路的出口，他知道下一个出口还有十几公里远。他希望爱玲没发现，但是爱玲翻动路线图的窸窣声显示她知道出了毛病，而且就要指出他犯的错了。

“刚才不是该转出去吗？”爱玲问。

老杨点点头。“糊里糊涂的，错过了。没关系，几分钟就到下一个出口了。”

“你这个人就是这样，从来不看路边的指示牌！”爱玲说，“你不是带错了路就是误时间。下次让我来开车算了。”

老杨自知理亏，也吵不过妻子，就闷着一肚子气，默默地继续开车。

莎丽把画好的设计图放在美工主任桌上，主任上下打量了一阵。画得不错，但是不够好。主任晓得莎丽的能力不仅如此，希望她发挥得再好些，而且不愿意让她认为交上来的第一件设计图草草了事就能过关。他把设计图朝她一推：“你是不是重画一张试试看，要不然我可以找别人。”

莎丽又羞又气，竭力控制自己的情绪。“主任，我重画试试看。”她说完，快步跑回工作室，眼泪扑簌簌地流了下来。

秀明为了要赴男友约会刻意装扮了自己，然后叫同寝室的人来品评一下效果如何。嘉露一看就知道秀明的丝巾和衣服的颜色冲突，鞋子又和皮包、饰物都不相配，可是她不敢说。她也不好意思说秀明的妆化得太浓了。基于经验，嘉露知道秀明不爱听人批评她的外表，即使是征求别人意见的时候也不一定乐意听真话。“既然和她住在一起，何苦惹她生气呢？”嘉露想想，就把自己真正的看法抑制住，口是心非地说：“嗯，很漂亮！”

以上三个例子都是评语使人不愉快或难堪的：有的人自然而然说出刺伤人的话，有的人自然而然把批评的言语往坏处解释，有的人基于不正确的理由而不肯置评。如果随便抽样调查一百个人对“批评”二字做何解释，大约九十个人以上会说是“挑毛病、找错处”。

社会学家史黛芬·休斯专门研究人与人之间发表与承受批评的问题。休斯女士说：书评与影评的标准、政策决定的标准、工商业衡量产品与人事的标准都是针对评定对象有什么差错缺点而来。换句话说，使用“批评”这工具的人多半以它为攻打、抨击之用。

实际上，日常生活中无意间表示的意见常常比蓄意的批评更易于伤人，跟我们有感情的人，共同生活的人往往不知道随便一句话能造成刻骨铭心的伤害。有人也许觉得说话毕竟不是打人杀人，伤不了多深。然而，“唇枪舌剑”才是真正刀刀见血的利器，砍出来的伤口甚至无药可医。

安留·惠特尼是研究恶意言语伤害的心理学家，她说：“冷嘲热讽、无礼的拒绝、反驳辩嘴可以伤到最自负、最强人的内心。而且，不好的评语可以从根本上影响一个人对自己的看法、动摇个人的价值观念。”

例如，一位苗条、时髦的女士说起童年时被家人讥笑长得太高的印象是如何记忆犹新：

“我父亲总爱说我是‘摩天大楼’，他常说：‘你妈和我都不高，你怎么会变成这么高的！’他说话的语气是开玩笑的，可是我的耳朵里听来就象是在怨我不该长这么高，长高了难看。到我十五岁的时候，我确实相信我是个高个子怪物，不会有男孩子喜欢我。好多年之后，我才慢慢建立起一点信心。直到现在，我和男士相处还是不大能放得开。”

另外有一位洛杉矶籍的律师谈起十四岁那年暑假，表哥邀他到纽约市住一段时间的事：“我兴奋得要命，因为我从来没有到过离家那么远的地方。可是我母亲说我自己一个人

去不成，说我会搭错飞机，会把飞机票弄丢，会晕飞机。我还记得她是这么讲的：‘没有我照顾你，你什么都搞不过来。’我当时也晓得她的话并不对，可是我受了那些话的影响，以为自己真的能力不够。到了现在，我只要一出远门就会感到紧张，我还是会觉得自己可能会弄出什么错来。

为什么评语会导致这种破坏性的后果呢？原因之一是：批评的话断绝了求改进的路。只凭过去的表现就下了断语，等于是给人改好的机会。批评通常都是在事情发生后出现，极少有人在事情发生的当时讲话，总是在事情过去后以不满的口吻说所发生的事是无可挽回的，而且批评者免不了会以偏概全。如前面举过爱玲责怪老杨的例子，只拿他一次不小心犯的错，就断言他的驾驶行路技术不行。

原因之二是：批评通常是单向行为，批评者把话说了，不会等听者表示意见，也不向听者提出建设性的修正意见。例如前面所述莎丽的美工主任，只管表示了不满，没有意思要听取莎丽的意见，也不对她说任何鼓励她改进的话。

由于这种单向批评都是消极的，受批评的人当然也就只有消极的反应。先是认为自己犯了错误，继而产生的是怒意、不平、自卫、想说一番自己的理由。同时，在说理的时候就会有大声嚷、反驳、否认、哭泣、沉默不语或其它诸如此类的消极行为。

第三个原因是：批评者多半会以偏概全，找出一点小的不是，就把其它许多可取之处都抹煞了。例如：

琼恩为丈夫的生日请客费尽心思：布置了客厅、选购了美酒、做出了一桌好菜。特别表演了一道她新学的拿手菜，

最后还有她丈夫最爱吃的自制起司蛋糕为饭后点心。

等酒足饭饱送走客人后，琼恩就问她丈夫对这一晚的节目是否满意。她丈夫想了一会儿才说：“为什么每次请客你就来试验你新学的菜？我觉得这道菜一点也不好吃。”

琼恩的丈夫只选了一件事作批评的对象，但是这种批评方式等于是把琼恩的心意、烹调技术、一场辛苦全都搁到一边，让琼恩感觉忙了半天只落得挨骂。

其实，若分析“批评”的意思，应该含有品评、判断、指出好坏，其目的是借沟通、影响、鞭策使受批评者能有积极的改善行为。批评者的动机不应该只是表示不赞同、不满意，批评的言语应该是鼓励并促进个人成长与人际关系的有效工具，因此批评者的态度应该审慎，必须先能为受批评者设身处地想过，才能够使自己说出的评语达到正确的效果。

至于接受评语的人应该想到：对方说这话的意思是为了我好，希望我修正不够完好的小缺点。因此，听了评语不但不会生气，反而欣然接受，自我检讨之后，循着正确的方向谋求改善。

然而一般实际情形是否如此呢？想一想你听见别人批评你的话是如何反应。你感觉如何？听得刺耳？生气？不好意思？羞恼？你是不是觉得心跳突然快起来？脸上发热？肌肉紧张了？你会静静地听对方把话说完吗？你会半途打断他的话吗？你讲话的声音突然大起来了么？你掉头就走？猛甩桌子？气得哭了？

回想一下你上次批评别人时的情形：你当时觉得自己说的什么话？说的时候你是怀着什么感情？说话的态度如

何？说完之后的态度又如何？

你发表批评时持的是什么态度，别人批评你时你也许就会认为别人是这种态度，你听了评语时的感觉足以影响你随后可能采取的反应行为。在进一步培养批评与接受批评的技巧之前，你需要先认清自己的思想、感觉、行为怎样影响你的整个反应。

思想对批评的影响

两千多年前的哲学家艾庇堤塔士就说过：“人不是受事的困扰，而是受自己对事所存的念头的困扰。”如今的心理学家都赞成这个说法。的确是我们对一件事所持的看法使得一件事能有左右我们行为的力量。看法想法不外乎三个因素。

1. 个人是非观

是非观帮助一个人断定周围发生的事是好或坏。其根本就是塑造出个人的人格性情的模子，也就是个人的家庭背景、天资、外表、健康状况、信仰、恐惧与希望之事物等。这许多因素构成每个不同的个人，使每个人对周围环境、外在事物有其不同的理解方式。

路易丝是个漂亮小姐，但是性情刻薄，和男友交往感情总是不能维持长久。男人起初会受她的外表吸引，到后来都因为她性情不好而分手。自从和尼克相识以来，路易丝希望能把关系持续下去，因为她对尼克的感情愈来愈深了。

尼克通常都在星期四晚上打电话来和她安排周末的节日。这个星期四，过了晚上八点尼克还没打电话来，路易丝就拨了电话过去。到十点钟为止，她已经打了三次电话，每次都有留话。到了午夜，尼克还是没回电话，路易丝生气了。

她认为是尼克有意轻慢她。

“我知道尼克的意思是要告诉我他不喜欢我了，”路易丝说：“他的意思是叫我别再去烦他。”

这个例子说明，我们判断一件事所凭据的是非观是和我们在一件事的感觉反应相关的。路易丝因为有以往与男子交往失败的经验，缺乏安全感，预料尼克也可能象其他男友一样打退堂鼓。令她生气的不是尼克不打电话来，而是她把没打电话这件事看成一种无言的不满，以为尼克借此表示要中止友情。

若是所持的是非观不同，同一件事会引起截然相反感想。如果路易丝认为尼克只是因为这次到外地办公务特别忙而延迟返期，也许她会气愤尼克没事先告诉她可能会晚回来，或是怨他没从外地打长途电话和她联络一下，绝不至于想到尼克有心要分手。尼克久久不来电话，路易丝若以为他是病了或是出了车祸，情感上的反应不会是愤怒、羞恼，应该是关切、惦念。

一件事若牵扯了两个人，两个人会有不同的判断与反应，由于每个人的个性形成因素不尽相同，所表现的反应不可能有一模一样的。

杰夫和爱伦订婚六个月了，爱伦突然要分手，杰夫惊讶极了，他说：“我从来没和女孩子有过这样亲密的感情，我们俩简直无话不谈。当然啦，我们也常常争论，可是我们吵过之后仍然觉得互相很接近，正表示我们感情基础稳固，可以共同生活。”

爱伦的看法却大不相同了。“我们在一起老是吵个没完，我觉得我们不可能生活在一起”。

爱伦和杰夫都承认两人时常有争论，但对这种争论所下的判断不同。杰夫认为争论是有其益处的，爱伦却认为这一点证明两人不相配。

不仅是不同的人会有不同的反应和想法，有时候同一个人不同的情况之下，对同一句评语也会有相异的反应。你是否有时候说了一句话之后全然没料到对方会有这样的反应呢？你本来是出于一片好意，想不到他生起气来，你想说：“你把我的意思弄拧了呀！”好在我们可以设法澄清这种不必要的误解，使听话的人接受到我们的本意。

2. 期望的水准

这个思想过程也影响到我们对批评的反应，我们对自己对他人，事先都定好了某种标准，谁的言行要是与这标准不符合，我们就会失望、发怒。通常我们会把衡量自己的标准定得过高，一旦别人说出我们本身并没有那么高标准，我们就会无法接受这种评语了。

梅丽从一所明星学校的法律研究所以前五名的成绩毕业后，一家著名的律师事务所送上聘约，她也欣然接受了。她知道自己的才能早晚会受到上级的肯定与重用。一次，所里一位主管律师交待她写一份重要的简报草稿，梅丽每天晚上回家加班，还牺牲了周末假日，终于写好一份漂亮的草稿。

“他叫我到办公室去交稿子的时候，我满脑子想的都是他会如何如何称赞我。”梅丽说：“我甚至还想到了他会给我加

薪或升级。”结果他说我这样虽然是个“好的开端”，仍然有许多有待努力加强的地方。他指出有几处尚需说明，有几点重要项目忽略了，我愈听愈觉得自己是个一无是处的小毛头。

“走出他的办公室的时候，我觉得失望沮丧到极点。其他同事问我结果如何，我都不好意思说。我觉得失去一次表现的好机会，我的能力不够，害得自己出了丑。”

其实梅丽根本不必觉得丢脸、失望。第一次接下重要工作，她已经做得很好了。初作律师工作，能被赞为有“好的开端”，对方又是位经验丰富的同业老手，她应该觉得很高兴才是。然而梅丽的问题在于把自己估计得过高了，略有些评语都让她受不了。她满以为该有许多赞美的话，结果并不与她的期望相符，于是她就有受挫的感觉。

梅丽的表现属于典型的例子，事情未能达到我们期望的高标准时，不论是什么样的评语，我们听了都感到不好意思。梅丽对自己期望太高，也就等于在严厉地批评自己。如果我们对他人的言行，提出离实际情形太远的要求，自然听不顺耳。

保罗和丽诗住在一起快有两年的时间才正式结婚。这两年里，两人都在做事，但是丽诗经常抽空把一房一厅的公寓，细心布置成有条有理的安乐窝。婚后不久，他们搬到一所四房两厅的独门独院住宅。搬入好几个星期了，还有好多行李纸箱没打开，好多图饰窗帘没挂，家具没安置好固定位置。保罗觉得自己有资格表示不满了。

“我搞不懂，家里怎么还是这么乱糟糟的。”他说：“书和唱片没拿出来，我要用的东西也找不着，你也不开始做点美化的工作。”

“我告诉你，”丽诗不高兴地说，“这些箱子里的东西有一半是你的，我又不知道你要把东西摆在哪里，我怎么整理？沙发这么重，我一个人也搬不动。你在上班，我也要上班呀，你怎么把事情都怪到我头上来！”

事实上保罗不是在怪她什么不对，只是期望她能象以往那样把家整理得十分舒适。但是保罗没想到一个事实：新的家比旧的住处大得多。而且，丽诗现在升到比以前责任重的职位，上班的工作加重了，保罗自己并没有主动担起理家工作中的粗重部分（也许丽诗心中期望他会这么做）。因此，保罗所提出的评语不合理，对丽诗是不公正的，所以丽诗会感到受了伤害。

有时候因为某人过去时常有某些令人不悦的言行表现，我们就预期他一定又会有此类行为，所以格外以批评的眼光去看他，而且有的时候他还没做什么，我们就先发出了不满意的评语了。

这种情形不只是对别人，对自己也是一样会发生。假定有一个体重过重的人，几次节食减肥都告失败，这一回又准备节食了，他却害怕又会嘴馋而忍不住破戒。他告诉自己：“假如我又偷吃东西，那就是我活该当个胖子。”一当他对蛋糕看上一眼，就暗暗责备自己“没出息”。一、两个礼拜下来，他一直是严格遵守规定的食谱。现在只吃了一点点热量的甜点，他就认为自己又失败了。其实他在实行节食

计划时比什么人做得都切实，却因为对自己要求太严，一些小疏忽就足以令他灰心，也许因此把进行得差不多的计划完全放弃。

事先就料定别人会做令我们不高兴的事，也会使我们的批评态度格外苛刻。

一个星期天早上，强尼的母亲生气地说：“要我说多少次你才肯整理床铺打扫房间？”

“我吃完早饭就整理嘛！”强尼不服气地说。

“哼，别光说不做。”强尼的母亲讽刺道，“你是怎么把房间搞得这么乱的，我倒觉得奇怪哩！”

“反正我只能挨骂，”强尼无可奈何地反驳，“我说了马上要整理，也是一样得挨骂！”

再看另一个批评会造成反效果的例子：

法恩和大伟时常外出旅行，每当不便携带七岁的小女儿黛比同行的时候，法恩的母亲就自告奋勇为他们照顾黛比。大伟虽然感谢岳母及时的帮忙，却又不满岳母宠溺黛比的做法。

“每次出一次门回来，黛比又多了十几样新玩具，”大伟怨道，“糖吃得太多，她又胖了。我们要她上床都不成，因为外婆都随她爱多晚上床就多晚上床。每次回家来她好象变了一个人似的。”

大伟曾一再告诉岳母不可太骄纵黛比。“我说破了嘴也是白费。妈妈答应不乱宠她，可是每次说了话不算，照宠不误。”