

永远不要对任何人说的话

“你不懂”

我不知道你是否也有同感,反正我每次听到这句话,都觉得非常受侮辱。我几乎能听到这句话后面接了一个逗号,连着“蠢货”两个字。不管这句话是对谁说的,它都能将对方惹恼。最好这么说:“这可能有点难以理解,但是……”或者,“让我试着解释一下这个情况……”提前给你的听者一个提示说你将要说的这个事情比较复杂,他们如果听不明白也没关系,这样做是毫无害处的。你甚至可以自己把这个责任担下来:“希望我能够把这个解释明白……”要记住不要预先对别人的理解能力下判断,而且这个事情说不明白也可能是因为你没有成功地沟通,不要提前就将这个责任推到别人那里。

“因为这是规矩”

如果你在执行的这个规定确实很有存在的必要,那么就需要好好地解释。人们可能对此持有不同意见,但至少他们得到了解释,这是尊重人的表现。举个例子,你告诉孩子们说他们必须在规定时间内上床睡觉,他们想要知道原因,你可以解释给他们听,如果他们按时上床睡觉,他们就会有好的睡眠,而好的睡眠是为了保证第二天他们不会因为缺觉而脾气暴躁,这样可以玩得更好。

如果这时候你只会说:“因为规矩就是规矩。”你就会被看成是一个没心没肺、不懂得关心人的怪物。这句话会让你看起来只关心自己的权威有没有得到满足,而不管别人过得好不好。人们可能会这样反驳:“那又怎样?规矩错了。”在这种情况下,如果你还只是反复重复:“规矩就是规矩。这就是规矩。”对方立刻就明白你的命令没有逻辑支撑,你就会处于弱势了。当你几近绝望的时候,你会发现你自己还在强词夺理:“我没必要跟你解释,我是你老板(妈妈、爸爸、上级、发号施令的人)。”但是,如果你能够解释清楚这些规则制定的来龙去脉,特别是这样的规定是考虑了

如果你能够意识到,开始将以下具有攻击性的句子从你的语言中去掉,那么你朝着变成柔软对话大师这个目标又迈出了一大步。柔软对话说穿了,就是通过用“换位思考”的说服方式,温和地为自己赢得主动的配合。

大家的福利,你就不只是帮助人们了解情况,你还保全了他们的面子。这种情况下,人们会主动遵守规定,省去你很多麻烦。

“这不关你的事”

你会经常从一个愤怒失意的人那里听到它,有时候在好朋友间也能听到。这句话让人发火的原因,是它直接就将听者鲁莽无礼地当成外人。同时也暴露了你自己,因为你不知道怎样回答这个问题,它让你看起来没有有力的立场去支持自己。

你应该解释为什么有些信息不能透露,而不是直接说:“这不关你的事。”如果这是一个机密事件,说说为什么。比如:“跟这件事情有关联的几方不愿意我们在他们不知道或者不允许的情况下跟别人说,我想尊重他们的意愿——我想你一定能理解的。”如果你就是对透露信息感到不舒服,直接承认就是,不要让对方感到自己是个傻瓜。告诉对方不关他的事只会引起冲突。你从来没听过人顺从地回答说:“你说得对,这不关我的事,我不该回的。”他们的反应会是很生气,而且继续无休止地拿这个来烦你,直到你透露了一些你不应该透露的信息。如果有人冲你咆哮说这不关你的事,你可以温柔而坚定地指出:“这确实关我的事,让我来告诉你为什么。”

“你到底有什么问题”

这个讨厌、无用的句子直接将问题抛回给了需要帮助的那个人。它发出的是“你对我”的信号,而不是“咱们一起解决”的讨论。对这个问题对方最典型的反应就是采取防御姿态:“我没什么问题,你才有问题!”关于“问题”这个词的问题在于,它让人们感觉到

自己本身有缺陷,甚至很无助。这个词能将人们带回到小学那会儿,充满被人误解和看轻的无奈。没有人喜欢承认自己有什么问题,而是更宁愿去想解决办法。“你到底有什么问题”让人们觉得他们已经失败。不要用这个句子,你可以说:“有什么不对吗?我能帮帮你吗?”接着你们就能就此问题展开真正的讨论了。如果有人不合时宜地问你:“你到底有什么问题?”你可以回答:“这不是问题,这只是我们需要一起讨论的东西。我们可以就此谈谈吗?”

“我不会再重复一遍我的话”

这句话几乎就是谎言,要不你想想,通常情况下,你说完了这句话,接下来会发生什么呢?你刚刚信誓旦旦地说“再也不会说了”,到最后你很有可能还会重复一遍!并且你很有可能重复一遍又一遍。这种威胁其实是在给你自己挖坑,因为如果你真的不打算再重复自己说的话了,那么你就只剩下了一种选择:行动。如果你不行动,那么你的威信将丧失殆尽。如果你真准备采取行动,提前说这句话就提醒了你的对手,他会据此来计划怎样反应,怎样破坏你的行动。所以,最好不要将你的行为提前曝光。如果你是想强调你的话的严重性,你可以这么说:“你得明白这一点,这很重要。所以我再说一次,请认真听。”而如果有人告诉你:“我不会再重复一遍我的话!”你只需用真诚的语气回答:“好的,我明白了。”

“我这么做是为你好”

这么措辞几乎次次都会得到一个结果:立刻将你的听众变成一个愤世嫉俗的人。没有人会相信你的话。并且这也就是说像是在求

◆ [美] 乔治·汤普森
杰里·詹金斯

对方给你一个讽刺的回应:“哦,可不是嘛!当然了!我敢打赌!”如果你的所作所为真的是在为对方的利益考虑,那么直接展示给他。说出你的理由,举出具体的例子,让他明白你的作法会怎样帮助他,让他的生活变得更好。如果你想鼓励某个人去做什么事,那么一定要具体指出他这样做的好处,特别是针对他个人的好处。反之,假如有人告诉你:“我这么做是为你好。”你可以问他具体好在哪些地方。如果他接来说的内容不符合你对“为我好”的定义,你可以照直说,提醒这个人:“没有人比我自己更了解我自己,什么事情对我好,我自己最有权说了算,就像你最能评判什么事情是对你最好一样。”

“你为什么不能讲点理”

人们可能会承认自己有点儿健忘,有点儿不靠谱儿,但是他们不会承认自己不讲道理。所以如果你用了这个问句,你只会让自己卷入一场争端。不要这样说,而是跟对方讲理,让他们变得比现在更能听得进去一些。多用一些使他们安心的语句,可以这样措辞:“让我来试试表述一下,看我是否明白了你的立场。”接着用他们的词语重新组织一下句子。这样做不只能使对方觉得你听懂了他们在说什么,而且对方能从你的角度认识自己的观点。这样做能够将人们的压力化为无形,让他们感觉到你是在支持他们。接着,你就能帮助他们更逻辑化地思考问题,避免毁灭式的思维方式。而“你为什么不能讲点儿理”这个句子中暗示了一些侮辱性的指责,请不要使用它。假设有人这样问你:“你为什么不能讲点儿理?”你得用一种缓慢、关切、不具威胁性的语调说:“我已经尽可能地以我知道的方式做到讲理了。如果有幸的话,我可能会做得更好。但是显然,对待这个问题我们的看法有分歧。”这样处理,你能抑制对方想要贬低你的企图,同时也不会更进一步地激怒对方。

(摘自《柔软对话》中信出版社 2016年5月版)

上海往事碎影

林惠子



16.父亲对缝纫很钻研

当时的确良衬衫很时兴,虽然花样比土布衬衫漂亮,但是不透气。上世纪60年代,用乡下嬢嬢自己织的蓝印花土布,父亲给我做了两件衬衫,秋天穿在里面暖又透气,现在这样的蓝布成了时髦的布料。

由于父亲给我做了很多衣服,所以当时我的衣服很多:有灰色的西装领两用衫、薄花呢尖领包扣大衣、尼龙黑大衣、喇叭裤和彩色织锦缎棉衣,还有喇叭裤。这是当年高干子女兴起的裤子,后来成了流行款,穿上觉得很潇洒。

父亲对缝纫很钻研,经常到96弄隔壁邻居龙生家去讨教。父亲和他也是好朋友,他也是有名的裁缝师傅,专门做西装。他戴着一副眼镜,白净的脸,和善的笑容,年轻时他长得很英俊。上海滩上很多名人都找他做过衣服,隔壁96弄里的越剧院演员都是他的顾客,徐玉兰、王文娟也经常来做衣服。

这间沿马路的裁缝店,也成了延庆路上一道亮丽的风景线;裁缝店的门每天都敞开着,我们路过那里一定要进去看看,问声好!他总是埋头在做衣服,他女儿和爱人帮他缝纽扣、拷边、撬边,做下手。

弄堂里的人都喜欢到他家里去站一会儿,闲聊片刻;他一边做衣服一边和人家常说话。一直干到晚上,呷几口自己酿的药酒,品尝爱人烧好的本帮菜;他喜欢拉二胡,饭后再拉上几段沪剧曲调,生活过得蛮实惠的。

他不但手艺比我父亲高,而且外边流行什么式样,他都知道。所以我买来好看的布,总是先到他那里去问,做什么式样的衣服好看。

前几年,听说他得了癌症,不久就去世了,很可惜,忙碌了一辈子没享过福。后来街面房借出去了,人家开了一家杂货店,我们再去也不能去串门了,感到有些失落。他的爱人,小巧玲珑,也很漂亮,如今一个人住在后面的一个亭子间里,身体倒是蛮好的。两个儿子搬走了。大女儿也出嫁了,我们是从小一起长大的,她很能干。如今延庆路上的姑娘都嫁出去

了,回到母亲家再也看不到儿时的伙伴,心里一直在想,什么时间找个机会,大家聚一下。

这次回到上海,看到一张很时髦的旧照片,想起来一直没有忘怀的往事:上世纪70年代,一次在东北工厂的化验室里,我们几个姑娘悄悄地在化验室里,戴着太阳镜,穿上我从上海带来的时髦衣服拍了很多照片。正当我们春风得意时,不料,没有想到,不知道谁拿了这些时髦的照片给别人看了,几天后就在厂里传开了,说上海人带着大家在化验室里搞资产阶级,戴着太阳墨镜拍照。我们胆战心惊了几天,没有什么动静,也没有领导来找我谈话,总算松了一口气!后来一位和我关系好的领导告诉我,你在工厂里是先进个人、优秀团干部和优秀工会积极分子,如果点名批判你,影响不好,所以我们就追急了。

我们中学的同学都住在徐汇区,所以淮海路是我们经常去光顾的地方。中学同学小端她父亲是飞机设计师,母亲是苏州城里的有钱人家,家里条件很好,父亲会给她很多零用钱,所以淮海路上的各家名店她都光临过。

因为母亲的厨艺很好,我没有到外面去吃点和吃饭的习惯;而且她也不会给我很多零用钱,直到有一天,小端说:“我请你到淮海路的‘小天鹅’去吃汤包。”“小天鹅”坐落在淮海中路襄阳公园旁,那里的汤包皮薄味鲜,闻名全上海。吃了一次,我才知道外面的美味好吃极了,和家里的不一样。当时还有一道点心叫“荤蔬豆皮”,鸡蛋摊成薄饼上面放上馅,馅是用茭白、豆腐干、肉糜和糯米炒在一起,像一个大蛋饺。在当时是一道奢侈、美味的点心。因为好吃,我也学会了,来了客人经常上这道菜。

西藏路有一家弄堂里的“排骨年糕”店很出名,我们也去吃。排骨煎得很嫩,年糕也很糯,尤其是浇在上面的辣酱油很鲜美,真的非常好吃。现在虽然到处都有“排骨年糕”,可是没有当年的味道好。当时肉是定量供应的,年糕也是一年只吃一次(过年时发年糕券,到华亭路食堂去领年糕),所以西藏中路的排骨年糕,深受顾客欢迎,我去过好几次。

我们去云南翔小笼包子,在物资贫困的年代,美味一顿给我们解了不少馋。

34.晚到一步

法院和检察院派人找金赤名调查。金赤名表示,三义戟原来是我们厂的职工不假,但他辞职后就与本厂没联系。说他做担保是血口喷人!来说者,江氏贸易公司转手钢材给三义戟是签过协议和合同的。金赤名问,那我说做担保有证据吗?但拿不出金赤名做担保的证据,只有一张照片,是江氏翁婿与三义戟、金赤名会餐后的合影,试图对质,但照片上那个声称金赤名的人不是金赤名,脸不像。那么只有两种可能:一、江氏翁婿凭空诬陷金赤名;二、三义戟找人冒充金赤名。这样一来,金赤名摆脱了干系。

随着主犯接踵而死,三百万元的钢材和钱下落一直是个谜。有人猜测,钢材被港商买走,钱给三义戟卷走;也有人猜测,钱被江氏翁婿藏匿起来留给人家。但听说,江翁死的时候,家人连给他办后事的钱都没有。三义戟的出逃,使案子缺了个环节——担保人是谁?而江氏翁婿相继离去,使真相石沉大海。

听了钟老师的叙述,我想到一记头跟三义戟做过事,多少知道一些内幕。那么一记头这个人很关键。我此番去找一记头是找对了。

门房里坐着一胖一瘦两个门卫。看了我的名片和证件,听了我要找叶记(一记头),瘦门卫随口说:“今天叶管理吃香了。刚刚来了一个公安便衣,这会又来一个公安。”“来过一个公安?找叶管理?”我满腹狐疑,“人呢?”“走了。”

胖门卫打电话叫一记头,没有人接电话。他让我自己进去找他。办公室没有人,我回到门房。这回,由瘦门卫领路。几排库房都是铁将军把门,最后来到露天存放场地。在一只集装箱后面有个穿蓝色工作服的人倒在地上。我和瘦门卫急忙跑过去,只见那人身体下面淌出一摊血……

我指着那个倒在地上的问瘦门卫:“他就是叶管理?”瘦门卫早吓得面如土色,只点点头。“快报警!”我说。糟糕的是,那个瘦门卫说,在我之前来的公安便衣长得跟我很像,也是高高瘦瘦的。谁透露了我的行踪和计划?事不迟缓,我打电话给吴敏,叫她赶紧找到老耿头。

然后,我走近一记头,戴上手套按他的鼻息,他已经没气。又查看他的伤势,杀手用的是刀。见到血我的晕血病又犯了,骤然反胃,忙蹲下身子捂住嘴把酸水压回去。就在我直起身来,看见离一记头几步远的地方躺着一支烟蒂。我过去细看,那烟头饱满,没被踩过,估计刚扔下的。烟蒂纸上是大红鹰的商标。我想到了“长脚”在小杂货店里买的就是大红鹰牌的

烟。那杀手想必是“长脚”无疑,他一定是凶案主谋雇的。为了保持作案现场,我没去动那烟头。

我仍回到一记头身边,弯下身体抓起一记头的胳膊,肢体还是软的,死了不多时。我对自己晚到一步悔之不及。刚才不应该跟那些拦路鬼纠缠,还是神龟老桑理智,阻止我把门打开。就在我再次起身时,兀地发现一记头一只手沾着血,旁边有两个血点。这是无意滴下的,还是一记头故意写下的?我推理出这样的情景:一记头把先到的“长脚”(杀手)误以为是我。他接完电话就兴冲冲地到门口把长脚接进去。长脚故意引一记头来到露天存放场地,见四下无人,就拔出匕首。一记头猛然醒悟,认错了人,但为时已晚。长脚刺倒一记头,扬长而去。

弥留之际的一记头心有不甘,就挣扎着用自己的血留下暗示……

我又蹲下身去,用一记头的手掩盖住那两个血点。然后我疾步走到大门口。两个门卫瞪眼盯住我,眼神怪异。我漫不在意,对他们说:“等警察来了。你们如实作证。”一记头的死告诉我,三年前的翁婿案显然与时下的连环凶杀案有着藕断丝连的关系。

走出大门时,手机铃大作,是老耿头的声音。我想到老耿头的后任曹惠民,他当时是工会主席,可能了解点情况。于是问了小曹的电话。还在广东佛山的曹惠民在电话里得知一记头遇害,就说他早料到一记头会有这一天:与豺狼为伍,难免被豺狼伤着。“你听到一记头对这个案子提起过谁吗?”“好像有个姓蒙的人,一记头说,他官司吃得最没名堂。”想到姓蒙的吃官司,案情记录里应该有,便拨钟老师的电话,要他查一下翁婿案服刑人员中有没有一个姓蒙的人。

红账本之谜



项纯升