

ēn én ěn èn

怎一个『嗯』字了得

子不语

一个可能是刚入职不久的小姑娘,在网上发帖说,和老板聊天,因为一个字,自己被教育了一番。她认为老板鸡蛋里挑骨头,很是委屈。

事情是这样的,她向老板汇报明天去市场的行程,老板问她都安排好了没有,她回答了一个“嗯”字。于是老板教育她说:你要么回复“好的”,要么回复“嗯嗯”,和领导和客户都不要回复“嗯”,这个是基本的微信礼仪,我讲过的。有可能你的一个细节就会损失一张订单和一个客户,明白吗?

姑娘陈述说,自己作为一个小员工,感受到了不受尊重,老板一连串大道理简直不能理解,甚至已经准备月底走人了。

但这个帖子发出去之后,姑娘并没有收获她期望中的同情,大部分评论站在了老板这边。

“老板说的挺好的,是我我会感谢老板的教育或指教,这并不是不尊重你,太玻璃心了吧。”

“嗯、啊、哦,这三个字在聊天中是最敷衍的回复,一个人再想找你聊天也会因为这三个字而绝望。”

“多跟着这种老板学学吧,你还年轻。”

刚工作不久的小姑娘,也许确实理解不了见证着互联网兴起的年迈网民,在十几年的网络交流中形成的分寸感。网友们之所以站老板,是因为老板确实没有恶意,只不过在正儿八经地给姑娘讲交流的一些窍门。

人与人的交流之道,确实千变万化、玄妙万分。比如见面交流,除了语言之外,还可以通过表情、神态、肢体语言等等,来反应你的态度与情绪。微微低头一句恳切的“嗯”,自然能让人感受到你的诚意,但如果眼角眉梢里暗地里流露出来厌烦和不满,说不定也会不知不觉间出卖你的真实想法。

在电话普及之后,可以让双方在交流中闻声而不见面。这样表情神态动作都无法影响到交流,但交流双方仍然可以通过语气和声量表达自己的情绪。轻如蚊蚋的一声“嗯”和淡漠清冷的一声“嗯”,同样能给出完全不同的意思与解读。

终于我们来到了互联网时代,交流的重要手段,是用键盘打字,交流几乎缺失了所有的辅助手段,那么我们能用什么的方式来传达自己的情绪?

其实早在第一代互联网交流工具中,大家已经开始探索怎么样让简短而没有温度的文字,能尽可能地传达感情色彩。比如在BBS时代,有人发了个帖子说自己遇到了一件倒霉事,这个时候,用一句“真可怜”来表达自己的同情,可能

效果就没有一个“//cft”来表达安慰来得好。“//cft”最早是MUD游戏里的命令,用来表达一个安慰、摸头的动作(cft是英语comfort的缩写),这可能就是互联网上的第一代表情包。

完全靠一张键盘,无论是以前的电脑键盘还是现在的手机键盘来进行交流,可能确实需要在情绪传达方面,更加考量信息接受人的细微感受,这就是老板口中“礼仪”的意思。而在互联网交流普及了十几年之后,我们确实也能摸到其中的一些分寸所在。比如在说的话略有冒犯的时候,适时附上一张搞笑的表情图,可以令表达避免被别人理解为恶意。再比如,人们总是讨厌惜字如金的人,所以一个“嗯”哪怕仅仅是换成叠字,也确实有“你看我正在认真地回复你呢”的真诚感在里面。同理,打上一串“哈哈哈哈哈”,是表示真心的大笑,而仅仅一个“哈”,明显会被解读出不屑或者嘲笑。

据说微信上现在有三毒瘤:长语音、群消息和斗图。我有个朋友,是个颇为成功的生意人,他跟我说,他挑选生意伙伴的一个重要标准,是如果一个人总是习惯不停给他发长语音,他就会考虑不跟对方合作,理由是他觉得这样的人通常只顾着自己,不愿意考虑别人的感受。

当然,你也可以说网络上的聊天不需要时时那么一本正经,大家知根知底也不需要那么讲究。但其实讲这些,归根到底还是想讲些关于交流的道理——交流的技巧千变万化,交流的语言无穷无尽,但无论是哪种形式的交流,核心还是要拿出自己的诚意,考虑别人的感受。

