



找记者 上壹点  
A09-10

齐鲁晚报

2021年3月28日 星期日

知心事

做自己

□编辑：徐静 美编：陈明丽

近期，在美国阿拉斯加举行的中美高层战略对话首场会议中，中方代表金句频出的发言，不仅在国内刷屏，也在海外引起强烈反响。人们惊讶于中国外交天团不畏霸权、从容镇定的应对态度，惊喜于他们针锋相对、不卑不亢的超然气度和睿智反击，惊叹于他们临场发挥、即兴表达的思辨逻辑和平等诉求。

对话者，沟通也。但凡需要沟通，一定是有问题要说明，有观点要阐述，有感情要表达。而保障沟通顺畅进行的最基本条件，则是双方的互相尊重。互相尊重，沟通气氛方能和谐；气氛和谐，沟通渠道方能通达；渠道通达，沟通效果方能圆满。国与国之间如此，人际交往，无论亲人、情人、陌生人之间的沟通，又何尝不是这样呢！

## 沟通，开解心锁的钥匙

□张冷



### 陌生人之间，沟通是解决问题的桥梁

前段时间，湖南长沙女孩乘坐“货拉拉”搬家途中跳窗身亡事件引起社会广泛关注。痛定思痛，假设女孩和司机都是善于沟通之人，又会是怎样的结局？我们不妨虚拟情境，重构某些细节，展现结果迥异的另一个版本。

细节一：司机驾车来到女孩居住地，问道：“需要我帮着一起搬东西吗？”“那要另加费用吗？”女孩问。“当然。”司机答。“那不用了，我自己搬吧！”女孩笑了笑。见顾客有点抠门儿，司机心里有些不悦，但他还是心平气和地提醒道：“可是……平台有规定，司机等待超过40分钟要额外收费的。”“这样啊，”女孩有些难为情，“师傅，我挣钱不多，自己

能干的再花钱让别人做，有点不舍得。我尽快哈，您先喝点水。”说着，她递给司机一瓶矿泉水。

细节二：姑娘来来回回十几趟，终于将物品装上车，她边擦汗边说：“师傅，对不起，耽误您时间了。”“哈哈，还好，差点就到40分钟了。”司机发动车辆，“待会儿到地方是不是也不用我帮着往家搬啊？”“嗯，不好意思，摊上我这么个差钱儿的顾客，里外里让您少挣了好几十呢！”女孩说得很真诚。司机感叹一句：“咱俩都差钱儿，都不容易！”利用等红灯的时间，司机在平台上又抢抓了一单业务，他对女孩说：“刚刚我又接了一单，一会儿把你送到这儿，我得赶紧走。”“师傅，你

这是去哪里啊？”姑娘突然发现车子行驶的路线不对，立刻警觉起来，“黑灯瞎火的，你可别……”“放心吧，”没等女孩说完，司机接过话，“刚才耽误时间有点长，我想抄近路抢点时间，下一单顾客等着我呢！放心，保证把你安全送到。赶紧关上窗，这大冷天的，别吹感冒了！”

姑娘紧紧抓住车上方的手，警惕地用余光瞄着司机。终于，车子拐到她熟悉的路段，到达目的地。司机跳下车，帮着向车下搬东西，说：“只能给你放到这儿，你自己慢慢搬。”“谢谢师傅，我会给你好评的！”姑娘的神情终于放松下来。

如果真是这个版本，该多

好！司机可以平安、愉快地继续“货拉拉”，花季少女可以幸福地迎接阳光灿烂的新生活。然而，就因为彼此紧闭心扉，不沟通、不理解、不信任，最终导致惨剧的发生。

出于安全考虑，家长常常嘱咐孩子尤其是女孩“不要和陌生人说话”，但生活中很多时候，偏偏需要和陌生人打交道，此时，沟通就成为解决问题的必要路径。社会复杂，不乏骗子和不怀好意之人，提高安全意识非常有必要。但陌生人不等于坏人，大可不必因噎废食。学会真诚地、有礼有节地和陌生人沟通，不仅是培养一项生活、工作的基本技能，特殊时刻，也许可以保命。

### 亲人之间，沟通是维系和睦的纽带

央视大型公益寻人节目《等着我》近期有这样一个案例：安徽宿州的王家爸爸，携女儿一起寻找离家出走6年的儿子王贺。让家人一直困惑的是王贺不愿与家人联系的原因，他到底为什么离家出走？

王家爸爸在家中很强势，对王贺学习要求非常严格，他希望儿子能考上理想的大学。如父亲所愿，王贺考上重点初中，又考上县里最好的重点高中，而且成绩还是班里的第一名。儿子一度是爸爸的骄傲。然而，高二时，王贺迷上看小说，成绩直线下滑。被老师叫到学校的王家爸爸，恨

铁不成钢，对儿子一顿拳打脚踢。之后，王贺到无锡一家酒店打工，又因泡网吧不好好工作，再次被叫家长。得知儿子情况的父亲，从网吧找到王贺，当着众人面，向儿子甩过去两个耳光。晃晃悠悠在外打工三年，刚过20岁，王贺又被父母逼着相亲、结婚。

妹妹说哥哥王贺很优秀，家里贴的一墙奖状，基本都是他得的。但无论孩子怎么好，却很难得到爸爸的肯定和表扬。不仅如此，王家一直是“一言堂”，大事小事必须听父母的。女儿说爸妈给他们的压力太大，家里气氛很

压抑，兄妹在家常常大气都不敢出。

或许性格使然，或许家庭成长环境日积月累的影响，王贺很内向，非常不爱说话。这一点，在他上台与亲人相见时充分得以体现——整个节目期间，他说的话不超过100字。几经两位主持人询问、启发、诱导，王贺终于说出主动与家里失联的原因：父母逼婚。

这个案例，让我们充分认识到家庭成员之间沟通的重要性。如果王家多一点民主气氛，能让孩子自由表达心愿，如果王家爸爸不强势武断、能给孩

子更多说话的权力，如果父母懂得沟通的重要能经常和孩子聊聊天、交流一下感情……王贺的性格也许不至于如此内向，也许他可以理解父亲不过是望子成龙心切，向他逼婚也只是因为当地的风俗如此。然而，没有如果，父子间严重缺乏沟通和交流。父亲唯我独尊、独断专行，只看到儿子的缺点，心里对儿子越来越不满；儿子内向怯懦、封闭自我，心里对父亲积怨越来越深，以至于宁愿一人远离亲人，漂泊在外，也不肯回家。最终导致亲情淡漠、骨肉疏远的悲剧发生。

### 情人之间，沟通是酿造幸福的酵母

在外人眼里，武倩算是幸福的女人。英俊帅气的老公良子在同学公司打工，虽然辛苦，但所拿薪酬还说得过去；7岁的女儿漂亮可爱，聪明乖巧；自己在一家央企的宣传部门工作，劳动强度不大，收入很稳定。邻居和同事说从没见过武倩和老公吵嘴，一家人和和美美过日子就是幸福。然而，武倩却向姑姑哭诉，如果不是为了孩子，或许她会离婚，冷暴力的婚姻她受够了。

武倩所说的冷暴力，指的是良子带给她感情生活的精神伤害。良子本来话就不多，再加上是学工科的，做事理性而冷静，生活中很少主动与别人交流。谈恋爱时，武倩觉得长得帅、话又少的良子很酷；走进婚姻，面对柴米油盐酱醋茶，武倩不能总是自说自话，她渴望夫妻间的交流，渴望能像别家夫妻那样经常说说笑笑。慢慢地，她觉得闷葫芦似的良子不

是酷，而是冷，冷得让她打寒噤。起初，武倩或撒娇或撒泼地向良子抗议过，但他却说：“我一直都是这样，你又不是不知道。有话你说就是了，我听着。”“你就不能主动和我说说话？谁家夫妻像我们这样？”武倩很生气。“过日子可不就是闷着头过吗？我家就这样，没见我爸妈每天说过几句话，还不是过一辈子？”良子对妻子的生气不以为然。“原来你们家是遗传啊？不可理喻！”武倩转身进了卧室，顺手把门反锁上。几次类似的对话后，没有什么收效，武倩也不再有奢望，心想慢慢适应吧。可是，最近一年多，情况越来越严重，两人几乎无任何交流。晚上不回家吃饭，良子也不告知武倩，甚至有几次出差都不和她说一声，而且夫妻生活也没有了。

武倩告诉姑姑这样耗下去，她会被耗干的。两人分析是不是良子不想过了，以这种方式让武倩和他

离婚。姑姑说那就试探一下。姑姑让姑父请良子吃个饭，和他好好谈谈。不料，话没说几句，良子先诉起苦来。他说虽然武倩瞧不上他，可他还不想毁了这个家，不想离婚。姑父问为什么说武倩瞧不上他，良子说武倩嫌他窝囊，上学时成绩比同学好，现在却给人家打工；武倩还看不上他的家庭，喜欢在他面前数落他的家人；良子感觉在妻子面前越来越自卑。

同为男人，姑父很能体会良子的感受，也大体明白了二人感情危机的症结所在。他告诉良子，武倩的问题会让姑姑找她谈，但良子你必须也要改变。“倩倩的确有不对的地方，但你这样冷暴力对她其实也挺残忍的。”见良子面露委屈之色，姑父放缓了语气，“我知道，你不是故意要这样。也许是原生家庭父母之间没有交流的成长环境影响了你，让你误以为婚姻生活本就如此，夫妻间没

有沟通很正常，其实不然。你上过大学，知道‘流水不腐户枢不蠹’的道理，婚姻之水、家庭之枢只有动起来，才能有生机、有希望。夫妻间不沟通、不交流，水不臭、枢不蠹才怪！”

老话说“话是开心的钥匙”，缺乏沟通交流，心结只能越结越大，隔阂只会越来越深。而要使沟通畅达，就不能像美国人那样，总嚷嚷“美国优先”，处处以自我为中心。

心理学上有个概念叫“角色采择能力”，指的是一种能站在他人立场上观察、感受和思考的能力。培养这种能力的主要目的，就是为了在社会交际中，能更融洽、更有效地与人沟通。无论是国与国之间的交往，还是人与人之间的相处，都离不开在尊重对方基础上的换位思考。只有这样，沟通才能真正成为开解心锁的一把金钥匙。