



一个很好用的社交习惯 及时给出“正向反馈”

□ 洞见·Moon

1 人类本性中最深刻的渴望,就是被认可的渴望

英国社会学家劳伦斯在 TED 演讲时,分享过一个场景,大意如下:朋友在工作中,因为一个微不足道的错误被领导当众批评。她感到很委屈,觉得领导在针对自己,来找你倾诉。

听了朋友的抱怨,你可以有三种回复方式。第一种:职场不是家,工作上出错,被领导批评两句很正常,没有批评就没有进步;第二种:谁在职场是

容易的呢?被领导批评两句,就觉得委屈,太玻璃心了,要学会控制情绪;第三种:这领导也太过分了!完全不懂管理员工,你别太往心里去。咱们下次注意,悄悄努力,让他刮目相看。

以上三种沟通中,你觉得哪一种回复才能让这场对话继续下去?

显然是第三种。因为前面两个回应,要么是批判,要么是否定。只有第

三个,是在给朋友正面反馈,肯定了朋友的感受,接住了朋友的情绪。

心理学家威廉·詹姆斯曾言:人类本性中最深刻的渴望,就是被认可的渴望。正向反馈,是能及时看到对方的情感需求,并给予理解和支持。不管是倾诉得到理解、努力得到肯定,抑或是成绩得到赞扬,当你能及时给对方正面反馈,社交也就成功了一半。

2 你让人舒服的程度,决定着你能抵达的高度

畅销书《社交天性》中有一个故事。老王和老李共事了四五年,因为性格不合,摩擦不断。偏偏两人工作交集甚多,经常因争执而耽误进度,就连领导对此也束手无策。偶然一次,老李收到老王的报表后,顺口赞了一句:“这活儿干得真漂亮。”话一出口,老李就后悔了,以为这无异于“示弱”,

并准备好了迎接对方的嘲讽。然而,预想的攻击并未到来,取而代之的是老王竟有些不好意思地回应:“你的批注也很精准,一针见血。”

一句随意的反馈,瞬间融化了横亘在两人之间四五年的坚冰,两人从互相拆台转为主动补位,不仅获得了客户的认可,更成为公司的标杆案例。

心理学家戈尔曼说过:你让人舒服的程度,决定着你能抵达的高度。

就像植物需要定期浇水,人际关系也需要持续的正向反馈来滋养。你让别人舒服,别人才会让你舒服;你让别人难堪,别人也不会让你好受。最好的沟通者,不是最强的否定者、破坏者,而是最好的肯定者、建设者。

3 语言带温度,你说出去的话最终会回到你身上

卡耐基的沟通技巧,第一条就是:先肯定后否定。与人交流,首先给出的一定要是正向反馈,然后再谈其他。

松下电器曾推出一款新产品,驻法国分公司 CEO 吉田皓野召集员工为产品设计一个特殊的标志。有员工建议说:“我认为上次设计的菱形标志就可以,不需要再花费精力设计新标志。”吉田皓野听完给出了肯定:“你说得有道理,如果用上次设计的标志,新

产品可以立即上市,还可以为公司节省一笔开支。”员工听到领导肯定了自己的建议,很是得意。这个时候,吉田皓野又补充说:“可如果在新标志里加上公鸡的卡通形象,你认为会不会更好一些?法国被称为高卢雄鸡,我想法国人一定会喜欢。”那位员工听了,由衷地赞叹道:“设计若能如此改动,就可称得上完美了。”

真正有智慧的人,遇到分歧时,绝

不会急于否定别人,来证明自己的正确和高明。因为他们清楚,对方遭到拒绝失去面子后,可能会激起更激烈的反驳,引起不必要的争论。

很喜欢一句话:语言是带温度的,你说出去的话,最终会回到你身上。

从今天起,不要吝啬称赞,及时给予别人正向反馈,真诚地夸一句、谢一句、暖一句。到时你会发现,很多事都变得好办了,很多人都变得亲近了。

4 往别人心里种花,时间久了自己也收获了花园

几年前,网上有一篇爆款文章,叫《既然豆腐心,何必刀子嘴》,让很多读者产生共鸣。这类人都有一个共同的特征:性格内敛。

曾几何时,我也是如此。即便是发自内心地认可别人,但要让我说出认同、赞赏、感恩的话语,就觉得别

扭。总认为那不过是油嘴滑舌、阿谀奉承、曲意逢迎,不屑为之。直到后来,我才慢慢醒悟:这种莫名其妙的羞耻感,其实会偷走许多好运和机会。

及时给予他人正向反馈,不是谄媚,而是一种情绪价值,也是一种最低成本的社交方式。不用刻意讨好,不

用虚情假意,只是多一份真诚,多一份体谅,多一份温暖。在别人付出时,多说一句感谢;在别人失意时,多说一句鼓励;在别人进步时,多说一句赞美。

正向反馈,就是在往别人心里种花。时间久了,自己也收获了花园,拥有超高人气。

5 深入人心的正向反馈,在哪里都让人心生愉悦

如何做到深入人心的正向反馈?几条建议给大家:

1. 把握时机,及时反馈。反馈的效力会随着时间迅速衰减。事件发生后的第一时间,是给予反馈的“黄金时刻”。对方完成一项任务时,你当时的肯定,其效果远胜于一周后的表扬。

情绪共鸣也是如此,在对方最需安慰的当下,一句温暖的话语,价值千金。

2. 具体而微,避免空泛。“你真棒”“挺好的”这类话听多了会显得敷衍。真正走心的反馈,是具体的。不说:“你 PPT 做得不错。”要说:“你这份 PPT 的逻辑结构非常清晰,特别是用那个数据图表来呈现增长趋势,一目了然,很棒!”

具体,说明你真正关注了细节;真诚,源于你的内心真实感受。二者结合,反馈才能直抵人心。

3. 善用非语言信息。沟通中,非语言信息占比超过一半。一个真诚的微笑、一个肯定的眼神、一次专注的倾听姿态,甚至是一个竖起的大拇指,有时胜过千言万语。

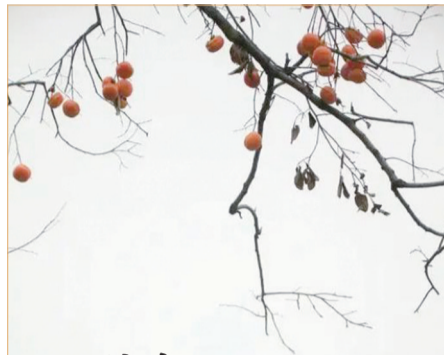
当你给出语言反馈时,请确保你的表情和身体语言与之同步。

4. 完成“情绪—事实—行动”的沟通闭环。心理学中有一个反馈三法则:接住情绪(Empathize):“我知道这个项目让你压力很大,真的辛苦了。”(首先表达共情);肯定事实(Fact):“你提出的那个解决方案,为我们节省了

至少两天时间。”(指出具体贡献);推动行动(Action):“下次我们再遇到类似问题,一定要第一时间找你一起头脑风暴。”(表达持续的需要和信任)

这个闭环,从情感共鸣出发,以价值肯定为支撑,最终落在未来的关系维护上。它让对方明确地感受到,他的付出被你完整地接收到了,并且至关重要。

这个世界上,从来不缺少善意,缺的是善意的沟通。你说话的方式,其实也暴露了你做人的水平。就像学诚法师说的:“你说的话,其实就是别人眼中的你。”沟通的过程中,多一些正向反馈,这样无论你走到哪里,都能让人心生愉悦,人生之路自然顺畅无阻。



浅冬

□ 胡巨勇

用一场雨
掀开季节的扉页
落叶,是浅冬
删繁就简的证词

旷野显现清瘦的骨骼
隐退了无非是
蝉歌三两声,雁影四五行
溪流的体温涓涓分明
落木有慈悲之美
懂得舍得之道
高高的鸟巢是见证者

荻花白首,枫叶红脸
炊烟于游子心头
是少有的暖色调
在记忆的水墨画里
只等一场大雪的覆盖
为乡愁的底色留下伏笔

山村初冬

□ 左世海

那些麻雀
从盘踞在田野的阵地
退守到村庄高高的草垛
悠闲的耕牛
在阳光的爱抚下
将每个单调的日子
反刍得有滋有味
鸡鸭在小院散步
浪漫的炊烟,挂满
窗前胡杨舒展的枝头

山峦与村庄默默对视
昔日湍急的河流
一夜间
冬眠成一条洁白的银蛇
风一天比一天刚劲
低沉的云,开始漫过
远处的天际,向村庄靠拢
一场即将到来的雪
会将初冬的情感
洒遍季节的深处



赐稿邮箱:dtwbzl@163.com