

## 有效溝通有個“黃金比例”： 好話壞話 5:1



說話誰都會，但溝通不是簡單地說話。有時讓人去“溝通一下”，好像說幾句就可以，但要達到效果，并非易事。我的來訪者前來諮詢，很多問題都集中在不懂溝通技巧、溝通不到位導致矛盾、後續關係不知如何處理等。有沒有簡單易懂的法則讓我們快速掌握訣竅，做到高效溝通？

美國心理學家約翰·古德曼曾經做過一項心理學試驗，他跟踪調查多對夫婦多年，觀察他們的相處模式，看哪一種溝通方式能夠讓這些夫婦持續地感覺幸福，而且這些溝通方式還是預測夫妻未來生活滿意度的指標。最終，他發現遵守“5:1”溝通黃金比例的夫婦，更能獲得幸福。而且這個比例不僅適用於婚姻內的溝通，也適合於親子關係、同事、朋友間的溝通。

“5:1”溝通黃金比例，是指“積極讚美”與“消極批評”的比例為5:1。說了一句壞話，就要說5句好話。這其實很容易理解，任何人都希望在交談中得到正向、積極的回應，而不是打擊、責備、譏諷、反對等這些消極反饋。當積極的語言營造出合適的交談氛圍，別人對你提的建議會持更開放的態度，也就更容易接受你的安排。而對抗的語言會讓人下意識地自保、排斥，盡管你擺事實、講道理，但對方情緒那關過不去，就很難聽取你的意見。當然，有效的溝通也并不是一味說好話，因為這會讓對方感到不真誠。所以，偶爾做一些提醒、質疑、管教也是需要的。

其實，大部分人都知道溝通中讚美的作用，但好像就是開不了口，也不知道誇什麼、怎麼誇。這裏有幾個策略，不妨一試。

1. 發現別人的價值。人類在幼年的時候，需要

通過別人的評價、態度，來判斷自己的行為是好是壞，是對是錯。所以我們本能地就會在意別人對自己的看法，需要別人來肯定自己的價值。就像我們上學、上班時面對老師、領導，都希望被肯定、被誇獎，感覺自己是“有用的”“有潛能的”。如果你希望得到肯定，那麼一定能理解他人和你是一樣的，為什麼不做這個“施予玫瑰”的人呢？很多人會在背後肯定一個人，却很少當面說。建議把這些優點、肯定，都直接告知對方，這是讚美的第一步。

2. 學着認同他人。很多人除了“你很棒”“你很好”就不知道如何繼續讚美別人，其實讚美有很多種，“認同”是其中比較含蓄、有效的一種。比如當妻子搞衛生時，丈夫可以說“你這種清潔方式挺好的”，雖然沒有明面上的誇贊，但是對方一定感到被認同了、被關注了。還有當孩子讀書時，父母可以表達“我年輕時也很喜歡看這類書”，此時孩子讀書的勁頭就會增加。

3. 非你不可。告訴別人“除了你其他人都行”“你就是最特別的”，雖然是誇張的手法，但這種稱贊效果很明顯。比如患者跟醫生說：“醫生，我這病誰都看不好，就是遇到了您，才藥到病除。”此時醫生會很有成就感。面對同事時也是，“這個企劃祇有你才能做得這麼快、這麼好，質量還那麼高”。沒有人不喜歡獨一無二的感覺。

4. 團隊化。強調對方在團隊中的價值。比如“你是我們最堅強的後盾”“我們是并肩作戰的伙伴”“我們是一伙的啊”……這些話會讓他人對我們產生歸屬感，也是一種含蓄的認同與讚美。讓對方產生“我們是一個團隊”“一榮俱榮、一損俱損”的感覺時，對方對你提出的要求與麻煩就不那麼輕易拒絕。

除了讚美，批評在溝通中也有作用，但批評要有技巧。可以試試“糖衣藥片”策略。“藥片”就是直接批評與建議，“糖衣”就是對被批評者認可、理解、支持或給予安全感、包容、歸屬等，相當於常說的“打一巴掌給一個甜棗”。這種策略可以減少被批評者的抗拒與痛苦，更容易接受建議。比如在跟孩子談到最近成績下降時，可以說：“你一直在學習上面表現都挺好的，最近有點下降趨勢，是不是要加把勁了？”當然，對於屢教不改的犯錯，明確、嚴厲的批評才是最優辦法。

## 老人尿酸高，心臟病風險增兩成

門診中，因尿酸偏高來就診的患者越來越多，特別是很多老年人。尿酸不僅是反映腎臟健康的重要指標，還是心腦血管疾病的重要獨立危險因素之一。

河北唐山開灤總醫院對1.8萬名60歲以上男性職工展開研究，根據他們的尿酸水平進行了檢測與分組。9年隨訪期間，4118人死亡，血尿酸水平處於337~983微摩爾/升者比例最高；與基線血尿酸水平在51~266微摩爾/升者相比，337~983微摩爾/升者發生心腦血管事件和全因死亡風險分別增加了24%和6%。而且，研究發現，發生高尿酸血癥時的年齡是心血管病和全因死亡風險的重要預測因素。

尿酸對健康產生影響的過程很複雜。嘌呤等物質在體內會產生尿酸和活性氧，促進局部和全身炎癥，發生血管收縮和代謝失調。尿酸可激活或放大大血管危險因素，並對血管組織和心肌產生有害影響。血液中可溶性尿酸析出的尿酸鹽結晶會沉積在血管壁上，誘發炎癥反應，損害血管內皮。此外，高尿酸與高血壓、高血脂、高血糖等相互作用，共同促進動脈

粥樣硬化的形成，是心衰的危險因素，還會促進缺血性腦血管病的發生，增加中風風險。

尿酸鹽在血液中的飽和濃度為420微摩爾/升，非同日2次檢驗超過此值(不分男女)即為高尿酸血癥。治療方面，無合并癥患者血尿酸 $\geq$ 540微摩爾/升時，可採取降尿酸藥物治療，控制在420微摩爾/升以下為宜；有高血壓、脂代謝異常、糖尿病等合并癥的患者，血尿酸 $\geq$ 480微摩爾/升時採取降尿酸藥物治療，控制在36微摩爾/升以下最佳。臨床上常用的降尿酸藥分為兩類：抑制尿酸生成藥(別嘌醇、非布司他)和促進尿酸排泄藥(苯溴馬隆、丙磺舒)，均需在醫生指導下使用。

同時要注意，尿酸并非越低越好，祇有將尿酸控制在合適的濃度範圍，才能避免靶器官損傷，降低相關疾病的發生風險。發現尿酸升高，改變生活方式是關鍵，日常應控制體重、規律運動，限制酒精及高果糖、高嘌呤飲食的攝入，適量飲水，多吃奶制品和新鮮蔬菜，每3~6個月檢測一次。



在人際溝通中，你說話的語氣和說話的內容一樣重要。人類語言的美妙之處就在于肢體語言和聲音暗示存在細微差別。語氣能決定說話者是否有效的溝通者還是無效的溝通者。美國“積極的力量”網站總結了語氣影響溝通的15種方式，不妨學着控制自己的語氣，讓對話更有效。

1. 低沉的聲音更引人注目。廣告商就常用低沉的男性聲音來作為旁白，能幫品牌樹立正面、成熟、可信的形象。而且，低沉的聲音還會讓人覺得權威、冷靜、有震懾力，讓語言接收者更易被說服。

2. 柔和語氣帶來安慰。有時候，祇要把語氣放輕一點，即使是指責的話，聽起來也沒那麼刺耳。好好說話，可以從輕聲細語開始。尤其在安慰他人時，溫柔的語氣能給人帶去撫慰。當然，有時太過溫柔也容易被看輕，給人留下膽小、軟

弱時呼吸速度快要麼表現出強烈的情緒，要麼意味着你感到焦慮或興奮，都能獲得他人的關注，並且好奇你到底發生什麼事，適合在討論急切、嚴肅的事情時使用。

6. 大嗓門暗示情緒強。激動時語調就會高，不論是高興、生氣、驚訝，祇要加大音量，都會擴大你的情緒色彩。

7. 低聲細語有禮貌。相較大嗓門，輕聲細語能給人留下有素質、懂禮貌的印象。面對長輩、前輩或在不太熟悉的公共場合私下發言，就適合用這種語氣，一般不會出問題。當然，總是低聲細語也容易給人害羞、不自信的感覺，盡量不在工作、商務場合下使用。

8. 速度快顯聰明。語速有時也反映大腦運作速度，或者對某領域的了解程度，所以



## 在角色扮演中學禮儀

父母都希望孩子懂禮儀，但向學齡前兒童灌輸這樣的理念說起來容易做起來難。實際上禮儀教養體現在生活的方方面面，最好的方法是父母以身作則，從日常細節入手，讓孩子逐漸養成習慣。

1. 學說禮貌用語。學會使用“請”和“謝謝”是一種禮貌行為，父母可以在日常生活中將這一習慣進行滲透。比如家長把鬧鈴響起的手機放在茶幾上，孩子聽到鬧鈴後注意力會被吸引，然後再“請”孩子幫忙關閉鈴聲。若孩子做到了，別忘說“謝謝”。

2. 就餐時守規矩。不知道你們是否遇到過這種情況，飯菜還沒端上桌，熊孩子就敲起了碗筷吵着要吃飯。培養儀式感可提升餐桌禮儀。比如時不時帶孩子吃一頓正式的晚餐，每個人都穿着正式衣服，將餐桌布置得整潔一新，這種新奇感讓孩子渴望參與進來，不想破壞氛圍，潛移默化地養成餐桌禮儀。

3. 養成良好衛生習慣。飯前洗手、睡前刷牙、打噴嚏時捂住嘴等，這些基本的衛生習慣十分重要，可以通過重復來強化孩子的行為。隨着時間推移，就會變得根深蒂固。

4. 主動問候來訪者。有些孩子會因為緊張、怕生，對偶爾來訪的親朋好友保持沉默，其實這是培養孩子社交禮儀的好時機。可以借助角色扮演的遊戲，例如，父母假裝客人按響門鈴，讓孩子問候扮作來訪者的爸爸媽媽。一旦孩子掌握了這種技能，就能對其他拜訪者進行問候，逐漸開發孩子的社交技能。

5. 不搶着說話。剛學會說話的孩子容易不分場合地搶話，糾正這種不良習慣可借助手勢。對於3歲以上的孩子，如果隨意搶話，父母可以伸手示意、制止，等長輩說完，再問孩子，“你剛才想說什麼？”如果是緊急的事情也要讓孩子及時說出來，可以教孩子說“我有很重要的事情要打斷一下”。

6. 勇于承認錯誤。父母都希望孩子成為善良、正直的人，但不要在孩子無意做錯事時強迫其道歉，這樣祇能獲得孩子不真誠的悔悟表達。父母應讓孩子設身處地理解他們的錯誤行為給別人帶來了不便。比如，“你搶走了小伙伴的玩具，他會傷心的。”

7. 不讓哭鬧行為達成目的。無論是懇求、嘮叨，還是尖叫，父母絕不能向孩子的無理要求妥協。這樣會讓他們養成不分場合隨意哭鬧、任性的習慣。可以教給孩子通過自己的努力或表現說服父母，比如想要零花錢就自己做些力所能及的家務來“掙取”；想要父母給自己買零食，就要做到管住嘴巴，不多吃、不偷吃零食。

8. 學會感激、友善待人。相互尊重是禮儀的核心，要讓孩子從小明白內心友善的重要性，一個簡單方法就是睡前和孩子交流，讓孩子想想今天誰對他好了，以及如何表達感激之情。

9. 學會收拾好自己的東西。小孩子玩玩具往往不收拾，搞得房間一團糟。父母不能靠簡單的懲罰、訓斥來解決。可以和孩子講明玩具後要收拾，如果做不到，那麼其他活動，比如去公園、看動畫片等，也要推遲，收拾完以後才可以繼續。

10. 不講臟話。有時候孩子會從周圍環境中學會一些“臟話”。父母聽到後，先不要反應過度。很多時候孩子並沒有真正理解臟話中的內容，更沒有意識到說臟話有什麼不對。可以告訴他們這是不對的，然後教孩子用恰當的語言表達同樣的感情。

## 說話低沉堅定，顯得靠譜

弱的印象。

3. 說話堅定讓人信。如果你想表現出真誠和值得信賴，就必須用堅定和自信的語氣說話。這意味着你相信自己，有底氣說這樣的話，別人自然也會更信任你的實力。

4. 自然輕鬆更真實。說話時的呼吸模式也是一種非語言交流，它能顯示出說話者的情緒是否平靜。平緩的語氣是輕鬆、自然的，讓人覺得真實。

5. 短而快引發好奇。說話時呼吸速度快要麼表現出強烈的情緒，要麼意味着你感到焦慮或興奮，都能獲得他人的關注，並且好奇你到底發生什麼事，適合在討論急切、嚴肅的事情時使用。

6. 大嗓門暗示情緒強。激動時語調就會高，不論是高興、生氣、驚訝，祇要加大音量，都會擴大你的情緒色彩。

7. 低聲細語有禮貌。相較大嗓門，輕聲細語能給人留下有素質、懂禮貌的印象。面對長輩、前輩或在不太熟悉的公共場合私下發言，就適合用這種語氣，一般不會出問題。當然，總是低聲細語也容易給人害羞、不自信的感覺，盡量不在工作、商務場合下使用。

8. 速度快顯聰明。語速有時也反映大腦運作速度，或者對某領域的了解程度，所以

能清晰地快速表達，會給人專業、聰明的感覺。但一定要確保能表達清楚，否則就顯得是因為緊張、興奮而說個不停，有輕浮、欠考慮的嫌疑。

9. 不慌不忙有氣質。如果自己不是快嘴，那麼淡定從容地慢速發言也沒有任何問題。祇要言之有物，不慌不忙的人語氣讓人感覺你大氣、謹慎、智慧。但是和同輩講話太慢偶爾會給人傲慢的感受。

10. 結結巴巴有點可愛。人們在緊張時容易說話打磕巴。這種笨拙在那些初次墜入情網中的青少年中比較常見；成年情侶有時在表達情感時，也會經歷尷尬的時刻，這都說明你很在意對方，因此對愛你的人來說，結結巴巴是可愛的表現。但在正式場合說話結巴就顯得準備不足、沒有安全感，需盡量避免。

