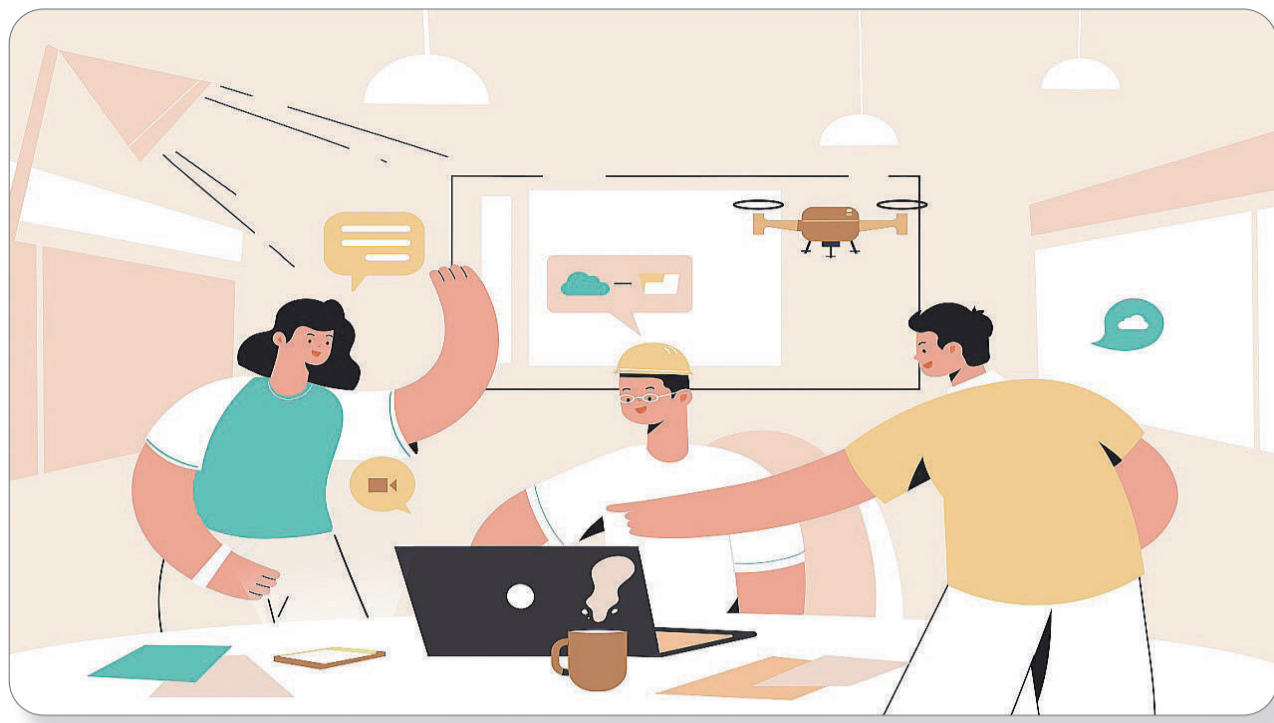


甲方乙方：好好沟通为什么这么难



影响较大。资深影视宣传萌三，担任甲方，工作中经常需要对接文案、设计等。她表示，沟通的方式很重要。纯文字沟通会存在信息偏差，同样的句子每个人感受到的语气不同。她曾联系媒体发布新闻稿，当时稿子很急，我催了他好几次。萌三说，虽然她觉得自己当时的语气很客气，但对方收到信息后，觉得萌三是在命令自己。他回复说：我又不是专门给你推稿子的！我当时隔着屏幕都觉得有点尴尬。萌三只好再三向对方道歉。

经过和甲方多次对接，李郁逐渐摸清了合作的套路。很多甲方不了解乙方的专业术语，提出的要求很笼统，信息是加密的，我们要学会解码。例如，

把Logo放大一些，实际意思是 Logo 要显眼一点；我想要酷炫风，多数情况意指多加些深色元素。此外，甲乙双方的关注点和评判标准不同，也会导致沟通困难。拍宣传照，很多摄影师更关注光线和构图，而宣传人员更注重捕捉到的内容是否契合营销点。

赵洱奈认为，目标不清晰是造成沟通困境的重要原因。合同中的目标是显性目标，但在具体落实过程中，还有很多隐形目标，如项目在某一阶段需要达到什么程度等，是无法全部写在合同中的，需要通过多次磋商来协作完成。合作双方的心态也会影响沟通效果。有的甲方姿态特别高，以老大自居，对乙方颐指气使。赵洱奈说，有的乙方也会很手眼

脚，不敢去提问题、提要求、要反馈。这对落实工作来说，其实是一种不负责任的行为。同时，不去换位思考，缺乏沟通技巧等都会对实际工作产生影响。

每个人都有可能成为生活中的甲方、乙方

为了更准确地理解对方需求，在沟通阶段，李郁会根据对方的描述找出多个案例，选出最符合双方期待的风格。

萌三建议，合作双方都要对对方的工作有一定的了解。我懂一点设计和剪辑，一眼就能看出这个作品是否有修改的空间。她说，这样可以省去很多麻烦，减少不专业的人指导专业的人工

作的情况发生。此外，萌三表示，我们要树立正确的态度，适当地修改是一件正常的事。

赵洱奈认为，始终牢记目标，对事不对人，保持客观理性，注意换位思考，是沟通中应遵循的原则。首先我们要了解对方的情况，做到知己知彼，这决定了双方后续能否正常沟通；第二，要明确沟通目的，避免造成误解；第三，营造恰当氛围，使用得体语言，这里的语言既包括正式沟通，也包括非正式沟通。例如，把约谈地点改到咖啡厅，边喝边聊，有助于消除心理障碍。在这种环境下，双方的情绪较为放松，适合讨论一些有挑战性的话题。第四，沟通中要懂得察言观色，适当提出问题；第五，要重视积极倾听，及时确认反馈；最后，我们要留意不同组织文化差异，考虑逻辑措辞。不同企业的风格并不一样。面对不同的企业如何沟通，我们要事先做些分析、找好定位。

丙方需要面对更多的协调和沟通工作。赵洱奈认为，丙方的工作人员首先需要做情绪稳定、不预设立场；其次，要懂得主动作为牵引力，积极联系甲方和乙方对接。开会过程中，可以用非正式沟通的方法来掌控会议氛围，以正式沟通的原则，与甲乙双方确认观点，促进双方达成共识。核心是要保障每个人的参与感，有了参与感，相关方就会产生一种主人翁意识，在以后具体执行任务的过程中，契合度更高。

与此同时，赵洱奈强调，每个人都有可能成为生活中的甲方、乙方，都应该树立甲方和乙方的意识和心态，进行自我教育和主动反省。有些人习惯了当甲方，居高临下、自以为是；有些人则习惯了当乙方，唯唯诺诺、缺乏主张。他说，我们只有相互理解，工作才会有更好的成效；彼此之间积极沟通，才能收获工作带来的愉悦感和成就感。

（应采访对象要求，李郁、张耀、刘佩佩、萌三均为化名）



内蒙古12355青少年服务台：深夜依然提供心理疏导和陪伴

中青报 中青网记者 沈杰群

一天凌晨3时44分，正在内蒙古12355青少年服务台值班的心理咨询师苏雅拉接到电话，对方自述是一个18岁的女生，反复强调因为手机快没电了，可能聊不了多长时间。

苏雅拉听到女生说自己在外面没法充电，有所警觉，立即询问女生在哪里。

那名女生起初并不愿意透露自己的位置。苏雅拉看到手机来电城市很熟悉，主动引导提问，以获得女生的信任。

女生渐渐愿意分享一些信息，说自己此刻在一个水库边。最近总有自伤或者自残的行为，现在我已经坐在河边的栏杆上了。随着谈话深入，女生告诉苏雅拉，这个深夜，自己在水库边已经两个小时了。

苏雅拉第一时间意识到事情并不简单，猜测女孩可能有自杀倾向，在保持高度警觉同时，努力获得更多的信息，积极开展心理疏导。

女生慢慢对苏雅拉倾诉，是因为恋爱受伤和不被父母理解，造成情绪崩溃。

在沟通过程中，苏雅拉一直倾听，让那名女生释放情绪、平复心情，并鼓励女生，不要认为自己有错。其间电话挂断两次，苏雅拉立即回拨，确认女生的情绪状况。当电话再次被挂断，一直没有再接通后，苏雅拉意识到事态严重，有必要报警。

按照服务台应急预案处置流程，苏雅拉立刻联系当地110指挥中心，向警方详细描述了事情的经过并告知掌握的地点线索。经警方全力搜索，很快在水库边找到了女生，确认安全并送她回家。

苏雅拉提到，她在日常接线中发现，不少孩子是在网上搜心理咨询相关内容时找到12355服务台的。她也呼吁，青少年群体平时遇到心理困惑，可以多向12355青少年服务台等渠道求助，可以第一时间得到心理咨询师的帮助和支持。

有些人习惯了当甲方，居高临下、自以为是；有些人则习惯了当乙方，唯唯诺诺、缺乏主张。

中青报 中青网见习记者 李丹萍

第七版方案不错，但我们决定用第一版。请把Logo放大的同时缩小一些，我想要五彩斑斓的黑！

以上要求，你能心平气和地接受几条？

请注意，这不是不生气挑战，而是甲方和乙方合作过程中，经常会出现的对话。如何区分甲方和乙方？北京理工大学教授赵洱奈认为，从商业角度看，提出要求的一方，一般被称为甲方，而乙方一般指承接任务并落实要求的一方。不过，甲方乙方并不是全部。出于风险规避、人员限制、任务需求等原因，有些企业还会找第三方/丙方，在甲乙双方之间进行协调和对接。

然而，不论甲方乙方，几方之间始终吐槽不断。沟通困境，究竟应该如何破局？

这堪称我做得最丑的海报了

一次情人节活动中，设计师李郁负责宣传海报的制作。艺人拿着花，站在粉色的背景墙前，周围摆满了或红或粉的礼物盒。根据现场置景，李郁在海报中加入了同色系的贴纸、光效、背景图。她对设计成品十分满意，特别有恋爱的感觉。然而，作品却被艺人宣传助理驳回了，理由是：艺人现在走酷帅路线，海报和他的风格不符。

经过沟通，李郁删掉了包装中的贴纸；海报导出后，对方还是觉得不满意，要求去掉光效；再次导出后，对方仍觉得风格过于可爱。李郁已记不得改了多少遍，只记得电脑里的文件名，从初版到五版，从终版变成了终终终再也不改了版3.0。在她看来，频繁地修改并没有让作品变好，反而越改越差，这堪称我做得最丑的海报了。

张耀曾是一名广告人，如今转行，成为某美妆公司的营销经理。从乙方到甲方的身份转变，让他发现，看似拥有主导权的甲方，在合作中并非一帆风顺。在某次和网络博主合作中，他根据多年的广告制作经验，建议对方将文案中的悬疑故事放在开头，以吸引读者目光。谁知，博主非但拒绝修改，还指责张耀瞎指挥事多。未修改的文案发布后，阅读量很低，张耀说，最后博主嫌数据太差，把文案删除了，双方的合作也就此解除。

在甲乙中间，充当沟通桥梁的丙方，犹如夹心饼干，也经常两头受气。在影视外包公司工作的刘佩佩说，有一次平台方说想要一个预告片，没有具体要求，让剪辑看着做就好，本以为是个简单随意的工作，剪好的视频却被一次次否定，不好看，少点感觉，反对意见笼统而抽象。眼看着剪辑师已经到了崩溃的边缘，刘佩佩提议让甲方出一个脚本，写明具体的操作方案，同时给剪辑师捏肩、捶背、买奶茶，安抚情绪。一系列操作下来，工作才得以完成。

双方合作其实是有套路的

与上级、同事合作，是一种程序化常规。组织中一些常规性的任务，可以用常规的管理模式、沟通方式来完成。赵洱奈表示，甲方和乙方的沟通，更多是合同约定，非程序决策较多，即一次性的、偶然的、特殊性的非结构性问题多。流程上，甲乙双方的沟通处于软约束的状态，弹性空间大，合作受双方的沟通协调能

社交媒体上文字加大投入，导致语言的通货膨胀。

白简简

打开你的微信，输入收到麻烦、拜托、打扰等词，蹦出几百条聊天记录，那么恭喜你，你一定是一个资深职场人。互联网用词最善于推陈出新，乙里乙气应运而生，意为说话乙方感太强，程式化的客气，总像在和甲方说话。

在合同术语中，甲方是提出目标的一方，往往是出资方，乙方是完成目标的一方，从甲方获取收益。在一个甲方市场中，乙方为了收益，只能尽己所能满足甲方的需求，就算你想要五彩斑斓的黑我也一定给你办到。这在语言的表现上，就是过分恭敬。

首先要声明，人与人之间的交流，无论在工作还是生活中，当然需要互相尊重。然而身处职场，清晰的层级，让初来乍到的年轻人不由得谨小慎微，抱着恭敬总不会错的心态，让自己坐稳了乙方。

互联网上的交流，一定程度上加剧了乙里乙气。屏幕上的对话，屏蔽了除却回复时间和文字之外的所有表达因素。互相看不见表情、听不到语气，那些人与人交往中最微妙的信息，被一刀切除。这时候，只能在文字上加大投入，从而导致语言的通货膨胀。

最简单的例子，网上聊天，你说哈哈，那不是真的笑，甚至已被定义为漠然的冷嘲，只有打出一串哈哈哈哈哈，才能表达你真正的在笑，这个哈字的数量，据说起步是7个，有时候可多达刷一屏。

语言通货膨胀的另一种现象，就是大词、谦辞的滥用，也就是我们说的乙里乙气。其实设想，两个人面对面交流时，如果一方猛地咄地90度鞠躬，说拜托了，辛苦了，而所拜托之事只是帮忙掩上办公室门，那双方估计都要跌入尴尬的深渊。但这样的对话，在网络聊天时，却司空见惯。

自从微信让职场人的工作和生活再也分不开后，微信群里的工作任务，就成了大型花式敬语展览现场，而排队这一现实中可能总有人想挑战的规则，在微信中竟得到了贯彻。

有人发布一条并无特定指向的日常通知，一群人一模一样的回复收到，往往还得加上辛苦了，尽管可能这件事既是分内也并不辛苦。当然，其实大家也许都默认了一个规则，那一句辛苦背后并无多少真情实意，功能约等于一个标点符号。

一些原本明确的下级对上级的术语，也被泛溢到日常交流，比如，安排落实，好好说话，有这么难？也许有人辩驳，这只是一句戏谑的说法，但潜意识中，这些乙里乙气是否就是一种言不由衷的自我矮化呢？

更不应该的是，乙里乙气还可能从

年纪轻轻，说话怎么乙里乙气



职场蔓延到其他场景，比如大校园等。我并不是多么讨厌这些词语本身，而是因为乙里乙气带来的并非礼貌，而是双方关系的不对等。在契约社会，在一个健康的职场，你真的需要给自己找那么多甲方吗？换个角度，对某些人来说，你真的以为自己是甲方？

一个团队若以共同目标为导向，那么每一个成员都应该各司其职、守土有责，且发挥自己的主观能动性。如果人只会收到团队的活力将大打折扣。而一件日常的分内之事，也要辛苦，人啊未免

过于脆弱。大量的无效客气，会让团队卷入内耗的旋涡。

当我们有求于人、需要找人合作，自然要表现出足够的礼貌。但乙里乙气的泛滥，恰恰并不能让人感受到礼貌，只是一种规训。况且，如果人与人之间、职场中，要视甲乙的站位来决定，那么，这也并非文明社会的风度。真正的礼貌，应该是无论何时何地的平视与真诚。

年轻人啊，咱们不妨摆脱乙里乙气，做事的做事，发声的发声，最大的甲方当是对美好生活的向往。

内蒙古12355青少年服务台自2021年1月18日成立以来，共接听青少年及其家属的来电咨询15242通，服务总时长16.66万分钟。

内蒙古12355青少年服务台立足内蒙古青少年发展现状，通过对各级组织和不同年龄段青少年的充分调研，将服务范围定在心理咨询、法律咨询、中考指导、青春期教育服务、家庭教育咨询服务、心理防预、青年突击队、为未成年人提供心理疏导和亲情陪伴，帮助他们快速减压、缓解焦虑。

二是加强危机干预措施。为有效应对青少年心理问题以及引发突发事件，保障青少年身心健康和生命安全，组建紧急心理危机干预专家团队，制定了科学规范运转有序的工作体制，集中开展对精神类疾病的案情分析，同时将政治学习、团务基础、家庭教育、青春期教育等内容融入日常培训中，不断提升专业度。目前，服务台有效危机干预和挽救青少年危机行为57例。

三是采取阶梯式管理方式。根据调研统计，高危电话时段多为19点到深夜2点，为保证热线接得住、接得好，服务台将专家团队分为高危话务专员和咨询话务专员两类，进行分级分层管理，有效处理高危紧急情况。

四是加强协调联动挽救青少年危机事件。为稳妥处置青少年紧急事件，服务台在建设之初就同公安、检察等六部门联动，鼓励各地团组织与属地相关部门建立应急处置协同机制，在接到服务台转办的青少年紧急事件后，督促属地团组织与相关部门联合办理。

丑东西正在成为一种潮流。

中青报 中青网见习记者 李丹萍

当代热衷于网络冲浪的年轻人，躲得过脸基尼，却躲不开悲伤蛙；逃得过鸡爪林，却挣不脱绿头鱼。他们一边大呼辣眼睛，一边乐此不疲地点赞、转发，甚至买下同款，丑东西正在成为一种潮流。漂亮的東西千千万，丑东西为何总能引发群体狂欢？

自由撰稿人丛小渔堪称丑东西收藏家，朋友过生日，她送对方钢丝球花束当礼物；聊天开玩笑，她用送你水晶凉鞋，这一被广大网友嫌弃到上热搜的物品，和好友互相威胁。而丛小渔的最爱，当属她的猴子玩偶。它穿着花棉袄、戴着绿头巾，很胖，经常向小朋友们展示，但收到的评价都是丑。他们不懂得欣赏！她说。

90后甜妹李佑怡的房间里，摆满了各种漂亮的物件：软糯糯的兔子公仔，毛茸茸的杯垫，粉嘟嘟的发带



唯有一样东西显得格格不入，那是一个蜥蜴玩偶：外壳呈黄绿色，眼睛凸起，全身布满圆点，犹如起了一身巨型鸡皮疙瘩，用丑形容绝不为过。她也觉得这个玩偶难看，但因为能感受到它的萌点，还是果断下单。它凸起的眼

只要看上一眼就很难忘掉。在李佑怡看来，丑的东西很有记忆点，且自带搞怪色彩，容易传播。

武汉大学发展与教育心理研究所教师陈武认为，年轻人追捧丑东西的说法是不成立的。很多时候，我们感受到美，是因为一个人或东西的某些方面是被我们所认可的。例如，一个人五官端正，我们会觉得他漂亮。但如果他随地吐痰、说脏话，我们就会觉得他很丑。陈武表示，美与丑是一种理念，并非完全对立。一个东西往往集美丑于一身，每个人的审美判断，取决于我们看到了哪一面，这和个人阅历、年龄差异、文化差异等多种因素有关。一个东西即便很丑，但如果具备搞笑、可爱等特质，依然会受到大众欢迎。

此外，连带性也是丑东西被追捧的原因之一。陈武说：人喜欢一个东西，有时不是因为这个东西本身，而是因为它能让自己联想到喜欢的偶像、美好的儿时记忆等。

媒体人张宁也是丑东西爱好者，看丑东西视频是他最喜欢的放松方式。在他看来，互发美图的不一定是朋友，但一起分享丑东西的必是好友。丑东西自带的社交属性，让它的传播范围持续扩大。每个人都希望维持美好的形象，而愿意在对方面前搞怪，把不好的一面展示给对方，意味着我愿意缩小彼此之间的距离。正因如此，被分享的丑东西会被赋予朋友之间的美好回忆，具有特别的意义。

丛小渔爱猴子玩偶的初衷，就是想通过它让自己显得与众不同，从而有更多的人和自己玩。不过，最终效果并不理想，我后来发现，大家和我交朋友并不是因为玩具，而是因为我自己。然而，玩偶确实成了她交友的敲门砖。出于猎奇心理，很多人会特地去看玩偶，一睹丑容。因为猴子玩偶，丛小渔和身边的人有了更多共同话题。

陈武认为，接纳和真实是丑东西在社交中的两大属性。在初识阶段，人们多被外在的东西，如颜值、能力所吸引。当两人关系更近时，接纳

真爱还是博眼球？年轻人为何偏爱丑东西

变得更为重要。一些情侣会故意在对方面前展露自己不好的一面，因为他们认为，如果我不好的一面你都能接受，你就不会轻易离开我。和朋友分享丑东西也是同样的道理。此外，每个人都有缺点，丑东西把不好的一面展示出来，人的形象会更真实。

对于具体的事情，每个人的审美判断是有差异的。我们不要基于我们自己的理解和审美，盲目地去否定别人。陈武表示，审美的差异体现了一种多样性，如果每个人追求的东西都一样，这个世界该多么无聊啊！但从整体上看，美丑是存在普遍性规律的。我们常常说，真善美。真的东西就是美，假的东西就不美；善的东西是美，恶的东西就是丑。美与丑、注意的、真与善等，是相关联的。需要知道的是，有些青少年对于某些东西的认识还不到位，在标新立异的过程中，对真善美的追求容易出现偏差，这就需要我们适当地引导。

（本版图片均由视觉中国供图）

真爱还是博眼球？年轻人为何偏爱丑东西

只要看上一眼就很难忘掉。在李佑怡看来，丑的东西很有记忆点，且自带搞怪色彩，容易传播。

武汉大学发展与教育心理研究所教师陈武认为，年轻人追捧丑东西的说法是不成立的。很多时候，我们感受到美，是因为一个人或东西的某些方面是被我们所认可的。例如，一个人五官端正，我们会觉得他漂亮。但如果他随地吐痰、说脏话，我们就会觉得他很丑。陈武表示，美与丑是一种理念，并非完全对立。一个东西往往集美丑于一身，每个人的审美判断，取决于我们看到了哪一面，这和个人阅历、年龄差异、文化差异等多种因素有关。一个东西即便很丑，但如果具备搞笑、可爱等特质，依然会受到大众欢迎。

此外，连带性也是丑东西被追捧的原因之一。陈武说：人喜欢一个东西，有时不是因为这个东西本身，而是因为它能让自己联想到喜欢的偶像、美好的儿时记忆等。

媒体人张宁也是丑东西爱好者，看丑东西视频是他最喜欢的放松方式。在他看来，互发美图的不一定是朋友，但一起分享丑东西的必是好友。丑东西自带的社交属性，让它的传播范围持续扩大。每个人都希望维持美好的形象，而愿意在对方面前搞怪，把不好的一面展示给对方，意味着我愿意缩小彼此之间的距离。正因如此，被分享的丑东西会被赋予朋友之间的美好回忆，具有特别的意义。

丛小渔爱猴子玩偶的初衷，就是想通过它让自己显得与众不同，从而有更多的人和自己玩。不过，最终效果并不理想，我后来发现，大家和我交朋友并不是因为玩具，而是因为我自己。然而，玩偶确实成了她交友的敲门砖。出于猎奇心理，很多人会特地去看玩偶，一睹丑容。因为猴子玩偶，丛小渔和身边的人有了更多共同话题。

陈武认为，接纳和真实是丑东西在社交中的两大属性。在初识阶段，人们多被外在的东西，如颜值、能力所吸引。当两人关系更近时，接纳