

第三章

沟通沟通再沟通

——如何打电话发信息

chapter 3

<<<

一、机德反映人品

1. 别做不接电话的讨厌鬼

有个词叫“机德”，石头不知道大家听说过没有，机是手机的机，德是道德的德，用来评价一个人用手机接电话、发短信时所表现的品质和水平。机德者非积德也，机德乃指使用手机的道德品德是也。是不是经常关机，是不是经常不带手机，或是有电话不接，有短信不回，如果这几样都占全了，那就是很没有机德了。

机德不佳的第一个问题是不接电话，这也特别让人痛苦。本来约好的事，或者正在处理一个急事，必须要联系上的时候，你打电话，对方不接，再打，还是没反应。找不到人、对不上号真是让人恼火又担心，人家过了半天好不容易接了或给你回过来，轻描淡写地告诉你：刚才没听见，电话放包里了。这个回答你真还怪不着他。

石头倒是觉得，“电话放包里了”，绝不该成为关键时刻不接电话的理由。跟某人约了什么事，假如正在路途中，因为周围环境的嘈杂那么就更应该把电话拿在手中嘛。街上本来就乱，您还把电话揣包包里，鬼来了也听不见啊，这不是耽误事嘛。

还有些机德为负数的同志更过分，他可能知道今天要加班，想逃避，或者自己有什么事还没搞定，总之就是懒得理你，任性地关机了事。你打他电话，始终无法接通，真是叫天天不应，叫地地不灵。问

题是，这样真的能把该干的事情或自己的职责躲过去吗，不过是鸵鸟政策罢了，还落得别人埋怨。

当然，不排除很多时候人确实因为在会上或者处理急事无暇接电话，这个时候打电话的人一直打个不停也很讨厌。在对方不接或者连续挂断你电话的情况下，基本可以断定对方肯定是有事嘛，这个时候您也别太执着，千万别一连十几个电话拨过去，那样也是一种骚扰。发个短信给对方说下打电话的原因，然后耐心等待回复即可。

2. 不要让别人的短信成为来往的最后一条信息

对待短信的态度也能反映人的机德，机德高的人，你发条短信过去，很快就能收到回复，机德不佳的人，短信发过去要么是杳无音讯，要么是好几天后回复才姗姗来迟，那时你都快忘了曾联系过他。这两种“机德”对应到现实中就是认真高效的人和懒散拖沓的人。

来而无往非礼也，当自己收到别人发来的短信时，一定要争取第一时间回复短信。再次接到对方短信回复后，事情还没完，咱们是办公室新人，姿态要放得低一些，不要让别人的短信成为来往的最后一条信息，事情说完了，再回复一个“谢谢！”或者“：)”的笑脸，既给予对方充分的尊重，又避免了二来二往、三来三往的闲聊和繁文缛节。

有时候手头确实很忙，无暇认真回复，可以先简短回复一个“在忙，稍后联系”，相信大多数人也能理解。如果遇到在开大会或者手机不在手边，也不必强求必须第一时间回复，空闲下来后及时给人家一个回复，加上几句解释和致歉即可。

现在大家都更爱发短信，关于短信机德，石头再多说几句：

给别人发短信时，在短信的结尾，我们要注意对于需要回复的短

信，要在结尾处表明要求回复，还可根据事态的轻重缓急来建议下一次的联系时间。

同样的短信发送一次即可，不要在短时间内重复发送，形成垃圾短信。尽量避免在同一天内给一个不熟悉的人就同一内容发两次以上的短信和电话，这不仅是不礼貌的行为，还会引发对方的反感，吃力不讨好。所以，如若对方没有及时回复，别气别恼，可视为对方还在考虑或是犹豫，将事情顺延到第二天再询问就可以。

还要注意杜绝将一个主题分散式发送给对方。如果就一个问题你在短时间内给别人发了五条以上的短信，那绝对是一种骚扰。对方还没来得及看清第一条短信，收件箱就应接不暇地响起是非常让人讨厌的。而且，短信条数一多，短信排序肯定会变混乱，读起来往往搞不清楚前因后果。在发送短信前，应先将想询问的问题整合组织，然后集中发给对方，避免形成短信的“狂轰滥炸”让对方“目不暇接”。

3. 短信称呼不能随心所欲

发短信篇幅短、又见不着面，所以很多人不把短信看成是一种正式的通信方式，觉得比较随意，喜欢在编写短信时挥洒自己的智慧。这在短信抬头的称呼上表现得尤为明显，比如有人发短信时逢人就叫“亲爱的”，有的则没有称呼，一句“Hi”了事。

还有的更夸张，根本就省去了称呼这个环节，一上来就写“有个事说一下”。你苦口婆心地说这样不礼貌，对别人不尊重，他们还不以为然、振振有词：短信字数都这么少了，还用得着那些繁文缛节嘛，有话直说不就得了。

如果是给亲朋好友发短信，没有称呼、不注意称呼还有情可原，或许你本就是如此可爱随性的人，但在办公室工作中这种习惯就得好

好改改了。

称呼是短信开头对收信人嘉宾的尊称，就如同信件一样，省去称呼，一方面无疑是对人不尊重，同时，也不能在第一时间引起别人的关注。你不写称呼，我怎么知道你在跟谁讲话？从而影响短信效果。所以，在短信一开始就要明确其接收的对象，端端正正地写上称呼。

短信的称呼一般分为两种：一是一对一的短信，简单来说，就是发信人与收信人均为一个。这就需要发信人在称呼里直接“点名道姓”，明确对象，如“尊敬的王处长”“尊敬的李主任”等。

二是群发短信。即一对多的模式，短信的接收人为多个。如果你有时间精力，一一点明接收人当然更好，这样可以显示你对收信人的格外重视，事实上也有不少人不惜血本的这么干。假如你不想牺牲恋爱时间来编辑短信，选用涵盖面广的称呼也无伤大雅。如“尊敬的各位领导”“尊敬的各位嘉宾”等。但千万注意，不能把群发的短信明确到个别嘉宾身上，以免引起其他人的不悦。

4. 不署名，鬼才晓得你是谁啊

石头经常会收到一些手机没存的号码发来的短信。有的是私事，“周日晚上聚聚”。有的是公事，“周一下午两点开碰头会”。有的更像是诈骗，“明天上午到我办公室来一趟”。

每每收到这种短信，石头都会万分纠结，因为你不好意思直接问：您是谁啊？我不知道您是谁啊？万一是领导或者熟人呢，没有存人家的电话号码多不礼貌，于是只好在心里默默把发短信不署名的同志略略问候一下。

更奇葩的是遇到重要的节假日，几乎每个人都会收到来自四面八方的祝福短信，发短信的人有些是平时绝少联系的，有的人电话号码

几经变更，如果不署上自己的名字，对方根本就无从知道谁还在远方悄悄惦记着你。

很明显，表明发信人的身份，这是短信编辑中不可缺少的一步。如若缺少，会造成对方的疑惑，给人留下办事不严谨的印象，如果对方比较懒，权当作骚扰不予理会，不闻不问，甚至会耽误事情的进程。所以说，短信署名从某种意义上说，不仅是对对方的尊重，也是达到工作目的的必要手段。

在办公室工作中，发信人往往代表的是单位，多以单位名义对外交往，所以在发送短信通知时要将单位的名称和个人的职位、姓名描述清楚，以便对方在阅读完短信的时候就能明确发信人是谁、代表谁、是什么层级，了解事情是哪来的、接下来该与谁沟通联系。给短信署名，本质就是帮别人省事，谁会不喜欢一个为自己着想、帮自己省事的人呢？因此，短信的署名是万万不能少的，而绝不是多此一举。

至于短信中署名的具体方式，你可以开宗明义，在短信开头就表明自己的身份：“尊敬的刘处长，我是办公室石头，有一个会向您报告。”；可以在短信结尾加上括号标注：“(办公室石头报告，请您知悉)”；也可以在短信结尾简短标注名字，两字“石头”即可。

5. 标点符号也有表情

石头曾经在知乎上看过一篇帖子，认为标点可以改变文字的气质，比如：

在结尾处，使用句号，给人心理上产生肯定、强调、果敢、坚决等一系列的心理感受。在两个文字间加入逗号，使阅读进行停顿并分解。虽会增加诗意感，但整体感受略显犹豫。省略号结尾，蕴含未尽

的思绪，可以引发观看者的深入联想。

标点可以改变文字的气质，是不是很有道理？

这让石头联想到办公室人发短信、传微信应该如何使用标点符号。

这看上去是个小问题，发短信不是写文章、排文件，对标点本没有严格要求。不少人短信发着发着就越来越随意，要么短信里面的文字密密麻麻，没有一个标点与断句，读起来超级费神；要么根本懒得用标点断句，敲出两个空格当作标点了事；要么前面的标点规规矩矩，到了结尾收的时候却戛然而止，没有标点。

有心理学家分析说，发短信不加标点符号的人有点小聪明，在一些事情上会尽量走捷径，甚至有些懒惰。这种观点石头无从考证，但可以肯定的是，标点在短信中的作用绝不仅仅是断句那么简单，标点也是有态度的，有时候甚至可以传达强烈的情绪。

拿一条最简单的短信，两个字的回复“好的”做例子。领导给你发来短信：“石头，请明天之前把周日活动的讲话起草完毕发给我。”你当然是满口答应，这也算不上是什么困难的任务。

不注意标点的人可能只回复领导一句“好的”，严谨一点的人会上加句号，回复“好的。”，善于使用标点的人则会加上感叹号，“好的！”，成精的人就更不会放过任何一个机会，声情并茂的回复道“好的！：）”。

从空白，到句号，到感叹号，再到笑脸，相信大家很容易就能感受到这条简短信息里的情绪和态度变化。

空白标点的回复，虽然说不上有多么不恭敬，但总觉得隐隐约约透着一种随意和漫不经心，加上句号就好多了，但似乎还稍显冷淡。加上感叹号的回复情绪就更加饱满，让领导充分感受到收信人对工作任务的重视以及保证完成任务的坚定；加上笑脸之后就更不得了，短

短的两个字处处洋溢着年轻人的热情，让领导有一种说不出的亲昵感。你说说，这标点的作用大不大？

所以说，在短信里省略标点是得不偿失的。短信里的标点，首先要规范。就像写公文一样，该逗号的逗号，该句号的句号，该引号的引号，连发短信都一丝不苟，这不就是领导最爱的，对待工作严谨认真的好同志嘛。

其次，短信里的标点，可以多用用感叹号这种表达强烈感情的符号，让人能从冰冷的短信里感受到你的用心和温度，甚至有时候适当卖卖萌也未尝不可。当然，一个大老爷们短信里净是(~▽~)* (~__~)(~~)(~∩~)>_ 这种标点就有点过了。

接受任务时，表示感谢时，汇报工作时，都可以通过标点符号传达一种积极向上的情绪，比如：“好的！马上就办！”“明白了！您放心！”“已落实相关工作！”领导看你对工作这么有信心、有激情，反应这么迅速而炙热，心里的好感必然呈指数级别上升。

6. 注意！以下几种场合，发短信比打电话妥当

石头这种才思不够敏捷的人，是尤其爱发短信的。电话通了你就得说话，有时候没有什么思路，有时候会不好意思，有时候则不知所措。发短信就没有这些烦恼，它本质上是一种间接和滞后的交流方式，你可以深思熟虑、可以遣词造句、可以查百度、可以求助场外热线，都可以。石头觉得，以下几种场合，发短信比打电话来的妥当。

给领导报告情况时

有事情要和领导报告或请示，少电话多短信是没错的。领导一般都很忙，如果你想说的事情百把字就能说清楚，尽量编一条条分缕析的简短短信发给领导，这样的好处很明显：不打扰领导，不会打断

领导正在进行的工作；领导可以在方便的时候再查看短信，而不占用太多时间；如果忘了内容还可以随时查阅短信，比如会议的时间地点等，也算一种记录。

如果你要汇报的事情实在太复杂，必须要电话汇报，也先别急，领导万一特别忙呢？你可以先发条短信与其联系，预先征求一下意见。比如：“有事请示，是否方便给您打电话？”如果对方没有回短信，一定不是很方便，过段时间再以短信提醒；如果对方告知有时间，或直接电话回过来，就可以马上通话了。

非工作时间沟通工作时

每当在非工作时间接到工作关系的电话，尤其是不是太紧要的事情，石头总会觉得受到了粗鲁的侵犯，感到自己的私人生活受到了打扰，很多同事也和我有同感。如果是领导交代任务也就忍气吞声算了，假如是一般性工作或是不太熟的人下班时间肆无忌惮地来电话，无疑是让人备感烦躁的一件事。

比如，每每在中午宝贵的午睡时间接到别人打来的电话，石头都恨不得抽那人几耳光才解恨。那么，有事非得在休息时间打扰别人怎么办？和上面一样，如果不是十万火急，发短信吧，这样才能展现出对他人休息的尊重和理解，你放心，如果对方方便打电话，他会很快回过来的。

需要注意的是，如果太早或太晚，比如早上7点之前，晚上10点以后，最好连短信都不要发。短信虽然骚扰小，但对于24小时不关机的人来说，不必要的“信骚扰”，同样会影响休息。有的手机有短信未读提示，如果不阅读，每隔几分钟就会发出提示音，没办法，人家只能起身查看，所以发短信前一定要换位思考。

反复提醒对方时

如果事先已经与对方约好参加某个会议或活动，为了怕对方忘记，需要事先再提醒一下，那么提醒时适宜用短信而不要直接拨打电话。你想啊，之前都已经说过，再打电话似乎有不信任对方之嫌。别人会想，怎么，我在你眼里就这么糊涂？这点小事都记不住？还要你反复念叨？发短信就显得非正式、亲切得多，既能达到提醒的目的，又不失分寸，何乐不为。当然，用短信提醒的语气应当委婉，要易于接受，不可生硬。

恭维求人煽情时

记得有一句歌词这么唱，“爱你在心口难开”。人都有羞耻心，恭维、求人、煽情的时候不好意思、唯唯诺诺、结结巴巴是人之常情。特别是对于脸皮比较薄的人，这几件事尤其困难。要是搁在以前，内向者大概只能暗自神伤了。

现在好了，有了短信，你可以慢慢酝酿情绪，编写短信，想写的有多肉麻就写多肉麻，就当是写情书了，然后只在发出短信的那一瞬间红红脸就行了。

因为间接，短信的尺度可以比面对面要大得多，你看，荤段子、祝福拜年这种俗物不都是通过短信流传的。

“您对我的帮助太大了，简直就是我的支柱和灯塔！”这种吹捧的话面对面时很难说得出口，但写在短信里只能说是稀松平常，如果你是个脸皮薄的人，实在不好意思，试试拿起手机发短信吧！

作家毕飞宇总结得极为精辟，“在当今的中国，再木讷、再愚钝的男女都已经拥有了两种不同的语言，一种是日常的、正常的口语；一种是风光无限的，人欲横流的手机书面语”。放下是非曲直不谈，营造比日常更加暧昧和赤裸的氛围，确实是短信的强项。但，谁又能