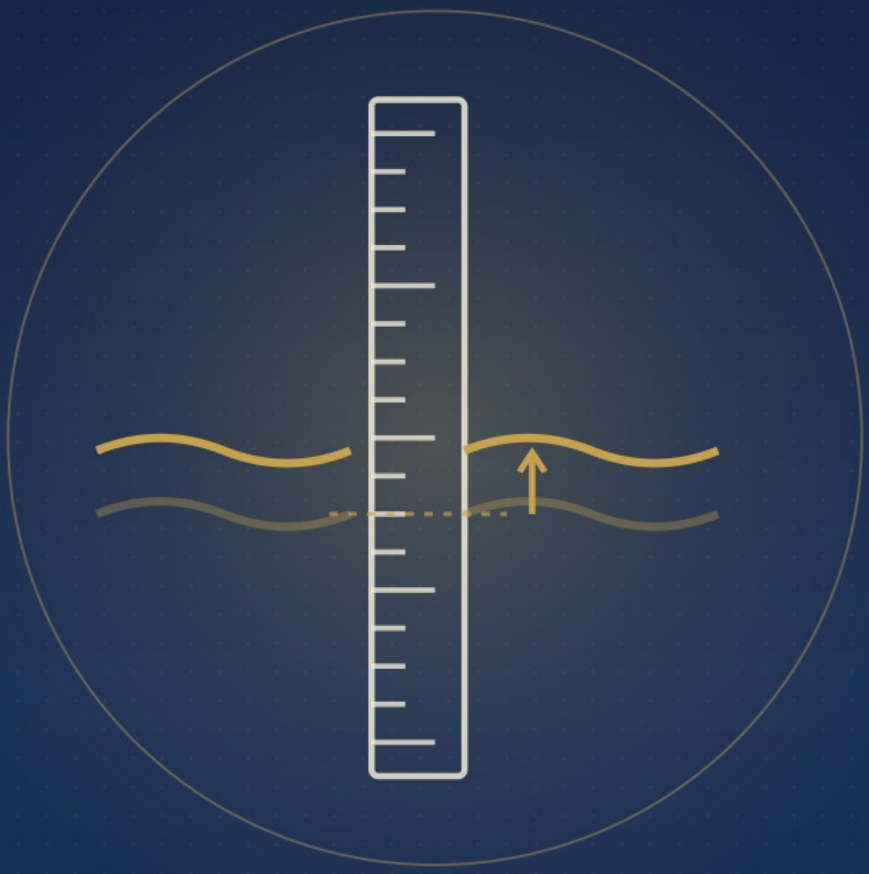
情绪价值发生学

安慰透支与回写的返回通道



秦莉　　著

德麦国际出版社
Demai International Press

情绪价值发生学

安慰透支与回写的返回通道

秦莉　　著

德麦国际出版社

Demai International Press

出　版　信　息

书名	《情绪价值发生学——安慰透支与回写的返回通道》
著者	秦莉
执笔	秦莉立题；王德生指导；Claude 协作执笔与统稿
出版	德麦国际出版社（Demai International Press）· 新加坡
编号	德麦国际专著第 433 号
ISBN	979-8-90690-673-1
定价	US$30.00
开本	170 mm × 240 mm（16 开）
字数	约 23.6 万字
版次	2026 年 10 月第 1 版
完稿	2026 年 10 月 19 日

AI 协作声明：本书的立题与口径由秦莉给出，SDE 方法归属王德生博士；文字在其指令下由 AI（Claude）协作成稿，并经作者审定。

引文说明：书中涉及的外部文献只写作者、年份与题名大意，不写页码，不引原文；凡标〔待核〕处，均待逐条核对，汇总见附录四。凡标〔机制假说〕处，是本系列前卷的命题，只作命题来源，不作证据。

本书是研究型理论提案，没有数据，没有结果。书中所有场景均为构想，所有陪读人物均为虚构，不承担证据。

健康说明：书中不给诊疗和用药建议。身体或心里的难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

全书结构：八编三十二章，另有前言、导读、导论、结语、后记、参考书目与五件附录。

版权所有　侵权必究

作 者 介 绍

秦莉，笔名斐索，中文专业毕业，鲁迅文学院1999级研修班结业。自称「无可救药的书虫，游弋的创作者」，偏爱在哲学的深邃与文学的细腻之间寻找时光的密码。她以诗歌和小说创作为本业，十余年来在个人公众号「321互动艺术」写下一百多篇诗歌、随笔与小说，文字往返于新加坡与故乡之间。她也以 SDE 美学为核心研究审美如何发生，并在 SDE 学员专栏主持文学方向子平台「SDE 文学」。〔以作者提供的版本为准〕〔待核〕

王德生，本书指导老师，德麦国际出版社（Demai International Press）出版人，SDE 本体论（显露、差异序列、特征纠缠）的提出者。〔学位、任职院校、年限以指导老师提供的版本为准〕〔待核〕

这本书写作时，作者坚持三条规矩。第一，判断先行，材料随后。第二，对前人先还公道：被批评的那一家看对了什么，要先写足，再说它欠了什么。第三，每一个判断都要写出自己怎样会错。

书里的许桐、阿成、方沁、老方等人物，都是虚构的，他们不承担证据，只负责把道理放回一顿饭里。

读者来信与讨论，请寄德麦国际出版社。〔联系方式以出版方提供为准〕〔待核〕

前　言

一句没发出去的话

◆ 一、一个没人送出去的「辛苦了」

这是一个构想场景。

周三夜里十二点四十，许桐躺在床上，手机屏幕亮着。她三十四岁，是社区卫生服务中心的护士，白天量了五十多个人的血压，嗓子有点哑。丈夫阿成三十六岁，做货运调度，那天晚上又被一通电话叫了出去，说是一车货压在路上。

她在对话框里打了三个字：辛苦了。

她看着这三个字，没有按发送。

这三个字她发过很多次。头一两个月，阿成回得很快，有时是一个笑脸，有时是一句「回来给你带夜宵」。她看得出，这句话管用。他回家的脚步会松一点。可是最近，她发出去的「辛苦了」，得到的只是一个「嗯」。她发现自己也在等一个更长的回复，等不到，就想再补一句。补什么，她不知道。

另一头，阿成在货运站的院子里站着，一手拿电话，一手按着后腰。他看见了许桐那一排「正在输入」，又看见它消失。他不知道她要说什么，只觉得手机里最近少了点什么。他也说不清，从什么时候起，他对「辛苦了」的回答，从一个笑脸变成了一个字。

两个人都没有做错什么。可是夜里这一小段空白，两个人各自守着。

她把那三个字删掉，又打上，又删掉。最后手机熄了屏。

这句话没有错。它也没有坏。它只是在一个她说不清的地方，慢慢变得不够用了。这本书，就是从这个「不够用」开始的。

后来她想了很久，才找到一个说法。不是阿成变冷了，也不是她的话变轻了。是这句话在两个人之间走过的次数多了，「辛苦了」三个字能换来的东西，被他们俩悄悄定好了：一个笑脸，一句夜宵，一个松下来的肩。这个标准没人宣布过。哪一次少了，两个人都会觉得缺了点什么。

她当时没有意识到，自己面对的不是一句话的问题，是一把尺子的问题。

◆ 二、这本书原来想问什么

本书最初的问题很朴素：为什么有些安慰，越说越不够？

流行的说法有两种现成的答案。一种说，是说的人不够用心，下次更用心就好了。另一种说，是听的人胃口大了，得再换个花样。两种说法都有一点道理。可它们有一个共同的前提：一句安慰的好坏，看它让人此刻好受多少。好受得多，就是有价值；好受得少，就是欠了火候。

本书把这个前提叫作旧账本。账本上只有一栏，叫「此刻的舒适」。

旧账本不是没用。一个人深夜崩溃，有人在电话那头说一句「我在」，这一栏上的数字确实涨了。本书不否认这件事，也不打算让它缩水。本书想问的是另一件事：账本上没有记的那一栏里，发生了什么？

比如，三个月以后，同一句「辛苦了」，是更能托住人，还是更托不住了？如果托不住了，是话变了，还是衡量话的东西变了？

这个问法把问题的位置挪了一下。它不再盯着「这句话好不好」，而是盯着「这句话怎样被量」。

先替旧账本说一句公道话。它之所以流行，是因为它抓住了一件真事：人在难处里，最先需要的常常就是缓一口气。一个值夜班的护士，一个刚被客户骂过的客服，一个半夜睡不着的二十三岁新人，要的不是一堂课，是有人在场。谁拿「治标不治本」去苛责这口气，谁就没有被逼到墙角过。本书不站在这口气的对面。

本书站的位置，是这口气的后面。口气缓过来以后，人往下一步走，会拿什么去判断「刚才那句话够不够、懂不懂」？这个判断用的东西，从哪里来？

答案很平常，也很容易被忽略：它多半来自刚才那几次口气本身。

◆ 三、为什么是现在

过去二十年，「情绪价值」这个词从几个心理学教材里走了出来，走进了饭桌、招聘启事、直播间和 AI 助手的宣传页。一个人的价值，被说成能「提供情绪价值」；一款软件的好处，被说成「很有情绪价值」。这个词好用，因为它把一件说不清的事变成了一个能打分的东西：舒服了，就是有价值。

有三件事让这个问题在此刻变得紧。

第一，回应变得很便宜。基底可以在三秒内写出一段措辞得体、从不打断人、从不嫌烦的安慰。周岚这样的年轻人，夜里和一个叫「阿禾」的助手聊天，已经不是新鲜事。回应的供应没有上限，于是「够不够」这个问题，第一次不再由供应来回答。

第二，评价的尺度很单薄。平台看停留时长和满意度评分，公司看客服的好评率，家里人看对方「被哄好了没有」。这些读数都是即时的。它们记得此刻，不记得三个月以后。

第三，已有的研究其实走得很远了。支持有时有害，越亲近有时越有害，这些话心理学里早有人说过。符号会随条件翻转，也有现成的模型。本书不是从空地上起步的。它只是发现，那些研究把符号怎样翻转讲得很细，却很少追问：决定符号的那个东西，是不是回应自己一点一点写下的？

这三件事凑在一起，让「安慰会不会透支」不再是一个修辞，而是一个可以量、可以输的问题。

第四件事比较安静，放在最后说。大家已经习惯用「情绪价值」去谈身边的人，却很少有一个办法，在三个月后回头问：这份价值，到底记在谁的名下？是说话的人，是听话的人，还是他们之间那条看不见的线？这个问题本书放在第 7 章，用四个小问题拆开来问。

还可以再补一句。这三件事里，没有一件是坏事。回应便宜了，是好事；评价有读数，是好事；研究走得远，更是好事。本书不是在怀念一个「不需要情绪价值」的年代。它只是看到，当供应不再稀缺、读数只记此刻的时候，一个旧问题会被放大：被反复供应的东西，会不会悄悄改写人们判断它够不够的办法？

以前这个问题藏在深宅大院的家庭里，要几十年才露一点头。现在，一个对话框里三个月就能看见一条轮廓。

◆ 四、写到一半，发现问错了顺序

这本书的第一稿，是照着一个常见的思路写的：把一段关系当成一个账户。安慰是存入，抹平是支取，存得多取得少，关系就富；取得多存得少，关系就空。

写到一半，一个反例把这个思路撞开了。

这是一个构想场景。有位女士，说起自己的一段关系。对方是个极会安慰人的人，十年里几乎没有让她难受过。她的满意度一直很高，对对方的信任一直在涨。可是有一天她发现，自己已经想不起上一次对他开口说「我其实不同意」是什么时候了。她没有不满，也没有怨。她只是发现，有一类话，她再也说不出口了。

按账户的思路，这段关系应该是满的。信任涨着，满意度高着。可是她取不出东西来。

这就是问错顺序的地方。本书原先以为，透支是账面往下掉。可这个反例里，账面一直在涨，坏的是别的地方：账上有些东西存着，却再也取不出来。

于是本书把「关系余额」这个说法拆掉了，换成两个量。一个量是账面上看得见的，一个量是账面下被封存的。下面第五节会讲。

顺序因此倒了过来。先问「什么东西取不出来」，再问「为什么取不出来」，最后才问「该怎么办」。前面两个问题，比最后一个更值得花时间。

写作中的这次转向，本书不打算藏起来。读者在后面的章节里还会遇到几处「前版这样写，现在撤回」的段落，比如「抹平兑出余额」那个假设。它们留在正文里，是为了让你看见一个判断怎样被收窄。一本书如果只展示它最后站住的版本，读者就没法判断，那个版本是被什么逼出来的。

这样写会让书显得没那么利落。本书认了这一点。利落的书容易让人以为，判断是一下子长成的。真实的情形是，每一个判断都被一个反例咬过几口，剩下来的，才是站得住的部分。

◆ 五、三个概念

本书的全部论证，压在三个概念上。这里先用最短的话交代，每个概念的完整定义和它怎样会错，放在后面的章节里。

尺子。人和人相处久了，会形成一把判断「懂」与「够」的标准：回得快不快，复述得多不多，反驳得少不少。

这把标准不是谁事先带来的。它是在几次回应被接住以后，沉淀下来的。先回应的一方写下它，接受的一方认领它，之后它可以脱离最初那个回应者，自己运转。河边立一把水尺，每次涨水刻一道，时间久了，大家按刻度判断水大不大，忘了刻度是上一次涨水刻上去的。尺子在本书里就是这个意思。这个比喻有一处不准：水位不会因为被量而改变，而情绪互动里，被量的东西，会被量它的方式改写。本书后面会回到这一点。

「尺子」这个词，来自作者前作《心在哪里？》（第 390 号）里的「应模」：回应一旦被接住几次，就沉成一个下次应对的现成样子。本书把它从一个人的心里，挪到两个人之间，并且追问它能不能被改回。

〔机制假说〕

回写可返回性，简称 R。尺子被改写了，还能不能改回来？这要看水尺旁边有没有一个口子。

本书把这个口子拆成三个成分：复核点，也就是约好的复核是真的被安排了、可以核对，而不只是一句「回头再说」；修订权，也就是回应者能按对方的反馈改动下一轮的做法；重开通道，也就是被搁下的旧话题可以再被提起。三样都没有，R 就低。

咬合面与余异。一段关系里有两样东西，不能用一个「余额」来写。咬合面是默契和信任，抹平期间它可以一直涨。余异是可以接上、却还没有被接住的差别，抹平期间它不是被花掉，而是被封存。所以透支不是账面往下掉。透支是账面不动，却取不出来。

这三个概念放在一起，组成本书的判词：

「安慰看见了此刻的难受，却把自己的舒适写进了衡量舒适的尺子，没留下把尺子改回来的口子。」

这句话里没有一个字指责安慰的人。安慰的人往往是好意的，而且往往做对了此刻那件事。判词说的是结构：尺子被写下了，口子没有留。

判词里的每个词，后面的章节都会拆开讲。这里先留一个提醒：它说的「尺子」，不是谁拿在手里去量别人的东西。它是在一次次回应里被写下来的，写下它的，没有一个人单独负责。先回应的一方，没有想过要写；接受的一方，也没有想过要认领。回应显出来，被接住，被接住的样子沉了下去，尺子就在那里了。本书的写法，是顺着这个过程看，不去找一个该被责备的人。

◆ 六、「抹平」和「转换」，和一个不该冤枉的「暂缓」

读到这里，你可能会觉得本书在说「别安慰人」。不是这个意思。

「没事了」这三个字，至少有四种。一种是转换完成：难受的东西找到了一个次日还在的、可以动手的形状，张力真的落了地。一种是合理暂缓：现在先不谈，约好周六再谈，而且周六真的谈。一种是表达封闭：话被收住了，再没人提。一种是原问题经过核对，已经变了，不用再谈。

本书把第三种叫作抹平，把第一种叫作转换，把第二种单独留出来叫合理暂缓，因为它长得最像抹平，却不是透支。区别不在话说得多温柔，而在后果：对方冒出来的那点声音，是被收掉了，还是被安放了；张力有没有落到次日仍在的形状上。

所以本书按后果编码，不按用心，也不按话语类型。同一句「先别想了，睡吧」，在一个约好明天谈的夜里，是暂缓；在一个从来没有明天的关系里，是抹平。

这一点要说清，因为它是本书最容易被误读的地方。本书不反对安慰，不反对睡前那一句「先别想了」，也不反对在对方撑不住的时候先把人扶住。本书只是要问：扶住以后，路还通不通。

对这一节，最强的反驳大概是这样的：人在难处里，不需要被检查，需要被接住。你拿着一把尺子站在旁边问「口子在哪里」，已经是在冷场。

这个反驳对了一大半。接住在先，检查在后，顺序不能反。本书的口子不是在对方哭的时候拿出来的，它是平时就留着的东西，像楼里的安全通道，平时没人看，用的时候才知道有多要紧。它停住的地方也在这里：这个反驳说的是「当下该做什么」，本书问的是「当下做完以后，结构里留了什么」。两个问题并不抢同一个位置。

这一节的论断，在一种情形下作废：如果能证明，不管有没有口子，三个月以后的尺子都以同样的方式漂移、同样地回不来，那么口子就只是个好看的摆设。

◆ 七、这本书怎样输

本书是一本研究型的理论提案。**它没有数据，没有结果**。书里所有的人物、对话和场景，都是构想。

没有数据的书，凭什么值得读？本书的回答是：它把自己能输的地方，预先写出来了。

全书有五条预测，从第 29 章到第 32 章逐条写成可以登记的实验方案。其中最硬的一条是：尺子回弹的多少，由 R 开关。同样的信任水平，同一位先回应者先写下了尺子，六周以后换人，再隔半年，R 高的一组，画像会回弹；R 低的一组，不回弹。如果两组回弹量没有差别，这一条就输了。它一输，本书就退回为适应水平和标准漂移理论的一个应用，并撤回 SDE 在这个领域里承重的地位。

这里没有退守条款。本书也不会在输了以后，说「其实我们的意思是……」。

输的方式，书里也预先分了几种。如果符号的翻转点跟着信任水平跑，而不是跟着 R 跑，「R 而不是存量」就不成立。如果旧的封存话题和新的话题增益一样大，「按话题叠写」就不成立。如果一个只加了 R 项的普通模型，比本书的三方程写得更好，本书就该把承重的位置让出去。这些都写在第 29 章到第 32 章，导读里会给你一张白话的小地图。

输得清楚，是一本没有数据的书唯一能给读者的诚意。

为什么一本没有数据的书，也要写出来？因为理论提案有它自己的用处：它把一个模糊的直觉，削成一个别人可以拿去试的形状。许多人都有过「话说得越多越不够」的体会，但体会不能被复核。预测可以。写出来，别人才有东西可以打。

反过来，这也是本书要守的一条纪律：不用漂亮的叙述，替还没来的数据先站一站台。每一处场景、每一个人物，开头都标明是构想。构想帮你看清结构，不替结构作证。

另有一层要交代。本书已经承认，尺子漂移是已知的现象。适应水平、享乐跑步机、response shift 这些研究线早就描述过：标准会向先前的刺激漂移。

〔待核〕

本书不主张发现了漂移。本书的赌注只有一处：漂移之后，能不能被改回，是不是由一个外面可以动手脚的结构决定。

◆ 八、这本书不做什么

它不做诊断。书里的任何一章，都不能拿来判断某个人是不是在被「透支」，更不能拿来评价谁的伴侣爱得深不深。

它不给疗法。涉及身体和心理的难处，本书最多给一个可以观察、可以约复核点的小办法。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

它不替安慰的人开脱，也不替他们定罪。一个把「辛苦了」说了三个月的人，不是坏人。他做对了此刻那件事，只是账上没有记别的栏。

它不说「越亲近越有害」。已有的研究线说过这类话，本书把它们逐条读过，第 3 章会写，也会写它们各自没问的那一句。

它也不拿 AI 当靶子。机器没有自己的缺，它很会补满别人的缺，这才是要紧的地方，第 28 章会专门讲。

它不教人「怎样说话才对」。书里没有话术表，没有三步法。有些章末会给一个小办法，是让你观察、让你约一个复核点，不是让你背一句更高明的台词。因为一句话术一旦通用，就会变成下一把尺子。

它也不拿「更多的真话」当解药。有些时候，立刻追问、立刻坦白，对一个信任还很薄的人，是另一种伤。第 10 章会专门写这一层：任何做法，都可能滑成毛病。

◆ 九、写给谁

本书写给没读过心理学的成年人。你可能在带一个初中生，可能在管一个十人的小组，可能是半夜给家人发「辛苦了」的那个人，也可能是夜里和助手聊天、聊完觉得更空的那个人。你聪明，也忙。本书不打算哄你，也不打算考你。

它也写给做研究的人。五条预测都写了怎样算错，欢迎拿数据来复秤。读到〔待核〕标记的地方，请你去核对原文。

还写给做服务和做产品的人：客服、咨询、陪伴类 AI、社区服务。你们每天都在「提供情绪价值」。本书想请你们多问一句：你们留的那个口子，在哪里？

做这类工作的人，常被要求把「让人满意」当成目标。本书不反对满意。它只是提醒，满意度是一个跑得很快的读数，它在三个月的时间里可以一直好看，而同时，用户遇事能找的人在一个一个减少。这件事，满意度自己看不见。

最后，写给把这本书读到一半就想合上的人。如果你读到某一章觉得「这说的不就是我吗」，请先别急着对号入座。书里的人物都是虚构的，场景都是构想的，它们不是你的判决书，只是一面可以拿来对照的水尺。刻度准不准，你日后自己去量。

◆ 十、一份研究型的理论提案

最后说明本书的性质。

它是一份研究型理论提案。理论基础是 SDE 本体论（王德生）：显露（Show）、差异（Difference）、纠缠（Entanglement）。本书借用其中的三方程，把一次安慰写成一个会回头改写自己条件的过程。借用不等于证明。三方程在这里只是一个待检验的写法，本书专门留了章节，让它跟更简单的竞争模型比一比。如果简单模型赢了，三方程在这个领域里就该让位。

三方程的写法是这样的：显露由差异和条件共同决定，条件又被显露改写，差异的处理方向再由显露和条件来定。读到这里不必记，第 18 章会用白话重讲一遍。这里只要知道一件事：这个写法的特别之处，在于条件不是外面给定的，它会被一次回应的产物改写。这就是前面说的条件倒置。

书里提到本系列的前卷，一律只当命题的来源，不当证据。那些书的预测还没有经过检验。书里提到外部文献，只写「有这条研究线，大意如此」，不写页码，不写数字，每一处都标了〔待核〕。

这本书由秦莉写成。写作中使用了大模型的辅助，全部判断由作者和指导老师把关，后记里会细说。

好，下面回到那个夜里。许桐的「辛苦了」没有发出去。第二天早上，她换了一句：「这周六你能不能留出两个小时，我们把夜班这件事排一排？」阿成回了一个字：「好。」

这个「好」，比三个月来任何一个笑脸都更像一个口子。这个场景是构想的。书里要讲的，是这个口子长什么样，以及它怎样会不起作用。

导　读

这本书怎么用

◆ 一、一句判词

全书只有一句判词：

「安慰看见了此刻的难受，却把自己的舒适写进了衡量舒适的尺子，没留下把尺子改回来的口子。」

它拆开是三个动作。第一，安慰看见了此刻的难受。这一步是对的，本书从不否认。第二，安慰把自己带来的舒适，沉进了「够不够、懂不懂」的标准里。这一步没人打算做，却一直在发生。第三，没留下口子。口子的意思是：有地方能复核，有人能改下一轮，搁下的旧事能再提起来。

这三个动作不是三个人做的，也不是谁先谁后的三步棋。它们是同一次回应的三个侧面：一句话出口，同时就有了舒适、有了沉淀，也有了留口子或没留口子的结构。读者不必去找「谁没留口子」，只需要看那个结构里，口子有没有。

三个动作缺了第三个，才是透支。三个动作都在，安慰就是增值。同一句「辛苦了」，在这两种结构里，会长成两种东西。

换一个更日常的说法。你去一家常去的小店，老板每次都给你多加半勺。头几次你很高兴。过了一阵，你把半勺当成了本来的分量，哪天不加了，你会觉得被亏待。这时候，要紧的不是老板的好意，而是柜台上有没有一块写着

「标准分量」的牌子，你随时可以指着它问一句。有牌子，半勺是情分；没牌子，半勺就成了一把悄悄改过的秤。

这句判词在前言第一次出现，在第 6 章被展开成水尺的比喻，在第 15 章落成可以操纵的 R，在第 29 章到第 32 章被写成可以打败的预测，在结语回到许桐的那个夜晚。

◆ 二、五条预测，各自怎样算错

先说一个读表的办法。每一行都是一个对赌：左边是本书的押注，右边是本书认输的条件。读的时候，先看右栏，再看左栏。一个愿意把右栏写清楚的理论，才值得你花时间看它的左栏。

下面是五条预测的白话版。每一条的实验设计、样本、统计方法，都写在第 29 章到第 32 章，这里只给要点，让你知道这本书押在哪里。表的右栏是本书自己认输的条件。

预测	白话要点	出现什么结果，就算这一条错了
P1　R 而不是存量	把相同的信任水平随机分给两组，抹平的做法和即时满意度都固定，只改 R。R 低的一组，三个月后的可能空间读数下降；R 高的一组不降。两组当下的满意度和信任看不出差别。	符号翻转的位置跟着信任水平走，不跟着 R 走；或者 R 的主效应和 R 与抹平的交互都为零。
P2　尺子回弹由 R 开关	同一位先回应者先写下尺子，六周后换人，隔六个月再测。R 高的一组，「最懂我的回应」的画像会回到互动前的样子；R 低的一组，不回。这是本书最硬的赌注。	R 高、R 低两组的回弹量没有差别。出现这个结果，本书退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用。
P3　话题级叠写	抹平期间被封存的旧话题，和之后新出现的话题，不会一起变。关系出现一次双方都承认的转折以后，新话题上转换式回应的增益上升，旧封存话题几乎不动。	旧封存话题和新话题增益相当。

预测	白话要点	出现什么结果，就算这一条错了
P4　自锁期的反向	抹平多、R 又低的关系里，信任和满意度反而会涨，先收窄的是遇事能找的人；满意度到后来才降。各项相乘比各项取平均，更能描述这个过程。	信任和满意度跟着抹平一路下降，或者相乘的写法并不比取平均的写法更好。
P5　缺的再生	抹平之后四十八小时内，随机给一个与被抹平的差异直接相连的小行动、一个无关的新鲜活动，或什么也不给。预测只有第一种，能抵消三个月后的降幅；新鲜活动不改善。	无关的新鲜活动也一样有用，或第一种并不抵消。

除了这五条，还有一条总的认输条件，放在第 32 章。如果一个把适应水平、response shift 和伴侣特异的参照点，加上线性反馈，再加一个 R 项的普通模型，在信息准则上不比本书的三方程更差，本书就放弃 SDE 在这个领域里的承重地位。

这里要说一句诚实话。五条预测，本书一条都没有检验过。在数据到来之前，它们都是预测，不是结果。读到这里，请别把它们记成已经有了结果。

表里还有一个设计，值得提前说明。五条预测里，P1 和 P2 是本书用来承重的，P3 到 P5 是顺着承重的结构推出来的旁支。P1 和 P2 若输，其余几条即使碰巧成立，也只能算附带的收获，撑不起整本书。读者想判断本书值不值得继续读，盯住 P2 那一行就够了。

◆ 三、三条读法

只有一个下午。先读前言和这篇导读，再读导论。然后读第 1 章，那是许桐和阿成的「辛苦了」，三个月里账面上好的地方，和后来变的地方。接着读第 6 章，水尺的比喻在那里展开；第 9 章和第 10 章，讲抹平和转换，以及一

个不该冤枉的「暂缓」；第 15 章，讲口子的三个成分。最后读结语。这样读完，你拿到了判词、三个概念，和书里最硬的那条赌注。

如果连一个下午都挤不出来，就只读这篇导读的第二节和第五节。五条预测和随身三问，已经是本书的骨架。

为家人来的。读导论，读第 5 章，看「需要被安慰」这个说法是谁先说出来的。再读第 9 章到第 11 章，读第 25 章，那里有许桐夫妇，也有老方和女儿方沁。第 26 章是季老师和学生小远，如果你家里有个十几岁的孩子，可以接着看。书里的小办法，没有一条是让你背台词的。它们让你看一看，自己家里有没有那个口子，以及怎样约一个复核点。

为工作来的。读第 7 章和第 8 章，看情绪价值在书里怎样被重新定义，为什么不给总分；读第 12 章，那是编码手册；读第 24 章，价格和价值为什么会背离；读第 27 章，是安雯带的十人小组和客服热线；读第 28 章，是周岚和阿禾，讲 AI 助手的交互规范。做研究的人，加读第 14 章、第 17 章到第 20 章，以及第 29 章到第 32 章。

这条读法里，第 8 章最值得停一停。那里给出的读数不合成总分，只取最小的一项。意思是：一个团队、一个产品，最弱的那一环是什么，比平均分更能说明它还托不托得住人。

三条读法里，第 4 章都值得读一读。那一章写的是头号对手：已经能产生迟滞和多稳态的关系动力学模型。它不是靶子，是这本书最该认真对待的一位邻居。

◆ 四、怎样推翻这本书

推翻本书，不需要先同意本书用的任何术语。

只要有清楚的定义、可核的数据、透明的方法，就有资格。你不必说「尺子」，也不必说「R」。你可以说「标准」，可以说「能不能改回来」。只要你的数据里，R 高、低两组的回弹量没有差别，P2 就输了，本书也就输了。

推翻的路径有三条。一条是实验：第 30 章和第 31 章写了实验一和实验二的设计，你可以照着做，也可以做得更好。一条是日志：第 29 章写了个体内多基线设计，一年期的日常记录，也能打掉话题级叠写。一条是建模：第 32 章写了竞争性检验，用更简单的模型去解释同样的数据。

还有一种推翻，不靠数据，靠概念。如果有人证明，「R 低」和「关系存量低」在实际生活里分不开，永远一起变，那么 R 就是存量的别名。本书的第 14 章和第 15 章，专门为这一点留了口子，写明了怎样把二者分开量。

如果你推翻了其中一条，请回写给作者。

被推翻不是坏事。本书写得这样细，就是为了让推翻它的人少走弯路。一个预测写得越含糊，越没人打得动它；也就越不值得相信。

◆ 五、随身三问

读完以后，如果只带走三句话，就是这三问：

第一问：这句回应之后，对方那点没说完的声音，是被收掉了，还是被安放了？看后果，不看用心。

第二问：同一句话，三个月后，对方要的是更多，还是够用了？如果更多，尺子也许已经动了。

第三问：尺子旁边有口子吗？有没有一个真被安排了的复核点，回应的人能不能改下一轮的做法，搁下的旧事还能不能再提？

三问都可以在一个晚上用完。不需要谁同意，也不需要谁配合。你可以拿它们问自己说出口的话，也可以问别人对你说的话。问的时候，不用急着给答案，先看一看，口子有没有。

举一个小例子。你对孩子说「别难过了，下次一定考好」，这句话说完，孩子点点头走了。用三问去看：他那点没说完的声音，去了哪里？下一次他考砸了，会先来找你，还是先把卷子藏起来？这一年里，有没有哪个晚上，你们约好过「周末看一看这道题」，并且真看了？

三问问的不是你说得对不对。问的是你说完以后，路还通不通。

第二问需要多一句交代。「要得更多」不一定是坏事，孩子长大了要得更多，是长大。要看的，是对方想要的那个形状有没有变得越来越窄：从前什么回应都收，现在只收一种；从前能听进一句不同意，现在听不进。窄是尺子动了的一个信号。信号不是判决，只是请你停一下，去看看口子。

◆ 六、每章怎么写

每章先用一句问句提出这一章的问题。接着是一个构想场景，开头写明「这是一个构想场景」，场景里是一个具体的人，具体的晚上，具体的一句话。

书里的陪读人物只有几位：许桐和阿成，那对夜里常被电话打断的夫妻；老方和他的女儿方沁；初中数学老师季老师和她的学生小远；管着十个人的安

雯；还有夜里常和阿禾聊天的周岚。他们都是虚构的，不承担任何证据，只是让每一章有一个落脚的地方。

正文用◆分节，一般六到九节。每章都有四样固定的东西：一个对手最强的说法，先写足它对在哪里，再说它停在哪里；一处本章不做的事；一处这一章怎样会错，写出这章的论断在什么情况下作废；一节「放回日子里」，回到场景里的人，给一个你可以观察、可以试着约一个复核点的小办法。

章末有两段。一段叫「带走的话」，一句，能抄进本子。另一段叫「小账」，用两个问题回头看这一章的例子：回应是补满了缺，还是留了缺？尺子写下以后，有没有口子能改回来？

书里偶尔引到本系列的前卷，一律只当命题来源，标〔机制假说〕。书里提到外部文献，只写「有这条研究线」，不写页码，不写数字，后面标〔待核〕。附录四把全书的〔待核〕条目汇成了总表。

八编的次序，是先清旧账本，再倒置条件，再分清四种「没事了」，再看咬合面与余异，再合上三方程，再走进想法、现实与自我三个世界，再去家庭、教室、柜台和 AI，最后写怎样验证、怎样认输。顺着读，是一条从现象到赌注的路；挑着读，每章也自带场景和小账，不会断。

全书八编三十二章。读不完不要紧。哪一章让你停下来，就在哪一章停一会儿。

目 录

前言　一句没发出去的话　1
导读　这本书怎么用　14
导论　一句「辛苦了」，为什么会越说越不够　23

第一编　旧账本　43
第 1 章　一句「辛苦了」，三个月后的账　45
第 2 章　「你感觉好些了吗」：回应性范式的尺子　59
第 3 章　越亲近越有害？六条线和它们没问的那一句　73
第 4 章　已经会翻转、会迟滞的模型：头号对手　87

第二编　条件倒置　101
第 5 章　「我需要被安慰」，是谁先说的　102
第 6 章　河边那把水尺：尺子怎样被写下，被认领　116
第 7 章　这份价值记在谁名下　130
第 8 章　可能空间：一份不给总分的读数　144

第三编　四种「没事了」　157
第 9 章　抹平：把缺补满的安慰　158
第 10 章　转换，和带着复核点的暂缓　172
第 11 章　声音被收掉，还是被安放　185
第 12 章　怎样给一句回应记账：编码手册　198

第四编　咬合面与余异　215
第 13 章　账面不动，却取不出来　216
第 14 章　各读各的那份：怎样不循环地量　229
第 15 章　水尺边上有没有人：回写可返回性 R　243
第 16 章　越来越满意的那几个月：自锁　256

第五编　三方程闭合 269

第 17 章　变量放在哪里量 270

第 18 章　产物改写条件：倒置的方程 284

第 19 章　按议题叠写，按速率计算 300

第 20 章　三条律怎样量一次安慰 315

第六编　三界中的透支 329

第 21 章　想法里的透支 330

第 22 章　现实里的透支 343

第 23 章　「我」里的透支 356

第 24 章　价格涨了，价值呢 370

第七编　应用 384

第 25 章　最懂你的人，最容易让你停在原地 385

第 26 章　讲台上的两种「没事」 399

第 27 章　柜台、工位与客服热线 413

第 28 章　缺还没长出来，就被补上了 427

第八编　验证与对账 441

第 29 章　先写下怎样会错：操作化与预注册 442

第 30 章　实验一：只动 R，不动亲密 456

第 31 章　实验二与追踪：尺子回不回得来 469

第 32 章　自锁、缺的再生与总对账 483

结语　别让产物改写了衡量它的尺子 497

后记　这本书怎样写成 505

参考书目 511

附录 518

导　论

一句「辛苦了」，为什么会越说越不够

这一篇的问题：一句让人舒服的话，为什么三个月后会变得不够用，甚至让人更不敢开口？

场景　夜里十一点

这是一个构想场景。

许桐，34 岁，社区卫生服务中心的护士。夜里十一点，她在客厅听见钥匙响。丈夫阿成，36 岁，货运调度，刚从货运站回来。他换了鞋，没开大灯，先去厨房倒了半杯凉水。

「今天又被骂了。」阿成说。「一车货晚了四十分钟，客户在电话里骂了我十分钟。」

许桐放下手里的手机。她白天在中心给人量血压、打针、劝老人少吃盐，听过太多人的难处，知道这种时候最要紧的是别让人觉得没人听。她走过去，拍了拍他的背：「辛苦了。别想了，睡一觉就好了。」

阿成笑了一下，肩膀松下来。他说：「还是你会说话。」两个人一起去洗漱，十一点半灯灭了。

这一晚，从各个方面看都是好的。他的难受轻了。她的做法没有错。第二天阿成起床，心情不坏，还给她热了一碗粥。

三个月后，还是夜里十一点。阿成又被客户骂了，这次更凶。他进门，看了许桐一眼，没有说。许桐问：「怎么了？」他摆摆手：「没事，你睡吧。」许桐追了一句：「到底是什么事？你说说看。」阿成皱了皱眉：「你别问了行不行。你就说句‘辛苦了’不就完了。」

许桐愣在原地。她说的「辛苦了」从来没少过，三个月里说了几十次。可是这一次，连那一句也成了他要她快点交出来的东西。她多问半句，他觉得是添乱。她不问，他又什么都不讲。

两个人谁都没吵。灯灭得比三个月前更早。可是客厅里有一样东西，已经和三个月前不一样了。

这一篇要问的，就是那样东西是什么，它是怎样一晚一晚被写下来的，以及为什么没有人发现它被写下过。

◆ 一、先别急着找错

先说一句公道话。三个月前那个晚上，没有人做错。

许桐没有敷衍，阿成没有撒谎。那句「辛苦了」接住了他当晚的难受，这是事实。本书不会为了立论，把这句话改写成一个暗藏心机的动作，也不会说安慰「其实都是毒」。

流行的说法是：好的回应让人感觉变好，感觉变好就是价值，关系越亲近，这种价值越大。这句话在大多数日子里是对的，对在哪里，本书后面会写足。

可是看那个三个月后的晚上。同样一句话，同样一个说的人，同样一个听的人，效果换了方向。阿成没有变得不爱许桐，许桐也没有变得不会说话。变的是别的东西。

变的是衡量这句话「够不够」的标准。三个月前，阿成心里没有一把现成的标准，那句「辛苦了」对他来说是一份意外的好。几十次以后，它成了每晚该有的东西，少了它就是「没人懂」，多问一句就是「不会安慰」。

注意这里的顺序。不是先有一个标准，然后许桐去满足它。是许桐的回应一次一次接住了他，这些被接住的样子慢慢沉下去，沉成了他判断「懂不懂」的刻度。

本书把这把刻度叫「尺子」。整本书只盯一件事：尺子是怎样被写下的，写下以后还有没有办法改回来。

◆ 二、条件倒置：产物回头改写条件

把前面的事压成一个判断，本书全部的重量都在它上面。

> **一次安慰，会把它自己的产物——即时的舒适——回写进判断「够不够、懂不懂」的尺子。尺子被改写以后，再来要求更多同样的回应。若这次回写落在一个可返回的结构上（能复核、能修订、能重开），尺子还能被改回来，安慰就是增值；若落在一个封闭的结构上，尺子停在原处不再回弹，同样的安慰就成了透支。**

本书把这个过程叫「条件倒置」。平常的想法是：条件在前，产物在后。阿成有一个需要，许桐的回应去满足它，满足得好，就是价值。条件倒置说的

是：产物回过头，改写了生产它的条件。那个「需要」，在几十次回应之后，已经不是最初的那个需要，它被回应的样子重新塑过。

这里不用「价值」二字去夸一句话。本书借用的价值定义，在第 8 章才正式给出：一次情绪互动之后，参与者在认识、选择、行动与关系四方面可能空间的净变化。读者先记住这个词就够了：「可能空间」，指的是一个人接下来能想到什么、能选什么、能做什么、能向谁开口。三个月后的阿成，能向许桐开口的话题变少了。他的可能空间窄了一点，虽然他当晚每一次都舒服。

「增值」和「透支」两个词，也就有了固定的用法。安慰之后，可能空间不变或变大，是增值。安慰之后，当下舒服，可能空间反而变窄，是透支。判断标准不是当晚的感受，是后来的可能空间。

这一点对许桐尤其要紧。她是护士，每天对着病人家属说类似的话，知道一句稳妥的安慰有多省力，也知道它有多容易被当成全部。本书不要求她少说这句话。本书只请她在说完以后，想一想这句话落在了什么地方：落在一个周六能回来的地方，还是落在一个再也没人提的地方。

◆ 三、第一个概念：尺子

尺子的定义很短。一段关系里，「回得快不快、复述多不多、反驳少不少」这些回应的样子，一旦被接住几次，就沉淀成一把判断「懂」和「够」的标准。

先看「沉淀」这个词。它说的不是某个人下了决心：以后就按这个标准来。没有人下这个决心。是同样的回应一遍一遍显出来，每一遍都让对方好受了一点，好受的感觉就一遍一遍落进「什么是好回应」的印象里。印象厚了，就成了刻度。

再看「写下」和「认领」。尺子由先回应的一方写下：许桐第一个说了「辛苦了，睡一觉就好了」，这个样子就是第一道刻痕。再由接受的一方认领：阿成说「还是你会说话」，那一刻他把这道刻痕当成了自己的标准。写下和认领缺一个，尺子都立不起来。第 6 章会把这个过程拆开细看。

还有一点最容易被忽略：尺子可以脱离最初的回应者继续运行。三个月后，阿成拿这把尺子去量别人。同事给他的安慰，朋友给他的建议，如果不够快、不够短、追问太多，他一样觉得「不懂我」。最初写下尺子的人已经不在场，尺子还在量。

本书用「理想回应画像」来测尺子：在互动前后，请参与者按速度、复述、反驳三个维度，描述「最懂我的回应」应该是什么样。画像从偏好某种慢而细的回应，变成偏好快而短的回应，这个位移就是尺子被写下的痕迹。

这里要先把一件事说清楚：尺子会漂移，不是本书的发现。一个人对好东西习惯了，标准就往上走，这是心理学里讲了很久的事。本书的问题在漂移之后：被写下的尺子，还能不能被改回来？

◆ 四、河边那把水尺

河边立着一把水尺。每次涨水，人们在尺上刻一道，写上年份。时间久了，大家路过，看一眼刻度就说：「今年水不大。」没有人再下到河里去看。

这把尺子起先是帮人看水的。可是过了很多年，人们用刻度判断水，刻度又是上一次涨水刻的。尺子旁边如果有一个人，每年枯水时拿真实的水位去校一次，把刻错的地方改过来，尺子就一直在帮人看水。如果旁边没有这个人，尺子就开始替水说话：它说水不大，水就是不大。

本书全书用这把水尺做比喻，用来讲尺子和下面要说的回写可返回性。

这个比喻有一处必须先承认它错在哪里。河里的水位不会因为被量而改变。可是情绪互动里，被量的东西会被量它的方式改写：阿成越被那样回应，越觉得自己需要那样回应。水尺是旁观的东西，这里的尺子却在水里。所以后面凡是用水尺打比方，读者都可以问一句：这里的水，会不会被这把尺子搅动？会的地方，比喻就到头了，本书会改用别的写法。

◆ 五、第二个概念：回写可返回性

尺子被写下，不是毛病。每一段亲近的关系里都有尺子，没有尺子，两个人每次都要从头学怎样说话。毛病出在写下之后，没有留一个口子，让尺子能被改回来。

本书把这个口子叫「回写可返回性」，简称 R。回写，指的是一次回应把它自己的产物（即时的舒适）写回去，改动了判断「够不够」的标准。可返回性，指的是这次回写落下的地方，能不能让标准被改回来。

R 由三个成分组成，每一个都可以单独看，也可以单独拿来试。

第一个是**复核点**。约定的复核是不是真被安排了，并且可以核验。许桐如果说的是「回头再说」，那只是一句话。如果她说的是「周六下午你不上班，我们专门坐下来，看看这个月这种事到底出了几次」，这就是一个复核点：有时间，有对象，到时候谁都看得出来它有没有发生。

第二个是**修订权**。回应的人能不能按对方的反馈，改动第二轮的做法。阿成哪天说「你别每次都说睡一觉就好，我想你问我一句」，许桐下一回能不能

真的换一种说法，并且换了以后大家都认。如果改动要看对方心情，要看有没有精力，要看会不会被当成「事多」，修订权就是名义上的。

第三个是**重开通道**。被搁置的旧议题，能不能再被提出来。阿成三个月前没说完的那件事，货运站的排班为什么总让他背锅，现在还能不能拿到桌面上。如果搁置过一次，就再也没有谁能重新提起，那件事就被封在里面了。

R 低，是这三样基本缺位。R 高，是至少有几样真的在。第 15 章会把每一个成分怎样测、怎样单独操纵写成方案。

读到这里，容易产生一个误会：R 高就是要把关系开成会议，每次安慰都带着议程。不是这样。R 高的关系里，大部分夜晚还是一句「辛苦了」就过去。区别只在于，这个「过去」之下有没有一条路，能让大家在需要的时候回来。

◆ 六、第三个概念：咬合面与余异

很多人用「关系里有多少存款」来想事情：每次温暖的互动存一点，每次冲突取一点，存款多就稳，存款少就险。本书不用这个想法，不再使用单一的「关系余额」。因为它写不出一件很常见的事：关系看起来一切都好，却什么也取不出来。

本书把一段关系拆成两个量。

一个叫「咬合面」。两个人的默契和信任，像两个齿轮啮合的那一面。它越磨越合，越合越顺。抹平的安慰，往往恰好让它一直涨：每一次都接住了，每一次都顺了，两个人越来越熟，越来越不费力。

另一个叫「余异」。两个人之间可以接上、却还没有被接住的差别。阿成想被问一句，许桐想知道事情的来龙去脉，这是一个差别。阿成对排班的不满，许桐对他总是熬夜的担心，也是差别。这些差别不是矛盾，是能被接上的东西，接上了，关系就长出新的东西。

抹平的时候，余异不是被花掉了，是被封存了。咬合面在涨，余异在被盖住。

所以透支这个词，在本书里不是「余额下降」。三个月后的许桐和阿成，信任没有掉，他们仍然互相依靠。透支是：账面上的东西一样没少，可是想取的时候，取不出来。阿成想说排班的事，说不出口，因为每一次他开口，得到的都是同一句话。账是满的，门是锁着的。

这是本书里最容易被误读的一个想法。读者如果带着「透支等于感情变淡」的印象往下读，会处处读偏。第 13 章专门写这件事，写它为什么用余额写不出来。

◆ 七、「没事了」至少有四种

回到那个三个月前的晚上。阿成说「还是你会说话」，然后睡了。第二天他说「没事了」。

「没事了」是一句出现得极多的话，本书发现它至少有四种。第一种，转换完成：张力落到了一个第二天仍在的、可做的形状上，比如阿成决定周一去找主管谈排班，事情是真的变了。第二种，合理暂缓：今晚太累，先睡，周六坐下来再说，带着复核点。第三种，表达封闭：话没有说出来，说话的口子合上了。第四种，原问题经核对已经改变：客户那边已经赔礼，事情不存在了。

这四种在当晚听上去完全一样。所以本书不按话语类型分，也不按说话人的用心分。许桐的用心是好的，这一点不会改变，也不需要改变。本书按**后果**分：对方冒出来的那点声音，是被收掉了，还是被安放了；那份张力，有没有落到「次日仍在」的可做形状上。

据此，本书把**抹平**定义为：让张力以某个现成形状显影，并回写成一个更薄的「需要被安慰」的位置。这句话要慢慢读。现成形状，指的是「辛苦了，睡一觉就好了」这类不用再想的样子。更薄的位置，指的是阿成在这个形状里能占的地方，只剩下「被安慰的人」。他的排班难处、他对自己职业的不甘、他夜里想要的那一问，都没有落脚的地方。

转换是另一边：张力落进一个次日仍在的形状，比如一个要做的动作，一次要见的人，一个要改的做法。**合理暂缓**则是带复核点的抹平，不属于透支。许桐如果说的是「今晚先睡，周六下午我们坐下来把排班这件事理一理」，那一晚的安慰和三个月前一模一样，后果却完全不同。

这里有一个写法上的纪律，本书全篇遵守，也请读者一起守。不说「许桐抹平了阿成」，不说「阿成选择了不开口」。这样写，会把许桐写成发动者，把阿成写成被动的人，那还是旧的看法。要写成：这一句回应显出了一个什么形状，那把尺子在这一夜被刻上了哪一道，张力落在了哪个位置。回应和尺子，是在两个人之间一起显出来的，没有谁在背后操纵。

◆ 八、为什么不能还原为已有理论

读到这里，有经验的读者已经在想：这些不是早就有人说过吗？

说过一部分，而且说得不少。本书应当把话说在前面。

第一，「支持有时有害」，甚至「越亲近越有害」，已经有六条研究线。有人研究隐形支持，发现对方没察觉的帮助有时对受助者更好（Bolger、Zuckerman 与 Kessler 2000）。

〔待核〕

有人研究共同反刍，发现两个人在一起反复谈论难受，有时会把难受养大（Rose 2002）。

〔待核〕

有人研究父母的溺爱式回应和家庭迁就，发现照顾者越是替孩子或患者调整生活，问题越容易留下（Fordyce 一脉、Romano 等；Lebowitz 一脉）。

〔待核〕

有人研究依赖导向的帮助，发现帮得太快、太满，会让受助者觉得自己做不了（Nadler 与 Fisher 1986；Nadler 2002）；有人研究过度再保证，发现一遍遍地安慰，会让对方更需要被安慰（Coyne 1976）。

〔待核〕

还有回应性理论本身：亲密关系人际过程模型和人际情绪调节，它们主张「被理解、被回应」是亲近的核心，同时也记录了回应在什么条件下失效（Reis 与 Shaver 1988；Zaki 与 Williams 2013）。

〔待核〕

第二，「符号会随条件反转」也有人说过。最优匹配假说认为，支持只有跟需要匹配才有益（Cutrona 与 Russell 1990）。

〔待核〕

依赖悖论认为，被支持得越稳，人越敢独立（Feeney 2007）。

〔待核〕

Gottman 与 Murray 的婚姻非线性模型，则用方程写出了关系里正负互动怎样产生迟滞和多个稳定状态（Cook 等 1995；Gottman 等 2002）。

〔待核〕

第三，尺子漂移本身是已知现象。标准往先前的刺激靠拢，是适应水平的老话（Helson 1964）；好事一多，快乐回到原位，是享乐跑步机（Brickman 与 Campbell 1971）；经历过一件事的人，用来衡量好坏的刻度会变，是 response shift（Sprangers 与 Schwartz 1999）。

〔待核〕

本书不主张发现了这些。

那么本书的位置在哪里？只有三处，而且是收窄的三处。

其一，符号随条件反转，既然已有模型预测过，本书的差别只在**谁决定符号**。已有模型里的状态变量是关系的存量：亲密度，正负互动之比，余额。本书认为决定符号的是 R，而且 R 是**由回应本身写入**的：许桐怎样回应，决定了这一夜在尺子旁边有没有留口子。

其二，漂移是已知的，本书赌的是漂移之后**能不能被改回**。这在已有理论里是刺激史的函数，没有一个外生的结构开关。本书里有：R。而且在那些理论里，调节变量是外生的，由外面给定；在本书里它是内生的，是回应一遍一遍写出来的。

其三，如果有人说：好，那就把 R 加成一个调节项，放进已有的模型里。这位读者做的事，是承认存量不是符号的决定项，本书的承重主张已经被接受了。这样本书剩下的赌注，就只是下面要说的 P2：R 到底有没有开关尺子回弹的力量。

这三条看上去都在往里收，是有意的。一本书如果宣称「只有我预测符号反转」，只要翻出一篇旧论文就能被打倒，那样的新意不值钱。本书宁可把能守住的那一小块写清楚，让别人来打。

◆ 九、五条预测，用白话说

下面五条预测，是本书的全部家底。第 29 章到第 32 章会把它们写成可以预先登记的方案。这里只用白话说一遍，让读者带着往下读。

P1·R而非E。 设想把一批陌生人，用同一种方法拉到同样的亲近程度，让他们都得到同一段抹平式的安慰，并且让他们当下一样满意。然后只在一件事上分开：一半人得到的安慰带着真实的复核点和修订权，另一半只是听到一句口头的「回头再说」。预测是：三个月后，没有复核的那一半，被回应者感到「可能空间」变窄；有复核的那一半不会变窄。当下的满意度和信任，两组没有差别。而且，符号翻过去的那个点，跟着 R 走，不跟着最初的亲近程度走。

P2·尺子回弹量由R开关。 这是本书最硬的赌注。设想亲近程度相同，同一位先回应者先写下尺子。六周后把先回应者换掉，再经过六个月的洗脱。然后看被回应者心里的「最懂我的回应」画像，有没有回到互动前的样子。预测是：R 高的一组，画像回来了；R 低的一组，没有回来。这个差别，在控制了洗脱时长、新回应者的样式和即时满意度之后依然在。适应水平这一类理论预测两组一样，因为它们没有「能不能改回」的开关。

P3·议题级叠写。 设想一对关系里，抹平期间封存了一批议题，后来发生了一次双方事后都承认的转折。预测是：转折以后，**新议题**上转换式回应的好处变大，**旧封存议题**几乎不动。存量型模型把关系看成一个整体，预测所有议题一起跃迁。本书预测是按议题分开的：阿成和许桐可以在新事上学会好好说话，旧排班那件事还锁着。

P4·自锁期的反向。 抹平为主、R又低的关系里，信任和满意度不降反升，因为封闭的结构也会稳定地沉淀默契。先收窄的是求助的网络：遇到难处，能找的人越来越少。之后满意度才掉下来。各项是相乘的，一项触零，整体趋零，所以乘性模型应该比加性均值模型好。这条撤回了前一版「抹平会兑出余额」的假设，那个假设预测信任下降，和现在的预测相反。

P5·缺的再生。 抹平之后的四十八小时内，随机给被抹平的人三种处境之一：做一个跟被抹平的那个差异直接相连的小行动；做一件无关的新奇活动；什么也不做。预测是：只有第一种，能抵消三个月后可能空间的下降；第二种不会改善。依据是：补满式的回应让「缺」退了场，而同一份张力需要一个新的缺来接住它。

五条预测各有一个失败条件，写在预先登记的方案里，不设退守条款。第 29 章会逐条写出来。

◆ 十、这本书怎样输

写到这里，要把输法放在读者面前，不是放在最后。

最容易让本书倒下的，是 P2。如果 R 高、R 低两组的画像回弹量没有差别，那么 R 开关尺子这件事就不成立，本书退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用。那样的话，条件倒置这个说法就还剩一个名字，没有力量。

其次是 P1。如果符号翻转的点随最初的亲近程度移动，不随 R 移动，那么「R而非E」不成立。R 的主效应和 R 与抹平的交互如果都等于零，结论也一样。放在一起说，就是「R而非E」不成立：决定符号的仍然是存量，本书可以放下了。

P3　如果显示旧封存议题和新议题得到的好处差不多，议题级叠写就不成立。

最后一条押在方法上。把「适应水平、response　shift、伴侣特异参照点，加线性反馈，再加一个 R 项」做成一个基线，和本书的三方程闭合模型比较。如果基线的信息准则不劣于本书的模型，本书就放弃 SDE 在本领域的承重地位。这是说，即使 R 是对的，如果不需要 SDE 的那套闭合方程也能说清楚，那么用 SDE 就是多余的。

还有一件事要说明，请读者不要把它当成谦虚的姿态。本书现在没有任何数据，没有任何结果。写在书里的每一条，都是预测，是拟定的方案。书里出现的许桐、阿成、老方、季老师、安雯、周岚，都是虚构的人，所有场景都是构想，不承担证据。读者可以把他们当成帮助思考的例子，不可以当成发现。

这样安排的原因很简单。一个想法如果不事先说明怎样算错，读者就没有办法分辨它是被证据支持，还是被说得好听而留了下来。

◆ 十一、对手最强的说法

有一位认真的读者，会这样反驳。

他说：你描写的那些，是安慰做得不够好，不是安慰本身有问题。阿成需要的是被听见，许桐已经听见了。三个月后他不耐烦，是因为他累，不是因为

尺子。真正好的安慰者，会在适当的时候追问，会看对方状态，会知道什么时候该让他睡，什么时候该让他说。你把一件技术问题，写成了一个结构问题。

这个说法对在哪儿，要先写足。它对在：好的回应者确实会随时调整，这是真的，也是回应性研究一直强调的。回应者越敏感，越能在恰当的时候改变做法，R 越高。它还对在：阿成的不耐烦，有一部分确实来自疲劳，没有尺子也会有。本书不否认这一点，也不主张尺子是唯一原因。

它停在哪里？停在「好的回应者会调整」这句话的前提上。调整需要一条路：许桐要有机会知道自己该调整，阿成要有办法让她知道，调整以后要有人认。这一整套东西，本书叫 R。技术好的回应者，是把 R 留在了手里；技术差的回应者，是没留。所以这位读者说的「技术」，本书恰好把它拆开了，拆出三个可以单独操纵的成分，让人去试，不留给「看情况」。

然后还有一层。许桐就算是个好的回应者，那个三个月前的晚上，她的「辛苦了」仍然会被记成一把刻度。技术好，不等于刻度不会写下，只等于口子比较容易留。这一点，本书在第 2 章和第 4 章还会回头收拾。

另有一位读者，会从模型那一头来反驳。他说：关系动力学早就能写出迟滞，写出两个稳定状态，写出同一句话在不同位置上有相反的作用。你说的「条件倒置」，不过是给它们换了个名字。

这个反驳也有分量。Gottman 一脉的模型确实能产生翻转，第 4 章会把它们复述得足够清楚，不让读者以为本书的对手是稻草人。可是它们的状态变量是存量，翻转的位置由积累的正负互动决定。本书问的是另一件事：同样的存量，同样的互动史，只改变口子有没有留，翻转会不会跟着动。这一问，存量型模型不会预测它动。所以本书与它们的分歧，不在「会不会翻」，在「谁

决定在哪里翻」。这个分歧小，小到可以被一个实验判定，本书需要的正是这种大小。

◆ 十二、这一篇怎样会错

导论里的论断，也要写下它在什么时候作废。

如果读者在自己的生活里，找到许多反例，本篇就要缩小。比如：一对人，多年来只用一句「辛苦了」接住对方，从没有复核，没有修订，没有重开的路，而对方的可能空间一点没有窄，尺子也从来没有漂过。遇到这样的关系，本篇说的「写下就难改回」，就得大幅缩小适用范围。

如果反过来，读者发现那些关系里窄下去的，几乎全发生在 R 高的关系里，那么本书的方向是错的。

这两种情形，读者不必等本书的实验。留心身边的人，留心一年，已经可以做一次粗糙的检验。粗糙的检验不能替代本书拟定的实验，可是它也不是没有用。

◆ 十三、本书不做的事

导论也要划边界。

第一，本书不判断「安慰是不是坏的」。多数情形下，一句「辛苦了」就是一句好话。本书讨论的是安慰落在封闭结构上的那一小部分。

第二，本书不给任何人开药方。写到身体和心理上的难处，本书不给诊疗建议。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

第三，本书不替谁定罪。许桐没有错，阿成也没有错。本书把账记在场上：回应的样子，尺子的刻度，口子有没有留。

第四，本书不否认亲近。亲近是好东西。本书只说，亲近不能替代口子。

第五，本书不适用于急性应激、精神疾病急性期和一次性互动。那些情形里，先稳住人，比讨论尺子更要紧。第 19 章会专门写不适用的情形。

◆ 十四、全书地图

全书八编，三十二章。

第一编「旧账本」，四章。第 1 章先立现象：一句「辛苦了」，三个月后的账怎样变化，只描述，不下结论。第 2 章讲回应性范式，它为什么用即时缓解当成效，对手最强的说法是什么，它看不见什么。第 3 章写六条有害支持线，逐条看它们看见了什么、固定了什么，留出「符号由回写的可返回性决定」这个空位。第 4 章写头号对手，Gottman–Murray 一脉的模型，承认它们已经能产生迟滞和多稳态，本书的新意只能落在它们推不出的地方。

第二编「条件倒置」，四章。第 5 章问「需要」是谁先说的：安慰也许是在递出一个形状。第 6 章讲尺子的写下和认领，水尺比喻在这里展开。第 7 章讲价值记在谁名下。第 8 章给出情绪价值的定义，和一份不给总分的读数。

第三编「四种‘没事了’」，四章。第 9 章写抹平的五种形态。第 10 章写转换和带复核点的暂缓。第 11 章写声音被收掉还是被安放。第 12 章是编码手册，按后果给回应记账。

第四编「咬合面与余异」，四章。第 13 章写账面不动却取不出来。第 14 章写三种不循环的测法。第 15 章写 R 的三个成分。第 16 章写自锁：满意度越来越高的那几个月。

第五编「三方程闭合」，四章。第 17 章说变量放在哪里量。第 18 章写倒置的方程形式。第 19 章写按议题叠写、按速率计算。第 20 章用特征律、自由律、幸福律三条律来量一次安慰。

第六编「三界中的透支」，四章。第 21 章写想法里的透支，第 22 章写现实里的透支，第 23 章写「我」里的透支，第 24 章写价格涨了，价值怎样。

第七编「应用」，四章。家庭，教育，商业组织，AI 时代各一章。

第八编「验证与对账」，四章。第 29 章写操作化与预注册，第 30、31 章写两个实验与一个追踪，第 32 章写自锁、缺的再生和总对账。

读者如果只有一个下午，先读这篇导论，再读第 1 章、第 6 章、第 15 章和第 32 章。读者如果是为家里人来的，第 25 章是起点。读者如果是为工作来的，第 27 章和第 28 章先看。

方法上，本书用 SDE 本体论（王德生）。S 是显露，D 是差异序列，E 是特征纠缠。三个字母在本书里管三件事：回应怎样显出，差异怎样被处理，条件怎样被产物改写。读者不熟悉这套话也不要紧，后面每一处用到，都会先用白话说一遍。

每一章的写法都一样。先有一个构想场景，写到具体的人、具体的晚上、具体的一句话。再分几个小节，把概念拆开：每个新词先下定义，给例子，再写它怎样会错。每章都有一处对手最强的说法，一处本章不做的事，一处这一章怎样会错。章末是两样东西：一句能抄进本子的带走的话，和一份两行的小

账。小账只问两件事：这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺；尺子写下以后，有没有口子能改回来。读者读完任何一章，都可以拿这两问回头量一量自己的日子。量的时候不必求准，只要看见缺在哪里、口子在不在，就已经够用。

再补一句关于人物。书里出现的几个人，各有一个固定的位置，不会换名字，也不承担证据。许桐和阿成多半出现在家里的晚上；老方和女儿方沁，出现在两代人之间；季老师和学生小远，出现在讲台和作业本之间；安雯管着十个人的客服小组；周岚刚入职，夜里常和一个叫「阿禾」的 AI 助手说话。他们的作用只有一个：让读者在读到抽象的地方时，能想起一个具体的晚上。

◆ 十五、放回日子里

回到许桐和阿成。

许桐那天夜里没睡着。她想起来，三个月前，她其实有过一个念头：说完「辛苦了」，周六再跟他坐下来，问问排班的事。当时没有说出口，因为他已经笑了，他已经好了，再提就像泼冷水。

读者可以在自己的日子里试一个小办法，不需要任何人配合。下一次，你对身边的人说一句安慰的话，在话后面加半句：「这周六晚上，我们抽十分钟，看看这件事怎么样了。」然后只做一件事，到了周六，看这十分钟有没有真的发生。不必期待它谈出什么，十分钟里什么结论也没有，也算数。只是看，这个口子有没有被留下，以及它是被谁、怎样地用上了，还是被悄悄忘了。

这就是本书所说的复核点。它很小。可是三个月以后，它可能是一句话和一道锁之间的差别。

带走的话

安慰最容易做反的地方，是把自己的舒适写进了衡量舒适的尺子。写下不是错，没留口子才是。

小账

一，本篇的例子里，「辛苦了」把当晚的难受补满了，也把阿成想被问一句的差别封了起来，缺没有留住。二，尺子写下以后，许桐和阿成之间没有复核点、没有修订权，旧排班的话题也再没人提起，口子没有留。

第 一 编

旧账本

第一编只做一件事：把旧账本摊在桌上，看清「情绪价值」这几个字一直是怎样记账的。

旧账本不是错的。它记下了很多真实的好处：一句话说出去，一个人松了肩膀；一个问题问出口，一场争吵没有升级。这些都在账上，本书一条也不删。可是账本有它的记法。它记的是此刻，是说完那一秒的读数。读数以后的事，账本没有设栏。

这一编分四章。第 1 章只摆现象：一对夫妻，一句「辛苦了」，三个月前后账面上的样子。第 2 章看旧账本的记账规矩，也就是回应性范式，为什么以即时缓解作成效，它对在哪儿，又看不见什么。第 3 章、第 4 章把近年「支持有时有害」的几条研究线，以及已经能产生迟滞和多稳态的关系模型逐一摆出来，写清它们各自看见了什么。

读这一编，请先别急着要结论。本书的核心判断要到第二编才立起来。这里要做的，是把现象和旧账本都摆平，让后面的判断有地方落脚，也让它有地方被打败。

第 1 章

一句「辛苦了」，三个月后的账

这一章的问题：一句当晚就有用的话，三个月后的账上，多出了什么，少了什么？

场景　晚上十一点

这是一个构想场景。

晚上十一点过一刻，门锁响了。许桐在沙发上没有动，电视开着，声音调得很小。阿成进门，把钥匙放在鞋柜上，换鞋，动作很慢。他在货运站做调度，今天从下午三点盯到现在，三辆车晚点，一个司机在高速上爆了胎。

许桐站起来，说：「辛苦了。」

她顺手把一杯温水递过去。水是五分钟前倒的，她算着时间。阿成接过水，喝了一口，说：「嗯。」肩膀往下落了一寸。他在沙发另一头坐下，两个人都没再说话，电视里一个人在讲天气。

十一点四十，阿成的手机响了。是夜班的司机，问卸货口的号。他走到阳台，压低声音讲了七八分钟，回来的时候，水杯里还剩半杯。许桐已经把灯调暗了。

两个人都觉得，这是一个不错的夜晚。事后问起来，他们也会这样说。

◆ 一、这一句好在哪儿

先把好处写足。

阿成回到家，身上还带着一整个下午的电话声。他需要一个口子，把那个下午放下来。许桐那一句「辛苦了」，恰好是这样一个口子。它短，不要求回答，不追问细节，也不评论那个爆胎的司机该不该负责。它只是说：有人看见了你这一天。

对许桐来说，这句话同样有用。她在社区卫生服务中心做护士，白天要对一屋子等着量血压的人说话，回到家，她没有力气再问「今天怎么样」，更没有力气听完一个货运站的故事。「辛苦了」让她做到了两件事：表示了关心，又不必把自己再掏空一遍。

所以第一个晚上，这句话在两边都算数。阿成松下来，许桐也松下来。屋子里的张力往下降了一档。如果这时有人拿一张量表，请他们给这个晚上的感受打分，两个人的分数都会比进门之前高。

这是账面。账面上的好是实在的，不是客气话。

先给「账面」下个定义，免得后面含糊。本书说的账面，指一次互动之后，当事人当场或当晚能给出的读数：好不好，松没松，够不够。它是账的第一栏，也是最容易看到的一栏。它的特点是快、清楚、不用解释。它的限度是：它只告诉你这一次，不告诉你这一次之后，账里别的栏有没有动。

账面不等于账。这一章会把账面和账之间的那段距离，一点点摆出来。

本书整本书都会回到这一点：安慰当晚有用，这件事不用怀疑。要问的是它有用之后，账上还发生了什么。

要明白这句话为什么好用，得先看看它落在什么样的一天后面。

阿成下午三点到岗，一直坐到夜里十一点。屏幕上同时挂着十几辆车的位置，电话每四五分钟响一次：司机问路，仓库催车，客户问货到哪了。他的活

是把别人的事排顺，自己要尽量不出声。一天下来，他说得最多的是「好的，马上」。有时对方在电话里发火，他也说「好的，马上」。回到家，他最想要的，是不再有人需要他回答什么。

许桐的一天从早上七点半开始。量血压，测血糖，给慢病的老人配药、解释药，听同一位大爷第三遍问「这个药能不能和降压药一起吃」，她就答第三遍，语气和第一遍一样。午饭十分钟。下午是新建的随访表，每一栏都要填。她回到家的时候，嗓子是干的，脑子里全是别人的话。

两个人，一个是说了一整天「好的」，一个是听了一整天别人的事。夜里十一点，他们都不想再被要求什么。「辛苦了」这句话，几乎正好合了这个形状：它不要回答，不要解释，不要谁再多出一分力气。

写到这里，需要先交代一个写法。上面说「他最想要的是不再被要求什么」，好像这个想要早已摆在那里，等着一句话来满足它。第一章先照这个常见的看法写，因为现象本身就是这样被人们经验到的。这个看法对不对，第 5 章再回头问。

◆ 二、第一个月：越说越顺

头一个月，这句话慢慢长成了一个习惯。

先是许桐发现，说得早一点更好。阿成刚进门，还在换鞋，她就说出口，比等他坐下来说要自然。再是水杯。第三个星期，她不用算时间了，水杯总在那个位置。阿成也学会了回应：一声「嗯」，有时加一句「还行」，然后把包放下。

两个人没有商量过，但流程很快定了下来：门响，换鞋，「辛苦了」，水，坐下。整个过程不到一分钟。

早上的样子也跟着定了。许桐七点出门，阿成还在睡，因为他的班是下午。她出门前把水杯洗干净，倒扣在沥水架上，留给夜里用。杯子在架子上等着，是这个家里最安静的一件事。

有一天，邻居上门借东西，看见那只杯子单独倒在架上，笑着说：「你们家这杯水倒是天天有。」许桐也笑，没接话。她自己没觉得这有什么，只是想：他要是喝上一口热的，就好一些。

这一分钟里，没有人在想「这是一个流程」。它显出来的样子，是一个体贴的晚上。许桐觉得自己在照顾他，阿成觉得自己被照顾着。偶尔有一天，阿成夜里回来得早，许桐还没来得及说，他自己先开口：「今天还行。」她接上那句「辛苦了」，两个人都笑了一下，因为那一晚其实没什么可辛苦的。

这个细节值得记住。到了第一个月的月底，这句话已经不只是在回应一天的疲惫，也在回应「回家」这件事本身。它成了门口的一块踏板。

账面继续好看。两个人会在朋友面前说：我们俩挺默契的。

◆ 三、第二个月：同一句，分量变了

第二个月中间，有一个晚上，不太一样。

那天许桐上了一整天门诊，下班又被留下来补一份报表，回到家比阿成还晚。阿成已经在沙发上了。她进门，换鞋，对着他说：「辛苦了。」

话是原来的话，声音却是平的，像念出来的。

阿成抬头看了她一眼，说：「嗯。」没有往常那个肩膀往下落的动作。过了一会儿，他又说：「你今天也……」话没有说完，转成了一个「算了」。

这一晚没有吵架。两个人都没有觉得对方做错了什么。可是第二天早上，许桐在厨房里想了很久：昨晚那句话，是不是说得不够？

这个「不够」是新的。第一个月，她没有这样想过。那时候同样的一句话，随便说出口，就够了。现在它得说得及时，说得带一点温度，后面还得跟上那杯水。少了其中一样，屋里的空气就差一点。

她开始留意自己的声音。有几个晚上，她在门口多停了一秒，调整了一下才开口。她也开始觉得，阿成的「嗯」，好像比以前轻了一点。也可能是她多想。

那个星期，许桐在中心的茶水间跟同事小陈说起这件事。小陈是个直性子，结婚八年，听完说：「你们这不挺好的吗？我家那位连这句都没有。」

许桐想了想，说：「是挺好的。就是有时候觉得，这句话得说好才行。」

小陈笑她：「哪有说话还要说好的，那是你给自己加戏。」

许桐也笑了。回到工位，她给自己倒了杯水，心里却没有完全放下。小陈说得没错，这也许就是她给自己加的戏。可是她也说不清，这出戏是从哪一晚开始有的。

同一句话，账面上的单价没变，可是要拿它换到同样的松，得多付一点东西。

◆ 四、第三个月：没有被说出的那件事

第三个月，出现了一件小事。

阿成的单位，打算在白班设一个协调岗，工作内容和他现在的调度有一大半重合，不用熬夜。主管私下问过他的意思。阿成没有马上答应，也没有拒绝。他说，要回去想想。

这件事，他没有在单位里想完。有一天晚上他回到家，换鞋的时候，嘴里嘟囔了半句：「要是能……」

许桐说：「辛苦了。」水递过来。

阿成接过水，把后半句咽了回去。

这里需要小心写。他不是被谁堵住了嘴。许桐没有打断他，没有不耐烦，她的那句话里没有一点恶意。更准确地说，是那个晚上，门口的位置已经被一个现成的形状占满了：一句话，一杯水，一声「嗯」。这个形状很舒服，舒服得没有留出一个缝，让半句「要是能……」接着往下长。

那半句话后来去了哪里？本书不知道。阿成也许过几天自己想明白了，也许在单位里跟同事聊了，也许一直就没想清楚。这个构想场景不替他回答。

但三个月后回头看这条账，有一件事是清楚的：这个家里有一件值得商量的事，三个月里始终没有被商量。夫妻两个人都没有觉得自己在回避。

设想三个月后的一个周末，有人请这两个人，各自在纸上写几句：这三个月，那句「辛苦了」对你意味着什么。

许桐的纸上写的大概是：「我每天都说，一次没落下，除了那个晚上。我知道他不容易。这是我能给的，也想给。」

阿成的纸上写的大概是：「她每天都说，我很感激。有时候我想，该说的好像都说完了，可又觉得有点什么没说。」

这两份纸，不是在吵架，也不是谁在撒谎。许桐记的是**我给出去了什么**，阿成记的是**我收到了什么**。两份都对。可是翻遍这两张纸，没有一行字记的是：这句话现在在这个家里，是什么样的一个东西？它够不够？它还能不能换？

这个空，不是谁的过错。日常的记法里本来就没有这一栏。人们在说话的时候，只记「说了」和「听了」，很少记「这句话在我们之间的分量，三个月前和现在一样吗」。

第 7 章、第 14 章会专门回到这个现象：一份价值记在谁的名下，要几方各读各的那份，才拼得出来。在这里，只需要先看见：两份各自成立的账，可以放在同一个家里，互不冲突，也互不相识。

◆ 五、三个月后的账

把三个月的账摆在一起，只写看得见的三项，不下判断。

第一项，当晚的读数没有变。如果现在再问他们，说完「辛苦了」之后那十分钟，感觉好不好，两个人大概还是说好。这一项的账面是满的。

第二项，「够」的标准变了。三个月前，一句平平的「辛苦了」就够；现在，同一句话要说得及时、带着温度、配着水杯，才够。少一样，他们会觉得差了点什么。这条标准是什么时候立起来的？没有人宣布过。它是在一次次的晚上里，自己沉淀出来的。

第三项，有一些话进不去了。「要是能换个班」只是其中一句。还有许桐自己的：上个月她在中心遇到一个情绪很崩溃的老人，回家想讲，话到嘴边，

换成了「今天还行」。她怕讲出来，阿成又要拿出一个「辛苦了」来回应她，她不想再收一次。

这三项摆在一起，看上去像一个故事：句子有用，所以重复，所以标准升高，所以别的话没了入口。

还有一栏，也要写上：没有变的。周六早上他们仍然一起去菜市场，阿成还是会为了一把香菜跟摊主磨半天价，许桐还是在旁边笑。他们看电视时仍然会为一个情节争起来。亲家来的那天，他们配合得像两个老搭档。这些日子，账面上一点没有透支的影子。

这一点要写，是因为接下来的判断必须收窄：三个月里变了的，是**特定的几处**，不是整段关系。一段关系可以在大部分地方好好的，只在某个角落里，有一条线悄悄地换了形状。

可是这一章要克制。三项是并排站着的三个现象，它们之间有没有因果，是第二编以后的事。这里只确认：三项都在这对构想的夫妻身上发生了，在三个月的时间里。

◆ 六、三个月里还发生了什么

写到这里，必须把另一些事也摆上桌，免得把所有的变化都推给一句话。

三个月里，季节从秋天走进了冬天。年底前货运站的单量往上涨，阿成的夜班接电话的次数多了。许桐所在的中心新增了慢病随访的任务，她的报表多了一张。阿成的母亲在外地，入冬后咳了一阵，每隔几天来电话问；两个人都为这件事掂量过要不要请假回去。许桐有一阵例假不准，她没有去管。

这些都是真的，也都可能让夜晚变得更累、让话变得更少、让一句「辛苦了」要得更多。

本书没有办法在这个构想场景里把它们分开。分开它们，靠的不是写得更细，而是设计：让别的条件保持相同，只动一样东西，再看账有没有变。这就是第五编、第八编以后要做的事。

所以第 1 章的现象，必须以这个姿势读：它是一组**待分开的并发**，不是一条已经查清的因果。读者如果在这个故事里认出了自己，不妨也列一份自己的「三个月里还发生了什么」。写完以后，那句话占多大的份额，会比一开始清楚。

◆ 七、对手最强的说法

这一节要把反方请上来，请它把话说完。

反方会说：这再平常不过。任何一句好话，说上三个月都会变淡。人对刺激的反应，本来就会向最近的刺激靠拢，原来觉得很好的东西，慢慢变成基准，再好就要加码。这在心理学里是有名字的现象：适应水平。

〔待核〕

另一条线说的也是这个：人们在好事之后很快回到原来的快乐水平，这叫享乐跑步机。

〔待核〕

反方还可以补上更多。三个月里，阿成的工作可能确实更累了；他本来就不爱说话；许桐白天的情绪负担也重，她没力气多讲，不是因为那一句「辛苦

了」，而是因为她累。夫妻之间的话，本来就会随着年头减少。把这些都算到一句话头上，是在给一句话背锅。

这个说法有力量，本书承认它的大部分。

适应确实在发生。第二项「够的标准变了」，几乎就是适应水平在家里的样子。第三项里，有一部分「话少了」，也完全可能只是疲倦。本书不主张这些现象是新发现，更不主张只有本书的解释才讲得通。

可是反方的话停在一个地方。它解释了为什么同一句话分量变轻，没有解释这个分量**还能不能被改回来**。适应水平类的说法，讲的是刺激史推着标准走，走到哪儿算哪儿；它没有问，这对夫妻的日子里，有没有一个口子，让标准在需要的时候被拿出来重新量一遍。它也没有回答第三项里那个更具体的问题：为什么偏偏是「要是能换个班」这样一句带着差别的话，没有了入口？

所以反方不用被驳倒。这一章也不要求它被驳倒。本书只是把这两个它没有回答的问题，留在桌面上，供后面的章节接手。

反方还可以再退一步，指向这一章自己的写法：你讲的这些变化，是谁看见的？第二个月那个「阿成的嗯好像轻了一点」，是许桐的感觉；第三个月那半句「要是能换个班」，也是许桐在场才听见的。这些观察大半来自一个人的一侧。阿成自己，也许根本没觉得变轻，也许那半句话他早就不想说了。构想的场景里，观察者本身就带着一把会动的尺子。

这一条打在要害上。它提醒：同一个现象，要由不止一个人来读。第 7 章、第 14 章会把这一条做成方法，这里先承认它对本章的限制：本章所写的三项，每一项都可能只是许桐一侧的读法。

还有一位反方，说话的口气和前一位不同。

他会说：夫妻之间，不用算账。一句「辛苦了」，就是一句「辛苦了」，把它拿来盘点标准升没升、话有没有少，是把爱情当成了生意。很多好的关系，恰恰好在不盘点。两个人愿意在晚上十一点相互递一杯水，这就是全部的意思，别的都是多余。

这个说法对在哪里？它对在：一旦两个人开始数句子，日子可能真的会坏。一个总在检查「你刚才的回应够不够」的伴侣，是让人累的伴侣。亲密的好处，在相当程度上就是不审计。这一点本书接受，并且愿意写在前面。

它停在哪里？它把「盘点」和「留口子」当成了一回事。本书从头到尾不主张夫妻每天对账。本书说的，只是日子里需要有一个口子：不用天天开，但必须在。它可以小到一句周日散步时的顺口一问：「前阵子你说想换班，后来怎么想的？」这不是盘点，只是让一件被搁置的事，有地方被重新拿起。

有口子，和每天对账，是两种完全不同的日子。后一种让人累，前一种几乎看不出来。本书要查的，是这两种日子三个月以后，账上会不会不一样。

◆ 八、这一章不做的事，和它怎样会错

先说这一章不做的事。

第一，不判断许桐做得对不对。她说「辛苦了」，是体贴；阿成接过那杯水，也是真心领受。账上没有谁欠谁。

第二，不判断这对夫妻的关系好不好。三个月前后，他们都是一对会在朋友面前说「挺默契」的夫妻。本章没有说这句话是假的。

第三，不说「辛苦了」这三个字有毛病。换成别的说法，比如「今天怎么样」「来，喝点水」，也可能走同样的路。本章讲的不是一个词，是一类做法在三个月里留下的账。

第四，不给因果。三项现象并排摆着，谁引起谁，要等后面的章节拿出可检验的说法，再用设计来分。

第五，不教人换说法。有人读到这里，会想：那以后别说「辛苦了」，改说别的。本章没有这个意思。换一句话，如果不留口子，三个月后可能走同一条路。问题不在字面。

再说这一章怎样会错。

这一章的现象描述，在下面几种情况里会作废。

如果把同样的夫妻放回去重复观察，发现「够的标准」其实没有变，所谓变轻只是那天许桐太累，那第二项就不成立。

如果发现「要是能换个班」这类话，在这对夫妻之间并没有变少，只是被换到了别的时间和地点说出，那第三项就不成立。

如果发现无论说什么，三个月后各种话语都同样变淡，说「辛苦了」的夫妻和说别的话的夫妻没有区别，那本章所摆的现象，就只是适应水平的又一个例子，不需要本书另外讲什么。

还有一种情形也要写上：如果有人逐晚记录，发现许桐每晚的那一句并没有如她所感觉的那样「变难」，变的只是她事后的回忆，那这一章写的，是回忆的变化，不是句子的变化。这同样需要另一套设计去查。

这个「会错」的清单，不是客气。它是本书的约定：从第一章起，每一个现象都要写明，它在什么情况下不再算数。

◆ 九、放回日子里

回到许桐和阿成。

三个月后的某个晚上，许桐在洗碗的时候，想起了阿成那半句「要是能……」。她没有立刻去问。她想了想，在手机日历上给三周后的一个周末，建了一条提醒。提醒的字是：「问问他，那个白班的事，后来怎么样了。」

这不算一个大动作。它只是在日子里放了一个点：到那天，把这件事重新拿出来，看一眼。

如果她把这件事讲给阿成听，阿成也许会说：「我早没往心里去了，那个岗位我不太想去。」也许会说：「我其实一直想问你，怕你觉得我嫌累。」也许两样都不是。这个提醒的意思，不是预设答案，只是让这件事，有一个日子被问。问了，才有答案。

读者也可以做一件很小的事。选一句你常对身边人说的话，那种说出口就能让场面软下来的话。接下来两个星期，留心三件事：对方第一次听到它的反应，和现在有什么不同；你现在得加上什么，它才算够；有没有哪句话，曾经能说，如今不太说了。不用记很细，写在手机备忘里，几个词就行。

然后给自己约一个复核点：两个星期后，翻出来，看一遍。如果可以，也请对方各写几行，不看你的，只写他自己那一份。两份摆在一起，看的是哪里对得上，哪里对不上。对不上不是坏事，对不上的地方，才是账里最有话的地方。

如果你发现自己或身边的人，在这样的日子里一直撑不住，难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

一句话当晚有用，三个月后可能要得更多，也可能有些话没了入口。先把这三件并排摆好，不急着说谁错。

小账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？当晚是补满了：疲惫被放下了。可是「要是能换个班」这样带着差别的话，没有得到一个能接着长的地方，这一点是留了缺还是补了缺，本章不下断语，留给后面的章节。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？在这对夫妻的日子里，三个月内没有看到约定过的复核，直到最后一节，许桐才给自己建了一个提醒；这个口子是刚刚才有的。

第 2 章

「你感觉好些了吗」：回应性范式的尺子

这一章的问题：一门以「你感觉好些了吗」作成效的学问，为什么会对三个月后的账本视而不见？

场景　周三晚上的培训室

这是一个构想场景。

周三晚上七点，社区卫生服务中心三楼的培训室，开了一半的暖气。许桐和另外八位同事围着两张拼起来的桌子，参加一场「共情沟通」的内训。讲课的是一位外聘的老师，四十多岁，很会用手势。

练习是两两一组。一个人扮患者，说一段心里的难处，另一个人练习回应：先复述，再确认感受，再给一句关心。许桐和同组的小梁一组，小梁演一个刚查出高血压、夜里睡不着的中年人。

小梁说：「我这几天一躺下就心慌，老想着是不是要出事。」

许桐照着培训要点回：「听起来这几天你一直很担心，一躺下就停不下来。这样确实很难熬。你愿意跟我说，我很高兴。」

小梁点头。老师走过来，问了一句：「你现在感觉好些了吗？」

小梁说：「好多了。」

老师在白板上画了一个笑脸，说：「这就是共情的效果。感觉好些了，说明回应对路了。」

每个人的练习单上都有一栏：「对方即时感受（1 到 5）」。许桐给小梁的那一栏写了 4。小梁给许桐写的是 5。

回家路上，她坐在公交车上，想起这一栏。她想起另一个人：一个晚上，她对阿成也说过类似的话，阿成也说「好多了」。这两件事，不知道为什么，在她脑子里放在了一起。

◆ 一、一个好用的问题

「你感觉好些了吗？」这句话，值得先好好夸一夸。

它短，几乎任何人都能问。它不需要高深的理论，也不需要对方先学会一套词汇。它的答案又快：说「好些了」，或者「没有」，几秒钟就有。更要紧的是，它有方向：问的人有了一条路可走，答案不好，就换一种方式再来。

在很多场合，它实实在在地帮了人。急诊室里、产房外、葬礼后的那一晚，一个问得出这句话、也接得住答案的人，比一个讲了一大堆道理的人要有用得多。

它还有一层好处：把「回应」从玄学变成了可练的技术。一个人感觉被理解了没有，本来是看不见摸不着的东西。有了「你感觉好些了吗」，就有了一个可以问、可以记、可以比较的读数。培训的人可以拿它改进课程，研究的人可以拿它做统计，做服务的人可以拿它评估质量。

还有一层好处常被略过：这句话让问的人也松一口气。问完了，答案是「好些了」，问的人就知道自己做对了，可以放下手里的事。一句话同时安顿了两个人，难怪它传得这么广。

所以不奇怪，整整一个学术传统，把它当作了成效的标准。

那晚的课，并不只有一块白板。

老师讲了几条许桐觉得有用的话：对方说话的时候，不要急着给建议；先说「我听到了」，再说别的；少用「别担心」「想开点」，这类话听上去是安慰，常常让对方觉得被推开了。她在本子上记了三条。

课间，有人问老师：回应之后，会不会隔一阵再回访，看看对方的情况？

老师笑了一下，说：「理想的情况当然要回访。可是你们想想，一个社区中心，一天几十个人，谁有这个人手？我们只能抓当场。当场做好了，就是好的回应。」

没有人反驳。这话说得很实在。人手有限，时间有限，当场的读数是此刻能拿到的最可靠的东西。

在这里要记下的，不是老师答得不好。恰恰相反，这个回答说出了整个范式为什么站在即时缓解上的现实理由：**回访贵，当场便宜；而当场的读数，又恰好看上去最准。** 这个理由不是借口，它是真的成本。本书后面提出的每一个复核点，都要面对同一个问题：谁来做，花多少人手，值不值。第 15 章、第 29 章会老老实实回答这个成本。

◆ 二、这条线是怎么长出来的

这个传统，本书统称为**回应性范式**。它不是一个人的理论，是一片相邻的研究线，共享一条默认的想法：回应得好不好，要看被回应的人当下有没有觉得好些。

先说亲密关系这一支。Reis 与 Shaver 在 1988 年提出了亲密关系的人际过程模型，大意是：亲密不是凭空长出来的，它从一次又一次的自我披露与回

应里建起来。一个人说出了自己，对方的回应如果让他觉得被理解、被认可、被关心，他就会觉得这段关系更近；更近的关系又让他更敢说。这条链子，后来被叫作「感知到的回应性」。

〔待核〕

再说人际情绪调节这一支。Zaki 与 Williams 在 2013 年把情绪调节从个人内部推到了人与人之间：一个人的情绪，可以被另一个人的行为调低或调高，而且这种调节可以有意，也可以无意。他们区分了不同的调节方式，也区分了调节是发生在自己内部，还是借助别人。

〔待核〕

这一支有一个对本书很要紧的特点：它把「别人的回应」当作调节情绪的一种资源。资源有好有坏，用得好，能把一个人从当时的低谷里拉出来。这是它的核心价值，也是它的默认问法：这个资源，此刻有没有起作用？

再往根上看，是 Gross 在 1998 年总结的情绪调节过程模型。它把情绪调节按时间点拆开：在情绪完全成形之前改变处境、改变注意、改变解读，和情绪成形之后压抑表达，是不同的路径，对身体和关系的影响也不同。这个模型后来成了整个领域的骨架。

〔待核〕

三条线读起来气质不同，可是放在一起看，有一个共同的地方：它们的「成效」，都落在一次情绪事件的前后，时间尺度是分钟、小时，最长到几天。这不是它们的缺点，是它们关心的问题决定的。

这三条线各管一段：一条管亲密怎样建起来，一条管情绪怎样在人与人之间调，一条管调的时候有哪几条路。它们彼此引用，彼此校准，合起来给了一

个相当完整的图景：回应是一种让对方的情绪朝更好方向走的行为，做得好不好，看对方是否更好。

◆ 三、「更好」是怎么被量出来的

图景再完整，也得有尺子才能落地。回应性范式量「更好」的办法，大致有三种。

第一种，当场问。像培训室里那一栏：「现在感觉好些了吗」。问的时间点，通常在回应之后的几分钟、几小时，或者当天结束时。

第二种，问对方觉得「他理解我吗」「他在意我吗」。这是感知到的回应性，同样是回应之后很快就要答的。

第三种，看生理或行为的信号。心率下降了，说话的速度慢了，眉头松开了。这些信号和前两种方法相互印证，让这一套读数显得更牢靠。

这三种办法有一个共同点：它们都在回应发生的当下，或者不久之后，读取一个**由回应本身造出来的东西**。对方此刻舒服了没有，是回应的产物。读数是产物的一个剖面。

这并不是毛病。读产物，本来是评估一个行动的朴素办法：药吃下去，看烧退了没有。区别在于，药不会改写「烧」的定义，而情绪回应有可能。

当场读数为什么这么受欢迎？它有三个别的读数很难有的长处。

第一是快。回应刚做完，答案就有了。培训的人可以当天改课，服务的人可以当班调整。

第二是可比。不同的人、不同的场合，可以用同一栏「1 到 5」放在一起看。这让研究成为可能，也让管理成为可能。

第三是可自证。这一条最要紧。读数是由被回应的人自己给的：他觉得好些了，就是好些了。没有哪个旁观者有资格说：「你其实没好。」这给了范式一个很强的伦理底色，它尊重人对自己感受的权威。

这三个长处，每一个都值得保住。可是请注意第三条背后的一个细节：**那位给出读数的人，用的是他此刻手里的那把尺子。** 他说「好多了」，是拿此刻的感受，和他心里此刻认为「该有的样子」比出来的。这把尺子在这一刻是他自己的，他有权威。但它是不是从前被谁写过，是不是在被谁一次次地写，当场的读数里没有位置回答。

这不是在怀疑小梁的诚实。他说好多了，就是好多了。要问的只是：这个「好多了」，量的是不是和三个月前同一个东西。

◆ 四、对手最强的说法

这一节让回应性范式替自己说话，要说到它最有力的地方。

第一，即时缓解不是肤浅的指标。一个人痛苦的时候，让他痛苦少一点，就是价值所在。要求一次回应同时负担「长远的成长」，等于把一个正在发抖的人放在秤上称。这是不近人情的。很多时候，当下的缓解正是后面一切可能的前提：睡不着的人睡着了，才有力气第二天做点什么。

第二，范式不是不管长期。它会说：长期追踪的研究早就有了，感知到的回应性，被看作预测关系满意度与稳定的重要线索之一；回应得好的伴侣，关系往往走得更久，彼此更信任。「一次一次的好回应会累积成一段好关系」，是这条线的核心。

第三，它已经警惕过「回应得太多」。研究者早就知道，有的回应是替代，有的是过度再保证，有的是溺爱。范式里有内部的刹车，并不是一味说「越多越好」。

第四，要求每一次回应都带一个「复核点」，会把日子过成会议。亲密的好处，恰恰在不用审计。夫妻之间说句「辛苦了」，就让它是「辛苦了」，别搞得像做项目。

第五，要求「复核点」，本身可能把温度降下来。一个人正在难受，你却说「三天后我们再看看你现在怎么想」，听上去像在办手续。安慰最好的时刻，常常是不带任何后续安排的时刻。这个担心同样站得住，本书会在第 10 章、第 15 章里认真对待它：复核点不等于盘问，它可以小得几乎看不出来。

这五条，每一条都站得住。本书不打算说它们错。

◆ 五、它看不见什么

那么，这个范式停在哪里？

它停在这样一个结构上：**它用来量「回应好不好」的读数，是回应自己的产物，而它没有设一个位置，去量这个读数所依赖的标准有没有被回应改写。**

用培训室里的例子说。小梁说「好多了」。这个「好多了」是和什么比的？和他刚才心慌的那一刻比。可是如果这样的回应在他生活里重复了三个月，「好多了」会不会开始是和另一个东西比：和他以前被回应的那个样子比，和他以为「被懂」应有的那个样子比？到那时，同样一句话，换一个说话人，他很可能说：「没感觉。」

当晚的读数并没有错。错不在测量，是**测量背后那把标准，被安慰自己慢慢写成了形状**。　本系列《心在哪里？》（第　390　号）把这把标准叫作「应模」：回应者先替对方画好了一个模子，此后什么样的回应算懂、多少算够，都照着它量。〔机制假说〕本书把同一个东西叫作**尺子**，下一章以后会逐步展开。

回应性范式不是不知道标准会变。适应水平的研究线、response shift 的研究线，都在这个领域的邻近。后者大意是：人在经历重大事件之后，评估自己状态的内在标准、价值和概念本身都可能改变，所以前后同一把量表的读数，不一定量的是同一个东西。

〔待核〕

可是这些研究线描述的是漂移，是「标准在动」。它们很少追问的是：这个漂移是否被一个**可以外生安排的结构**允许改回来？比如，有没有约定的复核点，回应者能不能按反馈改动下一轮的做法，被搁置的话题能不能再提起。这三样，本书合起来叫**回写可返回性（R）**，它是第四编的主角。

所以，范式的这个盲点不是「不知道有漂移」，而是漂移之后**回不回得来**，不在它的记账栏里。

再回到小梁。设想两个三个月后的小梁，把他们摆在一起看。

第一个小梁，每次来中心，护士对他说一句贴心的话，他仍然说「好多了」。他心里「被懂」的标准没动：他不过是个爱被人问候的人，问候到了，就满意。

第二个小梁，每次也说「好多了」，可是他心里的标准已经悄悄挪了：现在他觉得，一个人说得及时、说得顺、不反驳，才算懂他。他在家里也这样要求家人，家人若是说了一句不顺耳的实话，他会觉得对方「不理解我」。

如果只看当场那一栏，两个小梁没有区别。五分，四分，一样的笑脸。你要等到换一个说话人，或者出现一件需要有人跟他不同意的事，两个小梁才会分开。

这就是「在结构上看不见」的意思：读数相同，读数后面站着的东西，可能完全不同。本书不说第二个小梁是常态，也不说他是少数。两个小梁各占多少，是要靠设计去查的事，不是靠一个例子去断的事。本书只说，旧账本里没有一栏，让人分得出这两个小梁。

反方在第四节说过：范式并不是不管长期。这一节把这一点接下来，认真看一遍。

多数长期追踪，把关系满意度、关系稳定性作为终点，追几个月、几年。这些读数很有价值：一段关系的满意度能不能保持，对当事人来说是真事。

可是满意度这个读数，同样是由当事人在当下，拿他当下的尺子读出来的。设想一个回应者，三个月里一直做着同一种安慰，对方也一直觉得被安慰；尺子随之往一个方向挪了一截，满意度读数和三个月前一样高，甚至更高。追踪从头到尾，看到的是一条平稳的、漂亮的线。

只有当你把「他心里认为什么样的回应才算懂」这一栏，也在三个月前、三个月后各测一次，才有机会发现：线是平的，可是线底下的东西挪了。

本书不说多数追踪研究没有考虑到这一点，那是文献综述才能下的判断，本书不下。这里只说结构：**如果终点读数本身依赖尺子，而尺子被同一个过程**

改写，终点读数就可能长期好看。 第 16 章会把这一点写成一个可以出错的预测：自锁期里，信任和满意度不降反升，别的地方先出问题。现在只需记住它的位置。

◆ 六、为什么即时缓解的成效，会看不见倒置

把这个盲点说得更精确一点。

设想一把尺子，每次量完东西，自己就会长一点。量一个小东西，它长一毫米；再量，又长一毫米。如果你只在每次量完当下读数，永远是「刚好合适」，因为尺子是被这次量的东西撑出来的。三个月后，尺子比原来长了一大截，你每一次的读数仍然是「合适」。你需要把今天的尺子和三个月前的尺子并排放，才看得出来。

换一个比喻。河边立着一把水尺，每回涨水，人们在尺上刻一道。久了，大家看刻度判断水大不大，忘了刻度本身是上一次涨水刻上去的。旁边有没有人，隔一阵拿真实的水位去校一次尺，决定了这把尺是在帮人看水，还是在替水说话。

这个比喻有一处靠不住，必须说在前头：河水不会因为被量而改变，而情绪互动里，被量的东西会被量它的方式改写。所以本书只借水尺看「校尺的口子」这一件事，别的地方不借。

回应性范式的成效指标，就像每次量完当下读数的那一种。它的结构决定了：**只要安慰当下有效，哪怕它同时在改写判断「有效」的标准，读数上也看不出来。** 这是结构上的看不见，不是研究者疏忽。

所以本书说「在结构上看不见倒置」。倒置，是产物回头改写生产它的条件。范式的读数，量的是产物；而条件在哪里，范式把它放在回应之外，当作一个相对稳定的背景。背景稳定，是范式的前提；倒置，恰好是背景被前景改写。前提不成立的地方，范式的读数还在，只是不再回答它原来想回答的问题。

这并不否定那一套读数在多数场景下的价值。它只是说：在一个特定的区域，也就是回写落在封闭结构上的区域，读数会一直好看，而问题在读数之外积累。

◆ 七、这一章不做的事，和它怎样会错

这一章不做的事有五件。

第一，不批评培训。许桐上的那堂课是有价值的，它教的复述、确认、关心，是一套好用的基本功。

第二，不说「你感觉好些了吗」是个坏问题。它是个好问题，只是不是唯一该问的问题。

第三，不替回应性范式作结论。这一片研究线（亲密过程、人际情绪调节、情绪调节、感知到的回应性）各有大量工作，本书只写「大意如此」，不替它们总结，也不批评它们的细节。

第四，不宣布范式「过时」。范式在即时缓解上的解释力，本书全部接受。

第五，不先下结论说范式「应该改成什么」。第 3 章、第 4 章还要继续把近邻理论摆平，看它们看见了什么，才谈本书的位置。

第五，不先下结论说范式「应该改成什么」。第 3 章、第 4 章还要继续把近邻理论摆平，看它们看见了什么，才谈本书的位置。

这一章怎样会错？有四处会作废。

其一，如果把回应性范式的长期追踪研究逐个核对，发现它们其实已经在系统地比较「同一把尺子前后是否被改写」，并且把能否改回当作一个变量，那本章说的「结构上看不见」就是夸大，需要收回。

其二，如果即时缓解的读数和三个月后的各项读数，在各种关系里都高度一致，没有任何一类关系里读数分叉，那「读数一直好看，问题在读数之外积累」就没有地方落脚。

其三，如果有人拿出一批跨过几个月的记录，发现凡是当场读数好的回应，三个月后对方判断「懂不懂」的标准都没有动，也没有一处出现过动了回不来的情形，那这一章说的「看不见」，看不见的就是一个不存在的东西，本章作废。

其四，如果「应模」或「尺子」这类概念，被发现完全等同于适应水平或 response shift 的已有概念，没有任何新增的可检验之处，那本书这个概念就只是改了名字。本书的立场写在第 2 章的这个位置：尺子的漂移是已知现象，本书的新增，只落在「能否改回」上。

◆ 八、放回日子里

许桐那晚下了公交车，没有马上回家，在小区门口的石凳上坐了一会儿。

她想的不是方法，是一个很具体的事：下一次培训，她想问老师一个问题。「我们问对方『感觉好些了吗』，是在当场问。有没有人，在三个月后，再问一次同样的问题？」

她其实不知道答案会是什么。也许老师会说：「那是另一个课题。」也许会说：「我们有时会回访。」不管哪一种，她觉得，这个问题已经值得记下来了。

读者也可以用这个办法。下一次你对某个人说完一句安慰，别只看他当场的脸色。给自己约一个点，两周之后或一个月之后，找一个自然的机会，不是追问，而是顺口问：「上回那件事，你现在怎么看？」听他的回答。他的回答里有没有新的东西，有没有他当时没说的东西，这就是一个小小的复核点。

如果对方每次都说「没事了」，而你心里隐约觉得不对，不用急着下结论。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

本书在这一章想留下的，不是另一套回应技巧，而是一个记账的习惯：当场的读数记一栏，过一阵再看一眼的读数记另一栏。两栏对得上，是好事。对不上，才有话可说。

下次你在哪里拿到一张满意度单，不管是医院、银行还是线上客服，可以留意一下：它问的是「刚才」，还是也问过「上次」？只有「刚才」的单子，是旧账本的样子。这不是它的错，是它的位置。有一天你自己要设计这样一张单子，可以在底下加一栏：「上一次我们说好要回头看的那件事，后来怎么样了？」

这一栏，就是尺子旁边的那个口子。

许桐后来真的把这一栏写进了一份自己设计的随访表。她没有把它当成什么大事，只是在最底下多画了一行空格，标题是「上次说好回头看的事」。第一个月，十张表里有六张这一栏是空的。她没有去追，只是留着。

这一行空格，本书不当证据，只当一个提醒：一个口子，可以小得只有一行，也可以长期空着。它是否被用到，是另一回事。可是没有这一行，连「空着」都看不见。

带走的话

「你感觉好些了吗」量的是产物，没量衡量产物的那把尺子。安慰看见了此刻的难受，却把自己的舒适写进了衡量舒适的尺子，没留下把尺子改回来的口子。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？培训室里的回应，当场补满了小梁的担心，「好多了」是真读数；至于他的缺有没有留下，范式的读数没有设栏，所以看不出来。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？练习单上只有「即时感受」一栏，没有任何复核的栏，所以这个口子在这张单子上是缺的。

第 3 章

越亲近越有害？六条线和它们没问的那一句

这一章的问题：六条研究线都说支持有时有害，它们各自看见了什么，又把什么固定在了原处？

场景　周日晚上，八点四十

这是一个构想场景。

老方　67　岁，退休的中学语文教师。周日晚上他照例给女儿方沁打电话。方沁　38　岁，外企财务，那天刚收到一份新岗位的邀请，薪水高，可是要常驻外地。她还没答应，在客厅里来回走。

老方先听了十分钟。女儿说得乱，一会儿说怕累，一会儿说怕错过。老方没打断，最后只说了一句：「不行就回来，爸这儿有你的房间，钱的事你别操心。」

方沁停下脚步，喉咙松了一下。她说：「爸，有你这句话我就踏实了。」

电话挂断，她把那份邀请放到一边，没有回复，也没有拒绝。第二天她照常上班，第三天仍然没回。老方在家里擦桌子，心里很满意：女儿今晚是笑着挂的电话。

这一幕里没有谁做错了事。老方的话是真心的，方沁的踏实也是真的。可是研究者会问：这样的话说上几年，会发生什么？

◆ 一、先把账摆出来

「支持有时有害」，不是本书的新说法。心理学里至少有六条研究线，各自从不同的角落走到了这个判断，有的甚至走到了「越亲近越有害」。

这六条线，本章按次序一条条看。它们是：隐形支持、共同反刍、溺爱式回应、家庭迁就、依赖导向帮助与过度再保证，再加上回应性理论在另一侧的位置。最后两个模型不算有害支持线，却和它们紧挨着：最优匹配假说，依赖悖论。它们说的是，同一份支持，在不同条件下符号会反过来。

本书对每一条线问同样两个问题。第一，它看见了什么。第二，它把什么固定在了原处，也就是说，它拿什么当「状态变量」，拿什么当不变的前提。

「状态变量」是个干巴巴的词，这里用大白话讲一遍。一个模型要说明「为什么这次有害、那次有益」，总得指着某样东西说：区别在这里。有的模型指着关系的存量，比如亲密程度；有的指着行为的类型，比如「替他做了」还是「陪他做了」；有的指着情境，比如这件事能不能控制。被指着的那样东西，就是状态变量。

为什么要问这个？因为本书的全部赌注，落在一个很具体的地方：谁来决定符号。如果六条线里已经有一条把符号交给了「回写能不能被改回来」，本书就没有新话可说。所以这一章要查得细一点。

这一章只用名单内的经典条目，只写「有这条研究线、大意如此」，不写页码，不写具体数字。每处引用后都标〔待核〕，意思是：写作者尚未逐条核对原文，读者不应把它当作已核的引文。

◆ 二、隐形支持：好意藏起来才管用

先看最反直觉的一条。

Bolger、Zuckerman 与 Kessler 在 2000 年前后发表了一项研究，讨论伴侣之间的支持。大意是：当支持者做了很多事，而接受的一方明显察觉到了，接受者的情绪反而更差；当支持发生了，却没有被明显察觉，也就是「隐形支持」，接受者的情绪更好。

〔待核〕

这条线看见了什么？它看见了：支持被看见的那一刻，会附带一层别的东西。接受者可能因此感到自己被当作需要帮助的人，感到亏欠，感到自己的能力被打了折扣。同一份帮助，露在外面，成了一次小小的「你不行」；藏在里面，才是纯粹的帮助。

它把什么固定在了原处？固定的是支持的可见性。区别被放在「察觉不察觉」这一个维度上。一次帮助是显还是隐，决定它的后果。至于这份帮助怎样被一次次接下来，怎样改变了接受者衡量「够不够」的标准，这条线没有往下问。

回到老方。他那句「钱的事你别操心」，说得明明白白，方沁听得清清楚楚。按隐形支持这条线，这属于可见的支持。它可能让方沁踏实，也可能在很浅的地方给她添了一笔「爸又在替我兜底」的账。哪一边占上风，这条线要看具体的情境和接受者的感受，答案是「看情况」。

「看情况」本身没有错。可是它留下一个问题：情况是什么？是接受者当时的心情，还是这对父女之间已经积下的某样东西？这条线没有说。

还有一点要提前交代，免得读者误会。隐形支持的结论，不能直接读成「帮助要偷偷做」。那条研究线讨论的是一类情境下的情绪后果，并没有为「瞒着对方」背书。本章后面还会反复碰到这个问题：一条线的结论，常被读得比它说的更宽。

◆ 三、共同反刍：一起说，越说越沉

第二条线换了地方，不看伴侣，看朋友，尤其是青少年之间。

Rose 在 2002 年前后提出「共同反刍」这个说法。大意是：两个人在一起，反复谈论同一个烦恼，谈它的原因，谈它的后果，谈它有多糟，谈完又谈。这样的谈话让两个人觉得彼此更亲近，友谊的质量上升；可是它同时和更多的低落、焦虑联系在一起。

〔待核〕

这条线很有意思，因为它直接给出了一个「账面和账外不一致」的画面。亲近感在涨，情绪却在沉。两个人都觉得，这么能说到一起，一定是被理解了。可是谈话的内容，一直在把烦恼原样搬回桌面。

它看见了什么？看见了「被接住的感觉」和「真的缓解」可以分家。越是说得投入，越像是有益。它把这一点写成了可以研究的现象。

它把什么固定在了原处？固定的是谈话的形态。共同反刍被定义为一种谈话方式：反复、聚焦于问题、聚焦于感受、少有行动。形态一旦被认出，问题就成了「不要用这种形态说话」。形态本身是怎样在一次次对话里被写成「这才叫懂我」的，这条线没有展开。

用生活里的话说：朋友之间有一种聊法，聊完了谁也没有变，却都觉得「今天聊得真好」。下次再聊，要的还是这种聊法，换一种就觉得对方不够意思。这时候，衡量「聊得好不好」的标准，已经被前几次悄悄改过了。这个观察，正好和本书的「尺子」挨得很近。可是共同反刍的研究线本身，并没有说尺子被改写，它说的是谈话形态与低落同行。

这里要诚实地划一道线：本书借这条线的现象，不借它的解释。共同反刍这条线的解释，主要落在认知与情绪过程上，比如问题被不断放大。本书的说法是另一个层面的：那些谈话把「舒适」写进了「够不够」的标准。两者可以并存，也可以互相打架，这要靠检验来分。

◆ 四、溺爱与迁就：替他把路铺平

第三条和第四条线放在一起讲，因为它们的位置很近，都发生在亲子之间和家庭之内，说的都是「为了让对方好受而改变自己的做法」。

先说溺爱式回应。研究者从儿童焦虑与慢性疼痛的一类研究里，早就留意到一种现象：当孩子表现出痛苦，父母立刻放下手边的事，替孩子做、替孩子免掉，用尽力气让孩子不难受。这样的回应，从父母的角度看是疼爱，从长期看，却和孩子的症状持续、功能下降联系在一起。Fordyce 一脉在疼痛行为研究里，Romano 等人在伴侣对疼痛的回应研究里，各自描述了类似的结构：对痛苦行为的体贴回应，可能让痛苦行为更稳固。

〔待核〕

再说家庭迁就。Lebowitz 一脉讨论的是焦虑孩子的家庭。父母为了不让孩子焦虑，改了自己的作息，改了家里的规矩，替孩子回答问题，替孩子避开会引起不安的场合。这就是「迁就」：家庭成员调整自己，去适应孩子的症

状。这条线的结论大意是：迁就越多，症状越难退，家里也越难回到原来的样子。

〔待核〕

这两条线看见了什么？它们看见了一个很难看的事实：最体贴的做法，和最持久的困难，可以长在同一条线上。父母没有偷懒，没有冷漠，恰恰是用力太足。

它们固定了什么？固定的是行为的类型。「迁就」「溺爱式回应」是一类行为，量越大，问题越深。干预也就顺着这个方向走：教父母减少迁就，慢慢撤。这个方向有大量实践，不是空谈。

可是有一个细节，这两条线通常不放在台面上讨论：撤的时候，为什么这么难？父母知道要撤，孩子知道父母在撤，家里人都知道。难的地方，不在不知道，在于孩子「够不够」的标准已经被一路迁就过来的日子改写了。孩子觉得「妈妈替我挡掉，才叫在乎我」。妈妈一撤，孩子读到的不是「妈妈在帮我长大」，是「妈妈不在乎我了」。

这就是尺子。迁就研究看到了尺子造成的后果，却主要把后果记在父母的行为上，而没有把尺子本身当成一个可以单独问「能不能改回来」的东西。

回到老方。「不行就回来，爸这儿有你的房间」，这句话放在迁就的框架里，算不算？不一定。一个　38　岁、有稳定工作的女儿，听到父亲说「有退路」，可能是真的兜底，也可能慢慢变成「不必冒险」的理由。看哪一种发生了，要看这句话之后，方沁每次犹豫时，父亲怎样回应，女儿衡量「爸爸是不是懂我」的标准有没有跟着变。这一层，迁就这条线没有现成的量尺，需要补问。

◆ 五、依赖导向帮助与过度再保证

第五条线分成两支，都是社会心理学里的老条目。

Nadler 与 Fisher（1986）以及 Nadler（2002）讨论帮助的两种类型。一种是「自主导向的帮助」：给对方工具，教对方办法，让他自己把事做成。一种是「依赖导向的帮助」：直接替对方把事做了。大意是：依赖导向的帮助，短期解决问题最快；可是它向接受者传达一种信息：你自己做不成。长期看，接受者的自主性受影响，对帮助者的依赖加深。

〔待核〕

Coyne（1976）从抑郁与人际的关系入手，描述了一种过度再保证的循环：抑郁的人不断向身边的人要安慰，身边的人起初给予，给得多了便感到压力、疲倦，抑郁者感到对方不再真诚，要得更多，对方更疲倦，关系逐渐变冷。

〔待核〕

这两支各自看见了什么？前一支看见：帮助是有「内容」的，它在做事之外还传一句话，这句话是「我觉得你行」或「我觉得你不行」。后一支看见：安慰的需求和安慰的供给，可以互相喂大。

它们固定了什么？前一支固定的是帮助的类型，自主导向对依赖导向。后一支固定的是一个人际循环：求和给，彼此强化。两者的状态变量，一个落在行为类型，一个落在循环里双方的反应。

这里有两处值得停一停。

第一处：依赖导向帮助的研究，明确承认「看情况」。Nadler　一脉讨论过，接受者若认为自己的困难是暂时的、可以改变的，依赖导向的帮助未必有害；若认为那是自己长期的短板，同样的帮助更容易伤到自尊。也就是说，符号已经被承认会随情境变化。变化的那样东西，是「接受者怎样看待这份困难」。

第二处：过度再保证的循环，本身已经含有「尺子」的影子。要安慰的人，要得越来越多，说明他衡量「够了」的标准一直在往上走。可是　Coyne 的框架，主要用来解释抑郁者与周围人之间的互动困境，不是为一般的亲密关系立论。而且它的重点是「对方的耐心被耗尽」，用的是消耗的语言，状态变量更像一种有限的耐心储备。

◆ 六、最优匹配与依赖悖论：符号会反过来

到这里，读者已经看出，前五条线里，每条都在悄悄说同一个意思：符号不固定。接下来两个模型，把这件事说破了。

最优匹配假说，来自 Cutrona 与 Russell（1990）。它的大意是：支持是否有益，取决于它与压力事件的需要是否匹配。事情可以被控制，最好的支持是帮助解决问题；事情无法控制，最好的支持是情感上的陪伴。匹配了，支持是增值；不匹配，支持是浪费，甚至有害。

〔待核〕

依赖悖论，来自　Feeney（2007）的一条研究线。大意是：在亲密关系里，当一方在需要时能够依赖对方，被回应得稳妥，他反而更敢于独立行动，更敢冒险，更有自主性。看起来是依赖，结果成了独立的底气。

〔待核〕

这两个模型看见了什么？它们看见：同一份支持，符号不是固定的。最优匹配把符号交给「事和支持的对口程度」，依赖悖论把符号交给「依赖是否稳妥、是否被回应」。

它们固定了什么？最优匹配固定的是情境：压力事件的可控程度。依赖悖论固定的是一个关系里的安全感的状态，也就是依赖被接住的稳妥程度。

先把话说清楚：这两个模型，已经是「符号随条件反转」的模型。本书不会装作它们不存在。如果有人说「只有本书预测支持的符号会反转」，这句话是错的，本书也不这样说。导论里早已写明，本书对这些近邻作的是收窄式声明。

那么本书的位置在哪里？要把话说在刀口上。最优匹配的条件，是事情和支持之间的对口；这是一个当下的、静态的匹配，匹配得好不好，看这一次。依赖悖论的条件，是依赖被接住的稳妥度；它更接近关系里的状态，可是这个状态怎样形成，怎样被一次次回应写出来，又会不会写成一个出不来的形状，依赖悖论的框架里没有专门的位置。

这就是下一节要说的。

◆ 七、没问的那一句

把前面几条线并排放在一张桌子上，看它们的状态变量各是什么，会发现一件有趣的事。

研究线	看见了什么	预测的符号	状态变量落在哪里
隐形支持	被察觉的帮助带来附加代价	可见时偏负，隐形时偏正	行为的可见性

研究线	看见了什么	预测的符号	状态变量落在哪里
共同反刍	亲近感与低落同行	反复谈烦恼偏负	谈话的形态
溺爱式回应、家庭迁就	体贴的回应稳固了症状	回应越多越偏负	行为的类型与量
依赖导向帮助、过度再保证	帮助传达了「你不行」；求与给互相喂大	依赖导向偏负；循环里偏负	帮助类型；循环中的耐心
最优匹配	符号随事与支持的对口程度变	对口为正，错位为负	情境（可控与否）
依赖悖论	稳妥的依赖长出自主	被接住时为正	依赖被回应的稳妥度

这张表里，没有一格写着「回写能不能被改回来」。

有的格子靠近。迁就研究里，撤不下来的那种难，其实是尺子改不回来。依赖悖论里的「稳妥」，听上去像是一个可以返回的结构。过度再保证里的循环，里面有一把越调越高的标准。可是它们都没有把这件事单独拎出来，当成一个可以外生操纵、可以单独问的变量。它们要么把它混进行为类型里，要么混进关系的状态里，要么当作结果而不是原因。

回应性理论在这里还要补一笔。Reis 与 Shaver（1988）的亲密关系人际过程模型，以及后来 Zaki 与 Williams（2013）的人际情绪调节，把「对方懂我、重视我、关心我」看作亲密关系里的核心过程，并且大体预测：回应得好，关系和情绪都会好。它们是本书第 2 章里的靶子，也是本章这六条线共同的对立面：这六条线都在提醒，回应得好，不一定就是好。

〔待核〕

现在可以说出那个空位。六条线都问了「这份支持，是什么类型、被看见没有、对不对口」。没有一条问下面这一句：

这份支持留下的东西，写进了衡量支持的尺子里。那把尺子，还有没有口子，可以被改回来?

本书的判词是这样写的：「安慰看见了此刻的难受，却把自己的舒适写进了衡量舒适的尺子，没留下把尺子改回来的口子。」前面六条线，大多看见了「此刻的难受」，也看见了安慰的后果。可是它们很少把后果的来路，追到尺子被改写这一步，更少把「尺子能不能改回来」当成一个单独的、可以被检验的条件。

所以本书留出的空位是：**符号由回写的可返回性决定。** 回写可返回，同一份支持是增值；回写不可返回，同一份支持成了透支。

这句话要说得小心。它是一个「空位」，意思是：现有的六条线加两个模型，没有把符号交给这个东西。它不是说，这些线都错了。它们大多对，只是各自抓住了问题的一块。隐形支持的「可见性」，迁就的「量」，匹配的「对口程度」，依赖悖论的「稳妥度」，都有可能与「回写能不能被改回」互相缠在一起。到底缠成什么样，是留给实验的问题，不是靠一章文字就能裁决的。

还有一句要补，关于标题里的「越亲近越有害」。这几条线并没有一条直接说「越亲近越有害」。它们说的是：在某些条件下，亲近的人更容易做出体贴的、迁就的、替你兜底的回应，于是这类回应的后果在亲近的关系里积得更厚。陌生人说一句「别担心」，说完就走，尺子没有机会被改写；每晚都在的人说上三年，尺子就可能被一句一句地磨出一个形状。所以「越亲近越有害」更准确的读法是：越亲近，回应的次数越多，写下尺子的机会越多。这时问题就回到本书的问法上：写下之后，有没有口子。

亲近本身不是毛病。同一段亲近，若每隔一阵就有人拿真实的情形去核一核那把尺子，说「上次那样回应，对你其实不够」，那么次数越多，尺子越准。次数多是中性的，口子有没有，才分出好坏。这一点，六条线里没有哪一条说成了。

◆ 八、对手最强的说法，以及这一章的边界

对手最强的说法，是这样的：

「你说的这个空位，其实不是空的。最优匹配说符号看情境；依赖悖论说符号看依赖是否稳妥；迁就研究说撤不下来是因为症状与家庭规则已经互相嵌住。你说的『可返回性』，不过是这三样东西在另一个名字下的合订本。你把它叫R，把它说成一个新变量，只是给旧东西换了个标签，再配一套更重的词。」

这个说法对在哪里？对在三处。

第一，现有模型确实已经承认符号会随条件而变。这一点没有争议，本章前面已经认下了。

第二，「依赖是否稳妥」和「回写是否可返回」，在日常生活里确实常常同时出现。一个被稳妥接住的人，大概也有口子可以说「上次那样不行」。两者的相关，可能很高。

第三，一个新名字，要证明自己不是旧东西的换名，只有一个办法：做一个旧东西预测不出来的检验。名字好听，没有任何分量。

这个说法停在哪里？停在一个可以动手的地方。如果「可返回性」只是「稳妥度」的别名，那么，把稳妥度固定住（比如用快速亲近程序诱导出相同

的互动前信任水平），再只改变复核点与修订权，两组的结果就不应有差别。如果两组真有差别，而且差别出现在回弹的量上，旧东西就说不通了。这正是第 30 章和第 31 章要做的事。到那里，本书把赌注摆出来，由数据来裁。现在，这一章不替它下结论。

本章不做的事。 这一章不评判哪一条线对错。六条线各有证据积累，本书没有重新检验它们，也不想削弱它们。这一章不主张「支持有害」，更不主张「亲近有害」。本书的立场是：在一个特定条件下，同一份支持会从增值变成透支，条件的名字叫回写可返回性。这一章也不提供任何改善关系的建议，它只是在清点前人的账。

这一章怎样会错。 有三种情形，本章的论断会作废。其一，如果有一条现有研究线，已经把「回写能否被改回」作为单独的状态变量，并且做过外生操纵，那么「空位」一说就不成立。其二，如果这六条线的状态变量，经过严格比较，可以被一个共同的存量变量完全吸收，那么「谁决定符号」的差别就小得多。其三，本章对每条线的概括，若被熟悉那条线的研究者指出读偏了，应按其指出的修正。所有引用都标着〔待核〕，不是客气，是真的没有逐条核对过原文。

◆ 九、放回日子里

回到周日晚上的老方和方沁。

老方那句话，不算错。本章要提的，不是「他该不该说」，而是一个他们两个都可以观察的小问题：这句话说出去以后，三个月里会发生什么？

有一个小办法。不用做任何大的改变，约一个复核点就行。比如，老方和方沁约好，一个月后的周日，再聊一次这件事。那次聊天的内容，不是催她做

决定，而是只问两句：「上次我说的那句话，对你有用吗？有没有哪句话你其实不想听？」

这个办法的要点，不在问了什么，在于「约好了」。一个有日期的复核，和一句口头的「回头再说」，是两回事。前者留了一个口子，后者没有。

方沁也可以做一件小事：下次老方说「你别操心」的时候，她回一句：「爸，这句话我先收着，到时候我要是想换个说法，可以吗？」这是在给尺子留修订权。

读者也可以拿自己做个小观察。想一件你常听到的安慰，那句话你听了多少次？每次听到，你心里想的是「又来了」，还是「有它真好」？这个差别，是尺子的位置变了的一种信号，值得记下来，一个月后再看一次。

难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

六条线看见了支持的后果，却很少追问：这份支持写进了尺子以后，尺子还能不能改回来。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，老方的话补满了缺，还是留了缺？这句话当晚把「犹豫」收成了踏实，没有问下去，所以更像补满，留缺与否要看一个月后有没有复核。二，尺子写下以后，有没有口子能改回？目前没有约定的口子，要靠复核点补上。

第 4 章

已经会翻转、会迟滞的模型：头号对手

这一章的问题：如果关系动力学的模型已经能算出符号翻转、迟滞和多个稳态，本书还剩什么可说？

场景　周五夜里，十一点四十

这是一个构想场景。

许桐 34 岁，社区卫生服务中心的护士。她丈夫阿成 36 岁，货运调度，常夜里接电话。那个周五，阿成十一点才到家，手机在餐桌上又响了两回，他一边应着一边夹菜。许桐说了一句：「你吃饭的时候能不能不接。」

阿成放下筷子，说：「你知道我这工作。」

两个人没再说话。许桐洗完碗，回屋，背对着他躺下。接下来三天，家里很安静。阿成不再在饭桌上接电话，躲到阳台去；许桐也不再提。第四天夜里，阿成端来一碗面，说：「那天是我不对。」许桐的眼泪一下子下来了。第二天，一切像是从来没发生过。

可是许桐在日记里写了一句：「上次也是这样，一碗面就好了。我怎么每次都这样。」

这一幕可以用两种话来读。一种是：他们吵了，冷了，和好了，关系回到了好的那一边。另一种是：好和坏之间，有一道坎。吵得浅，会自己回去；吵到过了坎，就要等一碗面、一句软话，才能翻回来，而且翻回来的位置，和被推过去的位置，并不是同一个点。

后一种读法，有现成的数学。它是本书头号对手的老家。

◆ 一、先认下这个对手

写一本新书，最容易犯的毛病，是把对手写矮。本章反着来：先把对手写足，再看本书还剩多少地方可站。

对手是一类关系动力学的模型。它们的共同特点是：把一段亲密关系看成一个随时间演化的系统，用方程去描写两个人的情绪与互动怎样互相影响。这类模型已经能产生本书特别在意的几种现象：影响随条件翻转；状态一旦过了某个阈值就跳到另一个稳态；来回的路径不一样，也就是迟滞；同样的外部条件下，关系可以停在两个不同的位置。

换句话说，如果有人对本书说：「符号翻转，迟滞，多稳态，这些我们早就有了」，这个人说得对。

本书要做的，不是否认这一点，而是找出：在这些已经能算出来的东西之外，还有哪些是它们算不出来的。这是一件需要耐心的事。下面分四个部分看：Gottman 与 Murray 的婚姻非线性模型，突变与双稳态的一般框架，关系物品的经济学，情绪劳动的研究。

◆ 二、Gottman–Murray：影响函数里的阈值

先看最核心的一支。Gottman 与数学家 Murray 等人，从夫妻谈话的观察编码出发，建立了一个婚姻互动的数学模型。他们的做法大意是：让夫妻在实验室里谈一件有分歧的事，把每个人每一轮的情绪表达编码成正或负，再拟合出一对「影响函数」：丈夫这一轮的情绪，怎样影响妻子下一轮；妻子这一轮的情绪，怎样影响丈夫下一轮。

〔待核〕

这条线最有意思的发现，是影响函数不是直线。Cook 等人（1995）以及 Gottman 等人（2002）的工作大意是：一个人对伴侣的负面表达，反应的强度，在不同区间并不一样；有一个阈值，过了它，负面的影响会陡然变大；而在不同的夫妻之间，这个阈值与曲线的形状有差异，这些差异可以和后来的关系走向联系起来。

〔待核〕

这套模型已经做到了什么？它做到了三件事。

第一，它把「积极多于消极才稳」这样的经验，变成了方程里的稳态。夫妻的互动轨迹，会走向某个稳定的点。这个点，有的夫妻靠近正向，有的靠近负向。

第二，它让「阈值」有了位置。影响函数的拐点，就是「说到这里，对方听进去的东西就变了」的地方。

第三，它承认了不同夫妻的函数不同，这就让「同样的做法，对这一对有益，对那一对有害」成为模型内的事，不必到模型外去找理由。

有一个细节，对读者读本书很要紧。这套模型的方程里，每一轮的影响，取决于对方上一轮的情绪与双方各自的「惯性」，也就是不受对方影响时各自的情绪倾向。惯性、影响强度、阈值，这些参数在一段观察期内，大体被当作不变的。它们可以因夫妻而异，可是在一场谈话里，它们不会因为谈话本身而改写。

本书想问的恰恰是这一步：参数会不会被互动自己改写，改写之后，有没有回头的路。这是一个对手的家族很少正面处理的位置，不是因为它们做不

到，是因为它们的任务不在这里。它们要描写一场谈话怎样走，本书要问的是谈话把什么留在了下一场谈话的起点上。

回到许桐和阿成。「你吃饭的时候能不能不接」，对另一对夫妻，可能只是一句提醒；对许桐和阿成，落在已经有积累的位置上，一句话就过了坎。这样的现象，Gottman–Murray 的框架可以描写，不需要新的概念。

所以本书对这条线，没有「它看不见」这种底气。它看得见符号会变，看得见阈值，看得见每对夫妻各不相同。

◆ 三、突变与双稳态：来的路和回的路不一样

第二支更一般一些。

数学里有一类描写「平滑地改变条件，系统却突然跳到另一个状态」的框架，常见的名字是突变理论，更一般的叫法是双稳态模型。它的基本图像是：同一组条件下，系统有两个可以停留的位置，从哪一边来，就停在哪一边。条件从低往高走，在某一点跳上去；条件从高往低走，却要在另一个更低的点才跳下来。这两个跳点之间的区间，就是迟滞。

这个框架被用到很多地方。在关系研究里，一些研究者用它来讨论：夫妻的满意度，在压力或冲突的某个区间内，既可以是高的，也可以是低的，要看之前是怎样走过来的。Gottman 一脉的模型，本身就带有这类双稳态的结构。

〔待核〕

迟滞这个词，容易被读成一个很专业的概念。生活里的样子其实很熟：同一碗面，在第四天端上去，能和好；若在第一天就端上去，反而像是糊弄。同一句「那天是我不对」，在冷战的第三天说，能管用；在第三小时说，对方觉

得你认错太快。关系的走向，不只看此刻手里有什么，还看是从哪里走过来的。

本书非常看重迟滞，因为尺子漂移之后「不易回弹」，在形式上就是一种迟滞。所以，这里要把话讲死：**迟滞不是本书的新东西。** 本书不能把「回弹慢」「回不去」说成自己的发现。

那它是谁的？它是双稳态模型家族的。以后在第 18 章和第 19 章里，本书用到迟滞的时候，会明说：这里借用的是已有的数学形状，新的只在于什么决定那个形状。

再说一句公道话。双稳态的框架有一个本书非常羡慕的长处：它能把「平滑地变，突然地跳」说成方程，而且可以画出来。本书的三方程闭合在第 18 章里，要借它的形状，也要接受它的检验方式：模型好不好，不看它讲得多圆，看它在没见过的数据上预测得怎样。

◆ 四、关系物品与情绪劳动：把账记到另一处

第三支和第四支，换了一副眼镜。

关系物品，来自经济学里的一条线（Uhlaner 1989；Gui 2000）。它的大意是：有些东西，比如友谊、陪伴、亲密，不能单靠一方生产再卖给另一方。它们必须由双方在互动中共同生产，而且生产的过程本身就是消费的一部分。你想从朋友那里「得到」友谊，就得投入时间、真诚，并且接受对方同样地投入。这样的东西，不能外包，不能压缩，也不能一次性买断。

〔待核〕

这条线对本书的意义在于：它把「情绪价值」从一个可以买卖的服务，改成了一种必须共同生产的东西。这个想法，和本书的取向相近。它也能解释一类现象：一方想要把情感需求外包给另一方，另一方出力越多，越像是在提供服务，关系物品的味道反而淡了。

情绪劳动，来自 Hochschild（1983）。大意是：某些职业要求从业者按规定的方式表现情绪，微笑，关怀，耐心，即使内心不是这样。表演出来的情绪，与真实感受之间的落差，会消耗人，长期积累，导致疲惫与疏离。后来这个概念也被用到家庭里，讨论谁在家里做更多的情绪维护。

〔待核〕

这条线看见了什么？看见了「给出情绪」是有成本的，而且成本常常不被计入。给出安慰的一方，可能正在支付一笔没人记的账。

这两支合在一起，让关系动力学的模型有了更宽的底盘：不只是两个人的情绪怎样互相影响，还有谁在生产、谁在支付、谁在消费。

把这两支放回许桐夫妇的夜里，会多出一层看法。阿成接电话，是他的工作，也是他在替家里挣钱；许桐忍着不说，是她在替这个晚上维持体面。两个人都在做情绪的活，都没有被记账。等到某一晚许桐说出那句话，说的不只是电话，是一笔攒了很久、没有地方入账的付出。关系物品的眼光，会看到「共同生产」出了问题：两个人各自在撑，没有一起做。情绪劳动的眼光，会看到「谁在支付」出了问题：成本落在了没人看见的地方。

这两支对本书是友军，也是需要划清的邻居。关系物品说的是「生产方式」，情绪劳动说的是「支付成本」。本书说的是另一件事：生产出来的东西，也就是那份舒适，回头改写了衡量它的标准，而标准有没有口子。三者可

以并排站着。本书第 22 章谈制度，第 27 章谈商业组织和客服，会把情绪劳动的研究当作地基用；那时会明说，这里的复核点与修订权，正是劳动者最常被拿走的两样东西。

要提防一种偷换。关系物品和情绪劳动都容易被读成「情绪服务有成本，所以该多付钱」。本书不这样读。多付钱，只是把账记得更清楚，账记清楚以后，尺子有没有口子，仍是另一个问题。

◆ 五、它们已经推得出什么

把四支放在一起，列一张清单：下面这些，对手的家族已经能做到，本书不能再说成自己的。

符号翻转：同一类行为，在不同的区间、不同的夫妻身上，后果的符号不同。Gottman–Murray　　的影响函数，最优匹配的框架，本章和上一章都认了。

阈值与跳变：关系过了某个点，会陡然换一个状态。突变与双稳态的框架。

迟滞：来的路和回的路不同。双稳态框架的标志。

多稳态：同样条件下的两个停留位置。同上。

自锁的外观：一个关系停在坏的稳态里，出不来。从数学上看，这就是一个吸引子很强的稳态。

漂移后不易回弹：适应水平、享乐跑步机一类理论，在个体层面也说到这件事。

〔待核〕

还有一条也要补：这些模型可以加参数。如果一位研究者发现，现有模型解释不了某组数据，他完全可以在模型里再添一个调节项，比如「复核机制」，让阈值的位置随它移动。这在建模上是正常、体面的做法。

所以，如果本书的主张只是「符号会翻转」「会迟滞」「会自锁」，那么这本书在这一章就可以结束了。头号对手赢在这里。

◆ 六、它们推不出什么

那么，本书还剩什么？

把眼睛从「符号会不会翻」挪开，去看「谁决定翻」。上一章说了，六条线加两个模型，状态变量是存量、行为类型或情境。关系动力学的家族，也大体如此：它们的状态变量是关系的存量，比如亲密度、正负互动的比例、满意度的水平。这些量，随互动的历史积累和变化。

本书的主张是另一种结构。状态变量里，有一个量是回写的可返回性　R。它由三个可以单独操纵的成分构成：复核点、修订权、重开通道。而且它不是外面给定的，而是由回应本身的做法写入的：这一次怎样回应，决定了下一次有没有口子。

照这个结构，可以对着五条预测，逐条问：对手的家族，会怎样预测？下面这张表，是本书对对手预测的读法。读法可能有偏，所以表后面单独写稻草人的风险。

预测	本书的预测	存量型关系动力学模型的读法	分歧点
P1	互动前信任相同、即时满意度相同，只改变 R，三个月后抹平的 PSI 在 R 低时下降、R 高时不降；翻转点随 R 平移	存量被固定，没有位置给 R；除非另加调节项，预测两组无差	一个外生的结构，能否独自翻转符号

预测	本书的预测	存量型关系动力学模型的读法	分歧点
P2	同一信任水平，换人并洗脱后，画像回弹量由 R 开关	漂移与回弹是刺激史的函数；预测 R 高低两组回弹相同	回弹量里有没有一个与刺激史无关的开关
P3	转折后，新议题上转换式回应的增益上升，旧封存议题几乎不动	状态是关系级变量；转折后所有议题同向跃迁	状态是按关系计，还是按议题计
P4	抹平主导且 R 低时，信任与满意度先不降反升，求助网络先收窄，满意度后降；乘性优于加性	若抹平消耗存量，信任应先降；一般按加性均值汇总	自锁期里信任的走向，以及汇总的形式
P5	抹平后 48 小时内，只有与被抹平的差异直接相连的小行动，抵消三个月 PSI 的降幅	没有特别位置给「缺」；任何积极活动大概都有帮助	帮助的是「接上缺」，还是任何愉快的事

这张表里的第三列，是本书的读法。要补一句诚实的话：这些模型没有人专门拿它们去预测过这五件事。所以第三列是「依其结构，大概会这样预测」，不是它们的作者说过的话。

分歧点的核心，是两个：状态放在哪里，调节项是外生的还是内生的。

存量模型把状态放在关系上。本书把状态放在两处：关系的咬合面，还有一个具体的口子，也就是 R。更要紧的是，调节项这件事。在已有模型里，如果要加一个调节项，它是研究者从外面放进去的参数，比如「这对夫妻的阈值高一点」。在本书里，这个调节项不是外面给的，是回应自己一次次写出来的：每一次抹平，同时也在写下「下一次有没有口子」。

打个比方。已有的模型像一条河上立了一把水尺，水尺的刻度是固定的，只看水怎样涨落。本书说的是另一种水尺：每次涨水，人们在尺上刻一道，时间久了，大家按刻度判断水大不大。关键不在水怎样涨，在旁边有没有人，定

期拿真实的水位去校一校这把尺。这个比喻有一处不贴：河里的水位不会因为被量而改变；情绪的互动里，被量的东西会被量它的方式改写。这正是对手没有预设、而本书压上的那一点。

◆ 七、对手最强的说法，和本书的稻草人风险

对手最强的说法，大概是下面这样：

「你要的只是一个调节项。把 R 当作一个慢变量，让它控制阈值的位置，让它受互动的影响缓慢更新。这是双稳态模型家族里的标准做法，叫慢快系统：快变量是情绪，慢变量是参数。你说的 R 就是那个慢变量。你没有提出新的结构，你提出了一个新名字。」

这是一个非常强的说法，应当认真对待。它对在哪里？

第一，慢快系统确实是处理这类问题的成熟做法。把某个参数当作随时间缓慢变化的量，让它由快变量的历史来更新，在数学上完全合法。

第二，本书的　　R，用这种方式写出来，没有任何东西让它在数学上不可能。第 18 章写的尺子回写方程，也有这个形状。本书不否认。

第三，如果有人真这样做了，把 R 当作调节项加进去，那么他实际上承认了：关系的存量，不是符号的决定项。承重的判断，已经被接受。导论里写过这一点，第三条收窄式声明。

这个说法停在哪里？停在两个地方。

其一，加了 R 的模型，还要面对 P2。R 高、R 低两组的回弹量，是不是真的不同？这件事，不论你怎样给模型命名，都得由实验回答。如果两组无

差，R 这个慢变量就是多余的参数，本书的承重地位就此撤回。这是失败条件②。

其二，加了 R 的存量模型，和本书的三方程闭合模型，是否一样好？第 32 章要做这件事：基线是「适应水平、response shift、伴侣特异参照点，加线性反馈，再加 R 项」，和三方程闭合模型，用信息准则比较。如果前者不劣于后者，本书放弃 SDE 在这个领域的承重地位。这是失败条件④。

所以，对手最强的说法，本书可以接受一半：接受它在形式上成立；不接受它是对话的终点。终点要由实验说了算。

本书对它们的稻草人风险。 要在这里正面写出来，因为本书最容易在这里出毛病。

第一种风险：把对手写成存量型。Gottman–Murray 的模型，事实上有不少变体，有的把状态变量扩成多维，有的把参数设成随时间变化。如果本书所说的「它们的状态变量是存量」，只对其中一部分成立，那么第 6 节那张表的第三列就偏了。读者若熟悉这些模型，应当按其变体去读。

第二种风险：把「没有人预测过」当作「预测不出」。上面说过，第三列是依结构的推断。一个足够灵活的模型，往往能事后拟合任何数据。本书对此的回应只有一个：预注册。预测写在先，失败条件写在先，不设退守条款。拟合得上，不算赢；要在没有拟合机会之前，把预测说出来。

第三种风险：把「内生」说得太满。R 由回应本身写入，这是本书的主张，不是已知的事实。如果实验里发现，R 的变化主要来自外部因素，比如关系之外的变故，而不是回应的做法，那么「内生」这一条要收回。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做的事。 这一章不拿对手的模型去拟合任何数据，也不声称它们对某对夫妻是错的。这一章不评价 Gottman 一脉的临床价值，那是另一件事，本书没有资格评。这一章也不主张「已有模型不重要」。相反，本书全部的论证，要站在它们已经建好的地基上：迟滞，多稳态，符号翻转，这些词，本书会一直用下去。

这一章也不做的一件事，是把本书的「新意」放大。读完这一章，读者应当对本书的新意有一个很窄的印象：它只落在 P1 至 P5 里，对手推不出来的那几条上。其余的，是借来的。

这一章怎样会错。 有四种情形，本章的论断作废或需要收窄。

一，如果有一位熟悉这些模型的研究者指出，其中某个变体，已经把一个可外生操纵的结构，作为符号的决定项，并做过对应的实验，那么「调节变量在这些模型里是外生的」一说要改。

二，如果第 6 节那张表里，某一行存量型模型在合理的设定下，其实能预测本书的分歧点，那一行要删去。

三，如果「慢快系统」的读法被证明，在形式上与本书的三方程闭合没有区别，那么本书在形式上没有新东西，只剩 P2 一个赌注。这个结果本书可以承受，导论已经写过。

四，所有引用都标〔待核〕。对 Gottman–Murray 的概括、对突变框架的叙述，凡与原文不合的，一律以原文为准。

◆ 九、放回日子里

回到周五夜里的许桐和阿成。

对手的模型，会这样看这对夫妻：那次争吵过了坎，冷了三天，一碗面把他们翻了回来。这是一个有迟滞的关系，要多久翻回来，取决于坎在哪里，面来得早晚。

本书会多问一句：翻回来以后，那件事，也就是饭桌上的电话，有没有被安放。一碗面把气氛翻了回来，可是「吃饭时能不能接电话」这个差别，是不是落到了一个次日仍在的做法上？阿成躲去阳台接电话，算不算？这是一个值得两个人看的问题。

有一个小办法，不需要改变任何大事。他们可以在下一次和好之后，隔一个星期，约十分钟，问一句：「上次那件事，现在是什么样？」不是翻旧账，是校一校。要是阿成还在阳台接电话，许桐不必判断这是好是坏，只需要看：这是两个人说好的，还是谁默默让了。

许桐也可以自己观察：下一次和好，是靠一碗面，还是靠一次有日期的复核？两种和好，三个月后的样子，可能不同。她可以在日记里记下，隔三个月再翻。这是她自己能做的一次小小的检验，不用对别人讲。

难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带 走 的 话

符号翻转、迟滞、多稳态，对手早就有了；本书只赌一件事：谁在给尺子留口子。

小 账

一，这一章的例子里，一碗面是补满了缺，还是留了缺？面接回了气氛，饭桌电话这个差别没有落到可做的形状上，更像补满。二，尺子写下以后，有没有口子能改回？目前没有约好的复核，口子要靠一次有日期的回头看来开。

本编总判断　六条线看见了安慰的后果，关系动力学已经算出了符号的翻转与迟滞；两边都没有把「回写能不能被改回来」当作一个独立的、可以被操纵的变量，本书的全部赌注，只落在这一个空位上。

第 二 编

条件倒置

第一编把旧账本摊开了。账本上记的是即时的舒适：回应过后，感受好了没有，好了几分。这套记法有用，本书不说它错。它只是没有问：被记下的那份舒适，会不会回头去改写记账用的那把尺子。

第二编就问这个。先问「需要」：被安慰的那个需要，是不是一直等在那里，只待有人来补。再问「尺子」：判断「够不够」「懂不懂」的标准，是怎样被写下，又是怎样被认领的。第 7 章和第 8 章接着问，这份价值记在谁名下，用什么读数去看它。

条件倒置这个词在导论里出现过：产物回头去改写生产它的条件。本编要把这四个字拆成能一步一步看的东西。第一步，安慰递出一个形状。第二步，形状被认领成尺子。第三步，尺子决定下一轮的「够不够」。每一步都可能错，每一章末尾会写出错在哪里。

第 5 章

「我需要被安慰」，是谁先说的

这一章的问题：被安慰的那个「需要」，是回应到来之前就在那里，还是回应到来时才有了样子？

场景　周四夜里，十一点四十，厨房

这是一个构想场景。

许桐把最后一只碗放进沥水架，手停在水龙头下面。白天在社区卫生服务中心，一位老人的女儿隔着窗口扔来一句话：「你们这儿的人，是不是看多了，就不当回事了。」许桐当时笑了笑，把单子递了回去。

阿成从货运站回来，十一点二十到家。他在门口换鞋，听见厨房里水一直开着，没有碗碟声。他走过去，把水关了，说：「累坏了吧。你这是需要好好睡一觉。什么都别想，明天我早起，你多睡一会儿。」

许桐靠在水槽边，说：「对，我需要睡一觉。」她说得很自然。阿成松了一口气，转身去热她留的那碗汤。

那一晚她睡得不坏。第二天早上，她站在更衣室里系扣子，忽然发觉，昨天压在身上的东西，睡了一觉并没有少。那不是困。那是一句话没有回出去：她想说的是「我不是不当回事，我一天要看四十个人」。窗口前没有说，回家以后也没有说。

她想起昨晚自己说的那句「我需要睡一觉」。说的时候，她不觉得那是别人的话。

◆ 一、流行说法里的那个缺口

「情绪价值」这个词，在日常里带着一幅没说出口的画面。人心里有一个缺口，叫「需要」。需要被理解，需要被安慰，需要被看见。对面有人来补，缺口填上，价值就产生了。

这幅画面里的三样东西，次序是固定的。先有缺口，再有补的人，最后是补上以后的舒服。缺口在前，不靠谁。补的人只是来得巧，或者来得不巧。

这个画面好用。它把「提供情绪价值」变成一件可以学的手艺：先弄清对方缺什么，再补什么。许桐的同事们读过不少这类文章，开口之前，先在心里问一句「她现在需要什么」。

本章要问的，是这幅画面的第一步。缺口是先挖好的吗？许桐在水槽边说「我需要睡一觉」，那句话是她把压着的东西读了出来，还是她接过了一句递来的话？

这两种可能，在当晚看上去一模一样。一句话出口，听的人当它是读出来的，说的人也当它是读出来的。说的人分不出来，听的人也分不出来。区别要等到第二天才露头，等到睡过一觉、东西还在的时候。

所以本章不急着下判断。先把对手的话说足，再看这些话停在哪里。

◆ 二、对手最强的说法

最强的说法是这样的：需要是身体和日子里的事实，不是话说出来的。几天没睡的人需要睡眠，不管有没有人对他说「你需要睡一觉」。被吓哭的孩子需要被抱住，哭声本身就是需要。把这些说成「被递出来的形状」，是把事实说成了话术。

第二层力量更实际：回应者不可能等对方想清楚了再开口。深夜十一点四十，阿成面前是一个关着水龙头也不动的妻子。他得做点什么。他照着手边的线索去猜：她累了。猜得八九不离十，她也接了。这是一份好意加一点常识，不该被拆成一场「写入」。

第三层最难答：就算形状是递来的，也得递得对。形状与她的张力对不上，她不会接，会说「不是这个」。接得住，恰好说明里面有东西先在。

这三层，本书逐条收下。身体的需要是先在的，本书不否认。回应者必须先猜，这也成立。形状要对得上，同样成立。

对手停在哪里？停在一条分界上。睡眠、饥渴、被抱住，这一类需要有身体做底，缺得明明白白。可许桐那一晚压着的东西，没有身体做底，也没有名字。对这一类张力，「接得住」只说明形状够近，不说明形状就是它原来的样子。近和同之间，隔着一段。这一段，就是本章要看的东西。

回到对手的第三层。形状递得对，才会被接；被接了，说明里面有东西先在。这一步推理，值得慢慢拆。

「接得住」可以有两种读法。一种读法是：形状与一个早已定型的需要对上了，像钥匙插进锁。另一种读法是：形状与一团尚未定型的张力对上了，像一块湿泥被按进模子，按下去，才有了边。

两种读法，当晚的现象完全相同：形状递出，对方点头。区分它们，要看一件事：换一个形状，会怎样。

钥匙与锁的读法预测，换一把钥匙，门打不开，对方会说「不是这个」。湿泥与模子的读法预测，在张力够软、门槛够近的时候，换一个相近的模子，泥也会被按出另一个边，对方也会点头。

这件事在日常里偶尔能撞见。同一场失落，朋友说「你是被辜负了」，对方认；另一个朋友说「你是累了」，对方也认。两句话不一样，两句话都「接得住」。若需要是一把先在的锁，两把不同的钥匙不该都开得了。

当然，这只是一个观察上的提示，不是证明。也可能两句话各对上了锁的一部分。本书因此不说「接得住」证明了后在，只说它**证明不了先在**。先在与后在，要靠本章第八节那个拟定的检验去分。

还要补一个边界。形状不是随便什么都接得住。一团张力能被按出哪些边，受它自己的来路限制。窗口前那句话，不太可能被按成「我想去海边」。本书说的是：在一小组相近的形状里，哪一个亮，有一部分由递来的话定。

◆ 三、一次显影的三拍

先借一个次序。本系列《「我要」之前没有我》（第 326 号）讲欲望时，把一次「要」拆成三拍：第一拍，张力一层层攒起来，这时还没有方向，只有越来越绷的弦；第二拍，张力攒到门槛边，某个形状亮了出来，原来平平的一团东西有了倾斜的方向；第三拍，形状留下痕迹，回写成一个位置。〔机制假说〕

把这三拍搬到厨房里。第一拍，是窗口前那句话，是一天四十个人，是没回出去的半句。它们一层层压上来，没有名字。

第二拍，是门槛。同一团张力，可以显成好几种形状：「得把话讲清楚」是一种，「躲开那个窗口」是一种，「累了，要歇」是一种。哪一种亮起来，不由张力单方面定，要看门槛边上，有什么现成的形状递到了眼前。

阿成那句「你这是需要好好睡一觉」，就在门槛边上递了过来。第三种形状被点亮了。它不是坏形状：它省力，体贴，有出口，还附带一个马上能做的动作。

第三拍，是留下的痕迹。「累了，要歇」显出来以后，许桐就成了一个「累了、要歇」的人。这个位置不是她事先站着的，是这一拍之后才有的。她随后说出口的那句「我需要睡一觉」，听上去像是在报告一个事先就有的需要。按这条线看，它更像事后补上的解说。该书对「我想要」这句话，也是这样看的。〔机制假说〕

这里要先交代用词。「张力」指两股力在身上拉着、尚未找到出口的状态。「形状」下一节正式定义。「显影」是 SDE 本体论（王德生）的词，指一团尚无名字的东西，在某个时刻以某种样子露出来。这三个词本章用得很勤，下面每用一次，都落在厨房里的具体东西上。

三拍也不是说，每一次安慰都得走完。很多时候，第一拍刚起头，一句话就把它化开了，什么也没有留下。那样的晚上，不在本章讨论之内。

三拍不是时间表。它不说每一次都隔多少分钟，也不说每一次三拍都走得完。它只说一件事：「需要」这个词所指的东西，比通常以为的更靠后。

◆ 四、安慰递出的那个形状

形状，本书指张力显出来的样子，连同这个样子的名字，以及随名字而来的处理办法。「累了，要歇」是一个形状：名字叫累，办法是睡。「受了委屈，要有人站在这边」是另一个形状：名字叫委屈，办法是被人撑腰。「有一件事没说清，得去说」又是一个：名字叫未了，办法是开口。

安慰的第一个动作，往往就是递出这样一个形状。「你这是需要好好睡一觉」，一句话里，名字有了，办法也有了。递的人不是在耍手段。他是在用手边最近的形状，去接一团没有名字的东西。

这个动作有三个特点，决定了它为什么常常有效。第一，它现成。不用再想，说出来对方就能认。第二，它省力。接过去的人不必再找名字，不必再找办法。第三，它带出口。形状一亮，当晚就知道该做什么。

三个特点里，没有一个是恶意的，甚至没有一个是错的。形状好用，恰恰是它要被认真看待的原因。在临界处，这三个特点合在一起，力量很大。张力攒到门槛边，正缺一个出口。有个出口递到手边，又现成又省力，它被点亮的可能就很高。

这里要先说它怎样会错。形状只在临界处起作用。张力还没攒到门槛，同样一句「你需要睡一觉」，递过来也只是一句话，对方会说「不是这个」，或者客气地点头，转头照旧。本章说的「递出一个形状」，只限于张力已到门槛、出口还没定的那一刻。

还要说一点：递形状的不一定是安慰者。电视里的一句台词，朋友圈的一张图，自己昨天说过的一句话，都能递。本章只看安慰者递的这一份，因为本书研究的是回应。

◆ 五、「需要被安慰」的位置

形状被点亮以后，留下痕迹。本书把这个痕迹叫作**位置**：互动里一个被反复占用的处所，张力在这里有名字，也有出口。

「累了，要歇」显影之后，许桐在这场互动里就占了一个位置：一个等着被照顾的位置。再往下一步，这个位置可以被说成一般的样子：**「需要被安慰」的位置**。它的意思是，张力的出口变成了「等着有人来安慰」。

注意这个位置有什么特别。「有一件话没回出去」这团张力，原本有方向，有对象，有可做的事：给窗口留一张便条，第二天找那位女儿解释一句，跟同事商量窗口的话术。它虽然难受，却是**厚**的，因为它连着好几样可以动手的东西。

「累了，要歇」把这些东西都拿掉了。能做的只剩一样：睡。本书因此说，回写出来的位置**更薄**。「更薄」在这里有一个具体的意思：由这团张力出发，次日仍然可做的事变少了。

薄不等于坏。睡一觉本身没有错，很多夜晚就该睡。薄的意思只是：如果这团张力原本连着更多可做的事，而回写把它缩成了一件，那么缩掉的部分，就没有去处了。

这一步怎样会错？如果许桐睡醒之后，照旧做了便条、解释和商量，薄就没有发生。再强的睡意，也只是一个夜晚的事。本书预测更薄的位置会在**反复**之后留下，一两次不算。位置越被反复占用，下一次张力来时，越容易直接显成它。第 6 章会接着说，这个「容易」怎样固定成一把尺子。

回到「区别要等到第二天才露头」那句话。这句话可以说得更具体一点，因为它是读者唯一可以自己观察的地方。

隔一夜之后，那团东西大致有三种去向。

一种是**原样还在**。许桐睡醒，窗口那句话仍然堵在胸口，样子没变，只是更累了。这说明形状没有接住张力，只是把它暂时盖住了。

一种是**散了**。睡醒之后，什么都不剩，一觉解决问题。这种夜晚常有，那就是一次干净的休息。那一晚的形状与张力本来就是一回事，本章讲的情形没有发生。

还有一种是**换了形**。睡醒之后，窗口那句话不再是堵，而变成一种说不清的不想去上班。张力还在，换了一件衣服。这一种最值得留意，因为它最容易被当成「又累了」，又被递上同一个形状。

三种去向里，只有第三种直接指向本章的论断：张力没有消失，是被缩成了更薄的位置，下次从这个位置出来。本书不预测第三种有多常见，只说它是这个论断留下的、可被观察的痕迹。

观察它不需要仪器。只需要一张便条和一个约好的时间。第 14 章会把这类朴素的观察，改成不循环的测法，那是后话。

◆ 六、主与客，都是显影的结果

写到这里，读者可能已经在心里给两个人派了角色：阿成是提供者，许桐是接受者。提供者递形状，接受者收形状。

这一派，又把先在的东西请回来了。好像阿成是先有的「体贴的丈夫」，许桐是先有的「需要照顾的妻子」，两个人带着各自的身份走进了厨房。

SDE 本体论（王德生）的写法不同。主体与客体，都是互动显影的结果，不是互动的发动者。厨房里那十几分钟，先有的是张力、水声、门口换鞋的响动、一句话。在这些东西之间，「体贴的丈夫」这个样子显出来，「需要照顾的妻子」这个样子也显出来。两个样子是一起显的，互相靠着显。

这不是文字游戏，它有一个很实在的后果：问题不再是「阿成该不该这样安慰」，也不再是「许桐为什么这样接」，而是**这一场互动递出了什么形状，又给形状留没留口子**。责任没有消失，它落在形状上，而形状是可以换的。

「需要」本身也是显影的结果。「我需要睡一觉」这句话出口的时候，需要已经有了名字。名字是第二拍才有的，说成事先就在的东西，是第三拍之后的事后解说。

这一条本书要说得小心。它不是说身体没有睡眠的需要，也不是说张力是假的。张力很具体，那一晚压在许桐身上的东西一点不假。本书只问一件事：张力以什么样子显出来，由谁的什么话先点亮。

把角色写死，还有一个日常里的坏处。「提供者」会觉得自己供了货，对方就该好；「接受者」会觉得自己收了货，下次还该有。两个人隔着一张柜台，各算各的账，谁也没发觉柜台是自己搭起来的。把两个位置看成一起显出来的，柜台就不再是现成的，它可以拆，也可以不搭。

◆ 七、没有递形状的安慰，也不中立

有人会反过来想：既然递形状有这些后果，那最好什么形状都别递，只听着。

先看另一个构想的晚上。方沁在公司被领导当众驳了一次方案，夜里给父亲老方打电话。老方 67 岁，退休的中学语文教师。电话那头，方沁说了个大概，停住了。老方没有说「你这是累着了」，也没有说「别往心里去」。他问：「他驳的是哪一句？」

方沁愣了一下，说是第三页的预算口径。老方说：「那你先说说，这一句他驳得对不对。」她说，有一半对。老方说：「那你难受的是另一半。」

这一通回应，没有递一个现成的「累了、要歇」。它把张力留在原处，问它的来路。方沁当晚没有舒服多少，甚至更焦躁，因为那一半「不对」被问了出来。

可是别以为这就中立了。「他驳的是哪一句」也是一个形状：它把张力显成了「一个可以拆开看的事件」。它递出的办法是：拆。方沁如果当晚承受不了拆，这个形状也会失败。

所以这一节要立一条线：**任何回应都带着形状，没有中立的安慰。** 区别不在递没递，而在递出去的形状留没留口子：次日能不能回头看、改、重来。「累了，要歇」不留口子，是因为一觉睡下，这一拍就合上了。「他驳的是哪一句」留口子，是因为第二天还可以接着拆，拆错了还能改。

口子的有无，本章只点到这里。第 6 章说尺子时它会再出现，第 15 章会把它收成一个可以操纵的量，叫回写可返回性。

读到这里，回应者会问：既然递形状躲不开，那该怎么办。

本章不开药方，只留一个观察。同样是递「你需要睡一觉」，有两种说法。一种是把话说满：「你就是累了，睡一觉就好了。」另一种是把话说开一点：「也许是累了，先睡，明天晚上两个人再看看，那句话还堵不堵。」

两句话递出的形状几乎一样，都是「累了，要歇」。差别在后半句。第二种说法多了一个明天晚上的看看，多了一个可以回头的地方。形状仍然是递出来的，可是它没有把这一拍合死。

阿成当晚没有说后半句。这不是他的错，十一点四十，货运站刚下班的人，能关水、热汤，已经做了很多。本章也不要求每一次安慰都附一个复核点。日子里的许多晚上，一句「睡吧」就是对的。

只是在某些晚上，张力连着一件没做完的事，后半句就有了分量。怎样判断是不是这样的晚上，本书后面几章会给出可以核验的办法。眼下只记一点：口子不是多说几句好话，而是**给形状留一个能被回头改动的地方**。

这也是本书把重心放在「能不能改回」，而不放在「该不该安慰」的原因。该不该，每个晚上不同，没有一刀切的答案。能不能改回，却可以被设计，也可以被检验。

◆ 八、本章不做的事，以及本章怎样会错

本章不做的事。

不否认身体的需要。睡眠、饮食、疼痛、被抱住，这些需要有身体做底，不归本章讨论。

不说安慰是坏事。本章说的是：安慰在临界处会递出一个形状，这个形状可能被认领成「需要」。递形状不等于有害，有没有害，要看口子，那是后面几章的事。

不判断阿成。他是个把水龙头关上、记得热汤的人。本章没有一个字在说他做错了。

不给诊疗建议。如果读者自己的难处已经大到睡不着、吃不下、总想躲开所有人，请找医生或心理咨询师。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

不在本章证明什么。本书没有数据，没有结果。以下所说的「怎样会错」，都是拟定的检验。

本章怎样会错。

第一种会错：如果被安慰者说出的「需要」，在回应到来之前就已经稳定存在，而且不随先回应者递出的形状改变，本章的论断就作废。设想一个检验：在张力已到临界的情境里，随机让不同的人递不同的形状，如「你需要休息」「你需要有人站你这边」「你需要把话说清楚」，事后让被安慰者描述「此刻最需要的是什么」。如果描述与回应前的描述一致，不跟着形状走，那么需要是先在的，本章错了。

第二种会错：如果形状被接受了，却没有回写成更薄的位置，也就是次日张力仍然沿原来的方向去找出口，那么回写这一步不成立。

第三种会错：本章把递形状限定在临界处。如果在张力远没有攒到门槛的时候，同样的形状也能被认领成「需要」，并同样回写成更薄的位置，那么「临界」这个条件就是多余的，本章的说法要收窄或改写。

这三种检验，本书拟在第 29 至 32 章里写成预注册的形式。眼下只是预测，不是结果。

◆ 九、放回日子里

回到许桐。第二天晚上，她没有再提窗口的事。阿成问她睡得好不好，她说好。这是实话，她睡得不坏。

可是她在包里放了一张便条，上面写了半句：「看得多，不等于不当回事。」她没打算交给谁。写下来，只是想让那半句话有个去处。

读者自己可以试一件小事，不涉及任何诊疗。下次有人说「你这是需要……」，而你随口接了一句「对，我需要……」，别急着判断对错，只做两件小事。

第一件：当晚在便条上写下这句话，写明是谁先说的。第二件：约一个复核点，比如三天后的晚上，看一眼那团东西还在不在，在的话，是什么样子。

方沁那边，也可以留一个小口子。老方问完「他驳的是哪一句」，她可以不当晚回答，只把那一句抄在手机里，周末再看。周末看的时候，她也许发现，难受的并不是预算口径，而是当众两个字。这也是一次复核：把当晚显出来的样子，放到另一个日子里再读一遍。

不是每个晚上都要这样做。大多数晚上，一碗热汤，一句「睡吧」，已经够好。只在某一团东西反复回来的时候，值得多留一个口子。

两件事的目的相同：让「需要」这个词，在被认领之前多留一个口子。如果三天后，它的样子和当晚被说出的样子一模一样，本章的论断在你身上就没有用上。这也是一个有用的结果。它说明那一晚的形状与张力本来就合得上。

带 走 的 话

说出口的「我需要」，有时是事后补上的话。先问这句话是谁先说的，再看它隔夜还剩什么。

小 账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？阿成那句「你需要睡一觉」补满了出口，把「话没回出去」这件可做的事缩成了睡觉，缺被补满，可做的事变少；老方那句「他驳的是哪一句」留了缺，让张力停在可拆的地方。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？许桐的例子里，一觉睡下就合上了，没有口子，她是靠自己写便条才临时开出一个；方沁的例子里，第二天还能接着拆，口子是在回应里带着的。

第 6 章

河边那把水尺：尺子怎样被写下，被认领

这一章的问题：判断「懂不懂」「够不够」的那把尺子，是谁写下的，又是谁认领的？

场景　周日傍晚，老方家的饭桌

这是一个构想场景。

方沁每个周日傍晚回父亲家吃饭。老方 67 岁，退休前教了三十多年中学语文。方沁 38 岁，外企财务，离家二十分钟的地铁。

饭桌上，方沁说起公司新来的同事老何。她讲了一件小事：上周她抱怨报表被改了三版，老何听完，没有立刻接话，过了一会儿才说：「我觉得，改三版也许有它的道理。」方沁说到这里，筷子停了一下：「他这个人，不太懂别人的意思。」

老方给她添了一勺汤，没有说话。

他想起另一些事。方沁读初中的时候，他会在她的作文上画红杠，写「这里不通」。后来她去外地工作，隔着一座城，夜里的电话成了父女两个人的事。电话里的老方不再画红杠。他回得快，常常先复述一遍：「你是说，今天又被改了。」然后附和：「是该生气。」十年下来，他没有一次在电话里说过「这里不通」。

汤很烫。老方低头吹了吹，忽然想问女儿一句话，又不知道怎么问：她说老何「不太懂别人的意思」，用的是哪把尺子。

◆ 一、尺子，和它的三条刻度

尺子，本书指一段关系里判断「懂」与「够」的标准。回应的样子，一旦被接住几次，就沉淀成它。

打个比方。一个人若从小只吃咸口的菜，后来端上清淡的，他会说「没味」。清淡的菜没有错，是舌头已经被咸口量过了。回应也一样。老方电话里「回得快、先复述、不反驳」的样子，被方沁接住了许多次，就成了她量别人的标准。老何那一句「也许有它的道理」，在这把尺上，量出来的是「不太懂」。

尺子有很多刻度，本书只取三条。**速度**：回得快不快，隔多久才开口。**复述**：多不多地把对方的话先说一遍，让对方知道听见了。**反驳**：少不少地说「不是这样」，还是会把不同的看法摆出来。

这三条刻度，本书用**理想回应画像**去测。做法是：在互动之前和互动之后，各让参与者按速度、复述、反驳三个方面，描述「最懂我的回应」是什么样。画像是对一种回应的描述，不是给某个具体的人打分。前后两次画像的差，就是尺子动了多少。

这个测量有两个明显的弱点，先说出来。第一，描述「最懂我的回应」，人可能受当时心情影响，一天里的画像未必稳。所以第 29 章会要求多次基线，而不是一次。第二，速度、复述、反驳只是三条刻度，不是全部。本书取它们，是因为它们好描述、好比较、好由第三方复核，不是因为尺子只有这三条。

尺子不是性格。同一个方沁，在父亲面前用这把尺子，换到家政阿姨面前，也许用的是另一把。尺子是一段关系里的东西，它跟着互动走。

◆ 二、先写下，再认领

尺子从哪里来？本书的说法是：先由先回应的一方写下，再由接受的一方认领。

这个次序，来自本系列《心在哪里？》（第 390 号）。该书把想要的样子看成「先被写出、再被认领」的东西，把先回应者画出的那个模子叫作「应模」，说此后什么回应算懂、多少算够，都照着它量。〔机制假说〕本书沿用这个思路，但把名字改成更朴素的「尺子」。

两个动作要分开说。**写下**，是先回应的一方，用自己的回应样子，在对方眼前立了一个标准。老方在电话里每一次先复述、每一次不反驳，都是在立这个标准，哪怕他当时只是想让女儿宽心。**认领**，是接受的一方，把这个样子接过来，当作「就该这样」。方沁第一次接住那句「是该生气」，是接住一句话；接住几十次以后，接住的就是一把尺。

认领不是同意。方沁并没有说过「请你永远这样回我」。认领发生在比同意更低的地方：下一次，她期待的就是这个样子，别的样子让她觉得「不对」。

这里要分清两件常被混在一起的事。该书区分过「尺子偏了」与「眼光高了」。〔机制假说〕眼光高了，是任何更好的回应都追得上；尺子偏了，是只有先回应者那一种样子才对得上。老何不是回得更差，他回得不一样。方沁没有嫌他不够好，她是觉得他「不太懂」。这个感觉的来路，是尺子。

按 SDE 本体论（王德生）的写法，这里没有哪个人在「决定」自己的标准。尺子不在老方那里，也不在方沁那里，它在两个人之间，是一连串回应与接住沉淀出来的东西。它显影之后，才被说成「方沁的标准」。

尺子有一个性质，是本书后面反复要用的：它可以独立于最初的回应者，继续运行。

方沁的尺子，是老方写下的。可是老何并不是老方。老何没有任何机会去改动那把尺，也没有人请他去。尺子却在饭桌之外的另一张桌子上，量出了「不太懂」。

这就是「跟着走」的意思。先回应的一方一旦离场，换成另一个人，尺子不会自动回到出厂的刻度。它留在接受的一方那里，量着每一个后来的人。后来的人若与旧样式不同，就吃亏；若与旧样式相同，就讨喜。两种结果，都不是后来的人自己挣来的。

这一点在生活里的表现很朴素。有人换了工作，发现新同事「总是不够热情」；有人换了伴侣，发现新伴侣「总是不太会说话」。一部分原因，也许是新人真的如此。另一部分，可能是一把旧尺在量新人。两种原因，从外面看分不出，所以本书不替任何一个具体的人下判断。

可是这个性质让一个预测变得清楚：如果尺子真的跟着走，那么换人之后，它不会自己消失。它要么被改回去，要么留在原处。能不能改回去，是后面一切问题的关键。

反过来，它也让「尺子被写下」这件事有了分量。先回应的一方写下的，不只是一场互动里的东西，而是之后很多场互动里的刻度。这个责任很重，但本书不想把它压在先回应者一个人身上。写下尺子的，是那一连串回应与接住。先回应者与接受者，一起把它显了出来。

还有一层要说清楚。「跟着走」不等于「永远不变」。时间久了，新的互动会在旧尺上加刻度，旧刻度也会被盖过去。本书关心的只是：在这个盖过去的过程里，有没有人手里有笔，可以把刻度改回，而不是只能加。

◆ 三、漂移，早有人讲过

标准会随着经历移动，这件事不是本书发现的。至少有三条成熟的研究线，早已讲过。

第一条是适应水平。大意是：人对一个刺激的判断，会以过去经历的刺激为参照；参照一动，同样的刺激会被判成不同的程度。（Helson 1964）

〔待核〕

第二条是享乐跑步机。大意是：好事发生之后，快乐会上去，随后回落到接近原来的水平；人为了再得到同样的快乐，需要更多。（Brickman 与 Campbell 1971）

〔待核〕

第三条是 response shift。大意是：人在经历重大变化，如得了病，会重新校准自己衡量生活的内在标准；同样的状态，前后评出来的数不同。（Sprangers 与 Schwartz 1999）

〔待核〕

另有期望确认一类的说法，也认为期待会因经历而移动。这里不单列。

把这几条放到老方和方沁身上，都说得通。方沁对「回得快」的期待上升了，是适应水平。旧的回应带来的舒服淡下去，需要更快、更顺，是跑步机。她对「懂」的整个理解挪了位置，是 response shift。

所以本书的态度很清楚：**尺子漂移是已知现象，本书不主张发现了它**。如果本书只说「尺子会漂」，它不比这三条线多出一个字。

◆ 四、对手最强的说法

适应水平一派会这样回答本书，而且说得有力。

他们会说：你所谓的尺子，就是适应水平。方沁的标准以父亲的回应为参照，这正是适应水平的基本内容。你另外再造一个「回写可返回性」，是画蛇添足。

他们还会说：漂移之后回不回得来，本来就是刺激史的函数。刺激持续得久，参照就稳；刺激换了，参照会慢慢动。不需要一个外加的结构开关。有人回得慢，有人回得快，是个体差异，是历史差异。

第三层更尖锐：你说的「改不回来」，很可能只是习惯化。习惯化不是透支。把习惯化改个名字叫透支，是换了个说法，什么也没多讲。

三层合起来，是一套完整的反驳：不需要新概念，不需要新变量，旧理论加上耐心就够了。本书认为这是一个正当的立场，所以先把它的分量放足。

这三层，本书都承认有力。适应水平确实解释了尺子的移动。刺激史确实会影响回弹的快慢。习惯化与透支，从外面看确实可能分不清。

那么对手停在哪里？停在一个具体的缝里。**同样的刺激史，为什么有的关系里尺子回得来，有的关系里回不来？**适应水平一派可以说，是个体差异；也可以说，是更长的刺激史。这两种说法都把「回不回得来」留给了刺激的数量与时间。

本书的赌注是另一个：回不回得来，有一部分由一个**结构**决定。这个结构不是刺激的数量，而是有没有安排好的复核点，回应者能不能按反馈改动下一轮做法，被搁置的旧话能不能重新提起。本书把这个结构叫作**回写可返回性**，简称 R，第 15 章详细说。它还有一个与适应水平的区别：在适应水平的图景里，调节因素在回应之外；在本书的图景里，R 由回应本身写下。

如果这个赌注错了，对手就是对的，本书退回为适应水平理论的一个应用。这一点，本书在最后一节明写。

◆ 五、成交回写，磨着尺子

本书的第二个来源在经济学一侧。本系列《价值是谁创造的？》（第 391 号）讲过一件事：怎么买的，会回头改人有多想要。该书把这叫作成交回写，说第一次成交的方式，会在偏好上留下印子。〔机制假说〕

这件事与福利比较有一个麻烦的接口。要问「这笔买卖对不对」，得拿一张偏好去量。拿开局那张，是没被这笔买卖碰过的偏好；拿终点那张，是被这条路塑造过的偏好。两张都有道理，两张给出的答案可能相反。该书于是写道：「路选了尺子，尺子又在评路。」〔机制假说〕

把这句话搬进安慰里，几乎不用改字。一次回应走过，改变了对「懂」和「够」的标准；评价这次回应够不够，该拿回应之前的尺子，还是回应之后的？拿之前的，那是已经不在了的标准；拿之后的，那是被这次回应磨过的标准。回应之后，方沁觉得老方「懂」，用的是被老方磨过的尺子。尺子在评路，路却刚刚磨过尺子。

这里有一个要紧的区分。该书说的是，磨尺子这件事**有人在量的同时就在发生**。量的人和被量的东西，不是分开的。该书还补了一句限度：它的小模型

只证明「可能」，不证明「一切」。本书照样收下这句限度。尺子被磨，是一种可能，不是每一段关系的命运。

再换一个角度看。市场里的人，成交一次，手里的东西变了；安慰里的人，回应一次，手里的尺子变了。前一种变化，账上看得见；后一种变化，账上没有科目。旧账本只记了舒适，没有记尺子，这就是第一编留下的缺口。

那么哪些情形，磨了的尺子还能再磨回来？这是该书留下的空位，也是本章接下来的问题。该书问的是「有没有人在量的同时磨了它」，本书把这个问法换成可以操纵的东西：量的旁边，有没有一个能把尺子校回去的口子。

◆ 六、河边那把水尺

用一个比方，把这件事摊开。

河边的村子，立着一把水尺。每次涨水，人们在尺上刻一道，写下年份。时间久了，大家按尺上的刻度判断「水大不大」：到了第三道，就算大水；没到第一道，就算平常。

慢慢地，大家忘了一件事：刻度是上一次涨水时刻上去的。那一次涨水有多大，当年的人是怎么量的，没人再记得。刻度成了「水大不大」的定义，不再是对水的一次记录。

接下来有两种村子。

一种村子里，每隔些年，有人带着真实的水位去校尺：把今年的水位和尺上的刻度对一对，对不上，就在尺上改一道，或者另立一把。尺子在这里，是帮人看水的东西。

另一种村子里，没有人校尺。尺上的刻度只加不改。大家照着刻度判断，刻度又被每次判断固化下去。尺子在这里，慢慢变成了替水说话的东西：水还没来，大家已经按刻度说它大了或小了。

两个村子的尺子是同一把木头。差别在尺子旁边，**有没有人定期拿真实的水位去校它**，以及校了之后，**有没有权利改刻度**，还有当年被一笔带过的那场水，**有没有办法重新翻出来说**。

这三样，对应本书的三个成分。定期校尺，叫**复核点**。有权改刻度，叫**修订权**。能把旧账重新翻开，叫**重开通道**。三者合起来，就是回写可返回性 R。第 15 章会把它们拆开讲。

这个比方有三处不准，必须说出来。

第一，水位不会因为被量而改变，情绪互动里被量的东西会。老方的回应量出了方沁的难受，也改写了方沁的难受。水位没有这一层。所以这个比方只能用来讲尺子与校尺，不能用来讲被量的东西。

第二，水尺立在河边，在水的外面。尺子立在关系里面，是关系的一部分。校尺的人如果也在关系里，他自己手里就有一把尺。

第三，河水有一个不依赖尺子的真实水位，岸边谁都能去看。情绪里没有这样一个独立于互动的「水位」。所谓拿真实水位去校，在这里只能做成别的东西：双方各读各的那份，知情的第三方再读一遍，数一数过去的回应被改动了几次。第 14 章专讲这件事。

◆ 七、P2 的白话版

下面把本书最硬的一个赌注，用白话说一遍。这是预测，不是结果。

设想一个实验：先用一个快速亲近的程序，让参与者对先回应者有相同的信任水平。同一位先回应者，先和参与者互动，写下一把尺子。参与者的尺子，用互动前后各一次的理想回应画像来测。

六周之后，把先回应者换掉，换成另一个人，样式不同。再设一段六个月的洗脱期，什么都不安排。然后重新测画像，看它回到互动前基线的比例。这个比例，叫**回弹量**。

这里的洗脱，不是让参与者忘记什么，而是让时间把「刚换完」的惯性走完。走完了，剩下的画像是什么样子，才是尺子本身的样子。

关键是 R 怎么放进去。R 在实验里是第二个因子，随机分配。**R 高**的一组，有真实的复核点和修订权：先回应者真的在约定的时间复核，真的按反馈改了第二轮的做法。**R 低**的一组，只有口头的「回头再说」。

本书预测三件事。其一，R 高的一组，画像会回弹；R 低的一组，画像不回弹。其二，两组回弹量的差，在控制了洗脱时长、新回应者的样式、即时满意度以后仍然在。其三，在 R 低的一组里，抹平带来的 PSI 效应符号为负；在 R 高的一组里，为零或正。PSI 是第 8 章定义的一组「可能空间」读数，此处不展开。

适应水平、享乐跑步机、response shift、期望确认这些理论，预测的是：标准向先前刺激漂移，漂移后不易回弹，而漂移的速率与回弹，都是刺激史的函数。它们没有一个外生的「能否被改回」的结构开关，所以预测 R 高、低两组的回弹量相同。

对手的预测很干净：两组相同。本书的预测也很干净：两组不同。两个预测不可能同时对，所以这个实验有分晓。读者不必懂统计，只要记住这个对立：同，还是不同。

这是整本书里最容易被打败的一处。如果 R 高、低两组的画像回弹量没有差别，R 开关就不成立，本书退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用。本书事先写下这一条，不设退守的余地。

这个设计里每一处安排，都对着一个具体的疑问。为什么换人？因为要看尺子是不是离了先回应者还在。为什么隔六个月？因为要把「刚换完，一时不习惯」和「尺子没回来」分开。为什么固定信任水平？因为对手可以说，是信任高低在起作用，不是 R。为什么让 R 高组真的复核、真的改做法？因为只说「回头会复核」，和真的复核，在被试看来是两回事，本书要拨动的是后一件。

还有一个疑问，评审提出过，本书照实记在这里：R 高的一组，不光有修订权，也多了一份被认真对待的经历，这份经历本身就可能改变画像。这叫纠正性暴露。本书在第 31 章用解耦的对照去分它，眼下只在这里先承认这个担心。

还有一个附加检验，功效有限，只作探索：换人以后，画像是否朝新回应者的具体样式移动。适应水平一类理论预测会移动，本书在 R 低时预测不移动。这一项预注册为探索性，不承重。

设计的细节，如样本、功效、解耦对照，都放在第 31 章。这里只要读者记住一件事：本书押的不是「尺子会漂」，而是「漂了以后，能不能改回，被一个可以单独拨动的结构开着」。

◆ 八、本章不做的事，以及本章怎样会错

本章不做的事。

不主张发现了尺子漂移。适应水平、享乐跑步机、response shift 已经说在前面。

不把所有标准变化都叫作透支。人长大了，标准变高，这是成长，不是透支。区分的办法，是看口子，不是看变没变。

不说老方做错了。他在电话里的样子，是一个父亲能给的最稳的样子。本章也不说方沁的「不太懂」是错觉，那是她用那把尺子读出来的读数。

不替读者估计自己的尺子偏了多少。画像只能在前后之间对照，没有一个放之四海的标准刻度。

不把水尺比喻当作证明。比方只是帮读者看清三个成分，它不替代第 31 章的实验。

不给诊疗建议。若有人觉得在关系里已经无处可退，请找医生或心理咨询师。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

本章怎样会错。

第一，如果尺子并不是被回应写下的，即换了先回应者，画像与原先的回应样式毫无关联，那么「先写下，再认领」不成立。

第二，如果画像的回弹量，不随 R 的有无而变，这一章后半（河边那把水尺）的承重部分就作废。这一条与 P2 是同一条，不再另设退路。

第三，如果「复核点、修订权、重开通道」三项，被证明只是同一个东西，如只要有复核就必有修订，那么 R 作为三个可分的成分就站不住，要收成一个量。第 31 章拟用解耦的设计去分。

第四，如果有人证明，尺子所谓「回不来」只是因为刺激更长、更密，加上这一项就能把 R 的效应完全吸收，那么 R 不是一个独立的开关，只是刺激量的影子。

◆ 九、放回日子里

回到老方的饭桌。吃完饭，老方收碗，没有立刻说那个问句。他先说了一句别的：「老何那句话，你当时是怎么听的？」

方沁想了想，说：「我当时觉得他没接我的话。」老方说：「他接了，他接的是另一半。」方沁笑了：「爸，你以前也这么说。」

这一句，老方听得很久。他想起红杠，想起夜里的电话。他没有在饭桌上认错，也没有解释。他只是对女儿说：「下次我在电话里要是回得太顺，你就说一句『爸，这里不通』。」

这是一个小口子。它不是什么制度，只是一句约定：让女儿有权利把一把顺了太久的尺子，往回拨一拨。

读者自己可以做的小办法，不涉诊疗。找一个平日回应你的样子很稳的人，也找一个样子不太一样的人，各谈同一件小事。谈完，写下三条：最懂你的那种回应，大约多快，复述多不多，反驳少不少。过一周，再写一次。

看两件事：写出来的画像有没有动，往哪边动。然后约一个复核点，比如一个月后，和先回应的那个人坐下来，只问一句：这一个月，有没有哪一句你说得太顺了。

这个办法不证明什么，只让尺子在被固化之前，多一个人看一眼。

老方后来没有再画红杠。他只是在电话里，偶尔慢半拍。

带走的话

漂移早有人讲过。本书只问一件事：尺子偏了以后，旁边有没有留着能把它改回来的口子。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？老方的先复述、不反驳把「被不同看法碰一下」这一格补满了，缺没有留下；饭桌上那句「你就说一句这里不通」，才重新留出一点缺。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？电话里十年没有，是饭桌上才临时开出一个；这个口子要靠约定，才能留得住。

第 7 章

这份价值记在谁名下

这一章的问题：一次安慰之后留下的那份价值，到底该记在谁的名下，又该由谁来读？

场景　周日晚上八点，方沁的出租屋

这是一个构想场景。

方沁，38 岁，外企财务。每个周日晚上八点，她给父亲老方打一通电话。老方 67 岁，退休的中学语文教师，一个人住，话不多。这一晚电话打了四十分钟，大半是老方在讲小区里换了物业，讲楼下的桂花开得晚。

挂电话以前，老方说，膝盖又有点不舒服，医院的号很难挂。方沁说：「爸，别担心，我下周帮你问。你好好休息，没事的。」老方说：「好，没事，你忙你的。」

方沁放下手机，松了一口气。这一通电话她觉得打得好：父亲情绪平稳，没有抱怨，最后还说了「好」。她在日历上给自己记了一笔：本周孝顺，达标。

老方放下电话，坐了一会儿，把电视打开，声音调得很小。他没有再想挂号的事。他想的是：这孩子工作忙，不能再给她添事。下个礼拜，膝盖的事就不提了。

这一晚的价值，记在谁的名下？方沁说，是她给了父亲一个安心的晚上。老方若被问起，多半会说，是女儿孝顺。两个人都没说错。可是这份价值有一

部分，两个人谁也没有读到：膝盖这件事，从这一晚起，离「可以说」远了一步。

◆ 一、先别急着问值不值

「情绪价值」这个词，平常的用法里藏着一个默认：一次回应下去，对方感觉变好，价值就产生了，而且这份价值是一个人给另一个人的。给的人是提供者，收的人是接受者，中间有一件东西递过去。

这个默认简单，好用，也和日子对得上。你让朋友宽心，朋友说「谢谢，好多了」，你们都觉得这件事算成了。

可是只要把方沁和老方的这一晚放进去，默认就开始松动。方沁把它记作「我给了」，老方把它记作「她孝顺」，两份记法里，谁也没有把膝盖那件事算进去。要是只问「值不值」，一个晚上就够了，答案是值：两个人都满意。要是问「记在谁名下」，问题就变了。

本章不先回答情绪价值是多还是少。本章先问四个更靠前的问题：它在哪里发生，由谁体验，由谁贡献，由谁获得。这四问拆开以后，会发现平常那个「一个人给另一个人」的说法，是把四件事压成了一件。

换一个角度看这个习惯。「提供者」和「接受者」两个词，用起来太顺手，顺手到没人再问它们从哪里来。一段电话打完，方沁成了提供者，老方成了接受者，这个分工不是他们商量好的，是电话这个形状自己带来的：打电话的人是给的，接电话的人是收的。换一个形状，比如两个人一起去医院挂号，分工就不是这样排的，方沁也许在排队，老方也许在替她看包。形状一换，谁给谁收，立刻改了样子。

所以本书不先设定两个站好位置的人，再问价值在两人之间怎么流。本书先问这一晚的形状是什么，再看人在形状里被排成了什么位置。

◆ 二、拆开的四问

第一问：在哪里发生。价值不在方沁的话里。「别担心，我下周帮你问」这句话，放在另一个晚上，对另一个人，可能是真帮忙，也可能是一句敷衍。它在周日八点、这间屋子、这通电话、这位父亲和这位女儿之间，才显出一个意思。本书因此说，价值发生在一次互动里，不发生在任何一句话里，也不发生在任何一个人的身体里。

第二问：由谁体验。老方体验到的是平静。方沁体验到的是松了一口气。两种体验都真实，可是不一样，而且各自只有一半。方沁体验不到「膝盖离可以说远了一步」，因为她不在老方的下一个礼拜里。老方也体验不到「我女儿其实可以多问一句」，因为他已经决定不提了。

第三问：由谁贡献。平常的答案是方沁。可是老方的「好，没事，你忙你的」，也是这个晚上的一块材料。他说「没事」，女儿才得以放下心。要是老方说「膝盖疼得睡不着」，这一晚就是另一个形状。所以贡献不是单边的，一次回应能落成什么，取决于对面接了什么，递了什么。

第四问：由谁获得。方沁获得了一个「本周达标」。老方获得了一个平静的晚上，同时也获得了一个说明：这个电话是不能放膝盖的。这第二样东西，他没有想要，也没有人给他，可是他确实带走了。

四问拆开，会看到一件有意思的事：四个答案，各指向不同的人，也有的指向两个人之间，没有一个能干净地落在「一个人」身上。

这里再补一个容易被漏掉的边界。四问不是四个人的分工表，不要读成「提供者负责第三问，接受者负责第四问」。同一个人可以同时站在几个问里：老方既体验了平静，也贡献了那句「没事」，也获得了「膝盖不能提」的说明。四问拆开，是为了让每一问各自能被问到，不是为了给每个人分一个固定的角色。

这不是玩弄字眼。它决定后面全部的量法。要是价值是一个人给另一个人的东西，那么问接受者一句「你觉得好吗」，就量到了。要是价值发生在互动里，各人只读到自己那一份，那么只问一方，就只量到了一半，而且是比较容易看见的那一半。

◆ 三、桌子，还是天气

本系列《价值是谁创造的？》（第 391 号）里，有一句话把这个区别说得很短：「价值更像天气，不像桌子。」〔机制假说〕

桌子有一个确定的位置。你可以问，这张桌子在谁家，是谁做的，值多少钱。天气不是这样。外婆在县城住了一辈子，天气好的时候她说「今天天气好」，没有人会追问天气住在哪儿。天气是云、风、温度、湿度和你的身体一起碰出来的。

把情绪价值当桌子看，就会去找它的主人：是方沁给的，是老方得的。把它当天气看，就换了一种问法：这一晚的天气是什么样子，有哪几样东西一起碰出了它，哪一样东西只有站在某个位置才看得见。

本书取天气这一头，有一个理由，不是因为它好听。桌子式的看法，会把一次安慰的好坏，直接记在回应者的用心上，或者接受者的感受上。可是上一章讲过，「需要」自己也是互动里显出来的，第 5 章说过，安慰递出一个形

状，对面把它认领成「我需要被安慰」。要是需要本身已经是互动的结果，价值就更没有理由先属于哪一方。

这里要老实说一句，这个比喻有它的限度。天气不因被人看了而改变，情绪互动不一样：你每问老方一次「今天好些了吗」，这句问话本身，就改了他下一次怎么答。第 6 章讲河边水尺时，已经提过这个错处。所以天气只拿来说一件事：价值没有一个先在的主人。它不拿来说价值不可量。

◆ 四、对手最强的说法

有一种看法，应当先听完。

这种看法说：情绪价值本来就是主观的。一个人觉得被安慰到了，他就是被安慰到了。他自己最清楚自己的感受，旁人凭什么说他「其实没得到」？你要是再加一层「还有一份他读不到的价值」，等于替他决定他该怎么感受。这是居高临下，也是更大的危险：谁来裁判那份读不到的价值?

这个说法有三处是对的。

第一，当事人的报告是任何量法的起点。没有老方说「平静」，就没有平静这回事可谈。本书不打算绕过它。

第二，替别人说「你其实没得到」，确实容易滑成一种监护。关系里最让人受不了的话之一，就是「你不明白，你其实需要的是别的」。

第三，主观报告有稳定、便宜、可重复的好处。几乎所有已有的量表，都建立在这条路上。回应性研究一脉，把对方是否感到被理解、被在意当作核心读数，有扎实的根基。

〔待核〕

可是这个说法停在一个地方。它默认：当事人此刻的报告，就是这份价值的全部。老方此刻说「好」，他没有说谎。他只是不能报告一件他自己此刻还没读到的事：下个礼拜他会不会再提膝盖。那个读数要等下个礼拜才出现，而到那时，它也不再是一句「我感觉」，而是一个行为：提了，或者没提。

所以本书的回答不是「当事人说了不算」。本书的回答是：当事人说的，算一份读数，算得很重的一份。可是它是此刻的、他那一侧的读数。同一份价值，还有别的读法，别的时刻，别的位置。把它们并起来读，不是推翻他，是把他的话放进一个更长的时间里。

第二个对手更实际一些，它不讲哲学，讲日子：「你要三份读数，要第三方，要过几个月再读，这是在把一段亲密关系做成一份审计。谁受得了？家里的事，说一声就过去了，哪有那么多讲究。」

这话说得对的地方，是代价。任何多出来的读法，都要占用人的时间，也会让人觉得被盯着。要是一对夫妻每个周四晚上都得各自填一张表，这对关系早晚比表先出问题。本书承认这一点，所以后面的量法，凡是写给家庭的，都不要求天天做：第 14 章只拟定很稀的几个时点，第 25 章也只让读者自己挑一个，试一次。

它停住的地方在于：它把「不用审计」和「不用读」混成了一件事。日子里不需要表格，不等于不需要知道这一晚留下了什么。许桐在周五早上随口问一句「昨晚线路的事怎么样了」，那就是一次最小的读数，花不了十秒。本书要的不是一张表，是这十秒。

◆ 五、像名誉那样读

一份价值若不属于任何一方，怎么读它？

本系列《价值是谁创造的？》（第 391 号）里提过一个办法：价值留下的读数有三种，品牌、现金、名誉。〔机制假说〕其中名誉是口碑在网络里传开的结果。名誉有一个好用的性质：它不属于被评的人，也不属于评他的任何一个人。它是许多人、许多次读出来的一个形状。你不能靠自己说一遍来确立它，也不能靠一个人给你打一个分来确立它。

本书借这个办法，不借别的。情绪价值若发生在互动里，就该像名誉那样，由多方、多次读出来。具体说有三样读法。

一，各读各的那份。方沁读她那一份，老方读他那一份，各自按自己的位置回答，不彼此商量，不互相纠正。本系列《关系发生学导论》（第 368 号）里，把一段关系里的两份厚度分开、各自读出来，是一个专门的小节。〔机制假说〕本书只取它的一个要点：两份读数不必相等，不相等本身就是信息。

二，知情的第三方读。第三方不是裁判，是第三个位置。他知道这段关系的背景，看过一部分往来记录，能说出「这一晚之后，哪件事变得更好说了，哪件事变得更难说了」。他读的不是谁对谁错，是这一晚留下了什么形状。

三，过一段时间再读。互动当晚的读数，和三个月后的读数，是同一份价值的两个时刻。第 14 章会给出具体量法，这里只说一个原则：互动前那一次测定不能替代互动后的读数，更不能替代之后的。

这三样放在一起，会出现一个很朴素的效果：一个人不能再靠「我觉得」独自宣布这份价值有或没有。但他的「我觉得」也不会被丢掉，它是三份读数里的一份。

要是这三份读数一致，大概说明这次互动在各个位置看起来是同一回事。要是不一致，不必急着判谁错。方沁读到「达标」，老方读到「膝盖不能

提」，第三方读到「这一晚把一件事推远了」，三者放在一张纸上，本身就是一份有用的东西。

◆ 六、三份读数分开的晚上

为了不让上面的话显得太顺，换一个晚上，看三份读数真的分开时是什么样子。这也是一个构想场景。

许桐，34 岁，社区卫生服务中心的护士。丈夫阿成，36 岁，货运调度，夜里常有电话。一个周四，阿成十一点才进门，一进门就又接了一个电话，讲了二十分钟线路调整。挂了电话，许桐说：「辛苦了。」阿成说：「嗯。」两个人都去睡了。

第二天，如果分别问他们，会得到这样三种答案。

许桐那一份：她说了一句暖话，阿成回了一声，气氛不错。她给这一晚的评价是「挺好」。

阿成那一份：他听见了，也觉得被看见了。可是他心里还压着那条线路的事，他没有说，因为这句「辛苦了」说完，再讲线路就像在打断一个已经结束的场面。他给这一晚的评价也是「挺好」，不过他知道，线路的事他还是一个人带着。

第三方那一份：设想一位知情的朋友，看过他们一个月里几次类似的晚上。她读到的是：每一次，「辛苦了」之后，工作上的事都没有再被提起。这个周四的「挺好」，和上个月的「挺好」，形状是同一个。

三份读数里，前两份在即时的好感上完全一致，第三份看的是别的东西：这句话之后，线路的事还有没有口子。这不是说许桐有错，也不是说阿成在隐瞒。是三个位置，各自只够得着一部分。

这里可以看出，为什么本书不愿意把任何一份读数当作「真的那一份」。许桐那一份是真的，阿成那一份是真的，朋友那一份也是真的。它们回答的是三个不同的问题。第一个问题是此刻好不好，第二个是自己有没有被放下，第三个是这类晚上正在积成什么形状。

把三份放在一张纸上，不必立刻评判。可以先看一件很具体的事：线路的事，下个礼拜还会不会被说出来。

读数不一致的时候

读数不一致，是常态，不是故障。可是它也不能就那么放着，要有一个看法。

一，先分清不一致落在哪一层。有的不一致只是时刻不同：当晚的读数和三个月后的读数，本来就不该完全一样。有的是位置不同：体验者的读数和第三方的读数，看的是不同的东西。有的才是真正的分歧：两位当事人对同一个事实，读出了相反的意思。三种情形，处理方法不一样，混在一起讲，就什么也讲不清。

二，不一致本身要被记下来。很多量表为了得到一个干净的数，会把不一致平均掉。本书的做法反过来：不一致留着，因为它是整份读数里信息最多的地方。方沁说「达标」，老方说「好」，第三方说「推远了一步」，这三个字摆在一起，比任何一个平均数都说得多。

三，不一致不自动等于谁错了。读者很容易读成：第三方的读数更高明，当事人的读数是被蒙住的。本书不这么说。第三方也有自己的位置，他看不到当晚两个人的神色，看不到那句话说出来时的声音。他只是多了一个距离。

四，一致也要小心。三份读数全都好，也可能是三个人共用了同一把尺子。下一章会说，尺子一旦被写下，认领它的人往往不止一个。所以读数的一致，只能当作「暂时没有看到分歧」，不能当作「没有问题」。

还有一件事要承认。本书这里讲的是一套读法，不是一个裁决程序。三份读数摆出来以后，谁来决定下一步怎么做，本书不替任何人决定。它只主张一件事：决定应当在看过三份读数以后做，不应当在只看过一份的时候做。

◆ 七、账记在场上

还有一层，是方沁和老方自己最容易走进去的。

一个晚上结束，人们爱问：这是谁的错，谁的功劳。方沁会想，我是不是该多问一句。老方会想，我是不是太不让孩子省心。两种想法都是把账记在「人」身上。

本系列《心理学的典范革命》（第 306 号）里，对这个记账习惯有过一段细致的批评：一个孩子不去上学，账记在孩子的动机上；一个人戒不掉烟，账记在他的意志力上；咨询没有效果，账记在来访者的「阻抗」上；场合、关系、屋子里每天发生的事，常常排在后面。〔机制假说〕那本书的主张，是把账记在场上。

本书借这一句，用在价值的归属上。方沁并不是有意把膝盖那件事挡在外面。老方也不是在说谎。他们之间有一个「周日八点电话」的场，这个场里有

一些现成的形状：不要让对方担心，以平稳收尾，把难处留到下次。两个人都被这些形状带着走。账要记在这里。

这么写，有一个很实在的好处：它让人松一口气。方沁不必把这一晚认成自己的失败，老方也不必把它认成自己的拖累。可是它也有一个代价：它要求人去看场，不能只看人。场是什么样子，是谁在什么时候写下来的，能不能改，这些问题，要比「谁错了」难回答得多。

后面的章节正是接着这里往下走的。第 8 章会给出读场的一份读数，第 15 章会讲场里有没有「改回来的口子」。

这里还要把话收一下，免得被读成别的意思。「账记在场上」，不是说没有人负责。方沁仍然可以决定下个礼拜多问一句，老方仍然可以决定提一提膝盖。本书说的只是：这样的决定，是在场里被做出来的，不是从场外落进来的。

◆ 八、本章不做的事，和本章怎样会错

本章不做的事。

本章不给情绪价值一个总数。「这一晚值八十分」这样的句子，本书不写。

本章不替当事人说他「其实没得到」。当事人的此刻报告始终是读数之一。

本章不主张人没有责任。场里的人仍然在做选择，只是选择的材料是场给的。

本章不把「多方读数」当作万能的裁判。三份读数一致，也可能一起错；本章只说，它比只有一份更难被一个人独自改写。

本章怎样会错。

要是做起实验来，发现只问当事人一方，就已经能稳定预测三个月后这段关系里的求助、开口、重提，而加入另一方和第三方以后，预测力没有增加，那么「必须并读」的主张就站不住。价值的归属可以回到「接受者的感受」那一头。

要是各读各的那份，在许多对关系里总是几乎重合，那么「各读各的」只是多花了力气的重复，本章第五节的三样读法就该合并。

要是四问里，有一问被证明在所有情形下都落在同一个人身上，比如「由谁获得」永远等于「由谁体验」，那么四问就该缩成三问。

这三条都是可以去看的。看了不合，本章就要改。

◆ 九、放回日子里

回到方沁和老方。

这一晚没有谁做错什么。方沁要做的事，不是责备自己，也不是下周多说一句好听的。她可以试一个很小的办法：下一个周日，挂电话以前，不说「别担心」，改说一句带日期的话，比如「膝盖的事，我周三晚上给你回个信，告诉你我问到什么」。然后周三，真的回。

这个办法里，有一个读者自己可以观察的地方：老方下一个周日，会不会再提膝盖。会提，说明那件事重新「可以说」了。不提，说明场里还有别的什么在挡着，那就再换一个小办法，不必着急下判断。

再看这个办法为什么小。它没有要求方沁改变性格，也没有要求老方学会表达。它只改了一件事：让「回头再说」这四个字，长出一个日期和一个动作。周三晚上，方沁要么回了信，要么没回。回了，老方下一个周日就有了一条可以对照的东西。没回，老方也得到了一条读数，不过是另一种。两种结果，都比一句「没事的」多留下一点东西。

许桐那边也一样。周五早上那十秒的问话，不必变成一个习惯，也不必每周都做。她可以只试一次，记下阿成怎么答。答得快，说明线路的事本来就可以说。答得含糊，说明它还压着。她不需要从这一个答案里下什么结论，只需要知道自己这周的尺子上，多了一道刻度。

这两个小办法有一个共同点：都不改变这一晚已经发生的事，只给下一次留一个可以看的地方。后面的章节会反复回到这个形状。

要是你自己是老方那一侧，也有一个小办法：这个周日，试着把难处说成一件小事，不说「我没事」，说「膝盖有点疼，帮我留意一下」。看对面怎么接。

要是身体或心里的难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带 走 的 话

价值不是谁递给谁的一件东西，是一次互动里各人读到的几份；读的时候，别只问当事人这一晚的感觉。

小 账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？这一晚的「没事」补满了老方的担心，膝盖这件事的缺没有被接，只是被放到了下一次，而下一次没有人约。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？「周日八点电话」的尺子已经写成了「不放难处」，口子要靠一个带日期的约定才开得出来。

第 8 章

可能空间：一份不给总分的读数

这一章的问题：要是价值没有主人，那么读它的时候，该读什么，又该不读什么？

场景　三个月后的一个周日，方沁的书桌

这是一个构想场景。

方沁在手机上收到一份很短的回访。她和父亲都同意参加一个小试验，每隔三个月，各自回答几个问题。她那一份有一道题：「这三个月，你和父亲的周日电话，你满意吗？」从一到五，她选了五。

老方那一份，同一道题，他也选了五。他还在旁边写了一行小字：「孩子很孝顺。」

按这一道题，这三个月是满分。两个人满意，且一样满意。

可是回访里还有别的题。第三方，一位知情的朋友，也读了这三个月里几次电话的记录，回答了几个问题：这三个月里，父亲提出过几件新的难处？这些难处后来有没有被安排下一步？父亲有没有说过「你下次回来的时候再说」？她的答案是：新难处，零个；有安排的，零个；「下次再说」，三次。

满分和零，摆在同一张纸上。这一章要讲的，就是这两个数字为什么不能合成一个，又各自量的是什么。

◆ 一、满意度为什么不够

满意度是最容易拿到的读数，也是最容易被信的读数。它便宜，直接，每个人都懂「一到五」是什么意思。上一章已经说过，当事人此刻的报告是任何量法的起点，本书没有打算绕过它。

可是满意度有一个性质，使它不能单独做价值的读数：它量的是此刻。安慰最擅长的，恰好是让此刻变好。一句「没事的」，一个转移话题，一次替对方做的决定，都能让此刻的满意度往上走。要是只用满意度来读价值，那么凡是擅长让此刻变好的做法，都会自动显得有价值。这是一个循环：用安慰的产物，去判断安慰做得好不好。

这个循环，正是本书导论说的那个形状：产物回头去改写生产它的条件。尺子被写下，再用这把尺子去量，量出来当然合格。

所以本章要找一种读数，它不被「此刻舒不舒服」带着走。条件有三个：它读的是互动之后留下了什么，不是互动当时的感受；它能被当事人以外的位置看见；它在安慰擅长的方向上不会自动加分。

还有一个常见的想法，值得在这里放一放：既然满意度会被尺子带着走，那就换成客观指标，比如打电话的次数，回复的速度，聊了多久。这条路也走不通。方沁三个月没落下一个周日，次数是满的，时长是满的，可是次数和时长量的是投入，不是之后的路。投入越多，反而越容易让人相信「已经做得很多了」，于是尺子上又添了一道刻度。

所以本书不在满意度的旁边再加一个投入量，而是换一个问题：互动结束以后，什么变得更容易做，什么变得更难做。这个问题的答案，往往要等一段时间才看得见，所以本章的读数都带着时点。

◆ 二、一个发生性的定义

本书给情绪价值的定义是这样的：

情绪价值是一次情绪互动之后，参与者在认识、选择、行动与关系四个方面，可能空间的净变化。

先说「可能空间」是什么。可能空间不是已经做了的事，也不是已经想到的事，是此刻摆在面前、可以去做、可以去想、可以去开口的那些路。一个人说不出口的话，不在他的可能空间里；一个他没想到的办法，也不在。互动之后，这个空间可能变宽，也可能变窄。

再说四个方面。**认识**，是对这件事的看法有没有变得更清楚、更站得住，能不能对得上前后几次的判断。**选择**，是能想到的办法有没有变多，还是只剩一条。**行动**，是难处有没有落到一个明天还能做的小形状上。**关系**，是接下来向对方开口的路是更宽了，还是更窄了。

四个方面各问一件事：这一次之后，路多了还是少了。

这个定义有几处特意的安排。它说「净变化」，所以变宽和变窄要放在一起算，一次互动可能在一个方面宽了，在另一个方面窄了。它说「参与者」，没有说「接受者」，因为上一章已经说过，价值没有一个先在的接受者。它说「可能」，因为价值在这里不是一件被交付的东西，是一种路的状态。

这里还要补一句关于「宽」的说明，免得把宽读成越多越好。可能空间的变化，不看数量，看是否通往之后。方案数从一条变成五条，其中四条都是当事人明知走不通的，那不算宽。真正的宽，是多出来的路里至少有一条，明天可以走。所以第三项张力转换，常常是方案数的校对：它问的是，那些路里有没有一条落成了小形状。

方沁和老方的这三个月，用这个定义来读：认识上，父亲对膝盖那件事的判断，三个月没有变化，也没有人去核对；选择上，能想到的办法没有增加；行动上，没有一件难处落成了下一步；关系上，「下次再说」出现了三次，意思是开口的路在变窄。四个方面里，没有一个是宽的。可是满意度是五分。

这不是说满意度错了。是说满意度和可能空间，量的是两件事，两件事在这三个月里分开了。

◆ 三、四个「不等于」

定义容易被读歪，所以先把四个不等于写清楚。

第一，情绪价值不等于当下好受。好受是此刻的状态，可能空间是之后的状态。一个让人好受的晚上，可能路变窄；一个让人难受的晚上，可能路变宽。第 10 章会专门讲后一种。

第二，情绪价值不等于满意。满意是对一次互动的评价，常常在互动当时给出，给的时候用的是已经写下的尺子。尺子本身就是被前几次互动改过的。

第三，情绪价值不等于关系亲近或信任。亲近和信任是咬合面上的东西，第 13 章会讲，抹平期间它们可以一直涨。路变窄的同时，亲近可以变高，两件事不冲突。

第四，情绪价值不等于价格。价格是市场留下的读数，第 24 章会讲，价格和价值并列，不加总。

这四个不等于，不是为了贬低好受、满意、亲近和价格。它们都是有用的读数。本书只是不让其中任何一个，顶替可能空间去回答「这次互动留下了什么」。

◆ 四、读数有哪几项

可能空间要落成能读的东西，需要几个具体的项目。本书拟了五项，称作 PSI。这里是第一次出现，先给定义，再给例子，再说它怎样会错。

PSI　是一组读数，读的是互动之后可能空间的几个切面。它只诊断，不奖惩；它的各项不合成总分；它是本书的操作化，具体量表在第 17 章和第 29 章给出，这里只讲每一项问的是什么。

一，判断一致度。对同一件事，前后几次的判断，能不能对得上，而且不是靠避开来对上。老方对膝盖的判断，三个月里每次都是「还行，再看看」，看起来一致得很。可是一致是靠不提来换的，这一项读出来是低。

二，方案数。面对同一件难处，当事人能说出几条可走的路。一条也说不出，和说得出五条，是两种状态。互动之后，数字是多了还是少了，是这一项要读的。

三，张力转换。难处有没有落到明天还能做的小形状上，比如「周三打电话问号源」。落到了，算转换；没落到，就算停在原处。

四，求助网络。当事人遇到难处，可以去开口的人有几位，开口的路是通的还是堵的。自锁期里，这一项会先收窄，第 16 章会细讲。

五，下一轮开口成本。这是 v6.1 新增的一项。下一次要提同一件事，需要花多大力气：要不要先铺垫，要不要先道歉，要不要挑一个对方心情好的时候。成本越高，开口的路越窄。

五项读出来是什么样子，再用许桐和阿成的周四晚上走一遍。

三个月后，朋友翻看几次往来的记录，写下她的读法。判断一致度：阿成对「线路压力大」的说法，前后一致，但每次都不展开，一致是靠不展开换来的，读低。方案数：他能说出的办法只有「忍过这阵」，读低。张力转换：线路的事没有一次落成过「周五跟调度主管约十分钟」这样的小形状，读低。求助网络：阿成能说的人，只有许桐一位，同事那头他不提，读窄。下一轮开口成本：他想再提线路，要先说「我知道你也累」，读高。

五项里没有一项是高的，可是阿成和许桐的满意度都是四分半。这不是谁在说谎，是五项和满意度本来就回答两个问题。

反过来也要看一个例子，免得读者以为 PSI 只会读出坏消息。设想另一个晚上，许桐没有说「辛苦了」，说的是：「听上去这条线路让你很累。周五你要不要跟主管说一句，要我陪你想想怎么说？」阿成听了有一点不舒服，因为他当晚不想谈这件事，回了一句「再说吧」。那一晚的满意度，大概低于前一个晚上。可是周五上午，阿成真的在群里问了主管一句。这时候五项里至少有两项在动：张力转换有了一个小形状，下一轮开口成本降了一点。当晚难受，之后路宽，这就是第 10 章会写的那种情形。

五项合起来，对应上面定义里的四个方面：判断一致度对认识，方案数对选择，张力转换对行动，求助网络和下一轮开口成本对关系。

这五项是拟定的。拟定的意思是：它们是否真能被可靠地读出来，要经过第 12 章的编码一致性检验和第 29 章的预注册，才能说。要是五项里有一项读不出来，或者两项总是一起动、分不开，就该删或合。

◆ 五、为什么不合成总分

读者很自然会问：五项为什么不加起来，给一个数？一个数最方便，可以比较，可以排序，可以画趋势线。

对手这一边的说法值得写足。他会说：没有总分，就没有可比性，两位回应者谁更好，两种做法哪个更有效，都没法回答；而且五项里有的高有的低，你说整体怎样，总得有一个办法。再说，只取最小项，等于只看最差的一环，噪声大，一项偶然的低值就能拖垮整份读数，这对一般的、善意的互动太苛刻。

这些话有三处是对的。可比性是实际需要；偶然的低值确实存在；最小项确实粗。所以本书给的不是「绝不比较」，而是「不用总分比较」：两种做法可以比较，比的是各项的曲线，以及它们的最小项落在哪里。

对「最小项」再补一句用法。最小项不是用来宣布谁不合格的，它只回答一件事：这一次互动之后，路最窄的地方在哪里。方沁的最小项是下一轮开口成本，那么下一步该试的，就是降低开口的门槛，而不是再多方案、多安慰。读数指到哪一项，试验就从哪一项下手。

不合成总分，有一个更深的理由。总分会把「一项高、一项低」的情形，和「两项都中等」的情形算成同一个数。可是这两种情形对当事人的意思完全不同。一个人方案数很多，开口成本极高，路再多也走不出去；另一个人两项都中等，大概走得动。这两个人在平均数上相等，在日子里相差很远。

本系列《价值发生论》（第 217 号）把价值的几种力写成相乘的关系，意思是一轴缺位，整体就不立。〔机制假说〕本书借这个形状用在 PSI 上：各项之间不是互相补偿的，一项触零，整体趋零。

这里要分清两件事，免得被读乱。第一件，本书报告的读数不合总分，主检验取最小项。第二件，第 32 章做模型比较时，会在预测力上比较相乘的模型和取平均的模型，这是另一个问题，问的是哪种函数形式更贴近数据，不是在报告里偷偷放回一个总分。

最小项也有它的毛病，本书不回避。它对测量误差很敏感，所以第 29 章会要求每一项多次测量，取个体内的多个时点，而不是一次的值。要是后来证明最小项的预测力不如平均数，主检验就得换。

◆ 六、下一轮开口成本

第五项值得单独讲几句，因为它是从前几版的批评里长出来的。

早先几版的读数，只看一次互动里发生了什么，不看下一次要提同一件事要付多少。一个评审指出：有的做法在当次看起来都没问题，可是它让下一次开口变贵了。比如「你上次不是说没事吗」这样一句，很温和，很讲道理，可是它让当事人明白：改口是要被提起的。

所以本书加了这一项。它读的是：下一次提同一件事，要先过几道门槛。门槛的种类有很多，常见的有三种：要先解释为什么上次没说，要先承诺这次说了就不反悔，要先挑一个对方心情好的时间。

这一项最能看出抹平的后果。老方说「下次再说」三次，意思不是他三次都忘了，是每一次「再说」，都让下一次的开口多了一层：现在连上次为什么没说，也要解释。

它的读法很具体。可以让当事人写下：「要是下个周日我想再提膝盖的事，我需要先做的第一件事是什么？」答「直接说」，成本低；答「先想想怎

么说才不让她担心」，成本高。第三方读法不同：看记录里，同一议题第二次出现时，开头多了几句铺垫，还是没多。

这一项也会错。要是成本高低主要由当事人的性格决定，和前一轮回应的样子几乎无关，那么它读的是人，不是互动，这一项就该撤出 PSI。第 29 章会设计怎样用个体内的多个时点把这件事分开。

◆ 七、分母，和只数成功的叙事

读数怎么报告，和读数是什么，一样要紧。

本系列《不是不爱了》（第　97　号）在讲夫妻关系的发生时提出一条纪律：只收集最后被记住的成功事件，会让理论沦为叙事，所以没有沉淀的事件必须计入分母。〔机制假说〕这一句拿到本章，正好说明为什么 PSI 要有失败分母。

设想方沁和老方的回访只报告「老方提出新难处后被接住的次数」。这三个月里，这个数是零，似乎说明没有新难处。可是要是把「老方没有提」也算作一个事件，分母就变了：三个月十二个周日，十二次里有三次明确说了「下次再说」，九次没有提。这时候读数讲的是另一个故事：不是没有难处，是难处没有进入电话。

只统计成功事件的比率，容易好看。一百次开口里被接住的有九十次，比率是九成。可是要是有一百次开口，另外还有两百次没开口，那么九成的接住率，讲的是敢开口的那三分之一。

这个道理，不限于　PSI。凡是只数成功的统计，都会在不知不觉里变成一种叙事：把留下来的当作全部。所以本书的做法有两条。第一条，每一项读数

都要写明分母，是哪些事件，不含哪些事件。第二条，没有发生的开口，凡是能被第三方从记录里看出来的，也要计入。

这一条做起来难。没有发生的事，怎么数？第 12 章的编码手册会给办法，比如把「对方描述过但记录里没有出现的难处」当作一类。办法不完美，可是不数，读数就一定偏。

分母的写法，可以先从一张小纸条学起。每个周日，挂掉电话以后，方沁只写两行：这一晚老方提了几件难处，这一晚他提到却没有说完的有几件。第二行就是分母里最容易漏掉的那一部分。三个月后翻这张纸，比翻三个月的满意度，要看得多。

◆ 八、只诊断，不奖惩；本章不做的事，和怎样会错

PSI 最大的风险，不在它量得准不准，在它被拿去做什么。

一个读数一旦被用来评奖、评优、扣钱，人就会去优化这个读数，而不再去管读数背后的东西。客服小组按 PSI 最小项发奖金，组员就会去制造漂亮的记录。家长按它给孩子打分，孩子就会学着说「我有三个办法」。这时候读数就不再读可能空间，读的是应付读数的本事。这是一个老道理，在许多度量里都出现过，本书不去考证它的出处，只记住它的后果。

所以本书规定：**PSI 只诊断，不奖惩。**读出来的东西，是给当事人和回应者自己看的，用来决定下一步试什么。不进入绩效，不进入排名，不进入对谁的评价。第 27 章讲商业组织时，会专门写这一条怎样落到柜台和工位上。

对手在这里还有一个说法：「不奖惩，谁会认真做？一件事没有任何后果，就只会流于形式。」

这个说法对的地方在于，没有后果的读数确实容易被忽略。本书的回答不是让读数没有用，而是让它的用处落在另一个地方：它的用处是帮当事人和回应者决定下一步试什么，而不是决定谁得多少。认真的理由，从「怕被扣分」换成「想知道这一步管不管用」。这个换法不保证每个人都愿意认真，可是它至少不会让认真变成表演。

它停住的地方在于，它默认只有外部后果才能让人认真。日子里有许多事，没人评分，也有人做得很细，比如给一盆植物换土。读数成了换土时看一眼根，而不是年底的考核，也不是不可想象的。

本章不做的事。

本章不给 PSI 一个正常范围，也不说多少分算好。第 29 章只会给出预注册的比较，不给诊断的切分线。

本章不主张 PSI 五项已被验证。它们是拟定的操作化，信度和效度都要等第 12 章与第 29 章的检验。

本章不把可能空间当作越大越好。有的难处，比如急性的危机，需要的恰恰是先把路收窄，只留一条能走的。急性应激、精神疾病急性期，不在本书的适用范围里，第 19 章会写。

本章怎样会错。

要是五项里，有三项几乎总是同升同降，说明它们读的是同一件事，PSI 需要合并。

要是 PSI 最小项对三个月后的求助、重提和关系状态的预测，不优于满意度，那么「满意度不够」这个论断就站不住，PSI 的承重地位要退。

要是第三方在没有读过当事人自述的情况下，对同一份记录给出的读数彼此差得很远，编码一致性不达标，那么 PSI 在这个形态下不能用，要回到第 12 章重做。

◆ 九、放回日子里

回到方沁的书桌。

满分和零，摆在那里。方沁看到第三方的那一份，先是不服气：我三个月每周日打电话，一次没落下，怎么成了零？

这个不服气是对的。她的付出是真的，那一栏本来就不在 PSI 里。PSI 读的不是她付出了多少，是电话之后路的宽窄。她可以试一个很小的办法：下个周日，不改变电话的任何别的部分，只在挂电话前问一句：「爸，要是下周你想再提膝盖的事，你觉得要先做什么？」然后听他怎么答。

这是一次最小的读数，读的是下一轮开口成本。它花不了一分钟，也不需要老方懂得什么叫开口成本，他只要凭感觉回答就够。回答的内容有时比回答的字面更能说明问题：答得快，答得具体，路大概是通的；答得慢，答成一句客气话，路多半还窄着。答「直接说」，路是通的。答「还是不提了，你忙」，路是窄的，那就把它记下来，不急着劝，也不必急着修。三个礼拜之后再问一次，看有没有动。

要是你是老方那一侧，也有一个小办法：这个周日，试着把「再看看」换成一句带日期的话：「周三我自己打个电话问号源，周四告诉你结果。」这样，你就先把一个小动作放进了自己的可能空间里。

读自己的 PSI，不要求每周一次，也不要求写得很细，更不要求拿到饭桌上对质。先自己读一遍，放几天，再决定要不要拿出来。读数是用来帮人看路的，不是用来争谁对的。挑一个自己愿意回头看的时点就够。涉及身体或心理的难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

满意度读的是此刻舒不舒服，可能空间读的是之后路宽了还是窄了；两个数分开时，别把它们合成一个数。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？这三个月里，满意度被补满了，膝盖这件事的缺没有被接，只是被推后了三次。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？「周日电话不放难处」这把尺子还在，口子只有一个：一次带日期的、可核验的约定。

本编总判断：安慰递出的形状，会把「需要被安慰」写进尺子；这份价值不属于任何一方，只能由多方、多次地读，读的是可能空间，不是舒适，也不合成总分。

第 三 编

四种「没事了」

前两编做了两件事。第一编翻开旧账本，看已有的研究怎样给一句安慰记账。第二编把一个条件倒过来：安慰递出的舒适，回头改写了判断「够不够」的尺子。账本和尺子都讲过了，还缺一样东西，就是怎样把一句「没事了」拆开看。

「没事了」是日子里最常听见的一句收尾。它可以结束一次真正的转换，也可以只是把话头摁下去。两种收尾在当晚长得一样：声音停了，人松了一口气，灯可以关了。本编要做的，是在当晚的样子之外，找到能区分它们的东西。

本编分四章。第 9 章讲抹平，也就是把缺补满的那一类。第 10 章讲转换，以及带着复核点的合理暂缓。第 11 章给出判据：声音被收掉，还是被安放。第 12 章把判据写成编码手册，让两个互不相识的人对着同一段对话，也能编出同一个结果。本编一贯的规矩是按后果编码，不按用心，也不按话语类型。

第 9 章

抹平：把缺补满的安慰

这一章的问题：一句让人当晚松下来的话，什么时候已经把她的难处收走了？

场景　周四晚上九点四十，老方家的厨房

这是一个构想场景。

方沁加完班，坐地铁回父亲家。每周四她回来吃一顿饭，这是几年前定下的规矩。老方　67　岁，退休前教了三十多年中学语文，现在每周四下午去菜市场挑排骨，晚上炖一锅汤。

汤已经盛在碗里。方沁没有动勺子，说：「今天开会，总监当着十几个人的面，说我那张表的口径错了。」

老方把筷子放下。「口径怎么会错。你做事我还不知道？是他没看明白。」

「可能真是我错了。我还没查。」

「你要是错，也是小错。这算什么事，不值得放在心上。」老方停了一下，又说，「要是干得不痛快，就别干了。爸这儿有退休金，养得起你。」

方沁笑了一下。「爸，我三十八了。」

「三十八也是我女儿。明天你请个假，别去了，在家歇一天。汤趁热，凉了腥。」

方沁端起碗，喝了半碗。她后来说，那晚睡得比这周任何一晚都早。汤是热的，话是暖的，她确实好些了。

三个月后的某个周四，她又在厨房里坐下，想说那张表后来的事，开了口，又把话咽了回去。这件事留到本章后面再说。先看那一晚，老方那几句话里，到底发生了什么。

◆ 一、先看那一晚，她得到了什么

先把好处写足。老方那几句话没有一句是恶意的。

方沁进门的时候，肩是缩着的。半碗汤下去，肩松了。她得到了一个热的地方，一个站在她这一边的人，一个今晚不必再讲道理的理由。这些都是实在的东西。后面所有的论证，都不取消它们。

本书在第 8 章给情绪价值下的定义，看的是一次互动之后，参与者在认识、选择、行动与关系四方面可能空间的净变化。按这个定义，先把那一晚的四项各看一眼。

认识上，方沁进门时有一个没查的问题：口径到底错没错。出门时，这个问题还是没查，只是被人说成「不值得放在心上」。选择上，她面前原有几条路：查表、找总监说清楚、认下来改掉。出门时，多了一条「别干了」，另外几条没有变宽。行动上，明天她请不请假，是老方替她定的。关系上，她和父亲坐在同一张桌边，近了一点，可是「表是否错了」这件事，两人之间没有再碰过。

所以那一晚的账是这样的：舒适多了一份，可能空间一项没涨，有两项被悄悄收窄。这不是说老方做错了。这是说，当晚的舒适这一栏，和可能空间那几栏，已经可以分开读了。

还要说一句关于时间。这一晚还没有任何东西是错的。汤是好汤，父亲是好父亲，女儿是好女儿。一晚上的账，要放在好几个周四里才读得出方向。所以本书写每一个例子，都带着「三个月后」这样的尾巴：账面当晚是平的，后果在后面。

◆ 二、「抹平」这个词，先下个定义

本书说的**抹平**，指的是这样一个过程：回应让难受的张力以某个现成的形状显出来，并且把对方回写成一个更薄的「需要被安慰」的位置。

这句话里每个词都要解释一下。

「张力」，指方沁带进厨房的那一团东西：被当众点名的难堪，对口径的疑心，对自己的怀疑，还有一点想被父亲看见的愿望。这团东西在进门时没有名字，也没有形状。

「现成的形状」，指老方递过去的那几个：这没什么大事；不干就是了；明天别去；汤趁热。每一个都是现成的，不必现做，拿起来就能用。

「更薄的位置」，指方沁在这个厨房里能站的地方。进门时，她可以是一个有疑问的、要去查表的、需要想一想的成年人。出门时，她站的地方窄了，只剩一个「需要被安慰的女儿」。这个位置不坏，可是它比进门时薄。

注意这个定义里没有「用心」这一项。老方可能出于疼爱，也可能出于怕麻烦，也可能出于他自己年轻时在学校里也被当众点过名。定义不看这些，只

看回应显出来的形状，和回写出来的位置。这是本书一直的做法：回应怎样显出，位置怎样被写下，张力落在哪个形状上，都是互动中显影的结果，没有哪一方是先在的发动者。

「更薄」不是说方沁变弱了，也不是说她从此只会哭。薄，指的是同一间厨房里，她能占的位置少了几种。原来她可以是来对账的人，来商量的人，来抱怨完就走的人。现在这几种位置，一种一种被换成了「来领汤的人」。位置变薄，是一件慢事，当晚看不出来。

◆ 三、五种形态，到哪儿都一个样

抹平常见的有五种形态。老方那一晚用了四种，第五种在后面。

第一种，**否认事实**。「口径怎么会错。」表是否有错，还没有查，回应已经替这件事下了结论。方沁带来的疑问，被一句断语收走了。

第二种，**替对方决定**。「明天你请个假，别去了。」去不去、怎么去，本是方沁要在第二天早上想的事。这句话把它提前定了，而且定得很体贴。

第三种，**承诺兜底**。「爸这儿有退休金，养得起你。」这是一句真话，老方的退休金也确实够。可是它回答的是「最坏怎么办」，而方沁问的从来不是最坏。她要回答的是明天开会怎么面对总监。

第四种，**转移话题**。「汤趁热，凉了腥。」话头从表转到了汤。这一句最不容易挑出毛病，因为汤确实会凉，凉了确实腥。

第五种，**以依赖换安全**。「在家歇着，外面的事不用你操心。」这句话老方那一晚没说出口，下一节会写到。它的做法是把安全放在「留在我这里」的位置上，外面的难处于是成了不必去碰的东西。

五种形态看上去各不相同，底下是同一个结构。**缺被补满了，意义退场，张力没有落到可做的形状上。**

这里的「缺」，指方沁那晚带进来的那个没有着落的地方：口径对不对，下一次开会怎么办，她要不要为自己说一句话。老方的每一句话，都是一块现成的补丁，贴上去，缺就平了。缺平了，围着缺转的那些东西，比如「查一下表」这个小小的行动，也就没了位置。

本系列《SDE价值发生学》（第 255 号）讲过一条对价值的看法：缺补满了，意义就退场。书里的原句是「缺补满了，意义就退场。」〔机制假说〕那本书说的是水和钻石、吃饱了的第十个馒头；本书借过来，放到安慰上：一句话把缺补得太满，剩下的就只有舒适，没有可接的差别了。

五种形态不挑地方。换到另外两个晚上看一看，它们的样子更清楚。

许桐在社区卫生服务中心做护士。一个下午，一位老人的女儿站在诊室门口，说父亲血糖总降不下来，是不是自己没照顾好。许桐看了她一眼，说：「不是你的问题，老人家这个年纪都这样。你放心，有问题随时来找我。」

这句话里有两处形态。「不是你的问题」是否认事实，因为血糖降不下来，饮食和用药的安排确实有可以看的地方，这些没有被看。「你放心，有问题随时来找我」是承诺兜底，兜住的是一个没有说清边界的「随时」。那位女儿点了点头，脸色松了，走了。她没有问饮食，也没有把那一周的食谱拿出来。许桐没有恶意，下午还有二十几个号等着，这两句话是门诊里最快的收尾。

另一个晚上，安雯管着十个人的小组。组员小刘赶一份报告，第三次延期，跑来说：「我可能做不完了。」安雯说：「不用急，我来跟客户那边说，

你别管了，这周先做点别的。」这是替对方决定。接着她又说：「对了，你上次说想学的那个培训，我帮你报了。」这是转移话题，话头从延期转到培训，培训是个好东西，小刘也道了谢。

两个例子里，没有一个人说错话。每一句单拿出来，都是体面的、能在任何一本管理书或护理手册里找到的话。五种形态的麻烦就在这里：它们看上去全像是在做事。

放在一起看，才看见同一个结构。血糖那件事，延期那件事，各有一个没落地的地方。门诊里的「放心」和办公室里的「你别管了」，都让那个地方成了空的。许桐的病人家属没有机会说「我做不到的是每天测三次」，小刘没有机会说「我卡在客户给的资料上」。他们没有被拒绝，是没有被留下一个说的口子。

这就是本章说「张力没有落到可做的形状上」的意思。可做的形状，指次日仍在的、能被两个人一起拿起来的东西：一张食谱，一个测量时间，一条客户的邮件。没有这样的形状，难处就只能留在当晚的气氛里，气氛散了，它也跟着散，或者说，它跟着沉下去。

◆ 四、补满型与封闭型，是两种不同的手法

抹平里有两种手法，后果相近，机制不同，不能混在一起讲。

补满型，是缺被东西补上了。老方的汤、退休金、请假的建议，都是东西或安排。缺被填平，张力没处安放，这是第 255 号说的那个「补得太满」的样子。

那本书里有一个孩子，要什么有什么，玩具还没想要就买好了。书里的话是：他的缺，一次次还没长出来，就被补上了。〔机制假说〕放到这一章，补满型指的是回应抢在缺长出来之前，先把它填了。

封闭型，是声音被收掉了。「这没什么大事」这一句，不是补，是关。方沁带来的话被盖上了盖子，盖子上写着「不值得放在心上」。缺并没有被填满，它只是被判定为不该存在。

两种手法的区别，可以用一个简单的办法试：事后问，那个难处还摆在桌面上吗？补满型，难处不见了，因为被东西盖住；封闭型，难处也不见了，因为被话盖住。后果相似，可是要改的地方不同。补满型要改的是「补得太快」，封闭型要改的是「盖子有没有口子」。

老方那一晚，两种手法交替出现。「口径怎么会错」是封闭型，「爸这儿养得起你」是补满型，「汤趁热」两边都沾一点。本书的编码手册（第 12 章）会要求编码者把它们分别记录，不把一整段对话打成一个标签。

再补一句边界。五种形态都以「回应者」的做法来描述，这只是写作上的方便。真实的厨房里，方沁也在参与：她选了哪些话带进来，她在哪一句上点头，她用「嗯，好点了」接住了父亲的收尾。回应不是哪一方单独写下的，是两个人的话在同一晚互相显出来的样子。本章写老方的话，是因为书里要有一处落笔的地方，不是因为抹平的责任归他。

两种手法在日子里常常接力。先是封闭：「这没什么大事」，把声音收了。接着是补满：「爸这儿养得起你」，把缺填了。接力的好处，是当晚特别顺，没有一个地方卡住；坏处也在这里，没有卡住的地方，就没有人会想起回来看一眼。

◆ 五、对手最强的说法：有时抹平就是卸压

必须把对手最强的说法写足，因为这个说法大半是对的。

它这样说：一个人刚被当众点名，神经还绷着。这个时候要她立刻去查表、去想对策，是不近人情的。老方那一晚做的，是让她先下来，先喝汤，先睡觉。明天头脑清醒了，她自己会去查。把这叫「抹平」，太苛刻了。

这个说法对在三处。第一，当晚的卸压是真实的收益，本书不否认。第二，很多难处在夜里不适合讨论，睡一觉再谈，常常谈得更好。第三，低信任的情境里，过早的追问和分析可能让人更紧张。第 10 章会专门写这一点。

本书同意这三处，并把它们写进定义。老方那一晚的「卸压」和「抹平」，在当晚是分不开的，两者要等到后面才分叉。分叉点在于：卸压之后，难处有没有一个可以回来的地方。

如果有，比如老方说「今晚先吃饭，周日我陪你把那张表重算一遍」，那是**合理暂缓**，属于第 10 章的内容，不属于抹平。如果没有，难处就留在被盖住的地方，下一次开口，要比这一次更费力。

所以对手的说法，本书不反驳，只收窄：卸压成立，可是卸压本身不会告诉你，它是暂缓还是封闭。区分它们的，是后果，不是当晚的轻松。研究线里，Coyne 1976 年对过度再保证的描述，大意是反复的安慰可能让接受者更不确定，而不是更确定；Bolger 等人 2000 年的隐形支持线，大意是支持不被接受者察觉时反而更有益。两条线从不同方向提醒：当晚的轻松，不是判断后果的唯一读数。

〔待核〕

再说这个说法停在哪里。它停在「当晚」两个字上。

卸压的理由，全部建在当晚的状态上：她绷着，所以让她松。可是如果每一个周四都是这个流程，松了就睡，睡醒不提，那么「当晚」会一晚一晚叠起来，变成一种惯例。惯例里，方沁学到的是一件事：把难处带进这间厨房，换回来的是汤和一天假，不是对难处本身的一次处理。她不需要有人告诉她这一点，她自己会学会。

这就是本书说的尺子。第 6 章写过它：几次被接住之后，「怎样算被懂」的标准沉淀下来。对方沁来说，标准慢慢变成了「父亲说没事，就算被懂了」。到了这一步，卸压就不只是卸压了，它在写一把尺子。尺子写下之后，旁边有没有一个口子能把它改回来，才是本书整个赌注的所在。

对手的说法没有错，它只是回答了当晚的问题，而本书关心的是第十个周四。

◆ 六、卸压和抹平，要分开两种机制

上一节留下一个问题：当晚的轻松，到底是卸压，还是抹平。这两个词指的是两种不同的机制，写在一起会出错。

卸压的机制在身体和当下。被点名之后，心跳快，肩膀紧，脑子里一遍遍回放。一碗热汤、一个站在身边的人、一句「先歇着」，能让这套反应降下来。它的时间尺度是几个小时。它测的是当晚的状态，不测张力去了哪里。

抹平的机制在形状和位置。回应递出一个现成的形状，张力顺着它显出来；对方被写成了更薄的位置；下一次再遇到类似的难处，要先经过这个位置才能开口。它的时间尺度是几个星期到几个月。它测的是回应留下了什么。

两种机制可以同时发生。方沁那一晚，卸压确实发生了，抹平也可能同时发生。第二天早上她醒来，肩是松的，表还没查。这时只看肩，看到的是卸压；只看表，看到的是被收掉的那一份。

低信任的情境，使两种机制更难分。方沁和父亲之间，谈工作上的事一向不太顺：老方一听就急，一急就替她定主意。她知道这一点，所以带来的话本来就是挑过的，只带了三分之一。这时候，老方的「别干了」对她来说，也许根本不是答案，只是一个让话题体面结束的出口。她接下来的「嗯，好点了」，未必是被说服了，而可能是在帮父亲收尾。

这种情形下，把老方的话编成「抹平」，是对的，因为后果是难处没有落到可做的形状上。可是把它说成「方沁被抹平了」，就走得太远：她是看穿了、选择了接受，还是被写成了更薄的位置，单看那一晚分不出来。本书的做法是，分不出来的时候，不下结论，去找后面的读数：三个月后，她对同一类难处是更愿意说，还是更不愿意说；她查没查那张表；她下一次开口，成本是低了还是高了。

这就回到了第 8 章加进来的那一项，「下一轮开口成本」。它不看当晚，只看下一次。

◆ 七、「好意」不等于「善」，五种形态的第五种

第五种形态，以依赖换安全，值得单独讲，因为它最像爱。

设想三个月后的另一个周四，方沁已经查过那张表，口径确实错了一处，总监的话有一半是对的。她想对父亲说：「其实我也有错。」可是话到嘴边，她想起上回父亲怎么说的：「你做事我还不知道？」如果现在改口说「我确实

错了」，等于把父亲上次的话推翻，父亲会难受。她于是把话咽回去，说：「嗯，那天的事过去了。」

老方听了很高兴，说：「我就说嘛。你要是累了，就多回来住。外头的事，你不用样样自己扛。」

这一句「你不用样样自己扛」，就是以依赖换安全。它的意思是：安全在我这里，外面的事可以不碰。听上去是减负，实际上是在方沁的位置上写了一行字：你是需要被护着的那个人。她要是想自己去扛，就得先越过这行字。

本系列《心的发生学导论》（第 354 号）有一章讲「善是善果」，里面有一段话，说的正是这个。书里写一个人对别人说「我一片好心，你还不领情」，随后写道：「把好意当成了善本身。」〔机制假说〕那本书的判断是，好意是真的，也值得珍惜，但它只是路的头一步；善要在对方的回应里才显出来。

套到老方身上：他的好意是真的，一句也不必怀疑。可是「你不用样样自己扛」这句话说出来之后，方沁的回应是什么？是把一个新发现的错误咽了回去。这个回应，才是善有没有显出来的读数。好意把话递了出去，路的后半段，要看对方在这张网里还能不能自己走。

这里要小心两件事。第一，不能因此说老方有问题。他的做法，是千千万万个疼孩子的父亲做法的样子。第二，第 354 号的这个判断，本书只当命题来源，不当证据。它说的「善在回应里显出来」，是一个待检验的假说，本书把它用在这里，也只是拿来作一个看法。

◆ 八、这一章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做的事有四件。

第一，不判老方对错。全章讲的是后果，不是用心。老方的四句话和第五句，在编码手册里按后果编，编出来是「抹平」，不等于「老方是个糟糕的父亲」。

第二，不主张所有安慰都是抹平。第 10 章会写转换，写合理暂缓。一句「先吃饭，周日一起重算」，也是安慰，也让人当晚松下来，可是它不属于本章。

第三，不给方沁诊断。她三个月后咽回去的那句话，可能是抹平的后果，也可能是她那天本来就累。单个片段不能推出一个人的状态。

第四，不预设低信任等于坏。方沁和父亲之间信任不高，不等于他们的关系不好。信任和余异是两个量，这是第 13 章的内容。

这一章的论断，在三种情况下作废。

一，如果方沁三个月后对同一类难处，开口的成本没有升高，反而下降了，那么老方那一晚的回应，就不能编成「抹平」，至少不是本章意义上的抹平。后果是编码的依据，后果不对，编码就要改。

二，如果第 12 章的编码手册，让两位互不相识的编码者对同一段对话编出了差别很大的结果，那么「按后果编码」这个做法本身就站不住，本章的五种形态也就只是一份主观分类。

三，如果有人拿出材料证明，抹平的五种形态在低信任的关系里，后果恰好相反，即难处因此更容易被说出来，那么本章的共同结构要缩小适用范围，

缩到信任高的情形。本书对此不设退守条款，只记一笔：这是一个可被打败的判断。

◆ 九、放回日子里

回到厨房。

三个月后的那个周四，方沁没有说出的那句话，是一个读数。它不能证明什么，可是你自己可以留意类似的读数。

下面是一个读者自己可以试的小办法。找一件最近有人向你开口、你回了一句「没事」或「别想太多」的小事。不要找大事，找小的。然后在日历上约一个复核点，三天后或一周后，问一句：「上次那件事，后来怎么样了？」不要问「你好些了吗」，那会把对方拉回即时的感受；问「那件事」，让它有一个地方可以回来。

如果对方说「早过去了」，不要追。记下来，这一次你多约了一个口子。如果对方说「其实我后来想了想」，你就多了一个入口。复核点本身不解决任何事，它只是让难处在次日仍有一个落脚处。

这个办法的边界在于：它适合日常的小难处。如果对方的难处大了，比如连着几周睡不着，吃不下，或者说起一些让你害怕的话，不要靠一个复核点来处理。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

老方的汤，下周四他还会炖。方沁也还会回来。那一碗汤不必换掉。要多的，只是汤喝完之后，有一句话：「那张表，后来你查了吗？」

带走的话

一句话让今晚松下来，不等于难处有了地方可以回来；先看后果，再看用心。

小账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？汤和退休金补满了，「那张表是否错了」这一处没有留。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？当晚没有，要靠三个月后某个周四的一次复核，才能打开一道。

第 10 章

转换，和带着复核点的暂缓

这一章的问题：同样是当晚没把事情说完，凭什么说一种是在转换，一种只是推迟？

场景　周六夜里十一点四十，许桐家的客厅

这是一个构想场景。

阿成　36　岁，在货运站做调度，手机永远放在离手一臂远的地方。这个周六是许桐母亲的生日，一家人订了饭店，六点开席。五点四十，站里一辆车在路上出了事，电话进来，阿成说「我去一下，十分钟」，一去就是三个小时，到饭店时，菜已经凉了一半。

许桐　34　岁，社区卫生服务中心的护士，上了一天门诊。回到家，她把鞋摆好，在沙发上坐着没开灯。阿成十一点四十推门进来，脱外套，说：「累死了。」

许桐说：「我妈没说什么。」

「那就好。」

「她没说，不代表没想。」

阿成站住了。过了一会儿，他说：「今天这个事我现在讲不清楚。我脑子是糊的。你给我到周日上午，我们坐下来，把我夜里接电话这件事排一排，到底哪几种该接，哪几种可以让副手接。十点，行不行。」

许桐看着他。「你是说真的，还是说今晚先过去？」

阿成从包里拿出笔记本，翻到最后一页，写了一行字，撕下来放在茶几上。纸上写着：周日十点，夜班电话，副手名单，许桐在。

许桐没有笑。她把纸条拿起来，折了一下，放进睡衣口袋。「好。」她说，「那我先去睡了。」

这一晚，事情一件也没有解决。可是和上一章的厨房比，有一样东西不同。

◆ 一、同一句「没事了」，可以通向四个地方

先回到一句最常听见的话。

本系列《情商的本体论革命》（第 282 号）有一章，专门讲「没事了」。那一章有一句判断是：语言相同，不意味着张力具有相同状态。〔机制假说〕它用的例子是两位编辑校对展览说明，一个人名被写错，争得有点尖，其中一位说了「没事了」。书里列出至少四种可能的后续。

第一种，转换完成：错字改了，用到的版本也同步改了，说「没事了」的人愿意继续往下做。第二种，合理暂缓：当时没改，可是知道后面有明确的更正机会。第三种，表达封闭：没改，也没有任何可回来的地方，说话的人只是不再追问。第四种，原问题经核对已经改变：他后来发现，错的是自己的材料。〔机制假说〕

这四种在当晚的样子几乎一样。都是一句「没事了」，都是安静下来，都是可以继续往下干活。能区分它们的东西，当晚都看不见，要等第二天、下一轮、下一次相同的事出现的时候才看得见。

第 9 章讲的抹平，对应第三种：表达封闭。本章要讲的，是另外两种：转换完成，和合理暂缓。第四种「原问题已经改变」，不属于做法，属于事实，它要靠核对才能确认，本书只在编码手册里给它留位置（第 12 章）。

先把这个对照写下来，后面的章节会反复用到。

说完「没事了」	难处的去向	次日的样子
转换完成	落到一个可做的形状上，并且已经被做了一部分	有东西可以指给人看
合理暂缓	落到一个有时间、有责任位置的复核点上	约好的那一刻还在
表达封闭	没有落到任何地方	话题不再被提起
原问题已变	经核对不再成立	有核对的记录

◆ 二、转换是什么：四种常见的做法

转换，本书的定义是：让难处落到一个次日仍在的、可以一起拿起来的形状上，而不是只让它在当晚显一下。

常见的做法有四种。它们不是话术，是后果的类型，本节先把它们各写一个构想的片段。

坦白。阿成说：「今天我先答应了站里，是因为那辆车上有个新司机，我怕出事。可是我没想到你妈妈的生日会被我耽误成这样。」这句话把他当时的取舍摆了出来，没有替自己说成「不得已」，也没有说成「应该的」。听的人手里多了一样东西：他当时是怎么想的。

追问。许桐说：「那个新司机，你是不是觉得别人都顶不上？」这一句追问，不是审问，是在找他的难处在哪儿。阿成想了想，说：「也不是别人顶不上，是副手没有权限签车。」追问问出来的，是一个可以改的地方。

合理冲突。许桐说：「我不接受你每次都是你去。」阿成说：「我也不想每次都是我，可是你说的那个‘每次’，上个月只有一次。」两个人的话撞在一起，有点硬。可是撞出来的是两个数字：每次，和一次。数字是可以拿到桌上核对的。

共同计划。两个人把那张纸摊开，排出一份名单：夜里哪几类电话必须阿成接，哪几类副手可以接，哪几类可以先挂起来，次日早上处理。这份名单不是承诺，是一个能被检查、被修改的东西。

四种做法有一个共同点：它们都让难处变得**可以放在桌上**。一句「你很辛苦」不能放在桌上；一张名单、一个数字、一次追问之后的答案，可以。

这与第 9 章的五种形态正好相反。抹平的每一种形态，最后都让桌面上空了一块。转换的每一种做法，最后都让桌面上多了一样东西。

怎样认出这四种做法，在手册里有个简单的办法：隔天看桌面。坦白之后，桌面上多了一个「当时的取舍」，可以被追问、被核对。追问之后，多了一个「答案」，可以被改。合理冲突之后，多了两个并排的数字。共同计划之后，多了一页东西。每一种，都要能回答一句：隔了一天，这样东西还在不在，还能不能被改。答不出来的，不计入转换，哪怕当晚谈得很深，眼泪也掉了。

这一条会让一些很动人的夜晚变得难以编码。两个人谈到凌晨，抱头痛哭，第二天什么也没留下，这在手册里记为「当晚释放，次日无形状」，不是转换完成。这样记不是冷酷，是诚实：释放是真的，形状没有，两件事分开记。

◆ 三、增值性不适：当场难受，次日留下

转换常常不舒服。这一点必须写清楚，因为流行的「提供情绪价值」默认回应的成效是让人感觉好，而转换在当场做不到这一点。

本书提出一个词：**增值性不适**。它指的是，一次互动里当场确实难受，可是互动之后，参与者在认识、选择、行动或关系上的可能空间变宽了；难受是代价，可能空间是留下来的东西。

设想许桐那句「我不接受你每次都是你去」。当场，阿成听了不舒服，因为「每次」两个字刺了他。可是这一刺，让「每次」和「一次」并排摆到了桌上。第二天他们对着名单，发现真正的问题不是「每次」，是副手没有签车权限，这一个洞补上之后，三类电话里有两类可以让副手接。

当场的不适是真的，不能被说成「其实很舒服」。第二天留下的东西也是真的，不能因为当场难受就被算掉。增值性不适的整个意思，就是把这两笔账分开记：难受记在当晚，变宽的可能空间记在后面。

这里要立一道防火墙。增值性不适，**不是**「难受就是在成长」。有很多难受什么也没有留下，只是难受。判断一次不适是否增值，不看它多痛，只看后面有没有东西留下：有没有一个次日仍在的形状。没有，它就只是不适，不能借「增值」两个字报账。这一点后面的「怎样会错」还要再讲。

再举一个办公室里的例子，把第 9 章安雯和小刘的那一幕重放。这仍是构想。小刘说「我可能做不完了」，安雯没有接手，而是问：「卡在哪一块？」小刘说是客户的资料迟迟不来。安雯说：「那今天先把能做的部分做完，明早九点我们看一眼资料来了没有，没来我给客户打电话。」小刘当场并不轻松，因为延期还在，而且他得多干半天。可是第二天早上九点，桌上有一个明确的

事：资料来没来。这是增值性不适：当场的代价是半天的活，留下来的是一个他能说清的卡点，和一个有人认领的明早。

◆ 四、合理暂缓：带复核点的抹平

阿成那天夜里做的，既不是转换完成，也不是抹平。他说「你给我到周日上午」，又写了一张纸条。这是**合理暂缓**。

合理暂缓，本书的定义是：带复核点的抹平。也就是说，当晚确实没有处理难处，让话题停了下来，可是同时安排了一个回来的地方。第 282 号讲这一类时，说暂缓可以明确下一版本、责任位置和核对时间，不必靠无声消失来换任务完成。〔机制假说〕

合理暂缓里，复核点有三个要件，缺一个就不够。

一，**时间**：周日上午十点。不是「回头再说」，是一个可以写进日历的时间。

二，**位置**：纸条上写着「许桐在」，意思是这件事是两个人的，不是阿成自己消化。

三，**可核验**：到了周日十点，有没有人坐下来，有没有那份名单，这些是可以看见的。如果十点没人提起，纸条还在口袋里，那就是核验失败，暂缓的性质也就变了。

第 282 号特别提醒了一点：仅有书面返回承诺也不足够。若承诺反复不兑现，形式上的节制仍可能实际成为封闭。〔机制假说〕这一点要记住。复核点不是一张纸，是一张纸加上周日十点真有人坐下来。纸条只是复核点的外壳，里面要有东西。

这也是本书后面第 15 章要拆开的 R 的第一个成分。R 的三个成分里，复核点是最容易伪造的一个：口头的「回头再说」，和写在日历上、第二天有人核对的「周日十点」，听上去只差几个字，后果差得很远。

复核点失败了怎么办，也要写下来。周日十点，阿成没有出现，或者出现了却说「上周太忙，下周吧」。这时候有两件事要分开看。一件是这一次失败，它很常见，没有哪个复核点能保证每次兑现。另一件是失败之后有没有第二个复核点。如果有，暂缓的性质没有变，它只是推迟了一次。如果没有，只剩一句「下周吧」，那么这条暂缓就从带返回变成了无返回，应当在编码时改记为封闭。判断的依据，是失败之后有没有再约，不是失败本身。

◆ 五、对手最强的说法：低信任下，过早追问也会伤人

现在要把一个反对意见写足。它来自第 9 章同一个方向，只是反了过来。

它这样说：你把追问、坦白、合理冲突都叫做转换，把「回头再说」叫抹平。可是现实里，刚出事的时候，一个人需要的未必是追问。他被击中了，话说不出来，这时候逼他讲，是在往伤口上按。让他先静一静，反而是对的。尤其是双方信任不高的时候，过早的追问会被听成指控，对方更会把话收回去。

这个说法对在哪里？对在大半处。

设想另一个周六。许桐和阿成上个月刚吵过一场，吵得很难看，两人这几天说话都客气。这个晚上，阿成迟到，许桐一进门就问：「你到底怎么想的？你是不是觉得我妈的生日不重要？」阿成没有回答。他拿起外套，说：「我出去抽根烟。」一去就是四十分钟。

这一幕里，许桐用的是追问，按本章前面的分类，应该是转换的一种。可是它没有留下任何东西，反而让阿成离开了。如果编码者只看话语类型，会把「你到底怎么想的」编成追问，计入转换。这是错的。

第 12 章的编码手册会规定：按后果编码，不按话语类型。许桐这一句，后果是阿成离开、桌面空了，不是追问，是被听成了审问，不能计入转换。

对手的说法停在哪里？它停在「过早」两个字上。它没有说追问永远是错的，它说的是，时机不对的追问会有害。本书同意，并且愿意把它写进定义：转换是后果，不是做法。同一句「你到底怎么想的」，在信任足够、时间合适的时候，可以是转换的一环；在低信任、当场太烫的时候，它是封闭的原因。

那么低信任的时候怎么办？答案正是上一节：合理暂缓。阿成说「你给我到周日上午」，是在低信任的当晚，替追问找到一个更合适的时间。暂缓不是对追问的否定，是对追问的安排。所以这两节其实说的是一件事：当场做不了，就把它安排到做得了的时候，安排得让两个人都找得到。

还有一处容易错读。合理暂缓不是「带了纸条就算数」。设想许桐发现，阿成每次吵完都写一张纸条，周日十点的纸条，下周三的纸条，下个月初的纸条，写了十几张，没有一张兑现过。到这时，纸条本身成了一种新的抹平：它让当晚的气氛缓下来，下一次又缓下来，每一次缓下来都在教许桐一件事，纸条只是纸条。复核点这个词因此要谨慎使用：它必须被核过，才算复核点；没被核过的，只是一个看上去像复核点的东西。

对低信任的情形，再补一条实用的观察。信任不高的时候，暂缓的复核点最好小一些：不要定「周日谈一谈我们的整个相处」，定「周日对一页名

单」。小的复核点容易兑现，兑现一次，下一次的口子才开得大一点。大而空的复核点，在低信任里最容易变成第二次失望。

◆ 六、任何做法都可能滑成毛病

本书说转换好，是在说它的后果。可是做法一旦被当成清单，每一种都能滑成毛病。

坦白可以滑成**倾倒**：把自己的难受一股脑倒给对方，说完自己轻松了，对方接不住。追问可以滑成**审问**：问题一个接一个，答案没有人认领。合理冲突可以滑成**翻旧账**：你上次也这样，你去年也这样，桌面上放的不是核对过的数字，是越摞越高的旧事。共同计划可以滑成**签字画押**：一份漂亮的名单，两个人都点了头，谁也没打算照着做。

暂缓也一样。它可以滑成**拖延**：周日十点，没人提；下周日十点，还是没人提；纸条在口袋里洗了一次。复核点还写在那儿，可是复核已经不再发生。这时候它就不再是合理暂缓，而是披着暂缓外衣的封闭。

所以本书反复回到后果这一条。同一个做法，滑与不滑，只能靠后面有没有东西留下来判断。滑了，编码要改；改不了的，说明那个做法在这对关系里本来就不适用。

这里还要承认，复核点本身也会滑。复核点被用来监控对方，「周日十点你必须给我一个说法」，复核就成了催债。本书不排除这种滑法。R 的修订权（第 15 章）要的是双方都能按反馈改动第二轮的做法，不是一方盯着另一方交作业。

还有一层是转换完成之后的事。名单排完了，不代表这件事从此完结。两周后许桐要看一次，哪里不对再改，这是把「完成」也留了口子。转换不是一次把事办完，而是让事有了一个可以继续被改的形状。办完了就锁上，同样会滑成另一种封闭：名单成了铁律，副手签车出了新问题，没人敢提。

◆ 七、把第 9 章的厨房，换一种走法

为了看清差别，把第 9 章周四的厨房重放一遍，这次老方走另一条路。这仍是一个构想。

方沁说：「今天开会，总监当着十几个人的面，说我那张表的口径错了。」

老方没有立刻说话。他把筷子放下，问：「口径是哪一处？」

「应收款那一栏，我按月底算的，他说要按开票日。」

「这两种算法，公司有明文规定吗？」

「我记得没有，要去翻上季度的会议纪要。」

老方点点头。「那今晚先不翻。你累，翻也翻不清。汤趁热喝。周日你要是想，我陪你把纪要找出来，你一边看我一边听。」

这一版里，老方做的事不多：问了一句具体的，听了一个答案，没有替她判断表对不对，也没有替她定明天去不去。他把「翻纪要」这件事放到了周日，并且说了「我陪你」。

对比两版，看后果。第一版里，晚上过去，口径是否有错，没有人知道，也没有人再提。第二版里，晚上过去，口径这个问题变成了一个名字：应收

款，月底还是开票日；变成了一个任务：翻上季度纪要；变成了一个时间：周日。同样是汤，同样是当晚的轻松，桌面上多出来的东西完全不同。

老方在第二版里没有说一句「这没什么」。这一点值得留意。转换并不要求回应者更会说话，它要求的是回应落到一样可以放在桌上的东西上：一栏账，一份纪要，一个周日。老方是语文老师，他的第一版不缺词，缺的是让话落地的那一步。

也要留意第二版的代价：老方得先忍住一个冲动。看到女儿被当众点名，做父亲的第一反应是护。「先问口径是哪一处」，等于把护放在后面，先问事。这个顺序不舒服，做起来需要练。这也是为什么本书不说转换「更好」，只说它的后果不同。

◆ 八、这一章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做的事有四件。

第一，不推荐阿成的做法给所有人。纸条、周日十点、副手名单，是这对夫妻在这个夜里用的东西。别的关系有别的复核点：一次散步，一个微信里的约定，一个共享表格。本章只给形状，不给模板。

第二，不判断许桐和阿成的关系好不好。构想场景里，他们的信任在两个版本中不同，是为了说明同一种做法在不同条件下后果不同，不是为了给他们评分。

第三，不替转换做价值上的辩护。转换比抹平难，也比抹平慢，有人在这一天里根本没有力气。本章不说「应该转换」，只说转换留下什么，抹平留下什么。

第四，不把「转换」当作关系的奖章。一对关系里，大多数晚上既不转换，也不抹平，只是吃饭、睡觉、各忙各的。编码手册只管那些真的出现了难处的时刻，别的晚上不记账。

这一章的论断，在这几种情况下作废。

一，如果第 12 章的编码手册试用下来，「合理暂缓」和「表达封闭」这两类，编码者之间一致性很低，分不开，那么本章把它们当作两类，就没有操作上的依据，只剩一个好听的区分。

二，如果有材料表明，带复核点的暂缓和没有复核点的「回头再说」，在三个月后的 PSI 上没有差别，那么本章对「复核点」的强调就要收回。这正是第 30 章实验一要检验的事（预测 P1）。

三，如果有人证明，在低信任的情境里，追问确实比暂缓更能带来可做的形状，那么本章对时机的说法就要改写。

◆ 九、放回日子里

周日上午十点，客厅的茶几上多了一杯茶，和一本翻开的笔记本。

构想里，阿成迟到了十分钟，因为站里又来了一个电话。许桐看着表，没有说话。阿成进门，把手机反扣在桌上，说：「这个电话我挂了，十一点我再回。」

他们排出了三类电话。必须阿成接的：车辆出事、司机失联、客户投诉到了站长。副手可以接的：一般延误、排班调整。可以挂起来次日早上回的：价格咨询、普通询价。名单写了一页纸。许桐在最后一行写了「两周后看一次，哪里不对再改」，旁边写了个日期。

这页纸不会让阿成的夜里从此安静。可是它让下一次电话响起时，许桐知道桌上有一页东西，阿成知道有一页东西要对。

读者自己可以试的小办法，和上一章相接。上一章是在「没事」之后补一个回头问。这一章是在「先放一放」的当晚，把回来的位置写下来：三个要件，哪天、谁在、拿什么核。写在日历上，或者写在纸上，给对方看。到了那一天，不管事情大小，先看复核点有没有真的发生。只要它发生了，哪怕谈得不好，复核点已经成立；它没有发生，下次先修复核点本身。

再补一个观察用的问法：约好的那一天过了以后，别只问「谈了没有」，问「桌上多了什么」。多了一页名单，多了一个数字，多了一次改过的做法，都算。什么也没多，只是谈了很久，就照实记一笔，下一个复核点定得再小一点。

这个办法不替代专业帮助。如果其中一方正处在很难的时候，比如长期睡不着，情绪总是压不下来，或者有过伤害自己的念头，不要靠一张纸条解决。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

当晚说不完，就把回来的地方写下来：哪天，谁在，拿什么核。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？周六夜里的暂缓没有补满，留下了「夜班电话」这个缺，并给它约了一个周日上午。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？有：纸条和名单，是两处能被改动的口子，只要周日十点真的有人坐下来。

第 11 章

声音被收掉，还是被安放

这一章的问题：同样一句「没事了」，怎样看出对方话里冒出来的那一点，是被收掉了，还是被安放了？

场景　周日晚上，老方家的饭桌

这是一个构想场景。

老方六十七岁，退休前教了三十多年中学语文。周日晚上，女儿方沁从城东赶来吃饭。她三十八岁，在一家外企做财务，月底刚结完账，脸色发灰。

桌上是一碗冬瓜汤，一盘炒青菜。方沁喝了两口汤，说：「下个月我们组又要走两个人。」

老方说：「哦，那你辛苦了。」

方沁低头拨了拨碗里的葱花，又说：「我有时候想，要不就换个地方。」这半句说得很轻，像是说给汤听的。

老方放下筷子，说：「别瞎想。哪个公司不是这样，忍一忍就过去了。来，多吃点，你瘦了。」

方沁笑了一下，说：「也是。」她把碗里的汤喝完。那天晚上，两个人再没提过这半句话。

老方心里是疼女儿的，这一点没有疑问。他的话也句句有道理：哪个公司都有裁员，忍一忍确实常常过得去。本章要看的，不是他用心好不好，也不是

他的话对不对。本章看的是那半句「要不就换个地方」，在这顿饭之后去了哪里。

◆ 一、话里冒出来的那一点

先给一个词下定义。本书说一个人「冒出声音」，指的是：在一段谈话里，露出了一点没被当前话题接住的差别。它可以是一句半截话，一个停顿，一次转身，一声很轻的「也是」。方沁那半句「要不就换个地方」，就是一个声音。

这个定义有两处要说清楚。

第一，声音不等于「想法」或「要求」。方沁自己未必想换。她可能只是想听一句「你要是累了，我们可以说说」。声音是差别露出了头，不是一份已经写好的诉求。

第二，声音是在互动里显出来的，不是先在心里放着、等人去问。如果老方一开口就说「你们公司的事我不懂」，那半句话可能根本不会冒出来。同一个方沁，在另一张饭桌上，可能一直安静到散席。声音出现的那一刻，已经是两个人一起做出来的。

声音一旦冒出来，在场的回应只有几种走法。可以听见它，也可以没听见。听见以后，可以让它留在场上，也可以让它退下去。第 9 章写的抹平，讲的是回应怎样让张力顺着一个现成的形状显出来，再回写成一个更薄的「需要被安慰」的位置。第 10 章写的转换，讲的是张力怎样落到可做的事上。本章把这两章压成一个更小的问法，只问一个动作：声音冒出来之后，去哪儿了。

老方那顿饭里，声音去了三个地方。先是被归类，「哪个公司不是这样」，把方沁的话放进了一个大家都有的类。再是被劝退，「忍一忍就过去了」。最后是被食物盖住，「多吃点，你瘦了」。三步下来，半句话不见了，桌上一团和气。

这就是本章要的第一个判据：不看话说得暖不暖，看冒出来的那一点，有没有地方可去。

◆ 二、和与同，先还公道

这个问法不是本书发明的。中国人很早就分过「和」与「同」。

《论语·子路》里说：君子和而不同，小人同而不和。《左传》记晏子对齐景公说，和像做羹汤，水、火、醋、酱、盐、梅各是各的味道，放在一起，互相补，互相压，才成一锅好汤。只拿水去调水，没人吃得下。这两条古话看见了两样东西：统一有两种；不同的东西放到一起，能长出新的整体来。这一点要先还公道，它和本书说的「长出来」是接得上的。

不过古话把和与同说成了两种人的品性：有修养的人懂和，没修养的人只会同。本书系列的前卷把它从品性挪到了发生上。本系列《心理学的典范革命》（第 306 号）第 30 章写道：「和，是统一性发生了，每个『我』的独特组合还在；同，是统一靠抹掉每个『我』的独特组合换来的。」〔机制假说〕

那一章用了两种合唱来讲。一个班级合唱，老师听见有人声音冒出来，说「收一收」。最后一排嗓子亮的男生越唱越小声，到比赛那天只张嘴不出声。整齐是整齐了，每个人的那一份却被收掉了。另一种是乡下老人的合唱团，有人声音粗，有人声音尖，有一位总慢半拍，可大家都知道那半拍是她的，少了反倒不像这支团。同样是「一起唱」，一种靠减法，一种没有减。

这一章要借的，是第 306 号给出的一条可以直接拿来看的线索：看冒出来的声音怎样被对待。同的地方，冒出来的声音被收掉；和的地方，冒出来的声音被安放。书里的例子是老师说「你这一句唱高一点，正好压住后面的低音」，而不是「收一收」。〔机制假说〕

第 306 号还提到一个细节，很适合放在这里。那本书讲，心理学里有一组有名的从众实验，屋子里别的人都故意说错答案，不少被试在一部分回合里跟着说了错的。可是只要屋里另有一个人说出不同的答案，跟着说错的人就少了很多。〔机制假说〕按这个思路读，差别常常就差一个被留下来的声音：有一个不一样的声音没被收，别人的那一份也就更容易保住。放回饭桌上，意思是，老方留下方沁那半句话，留下的不只是一句话，还有往后她敢不敢再冒下一句。

注意这个借法只借一条线索，没有借整套。第 306 号讲的是「我」与「我们」的两种统一，范围比一句安慰宽得多。本书只把「声音被收掉，还是被安放」这一个问法，搬到一次具体的回应上去用。第 306 号的其余判断，本章不替它背书。它们都是尚未检验的命题，本书拿来当问题的来源，不当证据。

◆ 三、把它挪到一句回应上

现在回到老方的饭桌，把同一个晚上再过一遍。这一次，老方的第二句话不一样。

方沁说：「我有时候想，要不就换个地方。」

老方没有立刻回。他把汤勺放下，说：「这半句，我先记着，不当真，也不当没听见。你今天累，不用现在说清楚。下周六你来吃饭，我们就拿它当个题，慢慢聊。」

方沁说：「就一句闲话。」

老方说：「闲话我也记着。」

方沁没再说什么。可是那天晚上，她吃饭的样子松了一点。

两个版本里，老方都没有解决问题。裁员还会来，换不换工作还是方沁自己的事。两个版本的差别，只在那半句话的下落。第一个版本里，它被归类、劝退、盖住，桌上再没有它的位置。第二个版本里，它被承认了「在」，而且被放到了一个下周六的时间点上，有了一个落脚的地方。

所以本书说的「安放」，不等于「解决」，也不等于「追问到底」。安放是让冒出来的东西有地方待着。「被收掉」和「被安放」的区别，是声音在这次回应之后，还在不在场上。

这里要立一条编码上很要紧的规矩：判据是后果，不是话语类型。「别瞎想」有时是收掉，有时不是。如果老方说完「别瞎想」，接着说「不过你要是哪天真想了，随时跟我讲」，那半句话仍然有地方去。反过来，「我听见了，你说的我都理解」这种听上去最周到的话，也可能是收掉：它把声音完整复述一遍，复述得越圆满，越没有缺口留给后面的事。第 12 章会把这条规矩写成手册。这里先记住一点：一句回应是暖是冷，不在这一章的账里。

◆ 四、次日仍在的形状

「有地方待着」到底指什么？本书给一个比较具体的说法：张力有没有落到一个「次日仍在的可做形状」上。

这个说法的来源，是本系列《「我要」之前没有我》（第 326 号）对「释放」与「转换」的区分。那本书讲，一个人下班后憋着一肚子气，可以去暴吃

一顿，也可以把这口气写成一段话、做成一道新菜。书里说得很家常：前一种，「吃完人就空了，第二天气还会来」。〔机制假说〕后一种，气消了，手里还多了样东西。

把这个区分搬到回应上，可以得出三个可以问的小问题。

一问，它有没有一个名字。方沁那半句话，被老方叫成了「这半句」，还被说成「拿它当个题」。名字不必准确，只要能被指着说。被收掉的声音，通常连名字也没有，它直接成了「瞎想」。

二问，它有没有一个动作。动作可以小到不能再小：下周六吃饭时聊，或者老方去翻一翻女儿公司的情况，或者方沁自己把担心写下来三行。有动作，张力就有了出口，不用全泄在一碗汤里。

三问，它有没有一个明天还找得到的位置。位置可以是一个时间，一个地点，一个本子，一个人答应了要回头看。次日仍在，意思是第二天醒来，这件事不用重新从头鼓起勇气才能提。

三问里只要答不出任何一问，这个声音就很可能被收掉了。三问里能答出一两问，通常已经被安放。三问全能答，往往已经接近转换。这样排，不是为了打分，是为了让编码的人手里有几个能指着看的东西。

还要加一句：这三问都是本书的操作化，不是第 326 号原有的说法。第 326 号讲的是欲望与张力，本书把它的思路挪到了回应上，挪得合不合用，要看第 12 章的编码一致性，和第 29 至 32 章的检验。

有一点要防。「次日仍在」不等于「次日必须处理」。有些声音，当晚最好的安放就是让它睡一觉。可睡一觉也有睡法：带着「明天还在」的睡，和带

着「已经没了」的睡，不一样。前者是暂缓，后者是收掉。第 10 章已经把带复核点的暂缓单独写过，这里不重复。

◆ 五、两种收场，在尺子上留下什么

为什么要这样细地看一个声音的下落？因为第 6 章说过，回应不只是一次性的。接住几次以后，「回应应该是什么样子」会沉淀成一把尺子，用来判断下一次「懂不懂」「够不够」。

先看第一个版本。老方用「忍一忍」收走了那半句。当晚的效果很好：气氛没僵，女儿笑了，饭吃完了。这个好，会被两个人一起记下来。方沁记下的，不是「我父亲劝过我」，而是一个更朴素的东西：在这张桌上，说到难处，是以一句宽心话收场的。这个收场样子被接住了几次，就成了她心里「什么叫懂我」的一部分。

于是尺子上多了一道刻度。往后她遇到难处，会不自觉地拿着这道刻度去量：回得快不快，话收得稳不稳，有没有被劝到轻松。量得合格的，她觉得被懂了；量得不合格的，比如一个人听完以后沉默，或者问「你到底想怎样」，她会觉得对方不够好。

这里有一个很不起眼的转折：尺子是被老方的回应写下的，可是它之后会去量所有人，包括下一个愿意把半句话听完的人。听完半句话的人，用这把尺子一量，反倒显得慢，显得多事。

再看第二个版本。老方说「这半句我记着」，同样也在尺子上刻了一道。只是这一道里带着一个口子：下周六。方沁到时候可以说「那天我就是随口一说」，也可以说「其实我想了很久」。不管她说哪一句，周六那天的回应都会给尺子一次被校的机会。尺子可以被改回来。

这就是本书的核心命题落在一句日常回应上的样子。两个版本的当场舒适也许一样，差别在于尺子上留下的那一道，后面有没有门。

这些是构想，不是结果。本书没有观察到任何一个实际的方沁。「尺子会这样被写下」是一个预测，第 29 至 32 章会写它怎样才算被打败。这里要看的只是：当我们问「声音被收掉，还是被安放」，我们问的不是一个态度问题，而是一个关于尺子的问题。

◆ 六、看着像安放，其实是收掉

三问用起来，会碰到几种容易看走眼的情形。它们在表面上都很周到。

头一种，是复述得滴水不漏。方沁说完「要不就换个地方」，老方如果答：「你是说，你对现在的工作有点累，也在想有没有别的可能，对吧？」这句话每个字都对。可是对完了，两个人都松了手，好像事情已经被理解、被登记、被办完了。声音被复述成一句整齐的话，再没有缺口留给下一轮。复述本身不是毛病，毛病在于复述以后什么都没有接着来。

第二种，是当场把它办掉。老方如果答：「那我明天就去问问老同事，帮你打听打听别的公司。」听上去最肯出力。可是方沁只是冒了半句，还不知道自己要不要换。老方把半句话立刻兑现成一个任务，等于替她把形状定了。第 5　章说过，安慰可能递出一个形状，把无名的张力回写成一个位置。当场办掉，就是在对方还没长出自己的形状时，先递了一个。那半句话是被「用掉」了，不是被安放。

第三种，是把声音转手交给别人。「你这是压力大，要不要去看看心理咨询师？」这句话本身不坏，在难处真的大了的时候，应该说。可是它如果是对

半句闲话的第一反应，声音就被送到了一个专门的地方，而此刻的饭桌上再没它的位置。安放要求声音留在冒出来的那个场上，至少留一个把手。

反过来，也有看着像收掉、其实是安放的情形。

老方如果说：「哦。」然后给她添了一勺汤，什么也没问。两个人沉默了一会儿，方沁自己又接了一句：「也不是说真走，就是有点累。」老方说：「嗯，累就说。」整件事没有一句追问，没有一个安排。可是那一勺汤和那一句「累就说」，让半句话留在了桌上，门没有关。这样的沉默，在编码里不算收掉。

所以三问不能只看嘴上说了什么，要看声音在这一次回应之后的下落。有时候下落要到次日、到下一次见面才看得出来。第 12 章会把这一点写成「当场码」和「后果码」两步。

◆ 七、对手最强的说法

对这个判据，最有力的反对不是「安放太麻烦」，而是下面这一条。

它大概这样说：很多时候，人要的就是「别提了」。一个人刚熬过一周，坐下来只想喝口汤。你把他半句闲话抓住不放，还要约下周六来聊，这不是安放，是添事。人际情绪调节和情绪调节的研究线都留意到一件事：把注意力从痛处移开，或者换个角度看，往往能当场让人好受。有时候，这就是最合适的做法（Zaki 与 Williams 2013；Gross 1998，大意如此）。

〔待核〕

这个说法对在哪里，要写足。

它对在第一处：当下的舒服是实打实的。方沁那晚被老方一句「多吃点」弄笑了，她确实松了一口气。本书没有理由说那口气是假的。

它对在第二处：声音不是个个都值得安放。有些半句话，说完就过去了，硬要抓住，反而是给对方添了一个她不想背的题目。安放过度，也是一种不被看见：对方想要轻，你却给了重。

它对在第三处：关系还浅，信任还薄的时候，过早抓住一个声音可能越界。第 10 章已经说过，低信任下过早追问可能有害，本章同意。

可是这个说法停在一个地方：它量的是此刻。「当场好受」是它的成效指标，这个指标本身没有错，错的只是它到此为止。「别提了」之后，那半句话去了哪里，次日还在不在，下一次还敢不敢提，这些它不看。本书不是说「别提了」不对，是说同一句「别提了」，后面跟不跟一个口子，后果两样。

还有一处，这个说法没有说到，所以本书要替它补一句：它的对象是急性的、一次性的难受。急性的难受，当场移开往往就是对的。本书要看的是反复出现的、会沉淀成尺子的那一类回应。这两类要分开记。

还有一个反对，来自反方向。它说：你让回应者「记着」对方的半句话，约个时间再聊，这会不会变成一种监控？对方只是随口一说，你却郑重其事地记在心里，到时候拿出来，对方压力更大。亲近的人最怕被「记账」。

这个反对要认真对待。它对在：被记着，在某些情形里确实是负担。尤其当记着的人把它变成一个把柄，或者每次见面都提，对方会学会不再随口说。这时候，安放就滑成了追查。

本书的回答是，判据在「谁握着把手」。老方说「这半句我记着」，是把一个口子留在桌上，方沁可以拿，也可以不拿。她说「就一句闲话」，老方说

「闲话我也记着」，到这里为止，没有逼她。如果下周六她说「那天就是随口一说」，老方就应该放下。放下也算安放，因为声音得到了一个被允许走开的位置。反过来，老方如果每个周日都问「你换工作的事想好了没有」，把手就变成了他的，声音被他握在手里。这时候的回应，在后果上已经是另一种收掉：方沁的半句话成了他的议题，她不敢再冒新的半句。

所以「记着」和「追着」，要分开记。前者给的是一个可以被拿起也可以被放下的口子，后者是把口子焊死在对方面前。这一点会在第 12 章的编码里，落成「谁有权重开」这一条。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

先说本章不做的事。

本章不判断老方的用心。老方的用心是好的，这一点不在账里。

本章不教人怎样安放。不给话术，不给「五步法」。给一个人一套固定的安放话术，很快就会变成新的现成形状，也就是新的抹平。

本章不主张所有声音都要被安放。上一节已经说了，有的声音值得睡一觉，有的值得轻轻放过。放过也是一种安放，前提是对方放得下，而且回头想提的时候，门还在。

本章也不处理急性危机。一个人说出伤害自己的念头，不适用这里的任何一条。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

再说这一章怎样会错。

有三种情形，本章的论断要作废或收窄。

第一种，编码者拿三问去看同一批回应，彼此给出的结果差得很远。那说明「次日仍在的可做形状」写得不够具体，或者根本不能由第三方判。第 12 章的手册要为此负责，一致性不过关，本章的判据就退回为一个有启发、不可操作的说法。

第二种，被收掉声音的回应，在后续观察中并不留下任何后果：声音次日自己回来了，下一轮开口成本没升，求助没有变窄。那就说明「收掉」在这些情形里是无害的卸压，本章的判据只在一部分回应上成立。这时候要回到第 9 章说的那条：低信任下抹平也可能是卸压，机制要分开记。

第三种，被安放的声音，后来比被收掉的更糟：安放变成了追问，追问变成了负担。那说明「安放」没有守住「让它有地方待着」这条，滑成了新的毛病。第 10 章讲过，任何做法都可能滑成毛病。

三种情形都可以被看出来，所以本章的判据可以出错，也可以被改。

◆ 九、放回日子里

回到老方那张饭桌。

两个版本，老方是同一个人，汤也是同一碗。第一个版本里，周日晚饭以后，方沁回了城东，接下来几个月，她在公司里遇到的事，大概都不会再往老方这里带。不是老方对她不好，是她早已知道，往这里带的东西会被一句「忍一忍」收走。这种收走一次两次不要紧，一年下来，她会先学会在父亲面前只说好的一面。第 16 章会写这件事怎样把求助网络收窄。这里先点到。

第二个版本里，下周六她来了，两个人拿「那半句」当题，聊了二十分钟。聊完什么也没有定。可是下个月她要是遇到裁员，她知道往哪儿说。

如果你想在自己的日子里试一试，办法很小。

找一个这一周里别人对你说过的「半截话」，或者你自己对别人说过的。回想一下，那半句话后来去哪儿了。是被一句「别想了」收掉了，还是被约了一个时间，被记了一笔，被留了一个把手。

不用改什么，先看。下次遇到的时候，试着约一个小小的复核点：说一句「这半句我记着，周六再说」，然后周六照说。约好了的，要兑现；兑现不了，要说一声改期。一个没兑现的复核点，比没有复核点更糟，第 12 章会把这一条记成「复核点落空」。

还有一个观察的办法，是看自己的反应。下次有人冒出半句话，你心里第一个冒出来的念头是什么：是「赶紧让他好受点」，还是「这半句我先留着」？前一个念头很自然，也很善意。它的问题不在善意，在于它常常最快地把半句话送走。不必压住它，只是在它冒出来和话说出口之间，留半秒钟看一看，那半句话打算放在哪儿。这半秒钟，常常就是安放和收掉的分界。

如果难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带 走 的 话

一句话是暖是冷，不在账里。冒出来的那半句，有没有地方待着，才在账里。

> 小 账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？第一个版本补满了：「忍一忍」「多吃点」把那半句收走，缺没有了位置；第二个版本留了缺：半句话还在，等下周六。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？第一个版本没有口子，方沁学会的是「在这儿只说好的」；第二个版本有一个下周六，尺子还能改。

第 12 章

怎样给一句回应记账：编码手册

这一章的问题：两个互不相识的人读同一段对话，能不能记出同一本账？

场景　周三晚上，研究室

这是一个构想场景。

晚上八点，研究室只剩两个人。编码员甲和编码员乙面前各摆着一份打印稿，是一段构想的夫妻对话，编号 0417。两个人事先没有商量，各自在页边写了编码。

稿子很短。阿成夜里十一点到家，对许桐说：「下周又排我值夜班，我有点怕。」许桐说：「辛苦了。你先睡，明天我想办法。」

甲写的是「转换」。她的理由是，许桐说了「想办法」，有动作，有明天，听上去接住了。

乙写的是「抹平」。他的理由是，「想办法」没有说怎么想，「明天」没有说几点，阿成睡下以后，这半句话没有任何一个地方可以让人回头去查。

两个人争了十分钟。甲说：「可她明明是好意。」乙说：「好意不进表格。」

后来甲翻到稿子的最后一页，那里附着第二天的记录。许桐第二天早上去了社区中心上班，晚上两个人吃饭，谁也没有提夜班。甲看了很久，把「转换」划掉，换成了「抹平」，在旁边写了一行小字：复核点落空。

乙说：「你是看了后果才改的？」

甲说：「对。我一开始是看她说得好不好听。」

这一晚两个人没有吵出输赢，吵出来的是一条规矩：编码看的是这句话之后发生了什么，不是它听上去怎么样，也不是说的人怎么想。这一章要把这条规矩写成一本手册。

◆ 一、为什么要有一本手册

前面几章一直在用「抹平」「转换」「合理暂缓」这些词。词用得顺手，是危险的信号。顺手意味着每个人心里有一套自己的理解，听上去在谈同一件事，其实各谈各的。

本书的五条预测，全部要靠一个动作才能检验：把一句回应归入某个码。如果这个动作只能由作者本人做，那么所有检验都等于作者自己评自己的卷子。预测对不对，得由别人按同一套规则也记出同一本账来说话。所以手册的第一个用处，是让编码可以被第三方重做。

手册的第二个用处，是让失败可见。一本好的手册要把「没接住」「被绕开」「声音出现了却无人理会」这些事件也记下来，而且计入分母。后面的◆四会专门讲。

手册不是用来给具体的人下判断的。它记的是回应，不是说话的人。同一个人，周一的一句话可能是转换，周三的一句话可能是抹平。手册里没有「这个人是抹平型」这种栏目。

◆ 二、按后果，不按用心

编码的第一条原则，已经在场景里露了头：按后果，不按用心，也不按话语类型。

先说为什么不按用心。用心看不见。读一段对话，编码者看到的只有字，读不出说话人心里想什么。要是按用心编，编码者只能靠猜，猜的依据多半是语气和自己的好感。对一个自己喜欢的回应者，他会猜出好意。对一个不喜欢的，他会猜出敷衍。这样编出来的账，记的是编码者的情绪。

而且按用心编，有一个更深的问题：任何抹平都可以说成好意。「别瞎想」是好意，「有我在」是好意，「先吃饭」也是好意。如果好意可以免责，抹平就永远不会被记下来，本书的所有预测也就无从被打败。

再说为什么不按话语类型。话语类型指的是「安慰」「建议」「提问」「共情」这样的分类。第 3 章和第 4 章已经看到，同一类话语在不同条件下后果相反。「你先睡，明天再说」，在一个会兑现的关系里是暂缓，在一个从不兑现的关系里是收掉。字面一样，账不同。

按后果编，问的就只有一件事：这句回应之后，对方冒出来的那一点，有没有落到一个次日仍在的可做形状上。第 11 章已经把它拆成三个小问题：有没有名字，有没有动作，有没有位置。手册就是把这三问固定下来，再加上几条判定的次序。

但按后果编有一个代价：后果要等。一句回应当场看不出结果，得等到次日、或下一次相似的议题出现的时候才看得出来。所以手册设两步。

第一步叫**当场码**，只读对话文本，快速给出一个预判，主要用来看「当场听上去」和「后果」差多远。

第二步叫**后果码**，读预先登记的后续材料，给出正式的编码。主分析一律用后果码。当场码只用来报告：有多少回应当场听上去像转换，后果上却是抹平。这个差本身是本书关心的现象。

◆ 三、四个码，两个出口

按导论的口径，「没事了」至少有四种。手册把它们写成四个码，再加两个出口，一个给「根本没有声音」，一个给「暂时判不了」。

码	名称	后果上的判据	最容易混淆的邻居
T	转换完成	声音落到了一个可做形状上，而且这个形状在次日及之后的材料里被做了、被改了，或被明确放下	Z：T 已经做了，Z 还在等
Z	合理暂缓	声音被推迟，但有一个可核验的复核点：有时间或条件、有承接的人、有要接的内容；后续材料里复核点被兑现或被明确改期	P：Z 的复核点可查，P 的「回头再说」不可查
P	抹平（表达封闭）	声音被收掉：无名字、无动作、无位置，或复核点落空；对方此后没有在同一议题上再冒出声音	G：P 里的问题没变，只是没人再提
G	原问题已改变	经过对材料的核对，原来的差别不再成立或换了形状，而且对方在后续材料里自己确认了这一点	T：G 是问题变了，T 是问题被做了
N	无声音	这一段里没有可指认的差别露出头	不入分母
U	暂不可判	后续材料缺失或矛盾，不足以给出后果码	入报告，不入主分析

四个码里，P 要多说几句。P 就是导论里说的「表达封闭」。它不是说回应者堵了对方的嘴，而是说声音冒出来以后，没有地方去，也就不再冒。编码时 P 要再加一个**形态标记**，沿用第 9 章的五种：否认事实，替对方决定，承诺兜底，转移话题，以依赖换安全。形态标记只用来后续分析，不影响主码。

还要加两个**附加标记**。一个是**复核点落空**：回应当场声明了复核点，后续材料里没有兑现，也没有改期。这种情形主码一律记 P，标记复核点落空。另

一个是**急性卸压**：对方当时处于明显的急性难受，回应者以「先别想」把它压下去，而后续材料显示，对方次日自己重新提起。这说明重开通道没有受损。这种情形主码仍记　P，加标记，主分析另报告一次不含急性卸压的结果。理由在第 9 章：低信任或急性情境下，抹平可能只是卸压，两种机制要分开记。

判定的次序是固定的，从上往下问五句。

第一，这一段里有没有可指认的差别露出头？没有，记 N，结束。

第二，有后续材料吗？没有，或者互相矛盾，记 U。

第三，经过对材料的核对，对方自己说了问题变了吗？是，记　G。注意　G 必须有对方自己的确认。回应者说「你看，问题没了」不算。

第四，声音有没有名字、动作、位置中的至少一个，并且后续材料里它被接着用了？没有，记 P。有，进入第五问。

第五，是它被做了或被改了（T），还是被推迟到一个可核验的复核点，而且复核点兑现了或被明确改期（Z）？分不开的，按「已经做了」记　　T，「还在等」记 Z。

这五句看起来死板，是故意的。死板，别人才能重做。

◆ 四、失败也要进分母

手册第二个要紧的地方，是分母怎么算。

如果只统计「声音被好好接住」的事件，任何回应风格都会显得很不错。一个人回想自己对孩子、对伴侣、对同事的回应，记得住的多半是那几次接得漂亮的。没接住的，一般没有故事，不会被讲，也就不会被数。这是回忆的天性，也是所有从成功案例里总结出来的结论的通病。

本系列《不是不爱了》（第 97 号）里有一条纪律可以借来：把成功事件和失败事件放进同一个分母，只统计成功事件的比率，不过是在讲故事。〔机制假说〕本书把这条纪律落成手册的一条硬规则：

分母是所有「声音出现」的事件，也就是除 N 之外的全部编码单位。其中必须包括这几类：坦白了、没有被接住的；被绕开、被转移的；被承诺了但后续材料里没有兑现的；声音出现过一次、此后在同一议题上再也没出现的。

这最后一类最容易漏，也最难编。「再也没出现」可能是问题已经解决，可能是对方放弃了，也可能只是材料里没有记。手册规定：如果后续材料覆盖了预先登记的窗口，而同一议题没有再出现，编 P 并加标记「沉默」。如果材料没有覆盖窗口，编 U。不允许把沉默当成「没事了」，也不允许把沉默当成「出了事」。沉默只是沉默，要靠别的材料来读。

报告时，每一份结果都要同时给出各码的占比和分母。具体地说：T、Z、P、G、U 各占分母的多少，以及 P 里标「复核点落空」「沉默」「急性卸压」的各占多少。单独汇报 T 的比例，是不被接受的报告方式。

这条规矩会让数字难看。一个看似很会安慰的人，把失败分母计进去，P 的比例可能高得出乎意料。难看是对的，因为手册的目的不是证明回应者好，是让账可见。

◆ 五、编码者一致性

一本手册能不能用，最后要看两个人能不能记出同一本账。

本书拟定的要求如下，全部待预注册定稿，数字只是拟定。

第一，至少两位编码者独立编码，互不商量。他们不知道本书的假设，不知道每份材料属于哪个实验条件，也不看当事人的满意度、信任量表和 PSI 的得分。这一条很要紧：后果码读的是对话和行动的记录，不是量表。如果编码者看了满意度再编，就会把「这个人说很满意」读成「大概是转换」，量表和编码互相印证，账是圈着算的。第 14 章会专门讲怎样不循环地量，这里先守住这一条。

第二，报告一致性时，要用扣除了碰巧一致的那类指数，而不是简单的百分比一致率。四五个码里，如果大部分回应都落在 P，两个人随手都编 P 也能凑出很高的一致率。拟定的门槛是，总体一致性指数不低于 0.70，拟定，待预注册。每个码单独的一致性也要报告，其中 T 与 Z、P 与 U 这两对最容易混，要给出混淆表。

第三，分歧由第三位编码者裁决，但裁决前后的数字都要报告，分歧比例也要报告。如果分歧比例高到裁决者成了事实上的主要编码者，那就说明手册不够清楚，需要返工，而不是继续往下做。

第四，训练只用培训集，不用将来要分析的材料。下一节的十二条示例属于培训集，也是本书的构想，不是实际数据。真正的检验，要用手册定稿之后新收集的材料。

第五，一致性不过关，后果很具体：若总体一致性低于门槛，手册返工，主分析暂停。若返工两轮仍然不过，本书写下的 P1 至 P5 凡依赖这套编码的部分，一律作废重设。这不是客套，是第 29 章预注册里要写进去的一条。

◆ 六、十二条编码示例

下面十二条，全部是构想的对话，后面附的「后续材料」也是构想。它们的用处是练手，不是证据。每条先给对话，再给后续材料，最后给后果码和理由。

例 1　否认事实（季老师与小远）

小远考完数学，对季老师说：「我就是笨，这类题我永远学不会。」季老师说：「你一点也不笨，别瞎想，下次就好了。」

后续材料：此后两周，小远没有再提过这类题，作业里这类题空着。

编码：P，形态标记「否认事实」。

理由：「你一点也不笨」把声音「我学不会这一类」整个否掉，没有给它名字、动作和位置。后续里同一议题的声音没有再出现，题还空着。

例 2　替对方决定（安雯与下属）

下属说：「那个老客户的电话，我有点不想接。」安雯说：「好，你别接了，我来。」

后续材料：此后一个月，这位下属再没有在小组会上提过任何「不想接」的事。

编码：P，形态标记「替对方决定」。

理由：「不想接」的理由没有被问，这个声音被一个决定顶替了。当场很体贴，后果上是声音没了落脚处，而且此后同类声音也没有再冒。

例 3　承诺兜底（许桐与阿成）

阿成说：「下周又排我值夜班，我有点怕。」许桐说：「放心，有我呢，什么都不会有事。」

后续材料：下周夜班出了一个小状况，阿成没有对许桐提。

编码：P，形态标记「承诺兜底」。

理由：「什么都不会有事」是个无法核验的包票，没有指向任何可做的事。后续里小状况没有被带回来，说明这个口子没有开。

例 4　转移话题（老方与方沁）

方沁说：「我有时候想，要不就换个地方。」老方说：「哦，你上回买的那台洗碗机好用吗？」

后续材料：这一晚剩下的时间，两个人聊了洗碗机和楼下新开的面馆。

编码：P，形态标记「转移话题」。

理由：半句话没有名字，没有动作，没有位置，被另一个话题盖住。如果老方接着说「吃完饭咱说你刚才那半句」，并且说了，就是 Z。这里没有。

例 5　以依赖换安全（周岚与阿禾）

周岚夜里对阿禾说：「我做不完这周的报表，不知道要不要跟主管说。」阿禾说：「不用想这么多。你把情况都发给我，我来写好怎么回，你照着发就行。」

后续材料：周岚照着发了。此后三周，她每次遇到类似情况，先问阿禾，没有一次自己先开口。

编码：P，形态标记「以依赖换安全」。

理由：「要不要跟主管说」是周岚自己的声音，它被一份现成的话术取代了。当场安全，后果上是周岚冒出这类声音的位置换成了阿禾。

例 6　转换完成（许桐与阿成）

阿成说：「下周又排我值夜班，我有点怕。」许桐说：「怕什么？是怕熬不住，还是怕路上？」阿成说：「主要是怕凌晨回来那段路。」许桐说：「那我们明天晚饭后，列三个办法：换班，拼车，或者你到点给我打个电话。」

后续材料：第二天晚饭后两个人列出了三条，选了拼车加打电话，周末试了一次。

编码：T。

理由：声音有名字（凌晨那段路），有动作（列三个办法），有位置（明晚饭后），而且后续里真做了、真试了。

例 7　带着不适的转换（老方与方沁）

方沁说：「我想换个地方。」老方沉着脸说：「你这个年纪折腾什么。」方沁顶回去：「你根本没听我说完。」老方沉默了一会儿，说：「你说，我听完。」方沁说了十分钟。老方说：「你说的第二条，我以前没想过，我记下了。」

后续材料：三天后，老方打电话问方沁：「你上回说的第二条，我想了想，有个想法。」

编码：T。

理由：当场有冲突，两个人都不舒服，可是声音被接住了：方沁说完了，老方认了一条没想过的，隔几天又回头接上。本书不按话语的好听程度编码，增值性不适不是抹平。

例 8　合理暂缓（老方与方沁）

方沁说：「我有时候想，要不就换个地方。」老方说：「这事现在说不清。这周六下午三点我去你那儿，我们把这半句说完。你今天先歇着。」

后续材料：周六下午三点，老方去了，聊了一个小时，没定任何事。

编码：Z。

理由：声音被推迟，复核点有时间、有人、有要接的内容，并且后续里兑现了。聊完没有结论不影响编码，因为暂缓不要求当场解决。

例 9　复核点落空（许桐与阿成）

阿成说：「下周又排我值夜班，我有点怕。」许桐说：「辛苦了。你先睡，明天我想办法。」

后续材料：第二天晚饭，谁也没有提夜班。此后一周，阿成没有再说起。

编码：P，加标记「复核点落空」。

理由：「明天我想办法」当场像一个复核点，可是没有指明做什么、几点、和谁。后续里它没有兑现，也没有改期。场景里甲的第一反应是转换，改成抹平，凭的就是后续材料。

例 10　急性卸压（安雯与新人）

新人第一周，被客户骂哭，躲在茶水间。安雯说：「先别想了，喝口水，今天剩下的单子我替你接。」

后续材料：第二天上午，新人自己找到安雯，说：「昨天那通电话，我想知道哪里说得不对。」

编码：P，形态标记「替对方决定」，加标记「急性卸压」。

理由：当场确实把声音压下去了。可是次日新人自己重新提起，说明重开通道没有受损。主码仍记　　P，加标记，主分析另报告一次不含急性卸压的结果。

例 11　原问题已改变（周岚与阿禾）

周岚说：「我觉得主管对我有意见。」阿禾说：「你把上周她说你的三句话，原样发给我，我们一起看。」周岚发了。

后续材料：周岚看完自己说：「三句都在说表格格式，不是说我这个人。我好像想多了。」

编码：G。

理由：声音（主管对我有意见）经过对原话的核对，换了形状，而且是周岚自己确认的。阿禾没有说「你想多了」，是原话摆出来，周岚自己读出来的，所以不是例 1 那种否认。

例 12　坦白未被接住（阿成与许桐）

阿成说：「我有时候想，是不是不干货运了。」许桐正在回另一条消息，说：「嗯。」

后续材料：此后一个月，阿成没有再说起这件事。

编码：P，加标记「沉默」。

理由：这个事件必须进分母。坦白出现了，没有被接住，此后同一议题没有再出现。这既不是「没事了」，也不能写成「问题自己解决了」。它就是一次没落地的声音。

十二条可以压成一张小表，放在手册最后，供编码者随时对照。

例	人物	后果码	决定编码的那一点
1	季老师与小远	P（否认事实）	声音被整个否掉，同一议题此后空着
2	安雯与下属	P（替对方决定）	理由没被问，同类声音此后不再冒
3	许桐与阿成	P（承诺兜底）	包票不可核验，小状况没被带回
4	老方与方沁	P（转移话题）	半句话被另一个话题盖住
5	周岚与阿禾	P（以依赖换安全）	声音位置换成了话术
6	许桐与阿成	T	有名字、动作、位置，且后续做了
7	老方与方沁	T	当场有冲突，声音被接上
8	老方与方沁	Z	复核点可核验，且兑现
9	许桐与阿成	P（复核点落空）	「明天想办法」没有兑现也没改期
10	安雯与新人	P（急性卸压）	次日自己重提，重开通道没坏
11	周岚与阿禾	G	对方核对原话后自己确认
12	阿成与许桐	P（沉默）	坦白没被接住，进分母

◆ 七、对手最强的说法

对这本手册，最有力的反对有两条，都值得写足。

第一条说：按后果编，等于事后诸葛亮。你先看到结局，再回头给回应贴标签，结局不好的一律是抹平，结局好的一律是转换。这样编出来的账，自然什么都能被「证实」。

这条反对对在一个地方：后见之明是实际存在的偏差。人看到结局以后，会觉得过程里早有预兆。手册里的甲，就是看了第二天的记录才改了编码，她自己也承认，一开始看的是「说得好不好听」。如果没有防备，后果码会被结局染色。

本书的防备有三道。一，后续材料的类型预先登记，只能是对话与行动的记录，不能是满意度、信任量表和 PSI。这样编码者没有机会用「他后来说很满意」去反推。二，编码者不知道实验条件和假设。三，后果的判据本身是可指认的小事：这个声音有没有名字，有没有动作，有没有位置，复核点有没有兑现。这些是记录里查得到的东西，不是对「结局好坏」的整体印象。

可是这条反对没有说到另一半：不按后果编，替代方案是按用心或按话语类型，它们更容易被主观印象染色，而且无法被后来的材料打脸。一个只能被用心解释的编码，才是真正无法被打败的编码。

第二条反对说：用心才是伦理的所在。一个人说「放心，有我呢」，是想让对方安心，你把它记成抹平，等于否认了他的善意，对亲近的人也不公平。

这条反对对在它抓住了一个事实：好意是存在的，也是关系里很珍贵的东西。本书也没有说好意不重要。

手册的做法是把用心另设一栏，叫**回应者自述**，在能取得的时候记下，但不进主码。这样两边都不丢：账记后果，善意另有位置。如果将来的数据里出现，「自述的好意」和「后果码」之间有系统的落差，那本身就是一个值得写的发现：好意并不保证声音有地方去。

这个说法停在哪里？它没有回答：当好意与后果长期背离时，该由谁负责修。手册只负责记，不负责分配责任。责任是第 15 章以后要讨论的事，那里讲的不是谁错了，而是尺子旁边有没有一个口子。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做的事有四件。

不用手册给具体的人定性。手册里没有「抹平型的人」，只有「抹平型的一次回应」。

不把编码结果拿去奖惩。第 8 章写过，PSI 只诊断不奖惩，编码同理。一旦编码结果被拿去评比，回应者会学会写出「看上去有复核点」的话，手册也就废了。

不给诊疗建议。如果对话里出现了伤害自己或他人的念头，不适用手册的任何一条，请立即找医生或心理咨询师。

不宣称这十二条示例是证据。它们是构想的练手材料。

这一章怎样会错，有四种情形。

一，编码者一致性不过关。这是最直接的失败。若总体一致性低于拟定门槛，手册返工；返工两轮仍不过，依赖这套编码的预测作废重设。

二，后续材料缺失太多。如果大量单位只能编　U，主分析的样本就会塌掉，而且缺失本身可能不是随机的：关系越封闭，越没有材料可看。这时候要在报告里单独讨论缺失，不得悄悄删掉。

三，T 与 Z 分不开。例 6 与例 8 的差别，在于「已经做了」与「还在等」。若在实际材料里，两者的边界总是被时间窗口决定，而不是被回应的结

构决定，那么 T 与 Z 应当合并，本书的「合理暂缓」作为一个独立码就站不住。

四，G 被滥用。回应者很容易把「问题没了」当成最舒服的结局。手册要求 G 必须有对方自己的确认，若真实材料里 G 的占比异常高，应怀疑编码者放宽了标准，而不是相信问题真的消失了。

这四种情形，任何一种出现，本章的手册都要改，或者退回为一个不可靠的说法。

◆ 九、放回日子里

回到研究室里的甲和乙。两个人编码的那一晚，吵出来的那条规矩，其实不只在研究室里管用。

如果你想在日子里试一试，办法很小，不需要手册。

找一句昨天或这一周里你说过的回应，或别人对你说过的回应。别去想它说得暖不暖，只问三件事：对方冒出来的那一点，有没有被叫出一个名字；有没有一个小动作；有没有一个明天还找得到的位置。

然后找一个日子，比如三天后，回头看那件事。声音还在吗？被做了吗？被改了吗？还是谁也没再提？

如果你想约一个复核点，约的时候要把三样说全：几时，谁，要接什么。「回头再说」不算。约好了，兑现，或者说一声改期。只改期，也是一次兑现。

这些观察，不用拿去评价任何人，包括你自己。它们只是让你看到，有些「没事了」确实是没事了，有些只是话说完了。

如果难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

记账看后果，不看用心：声音有没有名字、动作、位置，复核点有没有兑现。

小账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？十二条里五条补满（例　1　至 5）、一条落空（例 9）、一条沉默（例 12），留了缺的是例 6、7、8、11。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？带复核点并兑现的（例　6、8）有口子；复核点落空和沉默的（例 9、12）没有口子；例 10 的口子靠对方自己打开，没有坏。

本编总判断　同一句「没事了」，值多少，不看它说得有多暖，只看冒出来的那一点，之后有没有地方去、有没有口子能回。

第 四 编

咬合面与余异

前三编做了两件事。第一件，把旧账本翻开，看它记账用的单位是即时的舒适；第二件，把「没事了」拆成四种，按后果而不按用心去编码。到这里，本书还欠读者一句交代：既然抹平不一定让关系变差，甚至让关系看上去更好，那么它到底透支了什么。

第四编回答这个问题。回答分四步。第 13 章换掉「关系余额」这个单位，换成两个量，让「账面不动而取不出来」这句话有地方放。第 14 章给这两个量一套不互相循环的量法。第 15 章讲尺子被写下以后，能不能改回来，这取决于回写可返回性 R 的三个成分。第 16 章讲 R 低的关系怎样越过越满意，又怎样在满意里把求助的路收窄。

这一编的口径有一个前提要先说在前面：它借用本系列《关系发生学导论》（第 368 号）的两个量，并按安慰这个窄场合收紧了读法。那本书的预测尚未经检验，这里只当命题来源。

第 13 章

账面不动，却取不出来

这一章的问题：一段关系的默契一直在涨，为什么到了要用的时候，什么也取不出来？

场景　周日晚上八点，视频通话

这是一个构想场景。

老方　67　岁，退休的中学语文老师。每个周日晚上八点，他在书房里把平板立在书架前，等女儿方沁接通。方沁　38　岁，在一家外企做财务，住在另一座城市。这个通话已经持续了六年，没有断过几次。

这个周日，方沁说话比平时慢。她说公司下个季度要缩编，她手下的两个人名字在名单上，她还不知道该怎么开口。

老方听完，把眼镜摘下来，说：「别想那么多。你一向最稳，这点事压不倒你。早点睡，睡醒就好了。」

方沁笑了一下，说：「也是。」然后话头转到了天气和老方的血压药。

通话十分钟后结束。老方觉得今晚谈得很好，女儿肯跟他说工作上的事，他也让她放了心。方沁把平板合上，在沙发上坐了一会儿。她没有觉得被冒犯。她只是发现，名单上那两个人的事，她刚才其实一个字也没讲完。

三个月后，缩编谈话要开始了。方沁在通讯录里翻了一遍，打给了一位前同事。

◆ 一、单一余额写不出什么

先看通行的写法。谈到一段关系的深浅，人们习惯想到一个账户：来往多了，存进去；吵翻了，取出来；余额高，关系厚。这个写法很顺手，也能解释许多事。老方和方沁的账户就很厚：六年周周通话，没有大吵，谁病了谁惦记。

这个写法的要害是，它只有一个数。存取都落在同一个数上，所以它只能说「多」或「少」，说不出「多，却用不上」。

老方和方沁的情形恰好是这一种。任何一个旁观的人去问两人关系怎么样，答案都是好。问他们信不信得过对方，答案是信得过。问方沁遇到难事会不会先想起父亲，她大概也会说会。这些读数全是高的。

可是方沁遇到了缩编这件事，打给了前同事。账户是满的，取不出来。

这里要插一句，防止误读。本书并不认为日常里的人，是靠一个数在想关系。人们说「我们关系挺好」，说的是一种整体的感觉。问题出在研究的记账方式：一旦要把这种感觉变成变量，最顺手的办法就是给它一个数，然后让后面的一切都挂在这个数上。

单一余额有两条出路来解释这种事。一条是说，余额其实不高，只是读数虚高。可这条出路对不上：两人的互动史摆在那里，很难说是虚高。另一条是说，这一次是个别的取款失败，与余额无关。可这条出路等于承认，余额这个量对「能不能取」没有发言权，那么它拿来作单位就不够用了。

本书不走这两条路。本书换单位：不再说一段关系有多少余额，改说一段关系里有两样东西，各有各的走法。

单一的余额，只能说关系厚不厚。它说不出厚的是哪一部分，更说不出那一部分取不取得出来。

这里要把话说准。本书不否认「余额」这个说法在日常里有用。它只是指出，当问题变成「为什么看上去什么都有，到了用的时候却没有」，一个数不够写。需要两个数，而且要允许它们往相反的方向走。

◆ 二、咬合面：已经改过做法的那一部分

第一个量叫**咬合面**。

本系列《关系发生学导论》（第 368 号）把咬合面定义为：已经被对方接住、改写了对方做法的那一部分差别。〔机制假说〕要识别它，那本书给了一条抽离判据：设想这段关系从对方的生活里拿走，对方此刻的这个做法会不会不同。会，才算咬合；不会，只是两人一起出现、一起变动，记作共现。

举一个贴近安慰的例子。方沁的父亲每次听她说累，都会说「早点睡」。几年下来，方沁自己遇到别人说累，也开始说「早点睡」。拿抽离判据问一句：如果没有这位父亲，她还会这样说吗。多半不会，她会说别的。所以「早点睡」这个说法，已经从父亲身上搬进了方沁的做法里，它记在咬合面上。

本书在安慰这个窄场合里，把咬合面读得更具体一些：它是默契与信任，在回应的层面上表现为一套彼此都熟悉、都按它来的做法。老方知道什么时候该问天气，方沁知道什么时候该报喜。这套做法两人都不再需要商量，所以叫默契；两人都敢把它交给对方，所以叫信任。

这里有一处需要交代的收窄。第 368 号对咬合面的定义更严，要求「改写了对方的做法」；本书取它的一个子集，也就是回应层面上稳定下来的那套配

合。本书这样取，是因为安慰研究要问的正好是：配合稳定了，是因为差别被接住了，还是因为差别被绕开了。两条路都能让配合稳定，咬合面的读数都会涨。区分它们，是下面几节的事。

咬合面有一个特点，决定了后文的全部算法。它长得快，也长得不费力，所以最容易被读成关系健康的证据：它可以只靠重复长大。同一句话说十次，同一个套路用一百回，默契就厚一层。重复不需要新东西进来。

这也是为什么咬合面是一个靠不住的好消息。它涨，只说明配合更熟了，并不说明关系里有了什么新的东西。

◆ 三、余异：可接上而尚未被接住的差别

第二个量叫**余异**。

第 368 号的定义是：两人之间仍然存在、尚未经由这段关系被对方接住的差别，而且是对方得到以后能在自己处境里用上的那一部分。〔机制假说〕接不上的差别不算。母亲讲了一百遍的养生经，女儿的作息毫无改变，那是接不上的差别；母亲年轻时做过两年外贸，女儿下个月正要谈一个外贸客户，这一段两人从没聊过，那才是余异。

放到安慰的场合，余异读成：此刻压在当事人身上、对方也许接得上、却还没被接住的那份难处。

方沁的缩编名单，就是一份余异。名单上的两个人是谁，她对其中一位的愧疚有多重，她不知道该用什么语气开口，这些都是她身上的差别，也是老方可以接的差别。老方当了四十年教师，带过毕业班，处理过学生家长上门讨说法的场面。他有东西可以给她，只要听她把这件事说完。

余异有三条边界。

其一，余异不是关系差的副产品。老方和方沁的关系很好，余异照样大。关系好不好，和余异多不多，是可以分开的两件事。

其二，余异不是两人的差距。一位银行信贷员和一位古籍修复师，距离极远，可彼此的做法大多派不上用场，余异反倒小。余异只计可接上的那一部分。

其三，余异只计尚未被接住的部分。一份差别一旦被接住，就从余异里移出，进入咬合面。方沁说完，父亲若是接住了，名单这件事就不再是余异，它成了父女之间一条新的做法。

在安慰里，「接不上」这一半尤其要留意，因为它常被拿来当借口。老方可以说：她的公司是外企，名单、谈话、补偿，这些我一样都不懂，怎么接。这话有一半对。他确实不懂外企的缩编流程。可是方沁那份难处里，还有一块是「怎样对一个要被通知的人开口」，这一块老方懂，而且懂得比方沁多。余异要一块一块拆开看，一件事里往往既有接不上的，也有接得上的。把整件事判成「我接不上」，恰好是把接得上的那一块一起封了。

所以两个量不是两样毫不相干的东西。同一份差别，在没被接住时记在余异上，被接住后记在咬合面上。第 368 号用「搬」来说这件事。〔机制假说〕差别从两人之间搬到某一方身上，搬过去，就不在中间了。

这里的算法，决定了下面要说的那种透支为什么说得通。如果差别从来没有被拿出来，它就搬不过去。余异在原地，咬合面却可以因为别的原因在长。

◆ 四、抹平期间，两个量各怎样走

现在把两个量放在抹平之下，看它们各走哪条路。

抹平的回应有一个共同的做法：让张力以某个现成形状显影。老方那一句「别想那么多，你一向最稳」，就是一个现成形状。它被递出来，方沁认下，话头转走。名单这件事没有落到次日仍在的可做形状上。

咬合面这一头，每一回都是加分。老方说了现成的话，方沁给了现成的回应。两人都觉得顺。顺就是默契，默契涨一格。方沁在父亲面前越来越像一个「稳的人」，这个像又让父亲越来越觉得她稳，信任也涨一格。咬合面在涨，而且涨得又快又稳。

余异这一头，每一回都是原样。方沁身上那份没讲完的难处，没有被拿出来，也没有被接住。它没有变少，也没有变多。第 368 号对此有一个说法：摩擦型的关系又稳又贫，稳在分歧早有处理的套路，贫在余异封在禁区里，存量再大也用不上。〔机制假说〕这个说法里的「摩擦」，指的是差别被当作维持相处要付的代价：「别往心里去」「这个我们就不聊了」。抹平的做法与它很近。

这里要小心两件事。

第一件，第 368 号的守恒式说，在没有外补、咬合靠互相吃进对方做法长成的情形下，咬合面增一分，余异减一分。〔机制假说〕那条守恒只属于「吃进对方做法」的那种咬合。抹平期间咬合面的增长不是这一种：它靠重复的套路长大，没有吃进任何差别，所以不耗余异。这正是为什么余异是被封存而不是被花掉。本书的这个读法可能错。若抹平期间咬合面的增长其实在悄悄消耗余异，封存的说法就要改成缓慢的消耗，下一节的「取不出来」就要重算。

第二件，抹平期的余异不会永远原样。身体里压着的难处，会找别的出口。方沁后来把缩编的事讲给了前同事。余异没有消失，它被搬到了关系的外面。对老方和方沁这一对来说，这等于账面外又多了一笔账。

于是有了这幅图：咬合面一格一格涨，余异一动不动，其中一部分流向关系之外。

换一种回法，同一个晚上的账会怎样走，值得对照着写一遍。仍是周日八点，方沁仍说名单上有两个人。老方不说「睡醒就好」，他问：「那两个人，你最担心哪一个？」方沁说了一个名字，又说了为什么。老方说，他带毕业班时碰到过类似的事，当时先做了一件小事：把要说的话在纸上写一遍，念给自己听。他说：「周五你把写好的发给我，我们再看。」

这一晚的结果，和上一种相比，没有什么戏剧性。方沁没有立刻轻松，甚至更紧张了一点。可是三样东西落了地：名单上的一个具体名字被说出来了；老方的一个做法（先写后念）被方沁带走了；周五有一个约好的时间。第一样是余异被拿出来，第二样是它被接住，搬进了咬合面，第三样是留了一个复核点。

注意这一晚的即时读数，反而可能比第一种低。方沁当晚的满意度也许不如听到「你一向最稳」时那样高。账面上，第一种回法是赢的。这是旧账本记不出区别的地方，也是本书要把单位换掉的原因。

两种回法之后，两个量的走向并排放一下，一目了然：

	咬合面	余异	次日是否仍在可做的形状上
「别想那么多，睡醒就好」	涨（套路更熟）	不动，封存	否

	咬合面	余异	次日是否仍在可做的形状上
「最担心哪一个？周五再看」	涨（多了一个新做法）	减少一份，被接住	是，有周五这个口子

表里没有一格写着「更好」或「更差」。它只是把两种回法的后果，按两个量分开记下来。

◆ 五、账面不动，却取不出来

把前几节连起来，就能说明本书所谓的透支。

通行的写法说，透支是余额下降，是存的不够取。本书的写法不同：透支是**账面不动，却取不出来**。

「账面不动」，是说咬合面没有降，甚至还在升。信任量表仍然高，满意度仍然高，两人去问别人也都说关系好。账本上看不出缺口。

「取不出来」，是说余异在需要的时候够不到。方沁需要有人接住缩编这件事，这份差别原本就放在父女之间，可路被堵住了。堵路的不是谁变了心，是之前每一回都有一个现成形状在那里，替这份差别把话说完了。

用河边的水尺来比。河边立着一把水尺，每次涨水，人们在尺上刻一道。时间久了，大家按刻度判断水大不大。老方和方沁之间的水尺，刻的是「稳」。方沁每次说「没事」，尺子就在「稳」那一道上再描一遍。描的次数越多，刻痕越深，越没有人想去量一量河里的水到底多高。

水尺的比喻在这里要停一下，说它错在哪里。水位不会因为被量而改变，可情绪互动里被量的东西会被量它的方式改写。方沁是在「稳」这把尺子底下说话，她说什么，已经被尺子挑过一遍了。

回到账本。咬合面的账是满的，因为刻度刻得深；余异的账是锁的，因为没有人往那边量。两本账并排放着，一本越来越厚，一本一动不动。

本书用一个并不好听的词来叫这件事：安慰透支。它的意思是，回应已经让账面好看，却没有留下取用余异的路。

「取不出来」在日子里长什么样，可以列出三个迹象。它们都是外人看得见的，不必猜谁的心思。

头一个迹象，是同一类话题年年重来，却年年停在同一个地方。老方和方沁每年都会谈一次「工作累不累」，每年的结尾都是「早点睡」。话题没有长出新枝。

第二个迹象，是真正重的事被带去了别处。方沁把缩编找前同事谈，把婚姻里的疲惫讲给朋友听，只把天气和药留给了父亲。这不是疏远，亲密的程度一点没降，只是亲近的这条路只通往一类事。

第三个迹象，是当有人试着把那类事带回来，场面会尴尬。哪天方沁在周日晚上忽然说起名单，老方可能会愣一下，甚至不知道怎么接。他不是不想接，是这几年没有接过，手生了。手生是后果，不是原因，可它会让下一回更难开口。

这三个迹象，没有一个靠问卷里的好感度能看出来。好感度在这三个迹象之下，可以一路高着。

这一判断还带出一个预测，第 16 章会细讲：在抹平主导且 R 低的关系里，信任与满意度不降反升，求助的网络先收窄，满意度才随后下降。那是 P4。〔拟〕这里只记一点：如果透支是余额下降，信任应当先降。本书预测它先不降。

◆ 六、对手最强的说法

对这一套写法，有一个很强的反对意见，应当把它写足。

反对者会说：你把一个数拆成两个数，多了一个自由参数。多了参数，什么都能解释。关系好但取不出来，你说是余异封存；关系好而且取得出来，你说是余异被接住了。无论发生什么，你都有一个量可以指过去。这样的理论不会输。

这个意见对在哪儿，要承认。拆分确实增加了自由度。一个理论要是拿增加的自由度去吞下所有结果，它就没有说什么。

另一个反对意见来自关系动力学的老路。Gottman 与 Murray 一脉的婚姻非线性模型已经能产生迟滞：同一对夫妻，因为积极情感的覆盖，可以长期把消极互动放在一边，直到某个阈值被击穿。（Cook 等 1995；Gottman 等 2002）

〔待核〕

按这一脉的看法，封存的差别可以写成一个潜伏的状态变量，本书的余异不过是它的另一个名字。

这两个意见，本书各自回答。

对第一个，答案在于余异和咬合面都要用与结果无关的办法量，而且量法要在事前登记。第 14 章会给出三种这样的量法：各读各的那份，知情第三方评估，过去回应被改动的次数。三者都不问「有没有被接住」这类事后的结果。如果两个量测出来以后，对「取不取得出来」没有额外的预测力，只用咬合面一个数就预测得一样好，那拆分就是白拆，本章的承重主张作废。

对第二个，答案要老实：能产生迟滞的模型很多，本书不主张只有自己能产生迟滞。本书的分歧在于**是什么决定了迟滞**。存量模型的状态变量是关系的存量，本书认为决定取不取得出来的，是回写的可返回性 R，而 R 又是回应本身写下的。这个分歧要到第 15 章和第 30 章才有机会检验。在本章，只要读者记住：两个量的拆法，是为了让这个分歧有地方落脚。

还有第三个意见，值得单独说一句。它说：有些差别本来就不该被接，封存是体面，是教养。把「没讲完」一律当成缺口，是把沉默当病。

这一点本书同意一半。有些差别，当事人此刻不想拿出来，这是他的权利，也是第 10 章讲的合理暂缓的位置。可是合理暂缓有一个标志：它带着一个约好的复核点。封存若没有复核点，没有人知道它什么时候能被取出来，它就从暂缓滑向了抹平。区别不在于讲没讲，在于路有没有留着。

◆ 七、本章不做的事，以及这一章怎样会错

本章不做的事。

本章不给咬合面和余异定数值，不说两者之比多少算危险。本章不说咬合面高是坏事：默契与信任本身是好东西，没有它，转换也做不成。本章不说余异越多越好：余异接不上的部分，不是资源，是噪声。本章不主张所有的封存都是透支，带复核点的暂缓不属于透支。本章也不判断老方是个差的父亲。他说了一句安慰，这句话在那个晚上让女儿放松了一点，这是事实，本书不否认。

本章还不处理两个量怎样被测量，那是下一章的事。本章也不处理 R 的三个成分，那是第 15 章的事。

这一章怎样会错。

本章的论断有四种情形会作废。

第一，如果咬合面与余异在经验上分不开，那么两个量只是两个好听的名字。

第二，如果在抹平主导的关系里，余异的读数其实在下降，也就是封存的差别被悄悄花掉了，那么「封存而非花掉」的说法错了，要改写成缓慢消耗。

第三，如果只用咬合面这一个数，对「需要时取不取得出来」的预测就已经不输给两个量，那么拆分没有增加解释力。

第四，如果取不出来的原因，在大多数情形里是对方没有能力，而不是路被堵住，那么本章把原因放在回应的做法上，就放错了位置。

第四种情形值得多说一句，因为它最容易被忽略。有些关系里取不出来，确实是对方没有那份本事，比如对方自己正处在急性的难处里，这时本章的说法不适用，第 19 章会把这类不适用情形列出来。区分的办法是看同一个人在别的议题上有没有接住过：老方接得住方沁的血压药，接得住她的搬家，却接不住缩编，这就更像路被堵住；若他什么都接不住，那是另一个问题。

这四种情形，都要等第 14 章的量法到位以后才查得了。在那之前，本章的话只是一个有条件的读法。

◆ 八、放回日子里

回到老方。那个周日以后，他没有做错什么。他每周还是八点坐在书架前，每周还是问天气和药。他不知道，方沁打给前同事的那通电话，是他这些年每一句「别想那么多」留下的缝。

若是一位读者想在自己的日子里看一看，不必先下结论。可以试一件很小的事：找一段你觉得很好的关系，写下最近一次对方遇到难处、你说了安慰的话。再写下三天以后，那件难处有没有再被提起，是谁提的，以什么形状提的。

如果三天以后，没有人再提，也没有约好什么时候再提，这一回就先记作「封存，未约复核」。不必判它对错，只是记下。过几周回头数一数，这样的记录有几条，有几条后来被提起了。数出来的东西比感觉可靠。

想再试一步的人，可以在下一次说完安慰的话以后，加一句：「这事我们周五晚上再聊一下，好吗。」说一句就够，不必多。看周五到不到，到了会怎样。这个小办法的目的不是让谁变好，而是给封存的东西留一个口子，让它不再是「没讲完」，成为「约好了再讲」。

难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

账面涨和取得出来是两回事：默契在涨，被封存的难处却一动不动，这才是安慰透支的样子。

> 小账
>
> 一，老方那句「别想那么多」补满了缺：方沁的缩编难处被一个现成形状盖住，没有留到次日可做的位置。二，尺子写下以后，口子在不在：没有约定复核点，路只能靠方沁自己开口，口子几乎是关着的。

第 14 章

各读各的那份：怎样不循环地量

这一章的问题：不拿「说出来被接住了」当前测，怎样量一段关系里的咬合面和余异？

场景　周六晚上，厨房桌边

这是一个构想场景。

许桐 34 岁，社区卫生服务中心的护士。丈夫阿成 36 岁，货运调度，夜里常有电话。这个周六他们都在家，桌上摆着两张白纸和两支笔，是许桐在一次志愿参加的小型访谈里领回来的。

访谈的人说得很清楚：请各自写，不要对答案，不要商量。纸上画了一条竖线，左栏写「从对方那里学来、学之前我不这样做、现在还在用的做法」，右栏写「对方会、而我还不会、并且我觉得我用得上的做法」。每人至多写十条，每条要写成别人看得见的具体做法，「他很细心」不算。

许桐咬着笔想了很久。左栏她写了三条，第一条是：「遇到病人家属发火，先说『我听到了』，再说自己的事。这是阿成教的，他在调度台上被货主骂惯了。」

右栏她只写了一条：阿成夜里接到司机出事的电话，能在一分钟内把脑子切到「先问人在哪、人有没有事」。她想学，因为社区里偶尔有人半夜出急症。

阿成在另一张纸上，左栏写了两条，右栏写了四条。有一条她没想到：他写，许桐对着一个哭着的老人，能不说话地坐五分钟。他说他不会。

两张纸没有拿出来对。访谈的人说下周再收，到时只看纸，不问谁写得好。许桐把纸折好，忽然想起去年冬天，她半夜回家，阿成说的那句「辛苦了，早点睡」。她当时觉得很暖。她不确定那句话，该写在左栏还是右栏，还是哪一栏都不该写。

◆ 一、先说测量怎样把事情做坏

第 13 章留了一个债：两个量要用与结果无关的办法量，不然拆分只是换了个说法。这一章还这个债。

先看一种很自然的量法，也是本书的前一版曾经想过的量法：数一数一段关系里「坦白—被接住」的次数。一方说出了难处，另一方接住了，记一次。次数多，咬合面厚；说出来却没被接住的，记入余异。

这个量法看上去合理，却有一个循环。

「被接住」是转换的结果。上一编已经说过，本书要检验的就是：抹平与转换，哪一种让关系在三个月以后更好用。如果拿「被接住的次数」去当前测，等于先把转换的结果写进了测量里，再拿这个测量去预测转换的结果。预测对不对，是测量方式预先定好的。

水尺的比喻在这里能用上。河边的人想知道水大不大，却用「上次涨水刻的那道」去量。尺子本身就是涨水留下的，用它来量涨水，量出来必然是「对得上」。

还有第二处毛病。坦白的次数，本身受之前回应的影响。如果一对关系里，前几年的回应以抹平为主，那么这对关系里的人早就学会了不坦白。坦白次数少，读成「没有差别要接」，是错的。坦白少，往往恰恰是因为差别太多、路太窄。这样的量法，会把最该看见的关系，读成最没有问题的关系。

第三处毛病，是它只看了成功的事件。第 12 章讲过失败分母：坦白了而没有被接住的，被绕开的，也要计入。可是「坦白—被接住」这个量法，天生倾向于统计成功。本系列《不是不爱了》（第 97 号）有一句要紧的话，大意是只统计成功事件的比率是叙事，不是读数。〔机制假说〕本书同意这个意思。

所以本章的第一个动作是撤掉它：不再用「坦白—被接住」的次数作前测。下面给三种互相不循环的量法。「不循环」的意思是，三种量法都不问「这次回应是不是转换了」，只问更外面、更能被第三方核对的东西。

◆ 二、第一种：各读各的那份

第一种量法，就是许桐和阿成在厨房桌边做的事：各读各的那份。

它直接取自本系列《关系发生学导论》（第 368 号）的清点办法。〔机制假说〕那本书给了一张两栏的纸。左栏记咬合面，条件是三样：从对方那里学来的，学之前不这样做的，现在还在用的。右栏记余异，条件也是三样：对方会，我还不会，我认为在我的处境里用得上。每条都要写成别人看得见的具体做法。

放到安慰的场合，要把栏目改一改，才贴合本书的题。本书的版本，把左右两栏改成：

左栏，记「对方的回应教会我的、我现在还在用的做法」。比如：被对方追问过以后，自己也学会了先问一句「你想要我听，还是想要办法」。

右栏，记「对方在回应里做得到、而我这一刻想要却没有得到的做法」。比如：希望对方在我说出一件大事的当晚，别急着劝，只是问一句后来怎么样了。

每人至多十条。写完以后，不做合成总分，只记两个东西：每栏几条，以及双方的两张纸对不对得上。

对得上的条目，记为「双方确认」，作为主要口径。只有一方写了的，记为「单方」，另列。第 368 号对此有一套四问，用来过滤共现，把「是不是这段关系带来的」问得更严：时序，来源，对证，排除。〔机制假说〕比如许桐写的「先说『我听到了』」，时序上是认识阿成以后才有的，来源上她自己指认是阿成，若阿成在自己那张纸上也写了「教过她」，就是双方确认。

「各读各的那份」这个名字，要说它为什么这样叫。关系里的价值若不属于任何一方，就不该由一方来读。第 7 章已经讲过，本系列《价值是谁创造的？》（第 391 号）说过一句话：「价值更像天气，不像桌子。」〔机制假说〕天气没有住处，是云、风、温度一起碰出来的。一段关系里的咬合与余异也一样：不是某一方的财产，两个人分别读，读出来的是同一场天气的两个角度。

再多举几条，看左右两栏怎样落笔。左栏的好条目是这样的：「他教我，对方说完一件难事，先别回答，数到三再开口。我现在还这样。」不好的条目是这样的：「他很懂我。」后者没有做法，没有时序，没有办法被对证，编码者无从下手。右栏的好条目：「我说到一半停住的时候，希望她问一句『后面

呢』。她会这样问别人，对我没有。」不好的条目：「希望他更体贴。」同样没法核。

写具体，本身就是一道筛子。写不出具体做法的人，往往不是在撒谎，而是这段关系里确实没有可指的做法。这也是读数：左栏写不出三条的关系，默契也许很深，可是深在套路上，不在被接住的差别上。

读出来的两份有时不一样，这不是毛病，是读数。阿成写了许桐能陪哭着的老人坐五分钟，许桐没有写；许桐写了阿成在一分钟内把脑子切到「先问人」，阿成也没有写。各人写的，是各人此刻用得上、也看得见的。两份对不上的部分，就是两个人对这段关系的不同读法，不需要被抹平成一个。

这一种量法的缺点要写明：它靠自陈，会被当晚的心情影响，也会被「想把关系说好」的愿望影响。它最大的价值不在于精确，在于它要求说出具体做法。「他很细心」不算，「他交接班时会把每床病人按从重到轻的顺序讲」才算。具体做法比好感度难编，这是它不容易被感情扭曲的地方。

◆ 三、第二种：知情第三方评估

第二种量法，引入一个在两人之外的读者。

这位读者要满足三个条件。他认识这对关系里的两个人，认识的时间足够长，能说出这段关系里发生过什么；他不知道本书的假设，不知道哪一组是 R 高、哪一组是 R 低；他不被允许看双方的满意度和信任量表。

给他的材料，是这对关系近期的互动记录，经当事人同意后摘录的几段：一次对方说难处、另一方回应的片段，不带评语。他的任务，只回答三个问题：

一，这一次回应之后，说难处的一方，在这段摘录里，有没有出现过一个下一步？下一步是指一件次日仍在的、可做的事。

二，这一次回应之后，另一方的做法，在后面的摘录里有没有可见的变化？

三，这一份难处的核心，在后面的摘录里有没有再被提起？谁提的？

三个问题都不问「好不好」「暖不暖」。它们问的是形状：有没有落到可做的位置。

为什么要这样安排？因为当事人自己对「我们关系很好」这件事，有天然的辩护倾向。第 8 章已经说过，PSI 只诊断，不奖惩，也是出于这个考虑。第三方没有这个倾向，却有别的毛病：他容易被表面的和气蒙住，一对说话客气的夫妻，他可能一律评为好。

补救的办法有两条。一条是给第三方一份编码手册，第 12 章那一份，按后果编码，不按语气编码。另一条是让至少两位第三方各自独立评，再看他们之间的一致性。编码者一致性要达到预注册的下限，达不到，这一种量法的结果不进主检验。

第三方的答案怎么落成记录，也要先说好。每个问题只有四种答法：有，且可核对；有，但说不清；没有；材料不够，无法判断。「材料不够」一类不能被算作「没有」，要单独计数。若某位第三方在大量片段上都答「材料不够」，这本身说明摘录的办法有问题，要回到摘录规则上改，而不是硬把空白当作答案。

第三方评估还有一个独特的好处：它能看见当事人看不见的东西。许桐觉得去年冬天那句「辛苦了，早点睡」很暖，确实暖。可是第三方翻看后面的摘

录，会发现那句话之后，「半夜回家」这件事一个月内再没有被提起，也没有任何做法的变化。这个信息，许桐自己很难从内部读出来。

◆ 四、第三种：过去回应被改动的次数

第三种量法，最朴素，也最硬。

它数一件事：过去的回应，有多少次被改动过。

先下定义。**一次改动**，是指在某次反馈以后，回应者对同一类事的做法，出现了可以核对的变化。变化可以是顺序，比如从「先劝」改成「先问」；可以是时机，比如从当场回应改成约到第二天；可以是说法，比如不再用某一句对方反感的话；也可以是留下一个复核点。关键是：有一次反馈在前，有一次可核对的变化在后。

举个例子。许桐有一回对阿成说，夜里你一接电话就走出房间，我醒了也不知道发生了什么。阿成当下说，知道了。三周以后，许桐发现他夜里接电话，会先把手机放在桌上，用手势告诉她「是工作」，再走出去。这是一次改动：有反馈，有可核对的变化。

再举一个相反的例子。方沁多年来每次说累，老方都说「早点睡」。方沁也曾有一次说：「爸，我不想听劝，我想你问我怎么了。」老方说好。下一个周日，老方又说「早点睡」。反馈有，变化无。这一次不算改动，记入分母：有一次反馈事件，零次改动。

所以这一种量法，不是数一个绝对次数，而要数两个东西：反馈事件有几次，其中有几次后面接了可核对的变化。前者是分母，后者是分子。比值可以叫改动率。

改动率要小心三个陷阱。

第一，共现。变化可能是别的原因带来的。阿成夜里先放手机，也许是因为他换了新手机，不是因为许桐说过。所以要用第 368 号的抽离判据和四问去过滤：这个变化，是不是在这次反馈之后才第一次出现。〔机制假说〕

第二，分母为零。有的关系里，从来没有人提过反馈，因为提了也没用，或者没必要提。分母为零，不能记成「零改动率」，只能记成「缺失」，并单独报告缺失的比例。缺失本身是一个信息：一段关系里没有一次反馈，有两种可能，一是大家对彼此太满意，二是路太窄。

第三，改动的方向。有的改动是回应者对一个错误的反馈作了错误的修正，比如对方说「别太凶」，他就从此什么都不说。改动率只数有没有变，不判断变得对不对。对不对，是另一个问题，要交给第三方评估去看。

改动率的记录，可以做得很朴素。一张表，每行一次反馈事件，五列就够：

日期	反馈的内容（原话大意）	此后回应者的做法有无可核对的变化	变化是在反馈之后第一次出现吗	有无别的来源
去年 11 月	许桐：夜里接电话别一走了之	有，先放手机、打手势	是	无
今年 3 月	许桐：回家晚了别只说早点睡	无	—	—

两行是构想的样子，不是数据。表里最要紧的是第四、五列：它们把共现挡在外面。只填前三列的记录，会把巧合算成改动。

记录由谁来填，也要预先定下。让回应者自己填，他会倾向于多记；让被回应者填，他会倾向于少记。本书的拟定办法是双方各填各的，只有两边对得上的行，才进主口径，单方的行另列。这与各读各的那份是同一条思路。

这一种量法，和 R 的关系最近。第 15 章会讲，修订权就是回应者能否按反馈改动第二轮做法。改动率是修订权在日常里落下的痕迹。不过要注意：本章的改动率是量咬合面与余异的，不是量 R 的操纵检验。两个用途下，数的东西相同，问的问题不同。

◆ 五、三种量法怎样互相对账

三种量法各有毛病，所以要放在一起看。

放在一起看，不是求平均。本书不合成总分，这是全书的纪律。三种读数分别摆开，看它们之间的**组合**。

有一种组合最值得盯，本书称它为「取不出来」的外形：各读各的那份里，左栏厚、双方确认的条目不少，信任量表也高；右栏同时非空，写着一些对方会、自己用得上、却没得到的做法；第三方的评估是，说难处之后很少出现次日的下一步，核心难处很少再被提起；改动率低，分母却不小，也就是反馈有过，变化不多。

四个读数凑在一起，才构成「账面不动，却取不出来」的外形。缺一个都不够。只有左栏厚，那是一对默契很深的人；只有改动率低，也许是他们本来不需要改。

另一种组合是「正常的富足」：左栏厚，右栏也厚，两人在一年里不断把右栏里的东西搬到左栏，第三方看到下一步，改动率不低。这是一段既有咬合、又有余异在流动的关系。

还有一种是「贫瘠」：左栏薄，右栏也薄，关系不深，也没有什么可接的。这种关系不是本书的对象。

三种读数之间若互相冲突，比如各读各的那份说没问题，第三方说有问题，本书不裁决，两个都报告。冲突本身要进入分析：它可能说明，当事人看不见路被堵，而旁观者看得见。

在后面几编里，这套对账，会成为 PSI 的外部校准：PSI 各项取自当事人的自陈，而三种量法的组合，提供了一个独立于自陈的参照。第 17 章会给出细节。

有一点要补在对账的最后。三种读数是在同一时间窗里取的，还是分开取的，对结果有影响。同一个晚上取，当晚的心情会同时染上三种读数里由当事人给出的两种；分开取，则时间差本身引入新的变化。本书拟定的做法是：各读各的那份与改动率的回溯，分在两天做；第三方评估独立于二者，不与它们同日。具体间隔写进预注册，由功效分析与试测定下。

◆ 六、对手最强的说法

这一套量法，会遇到三个有力的反对。

第一个反对：自陈靠不住。各读各的那份，要求人在厨房桌边回忆「谁教过我什么」，回忆会错，会美化，会随当晚心情变。

这个反对对在哪儿，要承认。回忆测量是心理学里最老的难题之一，Molenaar 一脉关于个体内变化与群体规律不一致的警告，也提醒这类读数在个体层面可能与群体层面的平均不同。（Molenaar 2004）

〔待核〕

本书的应对有三层。一，要求写具体做法，不要求打分；二，要求双方确认，单方的另列；三，在个体内多基线设计里重复测，同一个人自己跟自己比，不跟别人比。这样，美化是一个稳定的偏移，不会算进变化里。第 29 章会写这一部分。

第二个反对：第三方也被叙事影响。他读了一段摘录，脑子里会自动补出一个故事。

这个反对也对。所以第三方不看满意度，不知道分组，用手册编码，至少两位独立评，一致性不够就剔。可是本书不假装这能完全消除叙事。它只是让叙事变成可以被估计的误差，而不是看不见的前提。

第三个反对来自反方向，最有分量：改动率低不等于出了问题。许桐和阿成这样的夫妻，也许二十年来磨合得很好，需要改的早改完了。低改动率是成熟，不是封闭。

这个反对要认真对待。本书的答案是：低改动率本身确实不能判断。能判断的，是低改动率加上右栏非空，加上第三方看见下一步缺位。如果改动率低，但右栏几乎是空的，也就是双方都写不出对方有什么自己想要而没得到的，那就更像成熟。如果改动率低，右栏却写满，那更像封闭。同一个低值，在两种背景下意思不同，所以不能单独用。

◆ 七、本章不做的事，以及这一章怎样会错

本章不做的事。

本章不建议谁去给自己的婚姻做一次评估。三种量法是研究用的读数，不是关系诊断的工具，更不是拿来判断对方够不够格的尺子。本章也不把任何一种量法当作金标准：三者各有偏，互相校正，不互相替代。本章不报告任何测量结果，本书没有数据，这里讲的是拟定的量法，具体的信度与效度要等预注册以后才有。

本章还不讨论 R 怎么操纵，那是第 15 章的事；也不讨论读数怎么放进模型，那是第 17 章的事。

这一章怎样会错。

本章的论断有三种情形会作废。

第一，如果三种量法之间几乎没有相关，三者各说各话，一致性低于预注册的下限，那么它们量的不是同一个东西，「咬合面与余异」这对概念在经验上站不住。

第二，如果撤掉「坦白—被接住」以后，新量法对三个月后 PSI 的预测力，并不比它强，甚至更差，那么本章指控的循环，是一个理论上的洁癖，经验上无关紧要。

第三，如果改动率与满意度的相关高到近乎相同，那么改动率不过是满意度的另一副面孔，没有独立的信息。

这三件事，都要等预注册的数据回来才知道。在那之前，本章的做法是一个有条件的提议。

◆ 八、放回日子里

先说一个容易被忽略的顺序：这套办法不该由一个人单方面发起。一方拿着两张纸走到另一方面前，说「来，我们量一量」，那张纸很可能立刻变成审问。比较稳妥的办法，是把它当成两个人都能拒绝的邀请，说清楚不对答案，不评分，随时可停。能不能随时停，本身就是一个小小的修订权。

回到许桐。那一周的周日，访谈的人收走了两张纸。她没有看到阿成写了什么，阿成也没有看到她写了什么。可那天晚上，她在洗碗的时候，听见阿成在客厅里说：「你那个陪老人坐五分钟的事，我一直想学来着。」

她愣了一下。他说的，正是他纸上写的那一条。

一位读者想在自己的日子里试，不需要访谈的人。找一个安静的晚上，和你信得过的那个人，各拿一张纸，画一条竖线。左栏写对方教你的具体做法，右栏写你想从对方那里得到的具体做法，各写三条就够。不要对，不要评，写完各自收好。

过一个月，再各写一次。不看上一次的纸，写完再翻出来对。看看哪些条目从右栏搬到了左栏，哪些一直待在右栏。这一个月里，被你写在右栏的东西，有没有被提起过，有没有一个约好的时间。

如果一个月以后，右栏的东西一条也没动，也没有谁提过，先不要下结论，只是把它记下来，下次再约一个复核点。

这套办法不判断谁对谁错。它只是让两份纸并排放着，让两个人对这段关系的读法，有机会各自出声。

难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

测咬合与余异，别问「说出来被接住了吗」，要问谁学了谁的做法、谁的难处后来有了下一步。

小账

一，许桐的例子里，各读各的那份让一句「辛苦了」的缺没有被补满，而是被写成了纸上的条目，缺留了下来。二，尺子写下以后，口子在不在：有，那两张纸和一个月后的第二次，就是口子。

第 15 章

水尺边上有没有人：回写可返回性 R

这一章的问题：同样一句安慰，同样让人舒服，为什么有的会让尺子还能改回来，有的不能？

场景　周日傍晚，老方的客厅

这是一个构想场景。

老方，67 岁，退休的中学语文教师，一个人住。周六晚上女儿方沁打来电话，说话慢，中间停了两次。老方问：「是不是工作上有事？」方沁说：「也没什么，最近有点累。」老方说：「累就歇歇，别硬撑。这事周日再说，你先睡。」

方沁说好。她挂掉电话，确实睡得比前几天踏实。周日傍晚，她打来的电话很短，聊了老方的腰，聊了小区新装的电梯。老方没有提昨天的事，他觉得女儿声音轻快，是好了。方沁也没有提。她想起老方说过「周日再说」，可是电话里没人把这个「周日」接过去，她便觉得，也许真没什么好说的。

下一个月，类似的事又来了一回。老方又说：「别硬撑，改天再聊。」方沁又说好。两次都是好意，两次的当晚都有效。

只是到了第三次，方沁在电话里还没开口，就先说：「没事，爸，我就是打来问问你吃了没有。」

◆ 一、水尺边上有没有人

第　6　章说过，尺子是回应样子沉淀出来的标准：回得快不快，复述多不多，反驳少不少。尺子一旦写下，就会被认领，会自己运行。本书不争这一点。适应水平、享乐跑步机、response shift 这几条研究线早就描述过，标准会向先前的刺激靠拢。

〔待核〕

本书关心的是漂移之后的一件事：尺子还能不能被改回来。

回到河边的水尺。涨水一次，刻一道。时间久了，大家按刻度判断水大不大。尺子旁边有没有人，定期拿真实水位去校一校，决定这把尺子是在帮人看水，还是在替水说话。老方和方沁之间，每一次「周日再说」都在尺子上刻了一道：话说到一半，可以放下，放下以后会舒服。三次之后，这道刻度已经成了「开口之前先说没事」。

这个比喻有一处不对，要先说。河水不会因为被量而改变，情绪互动里被量的东西会被量它的方式改写。方沁没有按尺子去看一个外在的水位。她的难处本身，在被「放下」几次以后，变薄了，也变得不那么容易开口。所以水尺边上那个校尺的人，在这里不是旁观者，他的做法本身就在写刻度。

本书把这个「校尺的口子」叫作**回写可返回性**，简称　**R**。它问的是：一次回写落下之后，有没有一条路径，让这次回写被复核、被修订、被重开。R　不是亲密，不是信任，不是回应者的好意。老方的好意满格，R 却可能是空的。

R　有三个成分，本章逐个写：复核点、修订权、重开通道。三个成分各有各的样子，各有各的缺位法。

◆ 二、复核点：「回头再说」写在哪里

复核点，指约定好的复核是否真被安排，并且可以被核验。

「周日再说」听起来像一个复核点。它有一个日子，有一个意思。可是在老方家，周日傍晚没有任何东西把它接住：没有人写下「周日几点」，没有人问「周日我打给你还是你打给我」，也没有人在周日发现它没有发生。核验不到的约定，在记账上只是一句口头话。

本书把「真被安排」拆成三件小事，读者可以拿去对照自己的日子。第一，有一个具体的时点或触发条件，比如「周日晚上八点」「下次你来取药的时候」。第二，有一个人知道自己在那个时点要做什么，比如「我来问」。第三，事后有一个可以看的痕迹，哪怕只是一条消息、一行便条、一次通话记录，让双方都能说「复核发生了」或者「没有发生」。三件事缺一件，复核点就退回成口头的「回头再说」。

要说清楚一件事：口头的「回头再说」不是坏事，也不是骗人。绝大多数时候说的人是真心的。本书只关心它的后果。口头话在记账上落不到任何位置，所以它常常就是「这件事到此为止」的礼貌说法。第 10 章讲过，带复核点的暂缓是合理的，不属于透支；不带复核点的暂缓，看上去一样，后果却差在这一处。

复核点还有一个容易被忽略的特点：它不要求被复核的事已经解决。方沁周日傍晚可以说：「还没想好怎么说。」这也是一次复核，因为「还没想好」被放到了桌面上，而没有消失。复核只问事情有没有被重新看见，不问它有没有被解决。

这一点对忙的人尤其要紧。许多人不是不愿意复核，是怕复核要花一整个晚上。其实一个复核点可以只有三十秒：一条「周日那件事，还没想好也行」的消息，加一句「收到」。三十秒也在尺子旁边立了一个人，哪怕他只是路过，看了一眼刻度。

这一条怎样会错。如果把复核点做得太硬，变成每周一次的「谈心」，被安慰的一方可能反而把它当成审查，开始为复核准备一套说辞。复核点一旦变成表演，就回到了尺子的另一种写法：「我要把表演做好」。所以复核点要轻，要能被取消，也要能被改期，只是取消和改期本身也得留下痕迹。

◆ 三、修订权：第二轮能不能不一样

修订权，指回应者能不能按对方的反馈，改动第二轮的做法。

先看老方。他第一晚说了「别硬撑」。如果方沁在第二晚说：「爸，你上次这样说，我更不敢讲了。」老方有没有可能第三晚换一种问法？这里的关键词是「可能」。老方愿不愿意是一回事，他有没有这条路是另一回事。

有的人家里，这条路是开着的。回应者习惯在事后问一句：「上次那样说，对你有用吗？」被安慰的人知道这句话会被当真，因为过去有过一次「我说了不好用，下次真的换了」。有的人家里，这条路是堵着的。回应者的好意是不容置疑的，被安慰的人只要反馈，就等于说「你的好意不对」。于是反馈本身变得有代价，反馈就不再发生。

这里有一个常见的混淆，要拆开。修订权不等于回应者「态度好」。态度好的人可以完全没有修订权：他每次都耐心听，每次都说「你说得对」，下一次照旧。这是第 9 章讲的抹平里很常见的一种：承诺兜底，却不改。反过来，

态度一般的人可以有很强的修订权：他嘴上不甜，可是你说一次「别这样」，下一次他真改了。

本书不把修订权记成回应者的一种品质，因为那又回到了「一个人去决定」的旧写法。它是这对关系里的一条结构性的路径：反馈能不能进入下一轮做法的改动。路径在，换一个回应者也许仍在；路径不在，换一个好心的回应者也不会凭空出现。

衡量修订权最直接的办法，是数一数。在过去一段时间里，被安慰的一方明确提过的反馈有几条，其中有几条在后面的回应里留下了可观察的改动。第 14 章把「过去回应被改动的次数」列为一种互不循环的读法，这里正好用上。数字不必大，一年里改动三次，也比一次都没有要紧得多。

◆ 四、重开通道：搁置的旧事能不能再提

重开通道，指被搁置的旧议题能不能再被提出。

方沁两年前和老方有过一次不愉快，关于她要不要回老家的城市工作。当时老方说：「你自己的事，你自己定，我不干涉。」这句话是体面的，也是一个封口。方沁没再提。两年过去，这件事没有消失，它变成了她每次打电话之前，先要绕开的一块地方。

重开通道，问的是这块地方还能不能走进去。它和复核点不同。复核点是面向前的：一件事刚发生，约好回头看。重开通道是面向后的：一件事早就过去了，现在想再看一眼，有没有门。

本书借用第 97 号《不是不爱了》的一个说法。该书把「重开可达性」放进它的瓶颈式里，问的是出现重大新理由时，能不能重新讨论关系本身。〔机

制假说〕本书把这个想法缩小到情绪回应：不是重新讨论整段关系，而是重新提起一件被安慰过的事。

同一本书还承认了自己的一处盲区：它的九个读数都不测发起权。每一次资格被调用，都有人先调用它；九个比率只统计通过与否，不记录是谁先提起、下一轮发起权是否换手。〔机制假说〕这一处盲区，正好是重开通道最需要的东西。

于是本书给重开通道配一个读数：**发起权换手率**。在一批被搁置的旧议题里，有多少次重开是由「被安慰的一方」先提起的，有多少次是由「回应者」先提起的。如果长期只有一方提，另一方只回应，这个通道的形状是单向的。老方这边，从两年前到现在，重开那件事的人一次都没有换过手：永远是没人提。

这个读数有一个明显的边界。单向并不总是坏。有的议题只有一方有资格提，比如一方的健康检查结果。本书只在「双方都可能是想提的那个」的议题上用它。

这一条怎样会错。如果发起权换手率高，而被搁置的旧议题照样一件也没被重新看见，那就说明换手率只是在计数一种礼节性的「问问」，没有计到真的通路。换手率要和议题的实际重开次数合起来看，单独的比率没有意义。

本系列的前卷里，有两处说法可以拿来作这三个成分的旁注，都只当命题用。第 282 号《情商的本体论革命》讲组织怎样处理被暂缓的问题，说责任在于公开选择哪些问题、为何暂缓另一些问题、怎样保留返回连接。〔机制假说〕这一句里的「返回连接」，就是本章复核点与重开通道想落实的东西。第 354 号《心的发生学导论》把差异序列描写成「每一遍起步、每一次熄火、每

一回修正」的一串小差异。〔机制假说〕「修正」在那里是序列里再平常不过的一环，本章的修订权，问的就是这一环在情绪回应里有没有位置。

◆ 五、三个成分为什么要分开

读者可能会问：复核点、修订权、重开通道，不就是「有人管」吗？合成一个「R 高」不行吗？

本书不这样做，理由有两层。

第一层是操纵上的。要检验 R 是不是开关，就得能单独拧它。只拧一个旋钮，还能看出它是在调整哪一处。如果三个成分永远一起出现，实验里看到的差别就没法回答「是哪一件事起了作用」。第 30 章和第 31 章要做的实验，都靠这个拆分。

第二层是预测上的。三个成分之间，本书预测它们不是简单相加。设想一个只有复核点的关系：双方约好每周日晚八点看一眼，可是回应者不改做法，旧事也不许提。复核点在那里，只是一个定时的仪式，尺子照旧往一个方向走。再设想一个只有修订权的关系：回应者愿意改，可是没有任何时点让反馈有机会被说出口，旧议题也进不了场。修订权在那里，没有人去启动它。

三个成分中，复核点给反馈一个落脚的时点，修订权让反馈能改动下一轮，重开通道把旧账带回桌面。少了任何一个，另外两个的效用都会打折扣。所以本书预测的是非可加的交互，不是三项分数相加。这个预测细到什么程度，第 31 章再写。这里先把形状记住：R 低是三者基本缺位，R 高是三者都有真实的内容，中间的情形是一道斜坡，而不是一个整数。

附带说一句措辞。本书说「R　低」，指三个成分基本缺位，不指某一个成分很低。做记录时，三项各记各的，不合成一个总分。道理与第 8 章不给 PSI 合成总分相同：合成会把一项零分藏进另外两项的好看里。

再举一个口子开着、却没有人走进去的例子，防止把　R　读成「有制度就行」。设想方沁的公司有一套很完整的员工关怀流程：每季度一次谈话，谈话记录入档，主管可以按反馈调整工作安排，历史问题可以申请重议。三个成分在纸面上都有。可是方沁知道，凡是走进这套流程的人，后来都被调去了不重要的项目。于是她从不走进去。

这里的　R，在制度上高，在她的日子里低。本书因此要求　R　的每一个成分，都要看它在这对关系里是否被用过、用了以后发生了什么，而不只看有没有这个设置。没人走过的门，记账时应当写成「门在，通道未验」。这也是操纵检验要看记录、不看说明书的原因。

反过来，一个什么设置都没有的家庭，也可能 R 不低。老方若是那种你说一句「别这样」，他下一次就真换了的人，那么哪怕没有一个约定好的周日，他们之间仍有一条看不见的路。这样的关系，本书称为「口头有效」。口头有效很好，只是它脆弱：它靠一个人的记性和心情，换了一个人，或者那个人累了，路就断了。把口头有效写成可核验的复核点，不是让关系变得生硬，而是让这条路不必靠谁的好心情来维持。

◆ 六、P1 的白话版，和怎样验证你真的拧了 R

现在可以说本书的第一条预测了。以下是白话版，数字与条件和第　29　至 30 章的预注册文本一致，全书只此一个写法。

P1·R 而非 E（核心）。 先用一套快速亲近程序，随机地把参与者的互动前信任水平调成相同。然后固定抹平的脚本，也固定即时满意度。这两样都不变。唯一随机变动的，是 R：一组有复核点与修订权，另一组只有口头的「回头再说」。

预测有三句。第一，R 低的一组，抹平之后三个月的 PSI 下降；R 高的一组不降。第二，两组的即时满意度和信任量表没有差别。第三，符号翻转的那个点，随 R 平移，不随互动前的信任水平移动。

读者可以这样理解。这是一个拆开两个解释的实验。一个解释说：安慰有没有害，看关系亲不亲近，亲近到一定程度就由好转坏，或者由坏转好。另一个解释说：看那次回写落在什么结构上，也就是看 R。实验把亲近程度固定住，把当下的舒服程度也固定住，只动 R。如果亲近才是关键，动 R 就不该有影响。如果 R 才是关键，两组在当下的感受上完全一样，三个月后的 PSI 却分了叉。

「存量型」的模型，也就是把关系看成一个会涨会落的余额，在这个设计里处境尴尬：它们的状态变量全被固定住了，没有留下一个能让符号翻过去的东西。这是本书说的「存量型模型不预测符号会被一个外生结构开关翻转」的意思。

这里必须补一句诚实话。这是一个预测，不是结果。没有一个参与者被招募过，没有一份 PSI 被算过。本书写的是如果做了，什么会让它输。失败条件也直接写在这里：如果符号翻转点随信任水平移动，不随 R 移动，或者 R 的主效应与 R 乘抹平的交互都是零，「R 而非 E」就不成立。

操纵检验。 实验里最容易出问题的，是以为自己动了 R，其实没动。所以每一组参与者在实验结束时，都要回答一组「你们之间实际发生了什么」的核对题。编码由不知情的第三方对着记录来做，不由参与者自己报告「我觉得有复核」。具体地说，三件事要在记录里找得到：约定的时点有没有到来，到来时有没有人做了约定好的动作；参与者提过的反馈，下一轮的做法有没有出现可观察的改动；被搁置的议题，有没有被重新提起过。找不到，这个人就不能算作 R 高组的人，也不该算作 R 低组里「口头回头再说」的人，要单独标出来。

还要防一种混淆，评审意见里提到过：R 的操纵可能混进「纠正性暴露」。有复核点和修订权的那一组，除了多了两个结构，也多接触了关于抹平的信息，多了一些被提醒的机会。那么三个月后的差别，可能来自接触量的不同，而不是结构的不同。这一点本书接受，并在第 31 章的实验二里写成解耦对照。这里先把它记下，是想说明：操纵检验不能只验结构在不在，也要验两组的接触量是不是一样。

◆ 七、对手最强的说法

对本章最强的反对，来自三个方向。先把它们各自对的地方写足。

第一，R 不过是信任的另一个名字。 这个说法认为，凡是一个关系里反馈能被当真、旧事能被重提，那里的信任一定已经很高。所以 R 高的关系，就是信任高的关系，P1 里动 R 就是动了信任，所谓「固定信任水平」是自欺欺人。

这个说法对的地方是，现实里两者几乎总是一起出现。一对没有任何信任的陌生人，不会有人敢给反馈。本书也承认，在自然观察里，把 R 和信任分开

几乎做不到。可是实验能做。用快速亲近程序先把信任水平调成相同，再随机分配 R，现实里粘在一起的两样东西就被拆开了。这个说法停在这里：它看见了自然状态下的相关，没有回答被拆开之后会怎样。如果拆开以后，R 的效应消失，对手就赢了，那正是失败条件之一。

第二，R 不过是沟通质量。 这个说法认为，复核、修订、重开，说到底就是「好好沟通」。几十年的伴侣研究和咨询实践，早已知道沟通好的关系更好。

这个说法的力量很大，因为它几乎总是对的。本书不反对沟通有益。本书只指出一个细处：沟通量和 R 可以分离。有一种关系，每天互相报告，说的话很多，可是没有一件被说出来的事能让下一轮的做法改变。沟通多，R 低。反过来，有的关系话不多，可是你说一次，他真改了。R 高，话少。第 97 号《不是不爱了》里有一个类似的区分，沟通量与资格可以分离。〔机制假说〕沟通质量的说法没错，只是它没有说出「改得回来」这一半。

第三，R 不过是回应者的控制感，或者被安慰者的掌控感。 这个说法来自一条熟悉的研究线：人觉得自己能影响结果，就会更安心。R 高的组，参与者有了「我说的话有用」的感觉，所以三个月后好。

这个说法最不好回答，因为 R 高的组在主观上确实会觉得更能影响事情。本书的回应有两步。第一步，P1 的第二句预测两组即时满意度与信任量表没有差别，如果控制感是主因，它首先应该抬高满意度或信任。第二步，PSI 里的几项，比如求助网络和下一轮开口成本，是行为和后果层面的读数，不是自评的安心程度。控制感的说法可以解释自评的差别，却难以解释行为上的差别。这一步能不能站住，要看数据，本书现在没有数据。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做三件事。

不评价老方是不是一位好父亲。他的好意是真的，这一点没有争议，R 的缺位也不是他的过错。把缺位记在一个人头上，是旧账本的写法。

不给出「应该每周谈一次」之类的处方。复核点怎样安排，要看这对关系里的事、人和日子，本书只给判断一个复核点是否存在的三件小事。

不把 R 当成越高越好的东西。R 高到每一次回应都要被复核、被修订、被重开，关系会变成一间永远开着的审计室。第 10 章说过，任何做法都可能滑成毛病。R 是一个口子，不是一座监控塔。

这一章怎样会错。有三种情形，本章的论断会作废。

一是三个成分里，只有一个成分在起作用，另外两个是陪衬。第 30 章与第 31 章的单项操纵一旦显示，只动复核点就足以翻转符号，或者只动修订权就足够，那么「R 是三个成分的非可加交互」就要改写成「R 是其中一个成分的别名」。

二是 R 的操纵无法与接触量解耦。如果在解耦对照里，两组的暴露量和复核信息量对齐之后，差别消失，那说明 R 里起作用的是被提醒、被信息接触，而不是那个结构。

三是 P1 本身不成立：符号翻转点随互动前的信任水平移动，不随 R 移动。那时，本章整个论断，连同「R 而非 E」，都要撤回。

◆ 九、放回日子里

回到老方。他不需要变成另一种父亲。他需要一个能核验的口子。

下一回方沁说「最近有点累」，老方还是可以说：「别硬撑，先睡。」这句话没有错。他可以多说两句：「周日晚上八点我打给你，你不想说就只说一句『还没想好』。」这样周日晚上八点，电话响了，方沁说：「还没想好。」老方说：「好，下周日我再问。」这件事没有解决，却被看见了。再往后，方沁也许会说：「爸，你上次说别硬撑，我听了更不敢讲。」老方也许会愣一下，然后下一回换一种说法。

读者可以拿自己的一段关系试一试，不需要告诉对方。想一件最近被你安慰过、或者被别人安慰过的事，问三个小问题。当时有没有一个具体的日子，让这件事被再看一眼？上次有人说「这样不太对」，后来有没有哪一处真的变了？有没有一件两年前被搁置的事，现在还能被提起？三问里有两问答不上来，也许不说明什么，只是提示：这把尺子旁边，暂时没有人在校。

给自己约一个复核点，约三个月，到了日子再看一眼。如果难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

安慰有没有害，先别问亲不亲近，先问：写下去的那一道刻度，旁边有没有人，能把它改回来。

> 小账
> 一，老方的例子里，回应让方沁当晚的缺被补满了，可是缺没有被接住，只是被放下了。二，尺子写下以后，没有口子：「周日再说」没有时点，没有人，没有痕迹，也没有改动的路。

第 16 章

越来越满意的那几个月：自锁

这一章的问题：一段关系里，满意度和信任都在涨，为什么这恰好可能是最危险的几个月？

场景　十一月，社区卫生服务中心的护士站

这是一个构想场景。

许桐，34 岁，社区卫生服务中心的护士。丈夫阿成，36 岁，货运调度，夜里常有电话。从夏天起，两个人有了一个习惯：许桐下夜班回来，说一句「今天又是急诊」，阿成放下手机，说：「辛苦了，睡吧，别想了。」许桐说好，倒头就睡。

三个月里，这个习惯几乎没有出过差错。许桐在中心的年度小问卷上给婚姻打的分，比去年高了一档。她对同事说，阿成现在特别体贴。她对阿成的信任，用她自己的话说，是「越来越踏实」。

十一月的一个午后，护士站里同事问她：「上回那个老太太的家属闹得那么凶，你回家跟阿成说了吗？」许桐想了想，说：「没有，说了他也只会叫我别想。」顿了一下，又补一句：「他挺好的，真的。」

她没有注意到，这是她这个月第三次替阿成说好话，同时第三次没有说出一件事。

◆ 一、满意度往上走的几个月

先把一个想法放到一边：关系出了毛病，一定会有人不满意。

第 9 章写过抹平，第 13 章写过咬合面与余异。咬合面是默契与信任，抹平期间它可以一直在涨。许桐和阿成的这三个月，正是这个样子。每晚一句「辛苦了，睡吧」，被接住一次，默契就加厚一层。许桐真的睡得更好，真的觉得被体贴，真的更信阿成。这些都不是假的，本书不把它写成假象。

那么，哪里出了问题？

出在账面之外。第 13 章的说法是，透支不是余额下降，而是账面不动、却取不出来。咬合面这一栏在涨，余异那一栏被封存了。余异是可接上而尚未被接住的差别：急诊室里那个家属的怒气，许桐被骂时心里的发凉，她想问阿成「你遇到这种人怎么办」的那个问题。这些东西没有被花掉，也没有被处理，它们在「别想了」之后被放进了一个取不出来的地方。

所以这一章要处理的是一个反直觉的形状：满意度与信任在涨，而一个看不见的东西在缩。本书把这个状态叫作**自锁**。它不是关系坏了，是关系稳定地沉淀在一个封闭的结构上。「封闭」在这里的意思，上一章写过：R 低，复核点、修订权、重开通道基本缺位。

自锁这个词容易被误解成「被困住的感觉」。其实自锁期的人通常没有被困的感觉。他们感觉很好。这是它难处理的地方：没有人呼救，因为没有人觉得需要。

还有一层。自锁期的好，往往被周围的人看见，并且被夸奖。邻居说他们夫妻感情真好，同事说阿成体贴。外面的夸奖又回到屋里，成了一道新的刻

度：我们这样就是好的。尺子旁边于是不只缺一个校尺的人，还多了几个替尺子作证的人。这是自锁难以被自己看见的另一个原因，本书记下，不展开。

读者若想自己看一眼，办法很朴素：翻出手机里最近半年的通话记录，数一数难受的夜晚之后，电话打给了谁。名单是不是越来越短，一目了然。名单变短不是罪，只是一个值得多看一眼的形状。数完以后不必急着改，隔三个月再数一次，比较两张名单，就是一个最小的复核点。

◆ 二、先收窄的是什么

P4 里有一个具体的次序：信任量表和满意度不降反升，PSI 的求助网络一项先收窄，满意度后降。

求助网络，问的是遇到难处，一个人实际上会去找几个人、找哪几类人。它是行为层面的读数，不问人觉得自己有没有人可找，只看难处出现的时候，谁真的被找了。

许桐的求助网络，在这三个月里是这样变的。夏天以前，她下夜班后会给姐姐打电话，聊十分钟；会在护士站对护士长说一句「今天有点扛不住」；偶尔也会在科里的小群里发一个叹气的表情。夏天以后，这几样一样一样淡下去。不是她决定不找了，没有任何一天她说过「从今以后不找别人」。每一次的原因都很具体：姐姐那边孩子要考试，别打扰；护士长最近忙；小群里的人都累。可是合起来看，三个月后，难处出现的时候，她实际能找的人只剩阿成一个。而阿成这条线，通向的是「别想了」。

这里有一个机制的猜想，要说清是猜想。

抹平是一种好用的回应：它当晚就见效。一个当晚就见效的回应，会被要求下一次再来一遍。第 6 章说过，尺子被改写以后，会再来要求更多同样的回应。许桐的尺子上，「最懂我的回应」逐渐变成了：快，不追问，不反驳。别人给不出这样的回应。姐姐会问「那个家属到底说了什么」，护士长会说「你得把这件事报上去」。这些回应在新尺子上都是不够好的，是「不懂我」。于是别的求助渠道不是被拒绝了，是被尺子过滤掉了。

求助网络的收窄因此是尺子写下之后的行为后果。它比满意度先动，是因为满意度量的是当下的舒服，而求助网络量的是难处出现的那一刻，人的脚往哪边走。

这一条怎样会错。收窄也可能有很普通的原因：搬家、孩子出生、姐姐换了城市。所以本书要求按预注册的做法，把求助网络放在个体内的基线上去看，比较的是同一个人在抹平主导前后的变化，并且要排除外在的生活事件。生活事件解释得了的收窄，不算自锁的证据。

◆ 三、信任为什么也在涨

读者也许要追问：既然求助网络在收窄，信任怎么还在涨？这两件事不矛盾吗？

不矛盾。关键在一个说法：封闭的结构也会稳定地沉淀。

信任量表问的，是「我觉得这个人可靠吗」「我觉得他懂我吗」这一类问题。一个人每晚都被同一种方式接住，这类问题的答案自然会越来越肯定。接住是真的，可靠是真的，只是它们都发生在一个窄窄的范围里：阿成在「别想了」这个形状上，确实可靠得很。信任量表没法问「在你没有被他接住的那些

事上呢」，因为被问的人自己也没有意识到，那些事已经不在她的难处清单上了。

第 282 号《情商的本体论革命》里有一个设想的对照，可以借来说明这一点。它让两场讨论的通讯次数相同，一场的回答可以改变议程，另一场的回答只能表达已经被批准的结论；表面上连接数量一致，运行上的接通却不同。书里还补了一句：两场讨论都可能得到较高的现场满意评分。第一场的满意，伴随对后续差异的可承受性。第二场的满意，可能伴随不愿继续披露异议的决定。〔机制假说〕

这段话几乎就是自锁的缩影。满意评分一样高，下面是两种不同的结构。一种是回答能改变议程，一种是回答只能认领既定结论。单一的评分，没法区分这两种。

再借第 97 号《不是不爱了》的一句话。该书的母题是：「资格先失效，感情的变化跟在后面——甚至在很长一段时间里，双方的主观满意度并不下降」。〔机制假说〕那本书讲的是夫妻关系里共同决定的资格；本书讲的是情绪回应里的尺子与 R。两本书不是同一个命题，只是长出来的形状相似：先失效的是接口，不是感情，感情和满意度在很长一段时间里不受影响。本书借它，只借这个次序上的类比，不借它的任何论断。

所以 P4 里的「不降反升」，本书不把它当成一个让人吃惊的发现，而是一个从结构推出来的预测：封闭结构里，沉淀照常发生。信任当然会涨。

◆ 四、乘起来算，不是加起来

PSI 里有好几项。第 8 章说过，各项不合成总分，主检验取最小项。到了自锁，这个做法有更深一层的理由，叫作**乘性**。

第 8 章拟定的 PSI 有五项：判断一致度、方案数、张力转换、求助网络、下一轮开口成本。先用一个示意说明，数字是为了讲清道理随手设的，不是任何数据。设想一个人的这五项，每一项从 0 到 1 打分，依上述次序排列。三个月前，五项分别是 0.8、0.7、0.8、0.9、0.8。三个月后，前四项都略有上升，可是求助网络那一项，从 0.8 掉到了 0.1。

如果用加起来再求平均的办法，这个人三个月前的均值大约是 0.8，三个月后大约是 0.7，看上去只是小小下降，几乎可以忽略。如果用乘起来的办法，三个月前约是 0.8 乘 0.7 乘 0.8 乘 0.9 乘 0.8，三个月后其中一项掉成 0.1，整体掉到了原来的八分之一上下。一项接近零，全盘接近零。

这就是 P4 说的「PSI 各项相乘，一项触零则整体趋零」。加性的均值会把一项的崩塌稀释在另外几项的平稳里，乘性的算法不会。

本书的这个判断，不是凭空来的。本系列的《价值发生论》（第 217 号）里，价值的三种力被写成相乘的形式，写作 $V=f(T\times G\times B)$；书里还有一处写到「信息无限 × 意义为零 × 精神干涸」，用乘号表示其中一项为零，整体即为零。〔机制假说〕第 97 号里也有类似的瓶颈式，几个因子相乘，再乘上若干项里的最小项。〔机制假说〕这些前卷的写法都是命题，不是证据。本书只借它们一个想法：当一件事需要几个条件同时在场，缺一个就是缺全部，这时用乘，不用加。

乘性在自锁里的意义可以说得更直白。许桐的婚姻满意度，若用加性的办法看，会一直很好，因为大部分项目没有退。可是她一旦在难处出现的时候只剩一条路，而这条路又只通向「别想了」，实际可用的空间就不是各项的平均，而是被最窄的那一项卡住。她的生活里，很多事仍然顺利，唯独有难处的那一刻，没有出口。

◆ 五、P4 的白话版

以下是本书第四条预测的白话版，条件与第 32 章的预注册文本一致。

P4·自锁期的反向。 在抹平占主导、R 又低的关系里，信任量表和满意度不降反升，因为封闭的结构也会稳定沉淀。与此同时，PSI 里的求助网络一项先收窄，满意度要晚一些才降。PSI 各项是相乘的：一项触零，整体就趋零。所以预测乘性模型优于加性均值。

这一条还有一句交代。本书的前一个版本曾假设：抹平会「兑出关系余额」，也就是信任会下降。这个假设预测的方向与 P4 相反。本书撤回了它，不再保留。理由很简单：它与上面讲的沉淀机制不合，P4 的预测方向正好相反，一旦两种方向在同一批数据里摆在一起，只有一种能活。

这是预测，没有结果。没有任何一段关系被追踪过，没有任何一项 PSI 被算过。P4 怎样才算错，第 32 章会逐条写。抹平主导且 R 低的关系里，若信任量表和满意度先于求助网络下降，P4 就不成立。乘性模型的信息准则若不优于加性均值，P4 也不成立。

◆ 六、对手最强的说法

对自锁这个说法，最强的反对有两种，各自都有分量。

第一种：这不过是一对人互相满足了，何谈透支。 这个说法认为，许桐睡得好，阿成也觉得自己有用，两个人都满意，关系没有出事。把一件双方都满意的事称为「透支」，是把理论的标签贴在别人的日子上。更进一步，每个人处理难处的方式不同，有的人就是不爱倾诉，有的人宁愿自己消化。求助网络窄，可能只是偏好。

这个说法有三处是对的。其一，满意是真的，本书不否认。其二，偏好差异是真的，有的人天生求助网络就窄。其三，第 9 章写明过，低信任下，抹平也可能是卸压：一个压力很大的人，需要先被放下一会儿，再谈别的。

这个说法停在哪里？停在「个体内」这三个字上。偏好差异是个体间的差异，它回答不了「同一个人，为什么在抹平主导的几个月里，求助网络变窄了」。本书的预测用的是个体内的基线：把许桐和三个月前的许桐比，不把许桐和别的护士比。一个天生不爱倾诉的人，如果三个月前三个月后一模一样，那不是自锁。变化才是证据。

至于卸压，本书的回答是：卸压合理，前提是它带着返回。如果阿成说「先睡，周六你想讲的时候我听」，这是合理暂缓，不属于透支。自锁的条件是抹平主导，同时 R 低。两个条件缺一个，都不是自锁。

第二种：这只是适应。 这个说法认为，三个月里，许桐的标准向「快速被安慰」靠拢，是适应水平的老故事。她现在对别人的追问不耐烦，是因为参照点移了，不需要什么 R。适应水平、享乐跑步机、response shift 早就描述了这个现象。

〔待核〕

这个说法大半是对的。本书在第 6 章已经把尺子漂移接受为已知现象，不主张发现了它。赌注只在一处：漂移之后能不能被改回，是不是由 R 开关。适应水平类的理论预测，漂移速率和回弹都是刺激史的函数。它们预测 R 高、低两组回弹量相同。本书预测不同。这条在 P2 里检验，不在本章检验。

所以本章对这位对手的回应是：自锁里的「尺子变了」可以用适应来解释，自锁里的「变了的尺子改不回来」才需要 R。这里要请读者记住一个分

工：描述漂移的，是适应水平一类的理论；回答漂移为何停在原处的，才是本书的赌注。

第三种：当事人自己不觉得被锁，凭什么说他被锁了。 这个说法质问的是一条权利：许桐是成年人，她说自己满意，旁人凭什么说她不满意。把当事人的感受放在一边，改去看一个「求助网络」的读数，岂不是又一种居高临下。

这个质问有分量，本书要认真接。回答分三层。第一，本书不说许桐不满意。她的满意是真的，P4 自己就预测满意度会升。第二，求助网络是一个可以由她本人核对的事实，不是由旁人替她下的结论：夏天找过几个人，现在找几个人，她自己数得出来。读数的用处，是给她一把能自己拿起来的尺，不是替她做判决。第三，本书把 PSI 只当诊断，不用来奖惩，也不拿它去纠正任何人的日子。一个人看了这个读数，觉得「我就是喜欢现在这样」，这是完全正当的结论，理论不要求她改。

这个质问停在哪里？它把「尊重感受」和「不看后果」混成了一件事。尊重感受，是不替她改写感受。看后果，是帮她多看一眼这条路通向哪里。两件事可以同时做，本书只做后一件。

◆ 七、为什么加力度解不了锁

自锁期的人，周围的人最容易想到的办法，是加力度：多陪一陪，多说一点，多鼓励，多关心，甚至多一点谈心的时间。出发点都是好的。

本书的判断是，加力度解不了锁，甚至会把锁拧紧。

理由要回到结构上说。自锁的条件是 R 低。R 低指复核点、修订权、重开通道三者基本缺位。多陪一陪，是更多的同一种回应。同一种回应，落在同一

个封闭的结构上，是更多的刻度，往同一个方向。尺子要求的是更多的「快、不追问、不反驳」，所以加力度恰好是在满足尺子，而不是改动尺子。

阿成如果发现许桐最近有点不一样，决定每晚多陪她半小时，多说几句「你太不容易了」，那么许桐的尺子上，「最懂我的回应」会再加厚一层。她的求助网络很可能进一步收窄，因为对她来说，阿成的这半小时，比姐姐的十分钟电话有效得多。

解锁要改的是可达结构，不是回应的量。也就是说，要把 R 的三个成分里至少一个，从口头换成可核验的。第 282 号《情商的本体论革命》讲过，一个组织的责任在于公开选择哪些问题、为何暂缓另一些问题、怎样保留返回连接。〔机制假说〕搬到夫妻之间，也是这个意思：暂缓可以，选择可以，要紧的是暂缓的东西有一条回来的路。

具体地说，阿成可以做的事不多，每一件都很小。第一，把「别想了」换成「今晚先睡，周六上午你想讲的话，我来问」，并且周六上午真的问。这是复核点。第二，许桐若说「你上次那样说，我反而更讲不出口」，阿成下一回试着换一种说法，哪怕换得笨拙。这是修订权。第三，那个被骂的家属，如果许桐某天提起，阿成不说「都过去了」，而是问一句「那天后来怎么样了」。这是重开通道。

三件事都不需要许桐先做什么，也不需要两个人先谈一场长谈。它们只要求阿成在回应的同一个动作里，多留一个口子。

换成对话，大致是这样。这是构想的一个夜晚，不是示范台词。

阿成放下手机，说：「今晚先睡。周六上午你想讲那个家属的事，我来问你。」

许桐说：「你不用特意问。」

阿成说：「我问。你不想讲，就说一句『还没想好』，我也算问过了。」

周六上午，阿成真的问了。许桐说：「还没想好。」阿成说：「好，下周六我再问一次。」这段对话里没有一句重话，也没有解决任何事。可是尺子旁边有了一个人：他有时点，有动作，有痕迹，而且这件事的开关不在许桐一个人手里。三个星期以后，许桐才说出口：「那天我是被吓到了。」

这样的变化慢，而且不保证发生。本书只说，没有这个口子，它几乎不可能发生。

这里同时要说清一个相反的风险。解锁不是催促，也不是「你应该找别人聊聊」。把许桐推回姐姐的电话里，如果姐姐那边是一条她觉得「不被懂」的路，推过去只会让她更加退回阿成这边。解锁的方向是让原来那条路上，多出一个可以改回来的口子，而不是替她换一条路。

◆ 八、清算前兆，本章不做的事，和这一章怎样会错

自锁到后来，是怎么收场的？

P4 说，满意度后降。后降的方式，很少是一场爆发。更常见的是几个安静的前兆。第一，被问到「最近有什么难处」，回答越来越短，越来越像「没事」。第二，一件早该被说出口的事，在很久之后，用一种不相称的力度突然出现，比如为了一个碗没洗发了很大的火。第三，一个本来热络的人，对对方的好意开始有一种说不清的疲倦：他还是对我很好，可是我不知道为什么越来越累。第四，下一轮开口的成本，在不知不觉里变高。

这几个前兆本书不当作诊断，只当作提示：值得看一看，尺子旁边有没有人。

本章不做三件事。

不说许桐和阿成的婚姻有问题。他们在这个构想里很好，自锁说的是一种结构上的可能性。

不给出「几个月就一定自锁」的时间表。时间长短取决于这对关系里抹平占的比例、R 的实际水平，本书没有数据，不给数字。

不把所有满意度的上升都读成危险信号。满意度上升，在多数关系里就是满意度上升。只有在抹平主导且 R 低的条件下，它才是自锁的一部分。条件缺一个，这一章就不适用。

这一章怎样会错。有四种情形，本章的论断会作废。其一，抹平主导且 R 低的关系里，求助网络并没有先于满意度收窄，或者满意度先降。其二，乘性模型的拟合不比加性均值更好，那说明触零的那一项并没有拖垮整体。其三，求助网络的收窄可以完全被生活事件解释，没有留下抹平的独立贡献。其四，解锁时加力度和改可达结构同样有效，那说明可达结构不是关键。四种情形，任何一种出现，P4 与本章的解锁判断要相应收回。

◆ 九、放回日子里

回到十一月的护士站。许桐那天下班，没有立刻回家，走到中心门口的长椅上坐了一会儿。她没有做任何决定，只是想到：今天同事问的那件事，我为什么没说？

她可以不必马上有答案。她可以给自己一个小小的试法。这个星期，选一件不大不小的事，对阿成讲半句，然后问一句：「这件事你周末问我一下，行吗？」周末阿成问了，她就知道，那个口子在。他没问，也不要紧，她可以记下来：这个口子，暂时是口头的。

读者也可以这样观察自己。想想最近三个月，你难受的时候实际找过几个人，和半年前比，多了还是少了。再想想你对身边那个最会安慰你的人，满意是不是越来越高。两件事同时发生的话，不必惊慌，只是值得在下一个周末，约一个复核点，看一眼那把尺子。

如果难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

满意度和信任涨着，求助的路却在变窄，这时要改的是路的结构，不是安慰的分量。

> 小账
> 一，许桐的例子里，每晚的回应当晚补满了缺，却没有接住急诊室里的那份难处，它被封存了。二，尺子写下以后，口子只有口头的「别想了」，没有复核点，没有修订，也没有重开。

本编总判断：账面不动，是因为涨的是咬合面，被封存的是余异；一段关系稳不稳，要看有没有一条路能把封存的差别取出来，这条路就是 R。

第 五 编

三方程闭合

前四编把零件摆在了桌上：一把尺子，一道叫 R 的口子，一对叫咬合面与余异的账，还有抹平、转换和合理暂缓三种做法。零件是分开讲的，每一件都讲得通。可是它们之间怎样咬在一起，前四编没有写成式子。

第五编做这件事。第 17 章先回答一个朴素的问题：这些变量，到底放在哪里量。方程再漂亮，变量没有落脚的地方，就只是一张图。第 18 章再把三条方程写出来，写清楚本书的闭合和常见的「调节加线性反馈」差在哪一处，并给出尺子回写的可估计形式。

本编只写形式，不写数值。本书没有数据，写进式子里的每一个系数都只是符号。第 19、20 章接着写迟滞、叠写、速率，以及三条律怎样对上读数。这一编不是在证明三方程成立，是在把它写成一个能被打败的样子。

第 17 章

变量放在哪里量

这一章的问题：S、D、E 这三个字母，在一份真实的记录里，分别要去哪一栏找？

场景　夜里十一点，厨房

这是一个构想场景。

许桐，34 岁，社区卫生服务中心的护士。夜里十一点，阿成刚从货运站回来，鞋还没换，手机又响了，是一个司机的电话，他站在门口接。

许桐在厨房里把凉了的汤重新热上。她手边有一个小本子，是上个月为了弄清自己的一件事记下来的：每次阿成说「辛苦了」之后，她心里是什么样。

本子上画了三栏。左栏写「他怎么回的」，中栏写「第二天还剩下什么」，右栏写「我当时觉得怎样」。她写了十几行，发现一件奇怪的事：右栏几乎全是「好多了」，中栏却常常是空的。

她把本子翻过来，盯着那两栏看了一会儿。她不知道自己在做的，大致就是本书这一章要做的事：把一份回应拆开，看三样东西各自落在哪一栏。

阿成接完电话回到桌边，看见她在写，没问。他们结婚的这些年里，他学会的一件事，是她写东西的时候不要问。他把汤碗往自己这边挪了挪，说了一句：「今天的汤还是你煮的好。」

这句话也会进本子。它该写在左栏，还是右栏？是回应，还是感受？许桐拿笔点了点纸，没有落下去。这一章要处理的，正是这种拿不准的时刻：一句话落在哪一栏，由什么来定。

◆ 一、三个字母不是三个盒子

先把一件容易弄混的事说在前头。

SDE 本体论（王德生）里，S 是显露，D 是差异序列，E 是特征纠缠。本系列《情商的本体论革命》（第 282 号）把三方程固定下来，并特别提醒：感觉不是 S 的别名，情感不是 D 的别名，心态也不是 E 的别名，每一种显影都需要完整的 S、D、E，不是三个维度各占一个盒子。

〔机制假说〕

这条提醒对本章是一道刹车。读者很容易顺着字母去找：S 就是「感觉好了没有」，D 就是「说了什么话」，E 就是「关系怎么样」。这样分，三个盒子一摆，什么都好量，可是量出来的已经不是 SDE 了。

本书的做法是另一条路。方程里的 S、D、E 仍是 SDE 的概念，不去碰它们。本书要做的，是为每一个概念各选一组**可以在记录里读出来的东西**，称为它的操作化。操作化是读数，不是概念本身。

所以本章反复出现的一句话是：这是操作化，不等同于 SDE 的 S。

第 306 号《心理学的典范革命》也用过类似的分寸：它把「我」写成被那片土和那条路一起长出来的形状，而不是先放在那里的一样东西。

〔机制假说〕

本书借这个分寸：读数是读数，显影是显影，二者之间隔着一次选择，选择要写下来，也要能被追问。

◆ 二、S 放在 PSI 的各项上

S 是显露。回应之后，什么显了出来，什么没有显出来。

本书的读法是：把 S 的操作化放在 PSI 的各项上。第 8 章给出了定义，情绪价值是一次情绪互动之后，参与者在认识、选择、行动与关系四方面可能空间的净变化。落成五项读数（均为拟定）：判断一致度、方案数、张力转换、求助网络、下一轮开口成本。前三项依次对应认识、选择、行动，后两项同属关系。第 12、29 章还会给出详细量表，本章不另立项目。

PSI　的几条纪律要在这里再说一遍，因为变量一旦放进方程，就最容易被偷偷合成一个数。

第一，各项不合成总分。第二，主检验取最小项，因为一项触零，别的项再高也补不回来。第三，PSI 只诊断，不用来奖惩，以防被刷。

为什么说这是操作化，不是 S 本身？因为显露比这些项宽得多。一次回应之后，屋里的气氛、说话的口气、没说出口的那半句，都是显露。PSI　只读其中能被问出来、能被记下来、能在两个时点上比较的那一部分。

读者要记住这条边界：PSI　低，说明被读到的那几项空间窄了；它不说明显露窄了。这一差别在第 32 章比较模型时还会用到。

用许桐的那个夜晚举例。S　这一栏要读的不是「她好些了吗」，那是满意度，另一回事。PSI　问的是五件更笨的事：说完这一轮，她对这件事的几种看法，彼此还对得上吗（判断一致度）；她手里的办法多了几样吗（方案数）；

这份难受有没有落成一件次日能做的事（张力转换）；她能想到去找的人，是几个（求助网络）；她下一次想开口的时候，开口要花的力气是变小了，还是变大了（下一轮开口成本）。

这几个问题，答案可以是「没变」。没变不坏，也不好，它就是一个读数。本书不要求每次互动都把空间撑大，要求的是：读数低的那一项，不要被别的项的高分盖住。

于是同一个夜晚，可以出现这样的读数：判断一致度没变，方案数没多，开口成本略降，求助的人还是那一位。最小项是「张力转换」：难受没有落成次日能做的事。这时若有人说「她被安慰得很好」，说的是即时满意度，PSI 的诊断是另一句：她今晚的可做空间，没有被动过。

PSI 各项相乘还是相加，也不是随手选的。乘性的意思是：只要有一项触零，整体趋零。许桐若有一个夜晚，判断一致了，办法多了，难受也落成了明天要做的事，开口成本也降了，可是她能想到去找的人只剩阿成一位，而阿成这周又总在夜里接电话，那么这一晚的 PSI 不能因为前四项好看就好看。这一点第 217 号《价值发生论》里有它的乘性写法，本书借其形式，不借其结论。

〔机制假说〕

另外有一处要预先说明。P4 说，在抹平主导且 R 低的关系里，信任和满意度不降反升，而 PSI 的求助网络一项先收窄。这要求求助网络是 PSI 里**单独可读**的一项，不能被平均进总分里。这是本书把「不合成」写成纪律的原因，不是洁癖。

◆ 三、D 放在回应对差异的处理方向上

D　是差异序列。一次回应怎样对待那个冒出来的差别：接住它，还是收掉它。

本书把 D 的操作化放在「回应的差异处理方向及其倾向」上。方向，是单次回应落在哪一边：声音被收掉，还是被安放，张力有没有落到次日仍在的可做形状上。倾向，是同一条关系里、同一类议题上，这个方向在一段时间里的分布。

这里有两处要紧的规定。

其一，D　　按**后果**读，不按用心读，也不按话语类型读。「辛苦了」三个字，在一个夜里可能是安放，在另一个夜里可能是收掉。同一句话，读数可以相反。第 11 章讲了判据，第 12 章给了编码手册，本章只取结果：D 的读数来自第三方按手册编出的码，不来自说话的人自评。

其二，D　　不是回应者的一个特点。它是一串回应在一批议题上落成的序列。回应者今晚收掉，明天安放，序列里就有两种方向，倾向是它们的分布。把倾向当成「这个人的作风」，等于把序列压成一个先在的标签，这正是本书一路避开的写法。

还有一条与失败分母相连的规定。编码时，坦白没被接住的事件、被绕开的事件，都计入分母。D　的倾向若只统计成功被接住的那几次，读出来的就成了叙事。第 97 号《不是不爱了》批评过这种只统计成功事件的比率。

〔机制假说〕

D 读数的可靠性，取决于编码者一致性。一致性不达标，D 这一栏就不能进方程。第 12 章为此规定了门槛，第 29 章把它写进预注册。

下面三条是构想对话，只用来说明读法，编码手册的完整版在第 12 章。

甲：「你说上周被客户骂了。」「嗯。」「那你想让我做点什么，还是只想说说？」后果：对方的声音留在桌上，并且被问了一个能回答的问题。读作安放。

乙：「别想了，他就是那种人，明天就忘了。」后果：事件被一句话盖上，下一步没有出现。读作收掉。同样的话，若后面接着一句「明天晚上你要不要把经过写给我，我们看看要不要给他回个邮件」，就多了一个次日仍在的形状，读法跟着变。

丙：「你不用担心，有我呢。」后果取决于后面。若「有我」落成一件能核对的事，比如「周四我陪你去」，读作安放；若只停在这一句，它替对方把「担心」这件事决定了，读作收掉里的承诺兜底。

三条里的区别，不在语气温不温柔，在话说完之后，桌上留下了什么。

编码时还有一个小规矩：同一条记录，两位编码者各编一遍，互不商量。两人编得一样，才能进方程；编得不一样的，不取平均，登记为分歧，交第三位复核，复核的理由写下来。这样攒下来的分歧清单，往往比一致的那部分更有用，因为它指出手册里哪一条写得不够清楚。

◆ 四、E 放在咬合面、余异与 R 上

E 是特征纠缠。回应写下的东西，沉淀成后来的互动能调用的连接。

本书把 E 的操作化放在三样东西上：咬合面、余异、R。

咬合面是默契与信任，抹平期间它可以一直涨。它用双方各读各的那份来读，不用「坦白，被接住」的次数来读，因为后者把转换写进了测量，第 14 章讲过。

余异是可接上而尚未被接住的差别，抹平期间它被封存，不是被花掉。它的读数可以是被封存的议题清单，加上知情第三方对「这些差别还在不在」的评估，再加上过去回应被改动的次数。

R 是回写可返回性，读它的是三个成分：复核点是否真被安排并可核验，修订权是否真能改动第二轮做法，重开通道是否真能让旧议题再被提出。第 15 章给了操纵检验。

要留意一个常见的误读：E 不是「环境」。第 282 号写得清楚，E 不是放置事件的容器；来源被确认、回应次序形成之后，后续发生所能调用的规定已经变了，这才叫 E 的发生，不是环境多了一条信息。

〔机制假说〕

所以本书不把 E 读成背景变量去控制，而读成**会被写动的状态**。

为了查看方便，把三个变量的落脚处排成一张对照表。表里的「读法」都是操作化，每一格在第 29 章还有更细的规定。

方程里的符号	SDE 里的意思	本书读它的地方	谁来读
S	显露	PSI 五项（判断一致度、方案数、张力转换、求助网络、下一轮开口成本），不合成，取最小项	参与者本人在两个时点作答
D	差异序列	回应的差异处理方向，及其在一批议题上的倾向	第三方按编码手册编码
		默契与信任的双方各读各的那份	双方分别作答

方程里的符号	SDE 里的意思	本书读它的地方	谁来读
E 之咬合面	特征纠缠的一面		
E 之余异	特征纠缠的另一面	被封存的议题，过去回应被改动的次数	知情第三方，加日志
E 之 R	回写能否被改回	复核点、修订权、重开通道三成分	操纵检验，加日志

表里有一个故意留下的不对称：S 由当事人自己读，D 由第三方读。这样做，是为了让即时的感受和回应的后果不出自同一支笔。

有人会问：既然三样都要读，为什么不做一份大问卷，三个变量一次问完？理由有两条。一条是前面说的循环：一次问完，等于让同一支笔在同一个时点替三个变量作证。另一条在读数的归属：S 属于当事人的体会，D 属于第三方对后果的判断，E 的一部分属于日志和安排。把它们塞进同一份问卷，就等于要求当事人替别人的判断作答。

这一选择有代价。把 E 读成会被写动的状态，意味着它的读数在每个时点上都可能不同，回头再用同一个时点的读数去解释同一个时点的 S，就会绕圈。下一节专门讲这个圈。

◆ 五、什么时候量，隔多久量

三个变量互相规定，直接同时量，读数就缠在一起，谁也分不开谁。能分开的办法，主要靠时点。

本书的约定是三条。

第一，**E 读在前**。每一轮互动之前，先读咬合面、余异与 R，记作上一时点的 E。这一轮的 S 和 D 之所以能被解释，是因为 E 在它们发生之前已经落了笔。

第二，**S 和 D 读在后，且 S 要读两次**。互动刚结束时读一次，看即时的显露；按预注册的间隔再读一次，看后来还剩什么。本书的核心预测都落在两次读数的差上：即时读数相同，后来的读数分叉（P1 的第二点）。CANON 里的窗口是三个月，其余间隔由第 29 章的总表给出。

第三，**E 的更新读在下一轮之前**。这一轮的回应是否改写了尺子，要到下一轮开始前，用不涉及这一轮回应者的办法去读，不能由刚才那个回应者来问。否则，被量的东西会被量它的方式改写，水尺的比喻在这里错得最明显：水位不会因被量而改变，情绪互动里却会。

把三条放到一条时间线上，许桐的一次互动是这样读的。周一晚上之前，读 E：近两周里，她提出的事有几件被约了复核，有几件被封存。周一晚上，阿成回应，第三方稍后据记录编出 D。周一晚上即刻，许桐答 S 的各项。到了周二、周三的预注册时点，她再答一次，同时由另一支笔读她的 E。再下一个周一的 E，就是这次回写之后的读数。

这样排下来，每个读数都有自己的位置，没有一个读数同时担两份差事。排得慢，也排得笨，可是笨在明处。

有一个防循环的规定，必须写死：**同一份自评，不得同时充当 S 的读数和 E 的读数**。咬合面若用「你觉得我们之间默契吗」来问，问完又拿同一个回答去解释「你觉得被安慰得怎样」，这两个读数就是同一件事被写了两遍。

滞后的长度本章不定。它是一个要在预注册里写下来的设计选择，选了就不再事后改。事后换滞后，等于事后换读法，第六节会谈这是最大的风险。

◆ 六、读数怎样被用坏

读数摆好了，还要提防它们被用坏。有三种用坏的方式，本书事先点名。

第一种，**拿读数去奖惩**。PSI 一旦和绩效、评分、续约挂钩，被读的一方就会学着把它读高。第 27 章谈客服时会细讲，这里只记一条：读数只诊断，诊断结果不进任何人的考核表。读数被拿去奖惩的那一刻起，它读的就不再是空间，而是谁更会答题。

第二种，**拿读数去反推用心**。D 读的是后果，不读用心。第三方编出「收掉」，不等于回应者存心收掉。阿成那一句「辛苦了」在多个夜晚被编成收掉，不意味着他不爱许桐，只意味着那些夜晚里，话说完之后桌上没有留下次日仍在的形状。把后果读成用心，是把一个读数升格成一个判决，也是最伤关系的用法。

第三种，**拿读数去证明理论**。读数低、方程里的符号对得上，就宣布理论成立，这是一种循环。方程要在预注册的失败条件下才算承担了风险：读数落在哪里，理论算错，要在看数据之前写好。第 29 章的失败条件表，就是为堵这条路。

这三种用坏的方式有一个共同点：读数脱离了它被设计出来的那一点用途。读数的用途很窄，窄得像一把尺，量完边就该放下，不该拿来量别的东西。

还有一处细节，在这里一并说清。「下一轮开口成本」这一项，读的是下一次想开口时要花多少力气，包括要不要先想好措辞、要不要先看对方脸色、要不要先把话压成能被接受的样子。它常常是 PSI 里最先动的一项，因为尺子一旦写成「回得快、复述多、反驳少」，不符合这个样子的话就得先改装，改装就是成本。这一项也是最容易被满意度盖住的一项：当晚被安慰得很好的人，不一定觉得下一次开口变难了，要等真到了下一次。

◆ 七、个体内设计，和对手最强的说法

方程说的是一段关系里时间上的先后，所以本书的设计是**个体内**的：每对关系拿自己的前一阶段作对照，在多个基线上反复读，而不是把许多关系的某一时点叠在一起比。

这条路线有来头。相关研究线指出，在群体层面成立的规律，不必然在每个个体内部成立，二者只在很严格的条件下才一致。

〔待核〕

本书的主张是一段关系里的过程，用群体的横截面去检验，会把「谁的 R 高」和「同一段关系里 R 变高」混成一件事。

个体内设计也有账要算。样本单位是关系，不是人，样本量上不去；议题是嵌在关系里的第二层单位，第 19 章会用到；多基线需要的时间更长，失访更多。这些代价第 29 章会写进功效部分，标作「拟定，待功效分析」。

现在写对手最强的说法。它有两个版本。

第一个版本：**操作化是自由度**。三个变量都是你自己挑的读数，三条方程又只给了形式，没有给函数。你想让它成立，总能找到一种读法、一种滞后、

一种函数让它成立。第 282 号自己也承认，三式若不给出具体函数，既不能直接求解，也不能推出稳定、唯一或持续增长，并且举了一个例子：三式可以写成同一个约束的三种说法。

〔机制假说〕

这个批评是对的，对在它指的就是理论最容易漏气的地方。

第二个版本：**S 和 D 本来就是一回事**。回应的后果就是即时的显露，你把它拆成两栏，是在一件事上画了两道线，之后又惊讶两道线之间有关系。

先回答第一个。本书的办法不是辩解，是**把自由度提前用掉**。读数、滞后、函数形式、编码者一致性门槛，全部在预注册里先写下来；事后若要换，换的那一项登记为模型变化，替代读法并列报告，不替换掉原读法。第 29 章把这套规矩写成条款。

还有第三个版本，来自做实验的人：**个体内设计无法随机，你怎么知道是 R 在起作用，不是别的？**这一问要分开答。方程的读法是个体内的，可是 R 是否真是开关，本书不靠个体内数据去裁判。第 30、31 章的实验把 R 随机分配给不同的组，在组间比较，这一部分用的就是常规的随机设计。个体内的多基线用在追踪里，用来读 R 变化之后同一段关系自己的轨迹。两种设计各管一段，谁也不替谁说话。

再回答第二个。S 读的是互动刚结束时被问出来的那几项空间，D 读的是第三方对回应后果的编码，二者问的对象、读的人、读的时间都不同。它们有关系是预期之中，没有关系才是问题。可是两个读数若在所有记录里总是同升同降，无法分开，这一章的操作化就没有通过，下面「这一章怎样会错」里写了这一条。

◆ 八、放回日子里

回到厨房。汤热好了，阿成接完电话，坐下来，说了一句「今天辛苦你了」。

许桐在本子的左栏写：他先问了我的班，再说的辛苦。她在中栏留了一个格子，打算明天晚上再填。右栏她写：好多了。

她第一次发现，右栏是当晚就能写满的，中栏却要隔一天。中栏那个格子，就是她给这一次回应约下的复核点。

读者也可以试一下。找一个常有回应往来的关系，用三栏记一周：左栏记对方怎么回的，写动作，不写用意；中栏隔天补，写那件事次日还剩下什么，是一个能做的小动作，还是什么也没剩；右栏记当时的感受。一周后，看三栏哪一栏最容易写满，哪一栏最常空着。

这个办法量不出本书的任何变量，它只能让读者看到：「当晚的感觉」和「次日还在的东西」是两栏，不是一栏。

还有一个更小的办法。中栏空着的时候，不要急着当作对方的错。先问一句：这件事当晚有没有约过「明天再看」？没有约过，中栏空着是正常的，因为没有人给它留过位置。有约过而仍然空着，那才值得下一次好好谈一谈。许桐后来在本子上把这两种空格用不同的笔画了出来，一种画圈，一种画叉。圈是没约，叉是约了没到。

如果记着记着发现某一类难受怎么也过不去，难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

本章不做的事。本章不给任何量表的题目，不给数值，不报告信效度；题目与模板在附录，操作总表在第 29 章。本章也不证明 S、D、E 三个概念是对的，只说它们在记录里去哪里读。

这一章怎样会错。有四种情形，本章的操作化就作废：D 的编码者一致性达不到预注册的门槛；S 与 D 的读数在全部记录里无法分开；同一份自评被同时用作 S 和 E 的读数，造成循环；滞后与读法在看过结果之后才被改动。出现任何一种，就退回第 29 章重定读法，不得带着原读数继续往下推。

带走的话

感觉当晚就能写满，复核要隔一天才有，两件事分在两栏里，别叫一个数字把它们合成一个。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？当晚的「好多了」是满的，次日那一栏要等复核点才知道，所以只能说：缺有没有被留下，尚待隔天去读。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？中栏的格子就是口子，只要它真被填，而不是留空。

第 18 章

产物改写条件：倒置的方程

这一章的问题：一次安慰的产物，回头改写了生产它的条件，这件事在方程里怎么写，又和「调节加线性反馈」差在哪里？

场景　周日晚上八点，客厅

这是一个构想场景。

老方，67 岁，退休的中学语文教师。每个周日晚上八点，他给女儿方沁打一个电话。方沁，38 岁，外企财务，在另一座城市，这个点刚吃完饭。

这一晚她说：「爸，这个季度的账有点难。」老方像过去许多年那样回了：「别想了，睡一觉就好了，你一向都行。」

电话那头停了一下，方沁说：「嗯，你说得对。」然后她把话题转到了他的血压。

老方放下电话，心里挺踏实：女儿听进去了。他不知道的是，方沁挂掉电话之后，在沙发上坐了一会儿。她心里没有不舒服，反倒轻了一点。她也没有再想那个季度的账，直到第二天早上它又回来。

这些年，她对「爸懂我」的标准，慢慢变成了三条：回得快，别问太多，别跟我争。她从没这样说过。她只是发现，爸一旦问细了，她会不耐烦；爸一旦回得短，她会觉得被好好对待。

这把尺子是谁写的？老方没有写过，方沁也没有写过。它是几年里一次次「睡一觉就好了」，一次次「嗯，你说得对」，一点点刻出来的。

◆ 一、三条式子，一个读法

先把方程摆出来。三条，写法与本系列第 282 号相同：

```
S = F(D, E)

D = G(S, E)

E = H(S, D)
```

S 是显露，D 是差异序列，E 是特征纠缠。大写的 F、G、H 表达三者的共同规定。第 282 号特意把它们和细化主体性的小写 f、g、h 分开，说二者既不重复，也不能互换。

〔机制假说〕

本书只用大写的这一组。

读这三条式子，有两件事先要讲清。

第一，**它们同时是约束，也是递推**。说它们是约束，是说在同一个时点，S、D、E 互相规定，谁也不是先放在那里的原因。说它们是递推，是说放到时间里，上一个时点的显露，参与规定下一个时点的差异序列，也参与规定下一个时点的特征纠缠。本书用下标 t 标出这个先后，下一节会写。

第二，**三条式子只是形式，不是模型**。这一点第 282 号自己说得很重。它举过一个纯数学的例子：S＝D＋E，D＝S－E，E＝S－D，三式其实是同一个约束的三种写法，允许无穷多组数值满足。也就是说，互相关联的形式，并不等于已经提供了足够的动力信息，还要说明状态范围、更新规则与边界条件。

〔机制假说〕

这句话本书接得住，也必须接。因为它意味着：本章往下写的所有式子，都只是为这三条形式挑选具体写法的一次尝试，挑得不好，会被数据淘汰，挑得好，也只是暂时没被淘汰。

本章的任务因此有两层。先把倒置在三条式子里的位置指出来，再把一种可估计的写法交出去，让第 29 章至第 32 章去打。

◆ 二、E 被 S 改写，是什么意思

三条式子里，本书最看重的是第三条：E＝H(S,D)。

它说，特征纠缠由显露和差异序列共同规定。放到时间里，写成：

```
E(t+1) = H( S(t), D(t), E(t) )
```

这一条在第 282 号里本来就有，那里的意思是：新显露及其差异运行沉淀为新的连接与结构，使下一次同类问题不必从原来的位置重新开始。

〔机制假说〕

所以，S 改写 E，不是本书新加的东西，是方程本来就有的一条边。

本书新加的是下面这件事：**这条边的去向不是单一的。**

同一个 S，写进 E 里，可以落在两种地方。一种是可返回的结构，复核点、修订权、重开通道至少有一样是真的。写下去的东西，后来能被核对、被改动、被重提，E 的这一部分可以朝两个方向走。另一种是封闭的结构，三样

都只是口头的「回头再说」。写下去的东西，后来没有人能动它，E 的这一部分只朝一个方向沉淀。

这就是本书的条件倒置：**产物回头改写生产它的条件，而改写的方向取决于条件里的一个成分，这个成分又是回应本身写进去的。**

第 306 号《心理学的典范革命》里有一个相近的词，也叫倒置，意思是请一个被生产出来的东西，去改写生产它的那台机器；它用这个词来指出一句日常话的毛病。

〔机制假说〕

本书借这个词的结构，不借它的用法。第 306 号把倒置当作要拆穿的虚，本书把倒置当作要描述的发生：产物确实在改写条件，问题只在改写的结果能不能被改回。

回到客厅。「睡一觉就好了」是 S 的一次显露：方沁当晚轻了一点。它同时是 D 的一次落点：「账有点难」这条差异被一句话盖住，没有落到次日仍在的可做形状上。这两样沉淀到 E 里，成了「爸回得短，我就被好好对待」的一小段连接。

这一小段连接如果落在可返回的结构上，会怎样？比如，老方在电话末尾多说了一句：「下周日你告诉我，这一个季度的账后来怎么样了。」这是一个复核点。方沁下周日如果说「爸，你上次那句让我觉得没人懂这有多难」，老方又能改口，改下一次的做法，这是修订权。上个月被搁置的那件事，方沁什么时候想再提都行，这是重开通道。

三样在，尺子写下去的东西就还能被改回。三样不在，同一句「睡一觉就好了」，每次落笔都在同一个地方加深一道。

这里可以借一下河边那把水尺。水尺立在河边，每次涨水刻一道，久了大家按刻度判断水大不大。旁边有人定期拿真实水位去校尺，尺子就在帮人看水；没有人校，尺子就在替水说话。

水尺的比喻在倒置这里要停下来，因为它错了一处：水位不会因被量而改变。方沁这条河会。老方每量一次，用的是「睡一觉就好了」，这个量法本身就改了河里的水，她后来觉得自己该有的难处，也被改窄了一点。尺子和水不是两样独立的东西，二者在同一场互动里一起被写成。所以本章不把尺子当作外面的标杆，把它当作互动的一个沉淀。

要提防一种误读：倒置**不是**说安慰有毒。同一句话，落在可返回的结构上，是增值；落在封闭的结构上，才成了透支。毛病不在话，在话落脚的地方。

◆ 三、「调节加线性反馈」长什么样

现在要把竞争者摆出来，才看得清差别在哪。

最常见的对手，是这样一类模型。互动的好处写成回应的线性函数，再加一个调节项，说明关系的某个特点会改变回应的效果；标准本身会向先前的刺激漂移，写成一个线性反馈。这类写法和适应水平、享乐跑步机、response shift 的研究线是同一个家族，婚姻动力学里 Gottman–Murray 一脉的非线性影响函数，也是在这个家族里把形状弯了几道。

〔待核〕

用符号写出来，大致是：

```

```

$$S(t) = a + b\cdot D(t) + c\cdot M(t) + (d\cdot R)\cdot D(t) + e(t)$$

$$M(t+1) = M(t) + \lambda\cdot(S(t) - M(t))$$

```

其中 M 是标准（尺子）的位置，R 是调节变量，λ 是漂移速率。这是一个合格的、可估计的模型。它能产生适应，能产生「越来越难满足」，加上非线性之后还能产生迟滞和双稳态。本书一点也不否认这一点。

那么差别在哪里？在三处，由小到大。

**第一处，R 的身份。**在这个对手模型里，R 是一个外生的调节项：它在那里，由别的原因决定，回应改变不了它。本书的方程里，R 是 E 的一个成分，而 E＝H(S,D)：回应的显露和差异处理，会改写 R 本身。写出来：

```

$$R(t+1) = K(R(t), D(t), S(t))$$

```

这一条在对手的式子里是没有的。

**第二处，回路的数目。**对手模型里只有一个反馈回路：S 推 M，M 又回头改 S。本书的三方程里，S、D、E 两两互相规定，有多条回路同时在转。在 D 一条线上，S　又会改写下一轮　D：被安慰得好的人，下一轮更容易把话说成「回得快、别问太多」的样子，回应者也就更容易照着做。

**第三处，符号的来源。**对手模型里，D 对 S 的效应有一个符号，调节项可以让它翻转，但翻转点由调节项的取值决定，调节项外生。本书的方程里，翻转点由 R 决定，而 R 在时间里由 D 的历史写成。
```

用客厅里的父女说一遍这三处。对手模型会这样读：方沁对「懂」的标准向先前的刺激漂移了，这是常见的适应，R 是爸与女儿之间的某种亲密度，调节着回应的效果。要改善，就增加爸爸的回应质量，或者提升亲密度。

本书的读法不同。尺子漂移，本书同意。可是 R 不是亲密度，也不是先放在父女之间的一件东西。它是父女之间那几个具体的口子：约没约复核，爸能不能改做法，旧事能不能再提。这些口子是爸每次回应时留下或没留下的，所以后来的父女，是由前几年的回应史写成的。要改善，不是加力度，是开口子。

两种读法在今天的父女身上，给出的建议看起来很相近，都是多聊聊。差别在于：加力度，爸会更用力地说「睡一觉就好了」；开口子，爸会学着在话尾留一个复核点。

这三处里，只有第一处在**一次**实验里最容易检验，也最容易被抹平。因为在第 30、31 章的实验里，R 是被研究者随机分配的，那一刻它确实是外生的。这一刻，对手模型加上一个 R 项，和本书的模型预测几乎相同。

这是一个必须摆明的事实：**实验把 R 外生化了，也就把本书与对手最大的差别暂时按住了**。本书的模型要显出它的不同，要靠两样：追踪里 R 的轨迹是否真随回应史而动；以及第 32 章的模型比较，看加了 R 项的对手基线，信息准则是不是不劣于三方程闭合模型。若不劣，本书放弃 SDE 在本领域的承重地位。这是预先登记的失败条件之一。

◆ 四、尺子的回写方程

现在把尺子写进方程。本书对尺子的读法，是互动前后的理想回应画像，按速度、复述、反驳三个维度描述「最懂我的回应」。把这三个维度排成一列，记作 m。互动前的基线记作 m0。

尺子怎么动，需要两股力。一股是写入：即时的舒适，把尺子往回应者的样式那边拉。另一股是回弹：尺子被往基线那边拉回去，拉回的力度由 R 开关。写成：

```
m(t+1) = m(t) + α·s(t)·( x(t) − m(t) ) − ρ(R(t))·( m(t) − m0 )
```

式中 x(t) 是这一轮回应的样式，也是三个维度上的一列读数。s(t) 是即时的舒适，是前面 S 的即时读数。α 是写入的灵敏度。ρ(·) 是回弹系数，它是 R 的函数。

这条式子里没有一个数。每个符号都是待估的。要紧的是它的形状，下面把形状讲清。

有一点要说在前面：这里的 m 是画像，是参与者自己写下的「最懂我的回应」，不是回应者的真实样式。尺子在方沁那里，是她描述出来的样子；老方未必知道自己被写成了这把尺子。所以 x(t) 与 m(t) 永远是两列读数，不能混用，更不能拿其中一列去代替另一列。

写入项，α·s(t)·(x(t)−m(t))：舒适越大，尺子越往回应者的样式那边移。这是「接住几次，就沉淀成标准」的最小写法，也是适应水平那一路研究线早已描述的漂移。本书接受这一项，不主张它是新发现。

回弹项，ρ(R(t))·(m(t)−m0)：尺子离基线越远，被拉回去的力越大，可是拉回的力不是常数，是 R 的函数。本书对 ρ 的全部主张，浓缩成两句话：ρ 随 R 不减；R 低到三成分基本缺位时，ρ 趋近零。

把写入项和回弹项放在一起，尺子最终会停在哪？令　m(t+1)＝m(t)，解出：

```
m* = ( α·s·x + ρ·m0 ) / ( α·s + ρ )
```

这是一个加权平均：尺子最后落在回应者样式 x 与基线 m0 之间，落在哪里，看写入的力与回弹的力谁大。ρ 趋近零，m* 就向 x 靠，尺子停在被写成的那个样子上，不回弹。ρ 较大，m* 就靠近 m0，尺子回得去。

这就是 P2 的方程形式。P2 的回弹量，定义为画像回到基线的比例，可以写成：

```
B = ( m(T1) 与 m(T2) 之间的回退距离 ) / ( m(T1) 与 m0 之间的距离 )
```

T1 是先回应者写完尺子的时点，T2 是换人、洗脱之后的时点。B 越大，说明尺子回得越多。

对手模型里有没有这一项？有，漂移与回弹在适应水平那一族里都存在，可是对手的 ρ 是一个**常数**，或者只是刺激史的函数。本书的 ρ 是 R 的函数，而 R 又在上一节里被写成会随 D 和 S 动。这就是两种写法在尺子这个问题上真正的分歧：

```
对手：  ρ = ρ0  （与 R 无关）

本书：  ∂ρ/∂R > 0，R 低时 ρ → 0  （R 外生可操纵，也由回应写入）
```

P2 检验的，是这一行里的差别。R 高、低两组的 B，如果相等，说明 ρ 不依赖 R，本书退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用。

R 自己怎么动，也给一个形式。R 有三个成分，复核点 r_1、修订权 r_2、重开通道 r_3，各自可以被安排、被使用、被磨掉：

$$r_j(t+1) = r_j(t) + \phi_j(\,D(t), S(t)\,) - \delta_j \cdot (\,r_j(t)\,) \quad j = 1, 2, 3$$

ϕ_j 是这一轮回应对第 j 个成分的写入：把张力落在次日仍在的可做形状上，会给复核点加一笔；回应者当场改了做法，会给修订权加一笔。δ_j 是闲置之后的衰减。一个约好的复核点，如果一直没人去核，它的存在就越来越薄，终会等于口头的「回头再说」。

这一条把「谁写入 R」讲得明白：写入的是回应的做法，不是谁的态度。回应者可以满怀好意，ϕ 仍是零。

◆ 五、能估吗，怎么估

形式写出来，下一步是问：它能不能估。

先说最朴素的估法，是把三条式子各自写成带滞后项的回归。以关系　i、议题 k、时点 t 为下标，S 方程可以写成：

```
S(i,k,t) = α_i + β1·D(i,k,t) + β2·R(i,t−1) + β3·D(i,k,t)·R(i,t−1)
+ β4·C(i,t−1) + β5·Y(i,k,t−1) + u_i + ε(i,k,t)
```

C 是咬合面，Y 是余异，u_i 是这段关系自己的截距。β3 是本书最看重的那一个系数，它回答：D 对 S 的作用，随 R 变不变。E 里的 R 方程，可以写成：

```
R(i,t) = κ0 + κ1·R(i,t−1) + κ2·D(i,t) + κ3·S(i,t) + ν(i,t)
```

κ2 与 κ3 是**倒置**的位置。它们若联合为零，R 就是外生的，回应写不进 R，本书的倒置在这一条边上就不成立。

还有一点是读者可能想问的：这些式子里为什么没有「爱不爱」。因为本书不把它放进方程。爱，不是被丢掉了，是在方程里没有位置去读它。咬合面里有默契与信任，可是默契与信任可以在抹平期间一直涨，涨得很高，仍然是封闭的。方程没有说老方不爱方沁，它说的是老方的爱落在了什么样的口子上。

再说乘性。P4 要比较乘性与加性的写法。令 PSI 的五项为 p_1 至 p_5（拟定，详表见第 29 章），两种写法是：

```
加性：  PSI = (1/5)·Σ p_j
乘性：  ln PSI = Σ ln p_j
```

两种写法的差别，是一项趋零时整体怎样表现。信息准则比较两者，哪一个劣，哪一个出局。

然后是识别。这是整个估计里最难的一步，因为三条式子互相规定，同时出现在左右两边。本书的对策有四条。

第一条，**靠滞后**。S 与 D 读在当期，E 读在上一期，上一节说过。当期的 S 不会反过来影响上一期的 E，这一条把时间的先后变成了识别的依据。

第二条，**靠外生操纵**。第 30、31 章里，R 由研究者随机分配，这给了 β2 与 β3 一个干净的来源。没有它们，单靠观察到的 R，识别不了 R 是原因还是后果。

第三条，**靠议题分层**。同一段关系里，不同议题的 R 与 D 在同一时点不同，这给了关系内部的变异。第 19 章将在这条上展开。

举例说，方沁与老方之间，「工作上的难」这个议题上 R 很低，「老方的血压」那个议题上 R 反而高：血压的事，方沁每周都核，老方也会按她的话改吃药的时间。两个议题的 D 不同，R 不同，S 的读数也不同。若把整段关系当

作一个　R，这两个议题会被平均成一个看不出名堂的中间值；分层之后，才看得见同一对父女内部的差别。

这也是 P3 的来源：叠写按议题，不按关系。本书把这一点留到第 19 章去算，本章只记下它对识别的好处：同一时点、同一关系，不同议题，R　可以不同。

第四条，**承认读数共变**。第 282 号用一个演示的数值模型说明：若全部资料都满足两项总是同步变化，研究者就识别不出各自的作用，正确的结论是现有设计不足，不是两个概念必然同义。

〔机制假说〕

R　的三个成分正是这类风险最大的地方：复核点、修订权、重开通道在真实的关系里很可能一起出现、一起消失。所以第　31　章要把它们解耦，三个成分各自可单独操纵。

还有一条规矩，关系到本书能不能被公平地打败。对手基线要写得和本书一样用心：适应水平、response　shift、伴侣特异参照点这三种漂移写法都放进去，线性反馈放进去，R　项放进去，Gottman–Murray　的非线性影响函数也放进去。对手若被写弱，赢了没有意义。两边的自由度要用信息准则罚过，再比较。

◆ 六、对手最强的说法

对手最强的说法，不是去反驳三条式子，而是接过去，说：好，你这是一个状态空间模型。

它会这样讲：你说 R 由回应写入，所以是内生的。可是状态空间模型里，调节变量有自己的动力方程，再平常不过。我把 R(t+1)＝K(R(t),D(t),S(t)) 加进我的模型，我的模型就和你的一样会倒置、会自锁、会有迟滞。你叫它三方程闭合，我叫它带内生调节的动态模型，式子是同一组。差别只在名字。

这一说法对在哪里，要写足。它对在：数学上，一个肯给调节变量写动力方程的竞争者，确实可以把本书的式子几乎原样写出来。本书在形式上没有别人不可达的东西。第 282 号提醒过，三条式子本身只是形式，具体函数不给，既不能求解，也推不出稳定与唯一。

〔机制假说〕

形式相同，不能算作理论的胜利。

它停在哪里？停在**读数与预测**上。竞争者可以把 R 的动力方程写进模型，可是它没有理由要求：R 的三个成分要分别操纵；R 按议题计，不按关系计；抹平期间满意度和信任不降反升而求助网络先收窄；缺的再生只在与被抹平的差异直接相连的小行动那一条上出现。这些是本书从 SDE 的三界、形状与「缺」里推出来的预测。竞争者若把它们一条一条也加进去，它也就在预测上接受了本书。

所以本书对这一说法的回答，不是否认等价，而是把赌注挪到预测上：P1 至 P5 逐条押下。如果这些预测被带内生调节的动态基线以同样的信息准则打平，就等于说，SDE 在这里没有多做任何事，本书放弃它在本领域的承重地位。这是第 32 章总对账要交出去的一笔。

本章不做的事。本章不给任何系数的值，也不报告任何拟合。不证明三条式子必有解，不证明解是唯一的。不把 SDE 的 S、D、E 等同于回归里的三个变量。也不在这一章里谈迟滞环与议题叠写，那是第 19 章的事。

这一章怎样会错。倒置的方程在以下情形作废。追踪数据里，κ2 与 κ3 联合为零，R 的轨迹不随回应史而动，则「R 由回应写入」不成立，E 里的这一条边是虚的。P2 里 R 高、低两组的回弹量没有差别，则 ρ 不依赖 R。带内生调节的动态基线，信息准则不劣于三方程闭合模型，则三方程失去在本领域的承重地位。三个成分无法解耦，识别不了其中任何一个的作用，则 R 这个概念要拆开重写。

◆ 七、放回日子里

下一个周日，老方在电话快结束时多说了一句：「你这个季度的账，下周日告诉我后来怎样了。」

他没有想得很多，只是想起自己教书时的一件旧事：作文发下去，一周之后要收一遍改过的。收，是一个动作，不是一种心意。

方沁说：「好。」下一个周日她果然提了。她说，爸，上次你说睡一觉就好了，其实没有好，是我自己熬过去的。老方愣了一下，没有反驳，问了一句：「那这次呢，你想让我怎么回？」方沁笑了，说：你先别急着说睡一觉。

这里面有三样东西落了地：一个被约定并被核了的复核点，一次按反馈改动的做法，一件被重新提起的旧事。尺子没有一夜之间换掉，可是它有了一条能动的缝。

读者想试，可以挑一类自己常用的回应，比如「别想了」「没事的」，在这类话之后加一个很小的复核点：约下一次回头问一句。然后看后来有没有人去核。核了，看对方有没有借这个机会改说法；改了，看那件旧事能不能再被提起。三件事哪一件缺，就是 R 缺的那一件。

这个办法不测量什么，只让读者看到：尺子能不能动，看的是口子在不在，不在话说得好不好听。

如果这类对话里反复出现压得人喘不过气的难处，难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

产物会改写条件，改成什么样，看有没有口子：口子在，尺子还能回；口子不在，同一句话一遍遍刻深。

小账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？「睡一觉就好了」补满了当晚的缺，那件账务上的难事次日仍在，可是没有被接住；加上复核点以后，缺被留了下来。

二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？起初没有，只有三个口头的「回头再说」；周日那句「下周日告诉我后来怎样」，是第一道真的口子。

第 19 章

按议题叠写，按速率计算

这一章的问题：一次真正的转折之后，为什么同一对人，新话题谈得动，旧话题还是绕着走？

场景　周日晚上，厨房

这是一个构想场景。

周日晚上九点多，许桐在洗碗，阿成靠在冰箱边上擦杯子。水声很大，两个人都没急着说话。

上个月，阿成说了一句他憋了三年的话。三年前，他妈妈的体检单寄到家里，许桐说「先别看，看了又睡不着」，他就没看。那天他说：「我一直想看的。」许桐把手里的碗放下，没有说「我是为你好」。她问：「那现在想怎么办？」

两个人都记得那个晚上。后来谁提起，都会说一句：「从那以后不一样了。」

这个月确实不一样。阿成想学新的调度系统，许桐帮他排了复习的时间。下个月要不要换车，两个人在饭桌上吵了二十分钟，吵完定了下来。这些事，换在一年前，多半会变成一句「你看着办」。

可是今晚，阿成的手机在客厅响了。是夜班调度的电话。许桐没有回头，阿成也没有解释，他擦完最后一只杯子，拿着手机去了阳台。

还有寄给他妈妈的那笔钱。还有他夜里接电话时她醒着、却装睡的那些年。这几件事，从那个晚上起，没有一件被提起过。许桐在手机备忘录里记了两列：一列叫「能谈的」，一列她没起名字，只写了三行字。

她站在水槽边，忽然想：转折已经转了，为什么只转了一半？

◆ 一、转了一半的关系

先说这个场景里没有出什么毛病。

没有人撒谎，没有人冷战，也没有谁在假装。关系变好了，新话题谈得动，旧话题绕开了。三件事同时成立。

本书想问的，正是这「同时成立」。如果一段关系的状态是一个整体，像一杯水的温度，那转折之后，所有话题应该一起变暖。新话题暖了，旧话题没暖，这杯水就不是一杯水，更像一排杯子，各有各的温度。

这是第 19 章要处理的第一件事：**账的单位，是整段关系，还是一个个议题**。

第二件事接着来。许桐的备忘录里，第一列在变长，第二列没变。过一年，第一列也许有二十行，第二列还是三行。那这段关系是「变好了」，还是「没变好」？答案取决于怎么量。按满意度量，它在变好。按「能谈的事有多少」量，也在变好。按「那三行有没有动」量，它没动。

幸福要不要看总量，还是看速率。第 19 章把这两件事放在一起写，因为它们是同一个想法的两面：账要按议题记，好要按生成的快慢记。

第 17 章已经交代了变量放在哪里量，第 18 章写了条件倒置的方程形式。这一章往下走一步，问：方程里的状态，到底是挂在关系上，还是挂在议题上。

本章的位置也要说清。它不证明什么。它写的是一个可以被打败的预测，P3，和这个预测所依据的读法。证明与否，要等第 31 章的追踪设计跑完，而本书没有跑过它。

◆ 二、议题是账的单位

先给「议题」下个定义。

议题：一段关系里，可以被单独提起、并且有自己的回应历史的一个差别。「夜班电话」是一个议题，「寄给婆婆的钱」是一个议题，「换不换车」也是一个议题。它们各有自己被回应的方式，各有自己被接住或被绕开的次数。

这个定义有两条边。第一条，议题不是话题。话题是聊天的内容，议题是**带着回应史的差别**。同样聊「钱」，第一次聊是新议题，被抹平三次以后再聊，就是一个有历史的议题了。第二条，议题不是人。账不记在阿成身上，也不记在许桐身上，记在「这件事在两人之间怎样被回应」上。这是本书一贯的写法：位置不是人，账记在场上。本系列《心理学的典范革命》（第 306 号）把这层意思讲得最透。

〔机制假说〕

为什么要换账的单位？因为存量型的写法把状态挂在关系上。亲密度是一个数，正负互动比是一个数，余额是一个数。转折来了，这个数跳一下，整段

关系跟着跳。这在很多场合够用。可是用到许桐夫妇这样的事上，它得说：新话题和旧话题应该一起变。

本书的写法相反。**抹平发生时，被封存的是那一批议题，不是整段关系。**阿成被「先别看」挡回去的，是体检单这一件事。夜班电话那件事，是另一批回应攒出来的。每个议题的回应史各写各的，各自沉淀出一小把尺子：这件事该谈到什么程度，谈到哪里就算过分，谁先开口，谁不用开口。

这样一来，一段关系就像一间有许多抽屉的柜子。有的抽屉常开，里面东西常换。有的抽屉被推到底，上了锁。柜子本身的新旧，说不出哪个抽屉的情形。

先承认这个比喻错在哪里。抽屉之间互不相通，可是议题之间会串。夜班电话和寄钱，说到底都连着「阿成的家人在他心里占多重」这一层，一个动了，另一个难免被碰到。所以本书不主张议题彼此孤立，只主张：**转折的效力沿着议题的归属走，不沿着关系的整体走。**串得紧的议题，会一起动，串得松的，各动各的。

这也是后面检验时最需要小心的地方。第 31 章会要求按议题分层，并把议题之间的相关记下来，不把它们当作互相独立的样本。

◆ 三、叠写，不覆写

转折来了，旧的账怎么办？

本系列《关系发生学导论》（第 368 号）有一个说法：转折改写规矩的方式，是叠加，不是覆盖，叫「叠写不覆写」。转折立起来的是一条新规矩，「新的分歧可以谈」，可是当年被封进禁区的那几件事，多半仍然被绕开。

〔机制假说〕

这个说法放在本书里，要再收窄一步，因为第 368 号读的是差别被「归类」的变化，本书读的是尺子的回弹。两者的接口是：一件事被抹平以后，关于这件事的尺子被写下了；转折带来的新规矩，是在**另一批议题**上写下了新尺子。旧议题上的尺子，除非有人专门回头去改，不会自己被覆盖。

为什么不会自己被覆盖？看三个动作。

第一，绕开已经成了默契。提到那件事就换个话题，递一杯水，去阳台接个电话。这套动作不需要谁决定，它是两个人一起养出来的。转折立起的新动作，不会顺带拆掉旧动作。

第二，覆盖需要一个入口。要改旧议题的尺子，得有人把旧议题再提出来，并且被接住。这正是 R 的第三个成分，重开通道。通道没开，转折的暖意只能留在新议题那一边。

第三，旧议题上有「不提」的成本。许桐知道，一提夜班电话，就要提她装睡的那些年。阿成知道，一提寄钱，就要提他当年为什么不敢开口。这些成本不是转折消掉的，转折只是让别的话题变得便宜了。

所以叠写的意思是：新规矩叠在旧规矩上面，新议题归新规矩管，旧议题归旧规矩管。

这跟一种常见的说法不一样。常见的说法是：「那次谈开了，以后什么都好说。」本书的意思是：那次谈开的，是那次谈开的那些事。

◆ 四、P3 的白话版

现在把上面的读法写成一条可以输的预测。下面是 P3 的白话版，条件与数字与正典一致。

P3·议题级叠写。同一对关系里，抹平期间有一批议题被封存。此后出现一次双方事后都承认的转折。预测：转折后，**新议题**上转换式回应的三个月 PSI 增益上升，**旧封存议题**几乎不动；与余额和近期趋势匹配后分叉仍在。存量型模型把状态当作关系级变量，预测所有议题同向跃迁。

拆开来读，有五个要点。

一，对象是「同一对关系」。比较发生在同一对人里面，新议题和旧议题都在他们之间。这样，两人的性格、年龄、收入、信任水平都被摆平了，剩下的差别只有议题的归属。

二，条件是「抹平期间有一批议题被封存」。没有被封存的议题，不在旧议题之列。所以要先靠第 12 章的编码手册，把哪些议题被抹平过、哪些没有，记在转折之前。

三，转折必须是「双方事后都承认的」。一方觉得转了、另一方没觉得，不算。这一条的用处，是防止研究者自己宣布转折，再拿转折去证明预测。

四，读数是「三个月 PSI 增益」，而且只算转换式回应带来的增益。第 12 章会讲怎样给一句回应记账，第 8 章讲 PSI 各项为什么不合成总分。这里的「增益」，按主检验的最小项取。

五，「与余额和近期趋势匹配后分叉仍在」。这是一道防线。有人会说，新议题增益高，只是因为关系整体在变好，旧议题增益低，只是因为旧议题本

来就难。匹配的意思是：把那些在关系整体水平和近期走势上相同的比较拿出来，分叉还在，才算数。

预测的反面也要写出来，这是本书的纪律。存量型模型的读法是：转折把关系级的状态抬了一格，所有议题一起往上走。两种读法在数据上的区别很具体：旧议题的增益，是跟着新议题一起涨，还是几乎不动。

怎样算错。如果旧封存议题上的增益，与新议题上的增益相当，P3　就错了，议题级叠写不成立。这一条在正典里是预先登记的失败条件，不留退路。

还要说一句不好听的：在本书的几条预测里，P3 是最容易先倒下的一条。原因有两个。其一，旧议题常常被绕开，绕开了就没有「回应」可记，数据本身就稀。其二，转折以后人会有意识地去碰旧议题，碰了以后旧议题就不再是「旧封存」，而是变成新一轮的实验对象。这两个问题，第　31　章的设计会各给一个对策，但对策管不管用，要靠跑。

◆ 五、对手最强的说法

对手有三个，各说各的最强版本。每个都对在一处，也各停在一处。

第一个对手：关系动力学模型自己可以按议题拆。

Gottman　与　Murray　的婚姻非线性模型，本来就是对夫妻互动序列建的方程。有人会说：把方程里的变量按议题分开估计，不就得到按议题的迟滞环了吗？本书没有什么新东西。

〔待核〕

这个说法对在一处：模型的形式确实允许分议题估计，而且这样做大概率有用。本书承认，如果有人这样做，并且发现旧议题和新议题的反应不同，那只说明「议题是个有用的分层变量」，不说明任何结构。

可是它停在一处：分议题估计，仍然把每个议题的状态，当作那个议题上的存量。要问的是，**是什么决定旧议题不动**。存量型的答案是：旧议题的存量低。本书的答案是：旧议题上的 R 低，而且 R 低是被那一批回应写下的。两种答案在数据里留下不同的痕迹：存量型预测，把旧议题的存量补上，它会动。本书预测，存量补上也不动，要补的是复核点、修订权、重开通道。

第二个对手：旧议题不动，是因为旧议题本来就难。

这是最强的一个。夜班电话和寄钱，天然就比换车难谈，它们牵着家人、钱、愧疚。难的事增益低，有什么奇怪的？

这个说法对在一处：议题难度确实会混进来，而且在跨议题比较里很难控制。本书不否认。

它停在一处：难度可以被设计掉一部分。办法有两个。一是用同一个议题的前后对照，不拿议题和议题比，而是拿同一个议题转折前和转折后比。二是找一批「被抹平过」和「没被抹平过」的、难度相近的议题，让难度在两边打平。这两个办法都不完美，第 31 章会写明哪些残余混淆没法排掉。

第三个对手：旧议题不动，是因为这个人本来就爱回避。

这个说法的对处是，回避是一种稳定的倾向，的确会让一批议题长期不动。

它停在这里：回避倾向是一个人的特征，而 P3 的比较在同一对关系内部做，同一个人在新议题上并不回避。如果一个人在新议题上谈得动，在旧议题

上谈不动，那「他爱回避」解释不了这个差。能解释这个差的，是议题上的回应史。

三个对手说完，要记下一条：它们都不能被本书驳倒，只能被数据分开。数据分不开，本书就认。

◆ 六、迟滞按议题算

迟滞是什么？同一个刺激，上去的路和下来的路不一样。水尺的比喻里，涨水时刻一道线，退水以后线还在，大家按线判断水大不大，退了的水没法把线擦掉。

第 4 章已经交代，已有模型能产生迟滞。本书不主张发现了迟滞。主张的是：**迟滞环按议题画，不按关系画**。

具体地说。对一个议题 i，设它的回应史里，抹平多、转换少，R 又低。这时这个议题进入一个「自锁区」：回应越是顺滑，尺子越是写死，议题越难被提起，越难被提起，就越没有机会被转换。第 16 章讲过自锁在关系级上的样子，现在把它按议题拆开来看。

进入自锁区的条件，本书拟定三条，需要同时成立。

一，这个议题上，抹平式回应占多数。偶尔一次抹平不算，因为一次抹平留下的尺子，容易被下一次转换改回来。

二，这个议题上，三个 R 成分基本缺位：没有被安排并可核验的复核点，回应者没有按反馈改动第二轮做法的权，被搁置的议题也没有能再提起的口子。

三，这个议题在关系里是有分量的，也就是它对应的差别是真实存在的。一个本来就不存在的差别，抹平了也无所谓封存。

三条成立，这个议题就停在自锁区里，尺子不回弹。注意这里没有出现「关系好不好」。一段整体很好的关系，里面可以有几个议题在自锁区里。这正是许桐夫妇的情形。

解锁的条件，也是按议题来的。第 16 章说过，解锁须改可达结构，不是加力度。落到议题上就是：针对这个议题，补一个复核点，开一条重开通道，给回应者一个能改动第二轮做法的权。对许桐夫妇，可以是这样的小事：夜班电话这件事，两个人约好下个月的第一个周日，十五分钟，各说一次「这个月它碰到我的地方」，说完记下一条能改的做法，下个月复核一次。

这样一个安排，既不要求谁一夜之间变得更坦诚，也不要求「再爱一点」。它只做一件事：把那个议题的门，从「默契地不开」，改成「有约定的时候开」。

要说清楚，上面的三条进入条件和这个解锁办法，都是推导出来的形式，不是估计出来的数值。第 18 章只写方程的形式，本章也只写条件的形式。哪个议题进了自锁区，进去之后要多久出来，没有数。

还要补一个边界。迟滞环按议题算，不等于每个议题都要单独治。有些议题没有分量，绕开它不影响什么，让它躺着就好。是否值得解锁，看它连着什么，这是第 25 章的事。

再把迟滞环落到一个具体议题上，看它长什么样。

取「夜班电话」这一个议题，横轴是约定的复核点密度，也就是每个月里有几次被安排并可核验的复核；纵轴是这个议题上的 PSI 最小项。往上走的

路，是从没有复核点开始，一点点补上。往下走的路，是从复核齐全开始，一点点撤掉。存量型的写法预测：只要整体关系暖了，上去和下来是同一条线。本书的读法是：上去的路很陡，因为这个议题的尺子本来就写死了，补一两个复核点，读数不会立刻动，要补到三个成分都在，才开始回弹；下来的路很缓，因为尺子一旦被改回来，撤掉一个复核点，已经长出来的新做法还在。

这只是形状上的预测，没有数。形状能不能被看见，要靠第 29 章的个体内多基线设计：同一对人，同一个议题，前后各取多个时点，不用撤回的办法。因为复核点撤回以后，门开过一条缝，就不是没开过的那扇门了。

◆ 七、幸福以速率计

到这里，账的单位换了。再换第二样东西：**好的读法**。

存量型的读法是：关系越来越好，就看它存了多少。咬合面这个量，本来就可以一直涨，所以按存量读，一段被抹平的关系，也读得出「越来越好」。第 13 章写过，账面不动而取不出来，说的就是这个。

本书采用的读法来自本系列《价值发生论》（第 217 号）。书里有一句：「幸福，不是拥有的总量，而是生成的速率。」

〔机制假说〕

把这句话放进本书，要做一次翻译。第 217 号说的速率，是新的主客互动整体的生成速率。落到一对关系里，本书把它读成：**新互动模式的生成速率**。

什么叫「新互动模式」？拿许桐夫妇来说，转折以后，「阿成想学调度系统，许桐帮他排时间」，是一种以前没有的做法。「两个人吵二十分钟再定下

来」，也是一种以前没有的做法。这些是一对人**事后都能说出来的新做法**，而且次日、下周仍在。

速率就是单位时间里，这种新做法长出来几个。比如每三个月，两个人各自列出「这三个月里我们开始这样做的事」，对一对，数一数。

这里有三个容易混的地方。

第一，速率不是满意度。满意度问「你现在觉得怎么样」，速率问「这三个月里你们长出了什么新的做法」。一个人可以很满意，却三个月里一件新做法也没有。

第二，速率不是事件数。一晚上说了十句好话，不算十个新模式。新模式要能在下次同类处境里被用上。

第三，速率可以是零。第 217 号的意思是：生成停了，幸福读数也就停了，哪怕账面上存量很高。本书把这一点用在抹平上：抹平主导的关系，咬合面在涨，速率却可能在往下掉。这是 P4 要在第 32 章检验的东西，现在先不展开。

速率读法对 P3 的用处是，它让「转了一半」可以被读出来：新议题那一边，速率上升；旧议题那一边，速率为零。关系级的满意度会把这两边平均成一个中等偏上的数字，而速率按议题读，能看见那条断层。

这也是本书为什么不愿意回到总分。第 8 章说过 PSI 不合成总分。这里再加一个理由：总分会把一半在长、一半不长的关系，读成「还不错」。

◆ 八、不适用，不做，会错

不适用的情形。本章的读法，在三种情形里不要用。

一，急性应激。一个人刚经历突发的重大事件，当下最要紧的是稳住，不是复核。这时抹平式的「先睡吧，有我在」，常常是对的。议题级叠写讨论的是几个月以上的走势，管不了当晚。

二，精神疾病的急性期。这时对方的判断、记忆和提出议题的能力可能暂时受损，复核点和修订权的前提不在。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

三，一次性互动。路上遇见的陌生人，一次客服通话，没有回应史，也就没有议题。叠写要有叠的东西。

还有一种情形，不是不适用，而是用起来要降一格：议题彼此缠得太紧，分不开。一场持续多年的冲突，几乎每件事都连着同一个核。这时「新议题」和「旧议题」的界线是模糊的，P3 的分叉读数会被稀释。本书的预测在这种关系里弱，设计里应当单独标出，不混进主分析。

本章不做的事。本章不告诉任何一对夫妻该先谈哪个议题。哪个议题值得解锁，是他们自己的事，本书只提供一个读法。本章也不判断阿成和许桐「好不好」。本章不引入新的指标，PSI 各项照第 8 章，增益的读法照第 12 章的编码。

这一章怎样会错。有三种情形，本章的论断作废。

其一，将来跑出来的结果里，新旧议题的增益相当。这是正典里登记的失败条件，议题级叠写不成立，「底层规矩」要改成「当前规矩」，也就是转折是覆写，关系不分层。

其二，分叉出现了，可是用议题难度、议题之间的相关，或者回避倾向就能完全解释。那样，议题只是个有用的协变量，不是账的单位。

其三，速率读法和满意度读法在所有关系里都高度一致。那样，速率就没有多出的信息，本章第七节要撤。

三种情形里，前一种是预先登记的失败，后两种是本章自己加的退路检查，不属于五条预测的失败条件，但会改变这一章的写法。

◆ 九、放回日子里

回到厨房。

许桐把最后一只碗放进架子。她没有去问阿成电话的事，今晚不是时候。她打开备忘录，把没起名字的那一列，起了个名字：「还没约好的」。

她没有写「还没谈的」，也没有写「不能谈的」。「还没约好的」，是个有办法的名字。

这是一个读者自己可以试的小办法。找一个安静的时候，在纸上画两列。左边写「这一两年里，我们开始这样做的事」，右边写「一直绕着走的几件事」。左边尽量具体，右边不要超过五件。

然后看两件事。左边的事，是不是都出在近一年。右边的事，是不是都出在更早。如果是，这一页纸本身就是一份粗糙的叠写记录。

接着，在右边挑一件，只挑一件，给它约一个复核点：哪一天，谁提，十五分钟，说完记下一个能改的做法。到那天，别的都不用做，把约定的事做完就行。

约定之后，三个月再看那张纸。看左边有没有多出几行，看右边那一件有没有挪到左边去。挪不过去，也不算失败，可以问：是这件事没有重开的口子，还是约了没做到。这两种情形的处理很不一样。

如果两个人怎么也坐不到一张桌子上，或者有人一提这件事就崩溃、失眠、发抖，难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

转折改写的是它碰到的议题，没碰到的议题还留着旧尺子。幸福看新做法长得快不快，不看账面上存了多少。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？新议题上留了缺，旧议题上，三年前的「先别看」补满了缺，到今天还补着。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？新议题上有，旧议题上目前没有，要靠约一个复核点才有。

第 20 章

三条律怎样量一次安慰

这一章的问题：一句让人好受的话，该用什么去量，才不会只量到「好受」？

场景　周三夜里十一点，客厅

这是一个构想场景。

阿成十一点才到家，外套没脱，坐在沙发扶手上。一车货晚了十二小时，客户在电话里讲了他四十分钟。他把车排错了，错在一个他本该核对的时间点上。

许桐从卧室出来，给他倒了杯水。她说：「辛苦了，别想了。谁都会出错，不是什么大事，睡一觉就过去了。」

阿成点点头，喝了水，说：「嗯，也是。」他的肩膀松下来，脸上的紧也退了。五分钟后他去洗澡，哼了半句歌。

许桐回到床上，睁着眼。她该高兴的。话说得不重，他听进去了，人也好受了。可她心里有个很小的地方在响：他到底想没想明白，那个时间点是怎么漏掉的？

第二天早上，阿成照常出门，没有提。许桐在手机上翻到一条旧备忘，是她自己抄的三个词：看清楚，有路走，能放下。她盯着这三个词看了一会儿，想：昨晚这一句，量得出多少？

◆ 一、先说清楚这是哪三条律

本章用到的三条律，口径要先交代。

本书用的是 **SDE　意义三律（王德生）**：特征律、自由律、幸福律。三条各有各的运行节奏。特征律是混沌、自组织、涌现，管一个结构能不能立住、判断能不能前后一致。自由律是纠缠、激发、再现，管路径的多少、能不能协同。幸福律是张力、转换、释放，管一份张力最后落到哪里。

本系列里另有两本书，也写过这一组。《价值发生论》（第 217 号）把三律写成「律→力→果」：特征律生真力，自由律生善力，幸福律生美力。《价值是谁创造的？》（第 391 号）把同一组写成价值是一股推向创造、自由、幸福的力量，品牌、现金、名誉只是它留下的读数。

〔机制假说〕

这三种写法不是一回事。第 217 号的三角，说的是真善美三种力怎样结成果；第 391 号的三角，说的是价值在经济里留下哪些读数。本书用的是更窄的一层：**三条律拿来对应 PSI，读一次安慰留下了什么**。两本前卷的写法，在这里只作旁证，不作依据。

还有一个名目要说。第 217 号提到，特征律在早期稿里也叫创造律，后来统一成特征律；第 391 号用的就是「创造」。本书一律写特征律。

为什么要先交代这些？因为这一章最容易被误读成「用一套大词给安慰评分」。它不是。本章做的事情窄得多：把 PSI 的几项，分别放回三条律下面，让读者知道每一项在问什么，在问谁的什么。

三条律在本书的地位，也要先说。**三律是读法，不是预测的来源**。P1 到 P5 靠 R 和 PSI 就能判负，不需要三律在场。三律若有用，是因为它给 PSI 各

项一个共同的出处，让它们不至于散成一张清单。三律若没有这个用，本章可以删，五条预测不受影响。第七节会把这一点再说一次。

◆ 二、特征律：双方对得上吗

特征律对应的 PSI 项，叫**判断一致度**。

定义：一次安慰之后，当事人和回应者，对「刚才发生了什么、差在哪里」的说法，对得上多少。

注意它不问对错，只问对不对得上。阿成说：「我排错了一个时间点。」许桐说：「谁都会出错。」这两句话，一句在说一个具体的点，一句在说一般的人。对得上吗？对不上。许桐的话没有错，可是它把阿成那个具体的点，放进了「谁都会出错」的一大堆里。那个点没有被看清，也就没有被两个人同时看见。

特征律为什么管这个？按 SDE 的写法，特征律是差异稳定的机制，一个结构要立得住，要能在不同的时点被重复指认。放到一次安慰上：如果当晚的差别，次日两个人各说各的，这个差别就没有稳下来。它只是当晚的一个气氛。

怎么量？本书的办法是第 14 章的「各读各的那份」。安慰之后，两个人**分开**、不对口径地，各自写下三句话：刚才碰到的是什么事，难在哪一点，下一步可能是什么。然后由知情的第三方，或者由编码者按第 12 章的手册，比较两份的重合度。

这里有三个提醒。

第一，一致度高，不等于对。两个人可以一起错得很一致。所以它只是 PSI 的一项，不单独判好坏，也不合成总分。

第二，一致度低，不等于不好。有时是因为议题还在转，双方的说法本来就应该在变。所以要看两个时点：当晚和次日，看差别是在收拢，还是在各自走远。

第三，一致度不能靠安慰者来写。如果由回应者自己报「我们对得上」，那就是用安慰的产物去量安慰，这又掉回第 14 章要避开的循环。

回到客厅。许桐的那句话，当晚阿成的反应是「嗯，也是」。他的一致度没法当晚读出来。要等第二天，让两个人各写那三句话。如果阿成写「我漏了一个时间点，要加核对」，许桐写「他很累，被骂了，想让他睡」，那是对不上的两份。每一份都没有错，可是它们不在谈同一个东西。

◆ 三、自由律：路有几条

自由律对应的 PSI 项，叫**方案数**。

定义：一次安慰之后，当事人能说出几条自己可以走的路。

这一项问的不是「他觉得有希望吗」，而是「他手里有几个具体的做法」。阿成可以说：我可以每次发车前对一遍时间表；我可以请同事交叉复核；我可以跟客户主动解释；我可以向主管提一个流程上的改动。四条，就是方案数为四。

按 SDE 的写法，自由律是纠缠、激发、再现，说的是路径怎样从互动里长出来。一次安慰如果让人手里的路变多了，它就是在往自由律的方向走。如果路变少了，哪怕人更好受了，它也在往反方向走。

这里有一个特别容易看漏的情形：**路没有变少，也没有变多，只是被「别想了」盖住了**。许桐说「别想了」，阿成的方案数没有减少，他知道自己可以

怎么做。可是这四条路，在那个晚上被一句「睡一觉就过去了」放进了一个不用看的地方。它们明天还在不在手上，取决于有没有别的口子把它们取回来。

所以方案数要看两次：安慰之后马上问一次，次日或三天后再问一次。两次之间的落差，才是这一项要读的东西。落差大，说明方案当晚被说出来了，却没有留下。落差小，说明方案被带走了。

另有两点边界。

一，方案数不是越多越好。一个人在急性应激里，被塞了十条建议，方案数是十，可是他一条也用不上。所以方案数要配合「可做」：每一条是不是次日就能动手的形状。这一点，第 11 章讲过。

二，方案数不可由回应者代数。许桐想到的六条路，不算阿成的方案数。算的是阿成自己说得出来的。

◆ 四、幸福律：张力落到哪

幸福律对应的 PSI 项，叫**张力转换**。

定义：安慰之后，原来的那份张力，有没有被转成一个次日仍在的、可做的形状。

先把「张力」说清楚。阿成当晚的张力，是「我出了错，我怕再出，我又怕别人以为我不行」，三样揉在一起。这份张力在身体里是紧，在话语里是一团说不清的东西。

安慰有三种去处。

一种是把张力**消掉**：「没事了。」紧退了，人松下来，可是张力并没有走到别处，它被一个现成的形状罩住了。这个形状是「我需要被安慰」。第 9 章把它叫抹平。

一种是把张力**转开**：「我给你煮碗面。」张力被一个无关的东西盖过去。这跟第 9 章的转移话题是同一类。

一种是把张力**转换**：「那个时间点，你想怎么对？」张力从一团说不清的东西，变成一件明天可以动手的事：每次发车前，对一遍。这件事次日仍在，可以被做，也可以被验收。

按　SDE　的写法，幸福律是张力、转换、释放。注意中间那个词是「转换」，不是「消除」。释放要从转换里来。

怎么量？第 11 章给的判据是两条：声音是被收掉，还是被安放；张力有没有落到次日仍在的可做形状上。到了　PSI，就读：次日，当事人能不能指出一件**因为这次谈话而成形**的、可做的事。

指得出，算张力转换有；指不出，哪怕当晚轻松，也算没有。

◆ 五、忍耐、转换、释放：假释放是什么

三条律里，幸福律最容易被说歪，所以单独放一节。

流行的想法是：幸福就是不难受了。张力一松，人就幸福。如果这样想，安慰最有效的办法，就是让张力尽快松掉。

第 217 号《价值发生论》的写法不同。它把幸福律写成一个有四个动作的过程：张力、忍耐、互动转换、释放。书里举的例子是，人们面对欲望和现实

的冲突，要先忍耐，再通过协商、制度、反思把张力转换掉，最后才有释放，也才有那种深处的满足。

〔机制假说〕

这个次序里，忍耐在前，释放在后。忍耐不是硬扛，指的是让张力在场，不马上把它赶走。转换是让张力走到一个别的形状上去。释放是转换完成之后，剩下的那口气松下来。

照这个次序，同样是「松」，可以有两种。

一种是经过忍耐和转换的释放。阿成对着那个漏掉的时间点，忍了一阵不舒服，想出了每次发车前对一遍的办法，然后松下来。这个松，有一件事在底下撑着。

另一种，本书叫假释放：没有经过忍耐与转换，只是舒适感出现了。许桐说「睡一觉就过去了」，阿成松下来。这个松，底下没有东西撑着。张力还在原处，只是被一个现成的形状罩住，这个形状是「有人会替我把它收掉」。

为什么叫假？不是因为他的舒适是装的，舒适是实在的。是因为它顶替了释放的位置，却没有走完前面的步骤。就像一张借条，在账上被记成了还款。

假释放有一个麻烦的性质：**当下无法跟真释放分开**。两种松，表情一样，语气一样，量表上的即时满意度也一样。这正是本书反复说的：即时满意度分不开真假，所以不能拿它做衡量安慰的尺。

要区分，得看后果。后果有两处可读：一是次日有没有可做的形状（上一节）；二是下一次同类的事来时，当事人是更早开口，还是更晚开口。后者是 PSI 新增的「下一轮开口成本」（第 8 章）。

还要补一句公平话：**不是所有跳过忍耐的松，都是假释放**。凌晨三点，一个急性惊恐的人，需要先稳住，再谈别的。这是第 10 章写的合理暂缓：带着复核点的抹平，不是透支。区别在复核点：暂缓说「明天中午我们再看这件事」，并且明天中午真的有人来看。假释放连这句话都没有。

◆ 六、把三律摆在一起读

现在把三条律、PSI 的三项、两种做法，放进一张对照表。表只是帮助查阅。

律	PSI 对应项	问法	抹平留下的样子	转换留下的样子
特征律	判断一致度	两人各写的三句话对得上吗	说法各走各的，差别被一般化	说法收拢到同一个具体的点
自由律	方案数	当事人自己说得出几条可做的路	路被说出来，次日没留下	路被带走，次日仍在手上
幸福律	张力转换	次日有没有因此成形的可做之事	张力被现成形状罩住	张力走到一个可做的形状上

先交代表里没有的两项。第 8 章把 PSI 定为五项，均为拟定：判断一致度、方案数、张力转换、求助网络、下一轮开口成本。三条律只对应前三项。求助网络与下一轮开口成本，读的是关系方面：一个人身边还有几条能接住他的线，下一次开口要付多大的代价。这两项由关系方面单独承担，本书不把它们并进任何一条律，免得把三律撑成一只什么都装的筐。五项同样不合成总分，主检验取最小项。

这样分工，还有一层好处。三律读的是这一次回应本身留下了什么，关系方面读的是这次回应之后，门还通不通。前者可以在一个晚上之后读，后者要放长一点，放到下一轮、下一个月。两类读数合起来，才是一份完整的诊断。

读法有两条。

第一，三项各读各的，**不相加**。第 8 章已经定了：PSI 各项不合成总分，主检验取最小项。三律不改变这一点，只是给每一项一个出处。三项里有一项是零，整体的诊断就不能是「还不错」。第 217 号写过，没有哪一个发生过程能只靠其中一力自足，这与取最小项的读法方向相通。至于各项是相乘还是相加，是 P4 要在第 32 章检验的事，这里先不下判断。

〔机制假说〕

第二，三项**可以彼此拆开**。这一点常被忽略。一次安慰可以判断一致度很高，方案数却是零：两个人都看清楚了，谁也不知道怎么办。也可以方案数不少，张力转换为零：路列了一堆，那份紧一点没动。拆开读，才看得出这次安慰缺的是哪一块。

再回到客厅，把那一晚读一遍。

许桐说的是「辛苦了，别想了」。次日让两人各写三句话。判断一致度：低，两份说的不是同一个点。方案数：阿成说得出四条，不低，可是三天后再问，剩下一条。张力转换：次日阿成指不出因为这次谈话而成形的事。三项里，取最小的一项，是张力转换，零。

这一晚的安慰，是留了缺，还是补满了缺？按这三项读，是补满了。阿成的缺是「我该怎么对那个时间点」，这个缺被「别想了」补满了，缺退场，意义也跟着退场。

再想象另一个晚上，这是一个并置的构想。许桐说：「你说那个时间点漏了。漏在哪一步？」阿成想了想，说：「交接的时候，我以为他们核了。」许桐说：「那以后交接这一步，要不要单独对一次？」阿成说：「我明天跟交接的同事说。」然后两个人去睡。那一晚他可能睡得更差，十一点半还翻身。

即时满意度，第一晚高，第二晚低。三律的读数，第一晚三项都薄，第二晚三项都有东西。本书的预测是，三个月后，第二种做法留下的 PSI 更高，可是这是预测，没有结果。

◆ 七、对手最强的说法

有两个对手，一个从外面来，一个从里面来。

外面的对手：情绪调节研究早就有了这些东西。

Gross 一脉的情绪调节研究，把调节分成发生前和发生后的几种策略，其中重新评价，也就是换个角度看这件事，比起压抑，通常被认为更有益。这不就是「转换」吗？判断一致度、方案数，也都能在认知评价、问题解决的量表里找到近亲。本书不过是给旧东西换了新名字。

〔待核〕

这个说法对在一处：三项的各个近亲，确实在别的研究里出现过，本书没有发明测量这些东西的办法，也不主张发明。承认这一点，本书的读数才站得稳。

可是它停在一处：旧的量表问的是**当下**的调节效果，也就是此刻情绪降了没有，评价变了没有。本书问的是**回写之后的可达**：当事人下一轮开口的成本有没有变，旧议题还能不能重开，尺子能不能被改回。三律在这里的用处，是

给这几个读数一个共同的问法。如果有人说，换个名字也能读出同样的东西，本书不反对。名字不承重。

里面的对手：用三律定义好安慰，再用好安慰去验三律，这是循环。

这是更尖的一个。三律是 SDE 的概念，本书用三律去读 PSI，又用 PSI 去检验 SDE 的闭合命题。读数的出处和被检验的理论是同一个，岂不是自己给自己打分?

这个批评击中了一个真实的风险，所以要回答得具体。

第一，三律在本书里不进入预测。P1 到 P5，每一条都只用 R、PSI 的最小项、回弹量这些读数来写，没有哪一条预测说「三律怎样怎样」。所以三律即使完全不成立，五条预测仍然可以被检验，也可以被推翻。

第二，PSI 各项按后果读，不按用心，也不按三律的名字读。编码者不需要知道什么是特征律，也能给一句回应记账（第 12 章）。三律是写书的人用来组织读数的，不是编码者用来判分的。

第三，正典里登记的失败条件之一，是「适应水平／response shift／伴侣特异参照点＋线性反馈＋R 项」的基线，信息准则不劣于三方程闭合模型，就放弃 SDE 在本领域的承重地位。这一条是对 SDE 整体的押注，三律是 SDE 的一部分，也在押注里。

三点答完，剩下的还是要承认：三律与 PSI 的对应关系，是本书**选**的，不是从数据里长出来的。换一个人，可能把「方案数」对到别的律上。这个对应的合理性，只能靠它读出来的东西有没有用来证明。

◆ 八、不做的事，会错的地方

本章不做的事。

本章不给三律打分，不给一次安慰一个「特征律七分、自由律五分」的总评。PSI 各项不合成，三律也不合成。

本章不说抹平就是坏。第 10 章写了合理暂缓，低信任下过早追问也可能有害，上一节也说了，急性应激里先稳住是对的。三律读的是后果，不判用心，也不判做法本身的好坏。

本章不把三律推广到每一次安慰。一次路上的安慰，一句同事间的「别急」，没有回应史，没有次日，读不出张力转换。三律要有时间才读得出，一次性互动不在适用范围里。

这一章怎样会错。

其一，三项在实际数据里高度相关，拆不开。如果判断一致度、方案数、张力转换基本上是同一个东西，那么三律只是同一个读数的三个名字，第六节的表就没用。到那时，本章应当缩成一页。

其二，三律的次序没有预测力。本章说幸福要经过忍耐、转换、释放，假释放没有走完前两步。如果将来的追踪里，没有忍耐、没有转换的释放，三个月后的 PSI 并不比经过它们的更差，那「假」字就站不住，这一节要撤。

其三，次日的读数会被读数本身改写。让两个人各写三句话，本身就是一次回写，等于给议题加了一个复核点。这是本书在第 14 章就承认的难处：测量也是干预。办法是让读数的次数和方式在各组里一样，并且在预注册里写明，这一点无法完全排除。

其四，编码者读同一份材料，给出的三项读数各不相同。那样，三律的问法还不够具体，要回到第 12 章，把每一项的判据再写细，再试一轮。这一条不伤预测，伤的是读数的可靠。

三种情形，第一种若出现，是三律没有用，第二种若出现，是幸福律的写法错了，第三种是方法上的残余，要在报告里一直带着。

◆ 九、放回日子里

许桐没有把这三条律背下来。她只留了那三个词：看清楚，有路走，能放下。

第二天晚上，阿成回来得早。许桐没有提昨天的事，只是在吃饭的时候问了一句：「那个交接的时间点，你后来怎么想的？」阿成愣了一下，说：「我昨天躺着想了想，应该是那一步没人对。」她点点头，没有再说。

她没有一次补齐三项，也没有在饭桌上做任何测量。她只是在昨晚那句「别想了」的外面，开了一个很小的口子。

读者可以试一个办法，不需要任何量表。下一次你安慰了谁，或者被谁安慰了，第二天找一个不忙的时候，问自己或问对方三句话，每句只要几个字。

第一句：昨天那件事，难在哪一点？让两个人各说，再对一对，看是不是同一个点。

第二句：现在手里有哪几条可做的路？数一数，说出来的是几条，三天后再数一次。

第三句：昨天那份紧，后来变成了一件什么事？说得出一件，就算有。说不出，也不用着急，记下来就行。

然后给自己约一个复核点：三天后或一周后，哪一天，谁来问，问哪一句。约完了，别急着评价这次安慰好不好。这三句话问下来，你看到的是它留下了什么，不是它当时让人觉得怎么样。

这是一个观察办法，不是治疗办法。它也不保证有用。如果问到某一句，对方沉默、躲开，或者情绪一下子上来，不必追，先放下，下次再看。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

还要提醒一件事。三句话不要问成审问。「你到底想没想明白」是审问，「那个点后来怎么样了」是在门口递一个台阶。同一句意思，听起来的位置不同，读数也会不同。这就是为什么本书的所有读法，最后都要落到第 15 章讲的 R：这个口子，是不是真能被对方走进来。

带走的话

量一次安慰，不看当晚松了没有，看次日两人对不对得上、手里有几条路、那份紧变成了什么事。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？第一晚的「别想了」补满了缺，第二个版本的追问留下了缺，让它在次日仍有地方落脚。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？第一晚没有，许桐第二天晚上那一句问话，是第一个口子。

第五编总判断：安慰留下的不是一笔关系级的余额，而是一批按议题各记各账的尺子；所以量一次安慰，要按议题看它封存了什么，按速率看新做法长得快不快，按三律看它留下了几分看清、几条路和一件可做的事，不看当晚好受了多少。

第 六 编

三界中的透支

前五编把一条判断拆开了又合上：安慰会把自己的产物，也就是即时的舒适，写进判断「够不够」的尺子；这次回写能不能被改回来，由 R 开关。到第 20 章，三方程和三条律都已经摆出来，可是它们还停在方程里。这一编把它们放回日子。

日子至少有三层。一层是想法里的：一件事在脑子里连着什么，往哪里推。一层是现实里的：排班、流程、谁能改什么。一层是「我」里的：一个人把自己放在哪个位置上。SDE 本体论（王德生）把这三层叫作理念界、现实界和自我界。这三层不是三个仓库，不是把感觉塞进一个、把想法塞进另一个。每一层都有自己的缺、自己的张力，也各有各的节奏，常常对不齐。

第 21 章走理念界，第 22 章走现实界，第 23 章走自我界，第 24 章把三层的账拿到市场上，看价格怎样跟着舒适走，价值却走在别处。这一编的话说得比前几编更靠近日常，也更容易说过头。每章都会划出本章不做的事，也会写下本章的论断在什么情况下作废。

第 21 章

想法里的透支

这一章的问题：一句安慰若是用一个不对的想法递过去的，它会不会让那个想法本来要长出来的「缺」，不再长出来？

场景　许桐家，周四晚上十一点四十

这是一个构想场景。

许桐，34 岁，社区卫生服务中心的护士。她洗完澡出来，头发还滴着水，坐在床沿上不动。阿成，36 岁，货运调度，刚挂掉一个夜里的电话，还把手机屏幕按亮着。

白天，她给一位老人配过一次药。下班前，她把医嘱和药盒对了一遍，没有出入。回到家，她又在脑子里对了一遍，还是没有出入。可是那只药盒的样子，一直停在她眼前。

她对阿成说了半句：「今天那个药盒，我老想着。」

阿成放下手机。他想了一下，说：「你从来不会错，你们中心你最稳。别想了，睡。」

这句话说得很暖，也很快。许桐笑了一下，说：「也是。」她躺下去。灯关了，她的眼睛还睁着。

第二天一早，她到中心，没有跟任何人提，把前一天的核对单又抽出来看了一遍。她看得很细，看的不是有没有错，而是「如果有错，会错在哪一步」。她发现，这件事她其实早就想问，只是昨晚那句话把它放了回去。

◆ 一、三界不是三个仓库

先把这一章要用的几个词说清。

理念界，在本书里指想法这一层的运行：一件事在想法里连着哪些别的事，往哪些后果上推，被放进什么解释里。这一层有自己的张力和转换，不是现实事件的一点残留。**理念联系**，指一件事在想法里的这些连接。药盒这件事在许桐的想法里，连着「万一」「哪一步」「下次」，这就是它的理念联系。

本系列《情商的本体论革命》（第 282 号）有一个说法，本书借来用：现实界里某项张力可能已经转换、释放，理念界里的联系却仍在持续发生。〔机制假说〕这不是在说有人想太多。它说的是两层各走各的节奏，药盒核对完了，不等于药盒在想法里的那几条线也收完了。

同一本书也提醒过，不要把这三层分成三个箱子，现实界放感觉，理念界放情感，自我界放心态。每一层都可能有完整的缺、张力、转换。本书遵守这一点。本章谈理念界，不是说前面的账只记在现实里，而是说这一层最容易被安慰绕过去：一个想法不对，递过来的安慰却是顺着这个想法说的。

用河边的水尺来比。水尺上刻着旧水位，有人来问「水大不大」，答案是照刻度读的。理念界里的那把尺，刻的就是这些联系：这件事该有多严重，该推到哪里为止，什么时候可以放下。安慰一来，就是在这把尺上又刻了一道。

如果想象成一个小小的会计科目，理念联系就是那条挂在「药盒」名下、还没有结清的往来账。结清它要花一点力气，不结清它，睡眠和判断都要为它付利息。这两个比喻都有错处，要先认下。水位不会因为被量而改变，可是想法里的联系会因为被谁、用什么话来量而改变。所以这里的水尺只借来看「刻」这个动作，不借来看「量」。

◆ 二、一个借来的想法

阿成那句话里有两层东西。一层是暖：他醒着，他回应了，他说的是夜里能说的最短的一句。另一层是想法：「你从来不会错。」

这第二层是本章的对象。**错想法的安慰**，本书这样定义：一句安慰所依靠的想法，与事实相冲突，或者与被安慰一侧自己已经做过的核对相冲突。「你从来不会错」就是一例。许桐比谁都清楚，人会错，流程里每一步都可能错，她的工作恰恰是为这个存在的。

这句话怎样显出它的力气？它快，它不要求任何证据，它把「哪一步会错」这个还没成形的问题，换成了「我不会错」这个现成的答案。第 9 章列过抹平的五种形态，这是其中的否认事实。第 9 章讲的是它怎样补满缺，本章接着问：补满以后，想法这一层留下了什么。

先看一晚。许桐说「也是」，那一刻她的不安确实小了。即时的舒适是真的，本书不去否认它。再看一个月。如果每次药盒、核对单、夜班交接这类事在想法里亮起来，递回来的都是同一个答案，那么这个答案就会沉淀成一道刻度：不安亮起来，就该有人说「你不会错」；没有人说，就是没有被懂。

这就是第 6 章讲过的尺子，落在了理念界。尺子被写下的是这样一条：「懂我」等于「替我把那个问题收走」。认领这条尺子的，不是谁决定认领，而是几次接住之后，这样的回应成了判断「够不够」的现成标准。下一次，同样的话要得更快、更多。

再看一个更远的地方。如果某天真有一次出入，这把尺子里没有位置放它。「你不会错」留下的想法里，出入只能被放进「我出了意外」，放不进

「流程里有一个口子」。这是尺子封闭的一种样子：它不是说错了话，而是说完以后，没有留下把想法改回来的口子。

换一个人，看看同一件事在别处怎样显出。老方，67 岁，退休的中学语文教师，一个周日的下午对女儿方沁说，他当年改作文，批语写得太狠，有个学生后来再没写过东西。方沁，38 岁，外企财务，手上还开着一份报表。她抬头说：「爸，您教得多好，学生都念着您。」

这句话也是暖的。它也是快的。它顺着一个想法往下说：您没有错。可老方想问的是另一件事：那一句批语到底写了什么，那个学生现在在哪里，他还能不能说一句话。这个问题在他想法里的联系，是一整条线，从一本作文本一直连到一个名字。方沁的话把这条线剪在了第一个结上。

老方点了点头，把茶杯端起来。下一个周日，他又说了一遍。方沁又答了一遍。第三个周日，他不说了。女儿以为他放下了。本书没有办法从这三个周日里读出他放下了没有，只能读出一件事：这个话题在这张桌子上，不再有人往下问。

这样的分岔很常见。同一个想法，一次接住的方式不同，留下的东西不同。第一种，想法被收走，后面是静默。第二种，想法被安放，后面有一个能去的地方，比如「您要不要给他写一封信，我陪您写」。第一种叫抹平，第二种叫转换，第 9 章、第 10 章已经分过。这里补一句：在理念界里，抹平的痕迹常常不是争吵，是静默。

这两个场景都不是在批评阿成或方沁。夜里十一点四十，他递出了他有的东西。本书关心的是回应怎样显出，不是递的人怎样想。同一句话，换一个晚上、换一种后续，可以是增值。下一节会说，为什么。

◆ 三、缺补满了，想法里的意义也会退场

为什么「补满」会成问题？这里要借本系列《SDE价值发生学》（第 255 号）的一个说法。

那本书讲意义，说意义不是一样东西固有的属性，是缺和补之间的那股张力。书里有一句话，本书逐字引用：「缺补满了，意义就退场」。〔机制假说〕吃饱了，第十个馒头没有意义；一条路走熟了，不再是自由；一个问题彻底想通了，关于它的新说法就都没了味道。

把这个说法放进许桐的晚上。药盒这件事，在她想法里挂着一个缺：哪一步若出错，会错在哪里，谁来接住。这个缺有张力，所以药盒的样子停在眼前，所以她睡不着。张力是不舒服，也是她后来去抽核对单的动力。

「你从来不会错」把这个缺补满了。补的东西是现成的，也是暖的。缺一满，张力就没有地方待，药盒的意义也就从这个晚上退场了。这是它的力气，也是它的代价：想法里原本要长出来的那个问题，没有机会长出来。

同一本书还有一层意思，本书也借来：缺补满了，意义退场，可是意义还会生出新的缺。〔机制假说〕这是第 255 号第 51 章的立意，富足以后，出路是让缺重新长出来，不是回到匮乏。把它对到这里：被抹平的那个张力没有消失，它需要一个新的缺去接。如果新的缺是接得上旧张力的，比如明早把核对单再看一遍，安慰就成了转换。如果新的缺是接不上的，那张力就只好悬着。

这是 P5 的来历，第六节再写。眼下先记住两件事。第一，本书不说缺是坏东西，缺是想法里还能运行的东西。第二，本书不说补缺是坏事，吃饱本来就是好事。问题出在补得太快，补的东西接不上那个张力，补完又没有留下口子。

◆ 四、对手最强的说法

对这一章的论断，最强的反对来自一个很朴素的常识：夜里十一点四十，让一个人别再推下去，是对的。

这个说法值得写足。反复推演一件事，常常不是在解决问题，而是在原地打转。有一条关于共同反刍的研究线（Rose　2002），大意是：两个人反复谈论同一件难事，谈得越多，难受反而可能越重。

〔待核〕

还有一条关于过度再保证的研究线（Coyne 1976），大意是：不停地向对方保证「没事」，有时让对方的不安停得更久，不是更短。

〔待核〕

这两条线合起来的意思是，止住推演往往有益。何况，阿成说的也许是对的：许桐的确稳，核对也确实没有出入。纠错要花力气，一个夜班后的人，没有这份力气。「别想了，睡」，是照顾，也是常识。

这一说法对在哪里？它对在夜里。它也对在「想法不一定要追到底」。本书不反对暂缓，第 10 章写过，带着复核点的暂缓不属于透支。

它停在哪里？停在它的账只记一晚。它看见了这一晚的难受被放下，看不见第二天那张核对单；它也无法把「止住推演」和「取走那个缺」分开。阿成完全可以说另一句话：「明早上班前，把那张单再对一遍，对完告诉我。」这句话同样让人睡下，缺却还在，而且有了去处。两句话在即时的舒适上也许一样，在想法里留下的东西不一样。

所以与这条常识的分歧，并不在「要不要让人放下」，而在「放下的时候，有没有留下回头的口子」。还有一处不同：存量型的解释会说，阿成这样的回应用多了，关系里的信任和默契是涨的，所以没问题。本书的判断是，这个涨可以与想法里的那把尺子无关，第 13 章写过，账面不动，取不出来。

◆ 五、现实收了尾，想法还没收

许桐的核对单是没有出入的。现实这一层，事情已经处理完。可是药盒的样子仍留在眼前，这怎么说？

《情商的本体论革命》（第 282 号）里有一个思想案例可以借来对照。一位研究者收到通知，说共享资料读不出，后来发现只是权限设错，资料完整，通知也撤回了。他仍然反复打开文件，不敢确认新的合作安排。那本书的说法是：现实界相应的张力可能已经完成，理念界却仍有剩余张力。〔机制假说〕本书把这叫作**理念联系滞后**：想法里的联系，比现实处理慢半拍，不是同步收尾的。

本书只借这一个说法，不借它的结论。那本书自己也立了一条约束：不能因为危险已经解除、恐惧还在，就宣布隐形的张力一定存在。反复打开文件，可能只是必要的验证；权限问题，也可能暴露了别的真实风险。本书同意这个谨慎，并且把它落成一条做法：理念联系滞后，必须有**独立的理念联系记录**，才可以成立。

这份记录怎样做？拟用一份很短的记录，由被安慰一侧自己在每次互动之后写三行：这件事现在连着什么；推到了哪一步；准备把它放在哪里。三行字，不问「好些了吗」。它与现实记录分开放，现实记录只写一件事：做了什

么，有没有核对单、有没有人复核。两份记录拿来对照，才看得出现实收了尾、想法没收，还是两边都收了。

为什么要独立？因为如果只用即时满意度去量，理念联系滞后根本看不见。即时满意度量的是这一刻，滞后说的是这一刻之后。第 14 章已经写过，量尺子不能用尺子自己：用「说完觉得好些了没有」去判断「想法有没有收」，等于让被写过的尺子给自己打分。

再补一个提醒。独立记录有一个难处：写记录这件事本身，也会改写想法。让许桐每天写三行，写着写着，药盒的联系可能就变了，不是因为安慰，是因为写。所以记录的间隔要拉开，写法要固定，还要有一部分人不写，只在最后一次读数时才第一次被问。这是第 29 章要处理的事，这里先记一笔：连观察的办法也会写进尺子，没有一种读数是清白的。

所以本书对理念界有一条朴素的要求。凡说某个安慰在想法里留下了透支，必须能指出三样东西：那个想法的记录，现实处理的记录，两份记录之间的间隔。指不出来，这个说法就不成立，只能叫作候选的解释。

◆ 六、P5 的白话版

现在可以把第五条预测说成白话了。它叫**缺的再生**。细节、样本和模型比较留给第 32 章，这里只说它是什么。

设想有一批互动，按第 12 章的编码手册，被编为抹平：那句安慰把一个差异盖住了，没有留下口子。许桐那晚就是这样一例。接下来，拟在抹平之后 48 小时内，随机让被安慰一侧接受三种安排中的一种。

第一种，接一个小行动，这个小行动与被抹平的差异直接相连。许桐的例子里，是第二天把核对单再看一遍，写下哪一步最容易出岔子。第二种，接一件无关的新奇活动，比如周末去上一节从没上过的手作课。第三种，什么也不接。

预测是：只有第一种抵消三个月 PSI 的降幅，第二种不改善。依据是，补满式回应使「缺」退场，而同一张力需要新缺来接住。

这里面有三层意思。其一，PSI 的降幅是抹平带来的，预测三个月之后会出现。其二，无关的新奇活动也许让人当下高兴，甚至让人忙起来，可是它接不上那份张力，所以不改善。其三，第二种安排兼作一个对照：它控制了「做了点什么」这件事本身。如果第一种与第二种的效果相同，说明起作用的只是「有事可做」，不是「缺被接住」，那么 P5 就错了。

这条预测怎样算错？第一种安排没有抵消降幅，P5 错；第二种与第一种同样抵消，P5 也错。这是本书写下的预测，不是结果。截至本书成稿，没有任何一份数据支持它或反对它。

它对应本章的什么？对应的是这一句：被补满的缺不会自己回来，要有一个接得上的新缺来接那份张力。这不是在说安慰有毒，是在说安慰之后的四十八小时有一个窗口，窗口里放什么，会改写三个月后的读数。如果这条预测成立，它的实际含义很朴素：安慰之后别急着盖上，先问一句，这个张力现在有没有一个接得住的去处。如果不成立，这一节就应该整节作废。

再用老方的例子，把三种安排各摆一遍。第一种，是方沁当晚说：「那您把那个学生的名字写在本子上，周六我们一起想想，从哪里能找到他。」周六是个日子，名字是个具体的东西，这是接得上那份张力的小行动。第二种，是

方沁订了两张周末的展览票，说：「我们出去走走，别老想这个。」展览是新奇的，老方多半也喜欢，可它接不上那条线。第三种，是什么也没有，两人照旧吃饭。

P5　对这三种的预测，就是上面那一句：只有第一种能抵消三个月后的降幅。有人会说，第二种至少让他高兴了。预测并不否认这一点。预测说的是，高兴和降幅是两本账。高兴记在当晚，降幅记在三个月后。

◆ 七、想法里的口子长什么样

前面一直说「口子」。在理念界里，R 的三个成分各有一个样子，值得一个一个看。

复核点，在想法里，是一个约好的回头时刻，而且这个时刻有人安排、可以核对。「明早上班前把那张单再对一遍」是复核点。「回头再说」不是，它没有时间，没有对象，也没有人会在那个时刻出现。许桐夫妇那一晚，两种说法都只差几个字，留下的东西却差得很远。

修订权，在想法里，是回应者能按对方的反馈改动第二轮的做法。设想许桐第二天说：「你昨晚那句话，让我觉得这个问题不能提。」阿成若能改动，第二轮就不再说「你不会错」，换成「你说，哪一步你最没底」，这就是修订权在运行。若他听了，答「我就是想让你好受点」，第二轮原样再来，那么修订权缺位，这句反馈没有改动任何东西。

重开通道，在想法里，是被搁置的旧问题能再被提起。药盒的事过了三周，许桐想起交接栏，还能不能说？如果每次提旧事，得到的都是「都过去了」，这个通道就是关着的。通道关着的时候，旧问题没有消失，只是转去别处接着运行，第 13 章把这叫作余异被封存。

这三样都不需要阿成多费力。它们需要的是一个细节：话里留一个时间、一个可改的地方、一扇没锁的门。这也是本书为什么反复说，解锁须改可达结构，不是加力度。阿成再暖十倍，说「你真的很稳」，只是在同一个结构里多刻几道。

还有一点要说清。口子不是对错想法才有的。一个对的想法，比如「这个药盒你对得很仔细」，也可以被递成封闭的结构：说完就完，没有时间，没有可改，没有重开。反过来，一个不对的想法，也可以因为带着口子，不构成透支。「你们中心你最稳」如果后面跟的是「不过你自己最清楚哪一步没底，明天说给我听」，那句夸奖的分量是另一回事。

所以本章读到这里，请把一个想法分开看。想法对不对，是一件事。想法被递过来时，带不带口子，是另一件事。本书的预测押在第二件事上。第一件事当然重要，可是它不能替第二件事作答。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做三件事。

第一，不说错想法必须当场纠正。夜里十一点四十，当场纠正多半是另一种伤害。第 10 章说过，低信任下过早追问也可能有害。本章问的只是，安慰之后有没有留口子。

第二，不替任何人诊断。「反复想」可能是余悸，可能是必要的验证，也可能是真的有风险没排干净。三种情形要不同的处理，本书只给记录的办法，不给判断。

第三，不判阿成。同一句话换在另一个晚上，后面跟着一个复核点，就是另一个故事。

再说这一章怎样会错。有四种情形，本章的论断会作废。

一种是缺并没有退场。许桐第二天还是去抽了核对单，这说明那一晚的话没有把缺收走。这个例子恰好是反例的一半：一次互动，缺可以扛过去。本书的论断是关于反复的，是尺子被写下之后的事，不关一次性互动。第 19 章会把一次性互动列入不适用情形。

一种是 P5 不成立。第一种安排不抵消降幅，或第二种同样抵消，那么「缺要靠接得上的新缺来再生」这条机制就没有立住。

一种是独立的理念联系记录显示，滞后不存在，想法与现实同步收尾。那么本章讲的理念联系滞后，要退回成一个没有证据的猜想。

还有一种是，错想法的安慰与带复核点的安慰，在三个月后的 PSI 上无差。那么「想法对不对」与「口子有没有」就分不开，R 在理念界不起作用，本书在这一界的论断就要收回。

◆ 九、放回日子里

回到许桐。第二天晚上，她把前一天的事说给阿成听：不是药盒，是那张核对单，她想到的是，交接的时候少了一栏，下次可以加。阿成听完，说：「那你跟你们护士长提一下。」这回他没有说「你不会错」。

这个晚上不是一个圆满的结局。栏加不加，护士长怎么回，都还没有定。可是有两样东西不同了。想法里的那个缺，有了一个去处。去处有一个日子：周五早会。

读者可以拿身边的一句话做个小观察。下一次有人对你说「别想了」「没事的」，看这句话后面有没有跟一个具体的时间点，比如「明天对完告诉我」。有，它多半是暂缓。没有，它就更像是把想法盖上。也可以给自己约一个复核点：睡前在纸上写一行「这件事现在连着什么」，三天后再看一眼那行字，看它变了没有。

如果这样的夜晚多到睡不着、吃不下，或者难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

安慰顺着一个不对的想法说，快是它的力气，也是它的代价：那个本要长出来的问题，没有机会长出来。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？那一晚的话补满了缺，药盒背后的问题被换成了「我不会错」；次日她自己去抽核对单，是缺扛了过来。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？那一晚没有，口子是第二天她自己开的；若换成「明早对完告诉我」，口子在话里。

第 22 章

现实里的透支

这一章的问题：一个单位说「大家辛苦了」，说得很真，可排班照旧，这句话把什么写进了尺子？

场景　社区卫生服务中心，周五早会

这是一个构想场景。

周五早上八点差五分，护士站的白板上写着「暖心周」三个字，旁边画了一只歪歪的杯子。许桐，34　岁，护士，端着交班本走进来，桌上摆着一排奶茶，杯壁上贴着小便签，写着「辛苦了」。

中心主任站在门口，说了几句。他说，这一季度大家很不容易，夜班多，人手紧，中心都看在眼里。他说，有什么困难，随时找他。大家笑着拿了奶茶。有人说，今年的奶茶比去年的甜。

许桐也拿了一杯。她知道这句话是真的，主任确实看在眼里，也确实想让大家好过一点。她还知道另一件事：夜班下来第二天接白班的排法，已经连着三个季度没动。上周她把交接栏的建议写进了意见箱，没有收到回音，也没有人说过它去了哪里。

她数了一下，这一年，是第三次暖心周。

她喝了一口奶茶。很甜。她心里并不生气，这让她自己有一点意外。不生气，是因为每次都被好好地对待了。

◆ 一、现实界的缺，是可做的形状

上一章讲理念界，这一章讲现实界。先把话放在地上：现实界在本书里，指事情实际怎样被安排的这一层。排班怎么排，流程怎么走，谁有权改哪一项，改了以后谁来看。这一层的东西可以指着说，可以查，可以核对。

现实界里的缺，通常不是一个感觉，是一个**可做的形状**。第 11 章用过这个词：张力有没有落到「次日仍在」的可做形状上。放到制度里，就是：一个难处被提出来以后，有没有一个明天还在的做法接住它，比如一张改过的排班表，一个有日期的复核，一位能回话的人。

《情商的本体论革命》（第 282 号）里有一句话，本书逐字引用：「也不能仅靠新的名称使没有出口的困境自动出现出口」。〔机制假说〕那本书在讲情的发生可以改变，改变要受制约，不能把危险规定为安全，也不能给困境换个名字，就当它有了出口。

本书借这句话，用来看制度。**出口结构**，本书这样定义：一个困境里，张力能走的路，包括谁能改、改哪里、改完谁来看。许桐的难处是夜班后连着接白班。这个难处的出口结构，不是奶茶，是排班表的那一栏，是能改那一栏的人，是改完以后能被看到的方式。

换一种说法，更贴近本书的写法。难处并不是先躺在那里，等着一个人来决定处理或不处理。它在每一次互动里怎样显出，取决于那一刻有哪些现成的形状可用：奶茶是一个形状，意见箱是一个形状，周一那张纸也是一个形状。形状不同，同一份难处落下去的地方就不同，回写出来的位置也不同。所以本章问的不是「谁该负责」，而是「这个难处落在了哪个形状上，这个形状的旁边有没有口子」。

这里要先认下水尺的比喻在这里错在哪儿。河边的水尺是立在岸上的，水不管它。制度里的「水尺」是人立的，立尺的人自己就在水里，量水的口径会改变水。所以下面谈出口结构时，请记住，它不是一个旁观的刻度，它本身就是被改写的东西之一。

◆ 二、一杯奶茶的账

暖心周这一天，账是怎么记的?

先记即时的。奶茶是甜的，便签是暖的，主任的话很诚恳，大家笑了。如果当天发一份满意度问卷，分数不会低。本书不否认这笔账是真的。

再记结构里的。夜班后接白班的排法没动，交接栏的建议没有回音，意见箱的内容没有去处。这些没有记在任何一份关怀的清单上，因为关怀日的清单只有一栏：发了什么，谁参加，满意多少。

于是出现了一个对不齐的地方：关怀显出的位置，在人身上；问题所在的位置，在结构里。本书把这叫作**以关怀抹平结构问题**：难处以一个现成的形状（被关心、被看见）显影，并且回写成一个更薄的「需要被关怀」的位置，结构那一栏却原样留着。这里的主语不是主任，也不是哪个部门，是关怀这个形状自己：它被递出来，被接住，被登记为「已处理」，问题就从议程上退了场。

回头看许桐在场景里的那一点意外：她不生气。这件事值得多看一眼。不生气，可以是真的没有难处，也可以是难处被好好对待得太周到，以至于连生气的缘由都找不到落脚的地方。两种情形，在满意度问卷上看起来一样。能把它们分开的，只有结构那一栏有没有动。所以本书不把「不抱怨」当作好读数，它只是一个没有说话的读数。

还有一个细节，制度里的抹平比两个人之间的抹平更稳。两个人之间，一句「没事了」说完，第二天还可能被提起。制度里，关怀有一张清单，清单上写着「已开展」。一旦登记成已开展，这件事在议程上就有了名字，也有了完成的标记。下一次开会，议程上排的是别的事。难处没有被拒绝，它只是被排在了「已处理」的那一栏里，不再有人往下问。

第 9 章写过，抹平的共同结构是缺被补满、意义退场、张力没有落到可做的形状。暖心周完全符合。可是别急着下结论，下一节要问：这样做三次以后，尺子上多了什么。

◆ 三、三次暖心周以后，尺子上多了什么

第一次暖心周，大家的反应是惊喜。第二次，是习惯。第三次，有人在群里说：「这次怎么没有蛋糕。」

这是尺子被写下的样子。一个单位怎样才算「对我们好」？起初没有标准。几次之后，标准有了：有没有关怀日，有没有奶茶，主任有没有说「辛苦了」。这些东西沉淀成判断「够不够」的现成刻度，并且被一线认领。认领的方式不是谁决定的，是每一次都按这个刻度去读：这次比上次差了一点，所以不够。

适应水平这条研究线（Helson　1964）讲的就是类似的事：标准会向先前的刺激漂移。

〔待核〕

本书把漂移当作已知现象，不当作新发现。要紧的是下一问：漂移了以后，能不能被改回。

这里要看出口。如果这个单位在关怀日之外，还有复核点：比如下个月第一周，夜班后接白班的次数，由谁公布，一线两位同事核对，结果贴在白板上；如果还有修订权：核对出来的数字，能改动下一版排班的至少一项；如果还有重开通道：旧的议题，比如去年被搁下的交接栏，有一个登记簿，可以再被提起。那么尺子即使漂移，也还有口子可以改回。

如果这三样都缺，关怀日一年三次，尺子被一年写三次，每次只往上抬一格。到了某一天，抬不动了，大家的话就变成：「奶茶也没用。」这句话听上去是玩笑，其实是账面不动、取不出来的一种样子：关怀的账面一直在涨，结构那一栏一直在原地。

尺子不只写在一线那一边。主任那边也有一把。每次暖心周之后，他看到的是大家笑了，群里有人说谢谢，问卷上的分数不低。这些东西一遍遍告诉他：这样做是对的，下次照做。他的尺子也被写下了，写的是「关怀有效」。于是两边的尺子互相印证，谁都没有做错什么，谁也没有机会发现缺了一块。这是闭合结构的一个特点：它不靠哪一方的坏意，只靠每一次的好意被登记得太顺。

情绪劳动这条研究线（Hochschild 1983）还提醒一件事：一线常常被要求在场面上表现出好的状态，这件事本身有成本。

〔待核〕

暖心周的另一面，就是一线要在奶茶面前笑一笑，说「谢谢主任」。这个笑是劳动，也被记成了「满意」。所以满意度问卷上的分数，有一部分是笑出来的。这一点在第 27 章会再回来。

◆ 四、另一个单位：阿成的货运站

同一个难处，在另一个地方，可以长成别的样子。

阿成，36　　岁，货运调度，所在的货运站也有夜班，也有「兄弟们辛苦了」。站长在群里发过红包，逢年过节还请吃饭。这些和暖心周没有什么两样。

不同的是每周一上午的那个小会，站里叫它异常单复盘。上一周夜里出过什么岔子，派错的单，压晚的车，司机在电话里提的意见，都写在一张纸上，念一遍，认领一条，标上下周一回头看的日期。有一回，几位司机说夜里接到的改派电话太密，站里拿出来商量，最后改了一条：凌晨一点以后，非急单合并到早上一次派。只改了一条，别的都没动。

阿成对许桐说起这件事时，没觉得有什么了不起。他说：「也没改多大的事，就是有人写下来，下周还要看。」

把两个单位放在一起看，奶茶和红包是一样的暖。差别在周一那张纸上：有日期，有认领的人，有一条可以改的规则，有上周遗留的旧单可以再翻出来。这四样，恰好就是上一节的四句话。阿成的货运站并不比许桐的中心更有钱，也不见得更有人情味，它的口子只是开在了对的地方。

不要把这个对比读成「货运站比中心好」。两个构想里，各有各的难处。货运站的复盘会也有可能走形，念一遍，说「都记下了」，下周一谁也不再提。中心也可能在某一天，因为一块白板，开出一扇门。要比较的不是谁更体贴，而是同一份体贴旁边，有没有一把有人看的尺。

另外还有一层，值得记在这里。同一个单位里，口子不是整体开或整体关的。货运站的夜间改派有口子，可是排班本身，站里议了几次，没有人敢提，

这一块是关着的。中心也一样：领用耗材的流程，一线提了几次，都改了；夜班后接白班，一次没改。口子是一个议题一个议题地开着或关着。这与本书第 19 章要讲的议题级叠写是同一个想法：账不是按单位记的，是按议题记的。只看「这个单位有没有复核机制」，会漏掉最要紧的一问，就是「我们这件事有没有」。

◆ 五、对手最强的说法

对本章最强的反对，来自一个很实在的处境：结构问题常常不是一个中心能改的。

这个说法要写足。排班受编制限制，人手受上级拨款限制，夜班的数量受服务时段限制。主任手上能动的，也许只有奶茶和一句话。让他在这样的条件下，既要关怀，又要对结构负责，等于要他背一个背不动的东西。再说，关怀本身不是假的。有一条关于关系物品的研究线（Uhlaner 1989；Gui 2000），大意是：有些好东西只能作为关系的副产品出现，一旦拿来当交换的手段，它就变了味。

〔待核〕

照这个说法，暖心周的价值就在于它是一份关系里的心意，用「有没有改排班」去量它，是量错了东西。

这一说法对在哪里？对在三处。主任确实可能没有权限。关怀确实是真的。心意也确实不该被当作排班表的替代品来评。本书同意，不要因为改不了结构，就连关怀也不做。

它停在哪里？停在它回答的是「该不该关怀」，本书问的是「关怀之后，有没有留口子」。这两个问题不冲突。主任改不了排班，可以做到另外一些事：把「夜班后连着接白班」这个数，每月报上去一次，并告诉一线报给了谁，上面回了什么；把意见箱的内容，每月登记，写明哪几条已转、哪几条没有权限。这些不要求他改变编制，只要求他让难处有地方走。

对本章还有第二种反对，来自一线自己：我们已经够累了，再加一个复核点，不是又添一份表？

这个反对也要认真对待。复核点如果做成一份新表，让本来就缺人的一线多填一份，它自己就成了新的难处。第 8 章里「下一轮开口成本」这一项，正是为这种情形设的。所以复核点要小，小到一条数、两个人、十分钟。也要有进有出：加一个复核点，就该拿掉一份没人看的表。做不到这一点，就该先承认，复核点此刻还不是这个单位负担得起的东西，不要硬做。

至于关系物品那条线，本书的看法是：心意可以不用来换东西，可是心意落下去的那个结构，仍然要有人看。心意没有错，错的是关怀日一遍一遍地替结构说话，结构自己却没有开口的地方。

◆ 六、把关怀落成复核点

怎样把关怀落成可核验的复核点？本章给的办法很简单，只问四句话，每句都是一件可以指着说的事。

第一句，**什么时候回头看**。关怀日不能只有当天，要有一个写下来的日期，比如下个月第一个周五。「回头再说」不算，写上了日期才算。

第二句，**看什么**。看的东西要具体，要是难处本身的一个数或一个事实，不是满意度。夜班后接白班，就看这个月有几次。交接栏，就看它进没进新一版的表。

第三句，**谁来核对**。核对的人里，要有受影响的一线，不能只有负责的一方。一线两位同事，拿到同一份记录，各读各的那份，这是第 14 章讲过的做法在制度里的样子。

第四句，**核对完能改什么**。这是修订权。哪怕只能改一项，也要写明是哪一项；如果这次什么都改不了，要把原因写下来，贴出来。改不了，但说得清，这是诚实的出口，也算有口子。

这四句里，前三句对应复核点，第四句对应修订权。重开通道要另加一句：旧议题放在哪里，什么时候可以再提，由谁接。

把这四句话放回暖心周，许桐会看到的是：奶茶照发，便签照贴，白板上多了一行字：「下月第一周，核对夜班后接白班次数，许桐、小周参与，核对后可改动下一版第三周排班。」这行字不显眼，可是它是整个周五早上唯一能在明天还在的东西。

同一件事，可以写成两个版本。第一个版本：「持续关注夜班人员状态，适时优化排班。」第二个版本：「下月第一周核对夜班后接白班次数，一线两人参与，核对后可改动下一版第三周排班一项。」第一句话也许更好听，可是它无法被核对，没人能指着它说：这个月，它做了还是没做。第二句话朴素，一个月之后，大家都知道该看哪里。区别不在文采，在于第二句里有日期、有人、有一个能被改动的东西。

这就是把关怀落成复核点的意思。它不要求关怀变多或变少，只要求关怀旁边立一把尺，并且那把尺旁边有人。

◆ 七、复核点会不会变成新的抹平

这个办法有一个明显的危险：复核点本身也可能被做成新的奶茶。

怎样发生？如果「复核完成率」被拿去评优，复核就会变成一件要完成的事，不再是要回头看的事。一线会学会把表填得好看，核对的两位同事会在会上说「没问题」。这时候复核点还在，口头上的、纸面上的，都有，可是它没有真的把结构拉回来。第 8 章讲过，读数只诊断，不奖惩，原因就在这里。

防刷的办法，大致有三条，都不复杂。第一，核对的人不能只是被评价的一方，要有受影响的一线在场。第二，改不了的时候，必须写出原因，写不出原因就算没有核对。第三，不统计复核的完成率，不拿它排名，只看被复核的东西有没有变，或者没变的原因讲清没有。这三条，本质上都是第 8 章那句话在制度里的样子：读数只诊断，不奖惩。

所以本章提一个简单的检验：复核之后，那个被复核的东西变了没有，或者没变的原因写没写清。变了，是复核点在运行。没变，原因写了，是复核点诚实地停了。没变，什么也没写，说「已复核」，那是复核点被抹平了。

同一道理也能反过来用。读者所在的单位若有「关怀」，不必急着断定它好或不好。去看它有没有这四句话。四句里缺哪一句，就是出口结构缺哪一块。缺得越多，同样的关怀，越可能是透支。

还要说，这是制度层面的构想。本书的实验，从第 29 章开始，是在两人互动里操纵 R，没有一个实验在制度里做过。把 R 的三个成分搬到制度上，是

类比，它的力气有限。本书只把它当作一个值得检验的提议，不把它当作已知。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做四件事。

第一，不评论任何真实的单位。暖心周、中心、主任，全是构想。第二，不给劳动权益或排班合规的意见，那是另一类问题，要找懂行的人。第三，不说关怀无用，也不说关怀日应该取消。第四，不说一线的抱怨一定对。核对出来，夜班后接白班的数，也许比许桐感觉的少。复核点的好处，恰恰在于它可以让这个判断被改正，也包括被改成对管理一侧有利的方向。

还有一处要划清。本章谈的是制度怎样回应难处，不谈难处该不该存在。夜班有没有必要，人手该不该补，是另一层的政治与经济问题，本书没有资格替它们作答。本书只能说：无论那些问题怎样解，难处被提出来的那一刻，旁边有没有一个口子，是可以问、可以核对的。

再说这一章怎样会错。

一种是，关怀日带着口子，三次以后尺子并没有漂移，满意度、PSI 都平稳。那么「关怀被登记为已处理」这个机制，在这个例子里没有立住。

一种是，复核点加上以后，一线的 PSI 最小项没有改善，甚至下降，比如因为复核增加了负担，「下一轮开口成本」变高了。那么把关怀落成复核点这个办法，本身要重新设计，不能怪一线不配合。

一种是，结构问题其实在关怀日之前就已经被解决了，关怀只是锦上添花。那么这就是增值，不是透支。

还有一种是，复核点被一线读成了追责。核对出来的数字一旦被拿去问责某位同事，下一次就没有人愿意把难处写下来了。「下一轮开口成本」这一项会升高，口子是开了，没有人敢从那里过。这种情形下，本章的办法就要改，先把复核和追责分开，才谈得上复核。

还有一种是最硬的：如果第 31 章的实验二里，R 高低两组的画像回弹量没有差，那么 R 开关不成立，本章在制度层面的全部类比也一并作废。

◆ 九、放回日子里

回到周五的早会。许桐端着没喝完的奶茶，走到白板前，在那行字下面，写了自己的名字。

没有人要求她这样做。是那行字，让这件事有了一个她可以够得到的地方。下个月第一周，她要和小周拿着同一张记录，各读各的，读完，贴出来。结果可能是主任说得对，夜班后接白班的次数没她想的那么多；也可能是她对。不论哪样，这一次，难处有了去处。

下一个月第一周，构想里的核对如期做了。许桐和小周各读各的，数出来的次数，比许桐记忆里少了一次，比主任估的多了两次。两个数摆在一起，谁也不尴尬，因为谁也没有拿它去问谁的责。第三周有一个班，当真调开了。另一个班没能调，白板上写了原因：对方科室那周人手缺口，调不开，下季度排班时再议，议的日子也写上了。

事情没有圆满，夜班后接白班依然存在。可是这个月和上个月不同了：难处有了数，有了认领的人，有一个没改成的理由，和下一次回头的日子。尺子在这里没有被抬高，也没有停住，它被放到了一个有人看的地方。

读者可以拿身边的一次「关怀」，试着问四句：什么时候回头看？看什么？谁来核对？核对完能改什么？问不出来也没关系，那就是一个观察。再往下，可以试着向负责的人提一个小小的复核点，比如「下个月我们一起看一眼这个数」。别一次要太多。口子是一点一点开的。

如果在工作里的难处真的大了，睡不好、喘不上气，或者每天上班都发怵，请找医生或心理咨询师。

带走的话

一个单位的关怀，要在旁边立一把有人看的尺：什么时候回头，看什么，谁核对，能改什么。

小账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？暖心周补满了「被关心」这个缺，结构那一栏的缺原样留着，没人接。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？三次暖心周里没有，白板上那行字是第一个。

第 23 章

「我」里的透支

这一章的问题：一句「你已经很好了」，怎样把一个人当晚的难受接住，又把「我」写得更薄？

场景　周五晚上十点半，许桐家的厨房

这是一个构想场景。

许桐，三十四岁，社区卫生服务中心的护士。这个周五她加班到九点半。下午输液室里，一位家属嫌她给老人扎针慢，当着十几个人说：「你们这里的护士，连根血管都找不准。」针最后是一针扎上的，老人也说了谢谢。可那句话留在她耳朵里，一路跟回了家。

阿成十点刚到家，鞋还没脱完，就看见她站在水池边，杯子洗了第三遍。他把外套搭在椅背上，走过去，手搭在她肩上。

「别想了，」阿成说，「你已经很好了。你们科谁不知道你扎针稳。那种人就是看谁都不顺眼。」

许桐点了点头。肩膀松下来一点，胸口那块硬的东西也软了一点。她说：「嗯，你说得对。」

阿成又说：「明天我送你上班，别一个人挤公交了。」她笑了一下，说好。两个人看了半集电视，十一点半各自睡下。

睡下以后，许桐没有马上睡着。她发现自己心里有一句话，比下午那一句更小，也更清楚：我今天又需要被安慰了。

她没有跟阿成说这一句。那一晚，账面上一切都好：难受退了，两个人说了话，第二天有人送。她只是在黑暗里觉得，有一块地方，今晚没有人走进去过，连她自己也没有。

◆ 一、先说清「我」不是什么

本章要讲的是「我」里的透支，所以得先把「我」这个字用准。

日常里的「我」，像是屋里早就坐着的一位住户。有人来敲门，他开门，有人递东西，他接过。安慰就是敲门的人，递来一杯热茶。按这种想法，许桐是住户，阿成是来敲门的，茶递过去，住户暖了，事情就结束了。

本书不这样看。本系列《「我要」之前没有我》（第 326 号）的核心判断是：「我要」之前没有一个现成的我在等着。张力先在，攒到临界的地方，眼前出现某个形状，张力就顺着这个形状显影出来，显影的痕迹再写回去，留下一个「我」的样子。〔机制假说〕

这个说法放到许桐身上，是这样的：下午那一句话，在她身上攒起一股张力，说不清是委屈，是被否定，还是怕自己真的不够好。这股张力在厨房水池边还没有名字。阿成的话递过来一个现成的形状：你已经很好了，那种人看谁都不顺眼。张力顺着这个形状显影，成了「一个被冤枉、需要被安慰的我」。

注意这里的顺序。不是先有一个「需要被安慰的许桐」，再有一句安慰来满足她。是先有一股没有名字的张力，再有一个递过来的形状，然后才有「需要被安慰」这个位置。同样的张力，如果遇到的是另一种形状，比如一句「你当时心里最怕的是什么」，显出来的就是另一个「我」。

这里还有一层要说明。本书写「主体」和「客体」，都不当作先在的发动者。许桐不是站在原地决定要不要接这杯茶；阿成也不是站在原地决定递什么形状。两个人，一句话，一个水池，一股张力，一起显出这个晚上。谁是「提供者」、谁是「接受者」，是这个晚上显出来的位置，不是进门之前就分好的角色。

所以，「我」里的透支，说的不是某个现成的我被用坏了，而是：反复被同一种形状接住，会让某一个「我」的样子越写越深，别的样子越来越没有地方显影。

◆ 二、安慰递出的那个形状

把过程拆成三步，就不容易混。这三步借自本系列第 326 号的「三拍」，但这里只用它最简的说法。

第一步，张力积累。许桐下午那股说不清的东西，就是这一步。

第二步，形状递到眼前，张力顺着它显影。阿成那句「你已经很好了」，就是递过来的形状。它很好用：现成，温暖，不用解释，说出来立刻见效。这一步发生在几秒钟里。

第三步，显影的痕迹写回去。回写的内容是什么？是「我」的一个样子，和下一次判断「什么算接住我」的尺子。

安慰在第二步最有力量，这没有问题。本书不否认它。一个人在水池边洗第三遍杯子的时候，需要的就是有人走过来，说一句话。问题在第三步：写回去的是什么，写回去之后留不留门。

先看写回的内容。「你已经很好了」这个形状，邀请张力显影成一种固定的样子：我被冤枉了，我是好的，别人不对，我现在需要被站在我这边。这个样子并不假。许桐的确扎针稳，家属的话也的确过分。可是这个形状的边缘是封死的：它没有给「我当时确实慢了一点」留位置，没有给「我怕的是被人当众点名」留位置，也没有给「明天遇到同一个家属，我想怎么做」留位置。

再看留门。形状被写回去，成为「我」的一个样子，同时也写进了尺子：下次难受的时候，什么样的回应算「懂我」？答案是：快，站我这边，不追问。这就是本书第 6 章说的，尺子由先回应的一方写下，再由接受的一方认领。第 6 章讲的是回应怎样变成标准。本章补上的是：标准旁边，还有一个「我」的位置被一起写下了。

这个位置，本书称为**「需要被安慰」的位置**。它的定义是：在某一类难受出现时，张力习惯性地、几乎不经选择地显影成「我需要被站在我这边」的那一格。它不是性格，不是缺点，也不是病。它是一个形状被反复递来、反复被接住以后，沉淀出来的显影习惯。

这个定义可能会错在哪里？如果追踪发现，同一个人在同一类难受里，被安慰的次数增加以后，「需要被安慰」这一格的显影并没有变得更快、更不经选择，那么这个「位置」的说法就站不住，只剩一个「偏好」的说法，可以交给已有的适应研究去解释。

◆ 三、「更薄」是什么意思

判断里有一个词，容易被误读：回写成**一个更薄的**「需要被安慰」的位置。

「薄」不是说这个人变弱了、变小了。薄说的是：一股张力能够显影出来的样子，变少了。

打个比方。一块田，原来能种麦子，能种豆子，也能空着养一季。每次下雨，农人都撒同一种籽，年年如此。过几年，这块田对这一种籽最熟，别的籽下去，长得慢。田没有坏，是它的「可种的样子」收窄了。

许桐的例子里，下午那股张力，原本有好几种可能显影的样子。可以是愤怒：凭什么当众说我。可以是自查：我是不是真有哪一步慢了。可以是计划：下次我先跟家属讲一句「血管细，我多找一下」。可以是请求：阿成，我想你听我讲完，不要评价。这几种样子，每一种后面连着不一样的明天。

「你已经很好了」接住的是其中最容易说出口的那一种，委屈。这一种被写深了，其余几种没有被否定，只是没有地方走。下一次类似的事发生，委屈显影得更快，别的显影得更慢。这就是「薄」：不是少了什么东西，是可能的显影被窄化成一条路。

这和本书的核心命题接上了。尺子被改写，是回应的样子被写成了标准；「我」被改薄，是张力的出口被写成了单一形状。两件事同时发生在同一次回写里，一边是外面的量法变了，一边是里面的样子窄了。

要说明白它的边界。薄不等于有害。一次这样的安慰，如果回写落在一个可返回的结构上，明天有人问一句「昨天那件事，你后来怎么想」，那条窄路就还有别的岔口可以走。薄只有落在封闭结构上，反复写、没人回头问，才会成为透支。判断「落在哪里」的办法，第 15 章已经给了：看有没有复核点，有没有修订权，被搁置的事能不能再提。

薄也有一个朴素的观察办法，不需要任何仪器。把同一类难受放在一起看：这个月三次，上个月两次，去年冬天一次。每一次，当事人当时想到的「可以怎么办」有几条？如果三次都落在同一条上，比如都是「找人说说」，那是一个偏好，也可能是一条被走熟了的路。如果从三条变成两条，两条变成一条，而且每一次的变窄都紧跟在一次「被接住」之后，这就值得留意。注意，这个观察只能比较同一个人的前后，不能拿许桐去比安雯。每个人的张力不同，能显影的样子本来就不同，横向比较没有意义，纵向比较才有。

所以本章要回答的问题，说得更具体些，是：同一句安慰，在什么条件下让「我」长出更多的样子，在什么条件下让「我」只剩一个样子？

◆ 四、无条件接纳，什么时候成了抹平

「你已经很好了」有一个更大的家族：无论你怎样，我都接纳你。这一类做法在心理支持的传统里有很高的地位，也有很好的理由。一个人若总是在被评判，就没有力气去看自己。先被接纳，才敢往里看。本书承认这一点，并且把它放在前面说：接纳在多数时候是转换的前提。

这里要问的，不是接纳好不好，而是接纳落下去以后，**张力有没有落到次日仍在的可做形状上**。

回到许桐。第二天早上，如果阿成送她上班，路上说了一句：「昨天那个家属，要是今天又来，你想怎么办？」许桐想了想，说：「我先把针包拆开给他看，让他知道我有准备。」这时，接纳就落成了一个可做的形状。次日仍在，有动作，有人知道，晚上可以再问一句「今天怎么样」。

如果第二天什么都没有，阿成送她到门口，说「别想了」，她点点头进了楼。接纳依然是温暖的，可它没有落到任何次日能做的事上。这一晚的张力被

「你已经很好了」收住了，没有被安放。第 11 章讲过这个区分：声音被收掉，还是被安放。放到「我」这一层，被收掉的是那一股没有名字的张力，被写深的是「需要被站在我这边」的那一格。

于是可以说，无条件接纳在以下三种情形里，容易滑成抹平。

其一，接纳替代了所有后续。每次难受都以同一句话收尾，下一步永远是「别想了」，没有哪一次接上过一个明天的动作。

其二，接纳封住了差异。「你没有任何问题」这类话，有时把许桐心里那一点「我是不是真有哪一步慢了」也一并否定了。那一点自查，本来是一个可以接上的差别，本书称它为余异。它被封存，不是被花掉；封存的东西，到第 13 章会讲，叫「账面不动，却取不出来」。

其三，接纳没有门。没有人说过「这件事你随时可以重新提起」，也没有约过哪一天回头看看。第 10 章讲的「合理暂缓」，差的就是这个口子。

三种情形里，接纳的用心都是好的。本书按后果编码，不按用心。许桐的阿成没有做错任何事，他做的是一个人在十点钟的厨房里最自然的事。问题不在他，问题在这个晚上，没有一个地方让这次回写还能被改回来。

必须同时说一句对称的话：低信任、高压的时刻，接纳也可能只是卸压，不是抹平。一个刚被当众羞辱的人，当晚最需要的，也许就是什么也不被追问。第 10 章已经写明，过早追问同样有害。所以判别的是「有没有留口子」，不是「说了几句」。当晚只说「别想了」，如果第二天、第三天有人回头问一句，它就是合理暂缓。

◆ 五、形状被别人接住，并且被认出来

前面说的是「我」怎样变薄。反过来，什么情况下，一次回写会更稳、更厚？

本系列《心的发生学导论》（第 354 号）里有一个王姐和母亲的小片段，可以拿来对照。母亲问：「你今天怎么了？」王姐答：「没事。」母亲「哦」了一声，去看电视。那一个「沉」没有被说出来，也没有被谁接住，原路退回，夜里再浮上来。书里又设想了另一个版本：王姐说「同事说了句话，我有点在意」，母亲问「什么话」，她讲了，母亲回了一句，两个人拌了两句嘴。书里的判断是，这股沉在傍晚被说掉了一半，自我的我是在被说出来、被听见、被认出来的时候，才从一团混沌变成看得清的东西。〔机制假说〕

这里有两件事值得拆开。

第一件，被说出来的，是张力的名字，不是结论。王姐没有得到「你没错」，她得到的是一个机会，把「在意」两个字交出去。

第二件，被认出来，是对方回了一句带着具体内容的话：什么话？这一问，就是一个门。门外有人，门开的方式，会影响这股张力下一次怎样出现。

对照许桐的厨房。假如阿成说的是：「你下午最难受的，是被当众说，还是那句话本身？」许桐可能愣一下，然后说：「是当众。十几个人看着。」这时，一个形状被接住了，而且被认出来了：她难受的核心是「被当众点名」。这是一个比「被冤枉」更具体的形状。它可以接上明天的动作：下次类似的场合，她可以请对方到走廊说。

为什么这样的回写会更稳？这是一个机制假说，本书只作这样的推断：当形状是由张力自己显出来、再被别人认出来，它与张力的纹路是贴合的，下一

次同类张力来了，它不需要靠「别人再递一次」才能显影。第 326 号里有一个相近的说法：一个「我」要稳，往往需要一个场来认它；被一群相似的人接住的形状，才长得下去。〔机制假说〕

对比之下，现成递来的形状，和张力的纹路只贴合一半。它好用，是因为它对很多人都合适。这也就是它容易反复使用的原因，每次使用都要靠外面再递一次。

这里有一个条件，必须写明：被认出来，不是被命名。如果对方一句话替她定了性：「你这是被　PUA　了」「你这是玻璃心」，那是另一个现成的形状，换了一个标签，同样是递出来的。认出来的标志是：说话的那一方，把形状的边缘留给对方自己去描。

◆ 六、另一个例子：「好好享福」也是一个形状

把眼光从许桐移开，看一个更长的时间尺度。

老方，六十七岁，退休中学语文教师。退休第二年，他常在下午的书桌前坐很久，不写，也不读。女儿方沁，三十八岁，外企财务，每周日回来吃饭。有一回老方说了一句：「我觉得这日子有点空。」

方沁放下筷子，很认真地说：「爸，你辛苦了一辈子，现在什么都不用操心，好好享福就行。」

这句话没有错处，用心也是满的。老方点点头，说：「是啊。」

可是看这句话递出来的形状：空，被接成了「辛苦之后应得的休息」。老方心里那股张力，原本可能显影成「想教点什么」「想写点什么」「想找个人

说话」，现在有了一个现成又体面的出口：我是一个应该享福的人。这个位置很舒服，也很难反驳。

过了半年，方沁又听到老方说「有点空」，她仍然说「享福嘛」。老方这回连点头都省了。他在这个位置上待得越来越熟，熟到别人再问「要不要去社区讲讲课」，他会先答一句：「我都这个岁数了。」

这个例子和许桐的不同在时间。许桐的例子里，一个晚上就能看出形状怎样递、怎样被接；老方的例子里，要隔半年、一年，才看出「可显影的样子」在收窄。它们的结构是同一个：张力在，形状递来，回写成位置，位置成了下一次的出口，而这一路上没有一个人问过：你说的「空」，是想要什么？

这里也要替方沁说一句公道话。她递出的形状，来自对父亲辛苦一生的真实心疼。她要的不是父亲停在原地，她甚至不知道自己递出的是一个形状。这正是「按后果编码，不按用心」的难处所在：用心越好，形状越容易被接受，也越不容易被怀疑。

如果方沁换一种问法，比如「空的时候，你最想做什么」，老方也许仍然答不出来。可是这一问打开的是门，而不是一个答案。门开着，「空」就还是一股张力；门关着，「空」就被安顿成了「福」。

◆ 七、对手最强的说法：薄一点有什么不好

有人会这样反驳本章，而且说得有道理。

反驳一：人需要被安慰，天经地义。一个人受了委屈，最该得到的就是有人站在他这边。谈什么「位置变薄」，是不是把正常的依靠说成了毛病？

这个说法对的地方很多。情绪调节的研究线（Gross 1998）早就区分过，有些调节方式在当下确实有效，也并不总要付出长期代价。

〔待核〕

人际情绪调节的研究线（Zaki 与 Williams 2013）也指出，别人参与进来的调节，往往比一个人硬扛更有效。

〔待核〕

本书并不否认这两条线：许桐那晚被阿成接住，难受确实退了，这是真实的收益，不需要打折。

反驳二：每个人都有自己习惯的安慰方式，窄一点怎么了？很多人一辈子靠一两种方式过得挺好。

这个说法同样对。本书没有主张「单一显影」一定有害。窄，只在两个条件下才成问题：一是同类难受反复出现，二是这条路的出口没有门。一个人若一辈子靠同一种方式过得很好，那就说明门是开着的，他随时可以换。

反驳三：「我」的变化，是人自己长出来的，不是安慰写出来的。把变化推给回应，是不是又回到了「人被环境塑造」的老话？

这一条，要回答得小心。本书不主张回应单方面「塑造」了谁。按前面说的，许桐与阿成、一句话、一股张力，是一起显出这个晚上的；回写写的是这个晚上显出来的东西。本书不设一个「被塑造的人」，也不设一个「塑造者」。可以观察到的只是：某类张力的显影，是越来越宽，还是越来越窄；这个变化是否伴随着「有没有口子」。

三条反驳停下来的地方，是同一个地方：它们都在回答「安慰当下好不好」，而本章问的是「安慰写回去之后，门开着没有」。当下好，是账面；门开着没有，是账面之外的事。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做三件事。

第一，不诊断。「需要被安慰的位置」是一个描述显影习惯的词，不是病名，也不是人格类型。本书不会给任何一个具体的人下「你的位置太薄」的结论。

第二，不劝人少找安慰。许桐那晚找阿成，找得对。本章反对的不是安慰，是安慰之后没有任何口子。

第三，不新增预测。本章没有提出 P1 至 P5 之外的预测。它只提供一个辅助的观察口径：PSI 里「认识」和「选择」两项，可以读出同一类难受里，被报告的应对方案有多少种。这个读法服务于第 17 章的变量操作化，也服务于第 20 章的「方案数」。

这一章怎样会错，有三种情形。

一，如果在 R 高的关系里，被安慰次数的增加，也同样伴随显影方式的窄化，那么「窄化由封闭结构开关」这一层就不成立，剩下的只是一个「重复使用带来习惯化」的平常说法，可以交给适应水平一类理论去解释。这时第 15 章对 R 的承重就被削弱了。

二，如果「形状被认出来」的回写，并不比「现成形状」的回写更稳，也就是两者在三个月后的 PSI 上没有差别，那么本章第五节的机制假说作废。

三，如果被报告的应对方案数，与被安慰的方式没有任何关系，而只与当事人的性格、教育程度或睡眠有关，那么本章把「方案数」读作回写结果的做法要撤回。

这三条都是可以被事后核对的。核对的办法留给第 29 至 32 章。本章只负责把话说在前头。

◆ 九、放回日子里

回到许桐。

那个周五之后又过了一个月。有一天晚上，她又在厨房里碰到类似的事：另一位家属嫌她叫号叫得慢。这一回，她回家没有洗杯子，坐在桌边，自己先说了一句：「今天又有人说我了。」

阿成放下手机，说：「我听着。」他没有说「你已经很好了」，也没有说「别想了」。他问：「这回是哪一句最扎？」

许桐想了一会儿，说：「是他看了一眼表。」

「看表。」阿成重复了一遍，「那明天要是再碰上，你想怎么办？」

她说：「我先说一句‘您稍等，前面还有两位’。」

这个晚上和上个月那个晚上，用的是同样的爱，同样的人，同样的厨房。不同的是，这次有了一个明天的形状，和一个没有说出口的约定：明天晚上，他会问一句「今天那句话说了吗」。

读者自己可以试一件小事。下一次有人向你倾诉，说完「你已经很好了」以后，如果情况允许，多问一句：「这件事，你明天想怎么办？」或者约一个

时间：「后天晚上我再问你一次，好吗？」这一句不必多，也不必准。它做的是留一个口子。

如果自己或身边的人难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

安慰把难受接住以后，要问一句：这个「我」今晚被写成了什么样，明天还有没有别的样子可以走。

> 小账
> 一，这一章的例子里，阿成那句「你已经很好了」补满了当晚的缺，却没有给「当众被点名」这个具体的缺留位置，缺被收住，不是被接住。二，尺子写下以后，第一个晚上没有口子，第二个晚上有了一个明天的动作和一次回头问，口子是后来才开的。

第 24 章

价格涨了，价值呢

这一章的问题：一项情绪服务的价格在涨，满意度在涨，续费的人也在涨，这三件事凑在一起，能不能说明它有价值？

场景　周四夜里十一点，周岚的出租屋

这是一个构想场景。

周岚，二十三岁，刚入职三个月。她订了一个付费的真人陪聊服务，平台上的陪聊师按等级定价。她固定找的那位陪聊师，一个月前升了「金牌」，每小时从五十八元涨到八十八元。

今晚她聊完最后一场，屏幕弹出续费页：六个月套餐，九折。页面上有一行小字：「您的满意度评分 4.9，已超过 93% 的用户。」下面是陪聊师的评价：「每一次都被好好接住了。」

她数了一下，这三个月一共聊了四十一次。每一次聊完，她都觉得轻了一点。今晚也一样：她讲了今天组会上被主管打断的事，陪聊师说「你已经很努力了，换谁都会难受」，她就觉得胸口松开了。

她点了续费。

然后她想起一件事。昨天同组的同事问她：「你那个方案，要不要直接跟主管说一下你的想法？」她当时笑着岔开了。今天组会，还是没有说。四十一次聊完，她至今没有对主管说过一句「我想把方案讲完」。

她把手机放在枕边，心里算了一笔账：一小时八十八元，轻了一点。可是下周组会，她发现自己还是不知道怎么开口。

◆ 一、三个读数，放在一起不加总

先把这个晚上的东西拆开。

价格：八十八元一小时，一个月涨了三十元。

满意度：4.9，每次聊完都觉得轻。

还有一样，页面上没有：下周组会，周岚开不开得了口。

这三样，本书分别叫三个读数。前两个，平台读得到，也读得很准。第三个，平台读不到，周岚自己也要到下周才知道。

本系列《价值是谁创造的？》（第 391 号）里有一个基本判断：价格与价值是并列的两层，各有各的读法，又缠在一起，谁也不是谁的现象。它还说过一句，价值更像天气，不像桌子。〔机制假说〕天气是云、风、温度、湿度和身体一起碰出来的，不能说它住在哪一处。放到这里：周岚那一晚的「值不值」，不住在八十八元里，也不住在 4.9 里，是几样东西一起碰出来的。

这给本章定了一个做法：**三栏并排，不加总**。价格一栏，满意度一栏，PSI 最小项一栏。每一栏单位不同，读法不同。把它们加成一个「性价比」，等于把三把尺子的刻度硬凑到同一把上。第 8 章已经讲过 PSI 内部不合成总分，取最小项。本章把同样的纪律扩大到价格上：价格与价值并列，不加总，也不互相折算。

为什么这样要紧？因为一旦加总，价格涨就会显得像是价值涨，满意度高就会显得像是价格合理。三栏分开放着，才看得见哪一栏在动，哪一栏没动。

◆ 二、价格为什么会跟着「当下轻了」走

先要问一个朴素的问题：市场上，情绪服务的价格是由什么推上去的?

大致有三股力量。

第一股，需求侧。周岚每次聊完觉得轻，下次还想来，付费意愿升高。意愿高，平台就有涨价空间。

第二股，口碑侧。评分、好评、「被好好接住」的留言，成为新用户选择的依据。评分高的陪聊师排在前面，排在前面的人订单更多，订单多就升级，升级就涨价。

第三股，成交本身回头改人。第 391 号把这叫成交回写：怎么买的，会回头改人有多想要。〔机制假说〕便宜到手的，掂量得少；排队、抢购才到手的，想要的程度往往越抢越深。放到陪聊上：金牌要提前三天约，约上了才聊，聊的时候就带着「好不容易约上」的重量。这份重量，会让这一小时显得更值。

三股力量有一个共同点：推价格的读数，几乎全是「当下」的。当下轻没轻，当下被不被接住，当下想不想再来。这些都是此刻的东西。

这并不是平台的错。价格本来就是一股力量一路留下的读数，它读得到的是已经发生、已经被看见的东西。周岚下周能不能开口，是还没有发生的东西，价格读不到。

把这层关系说出来，是为了引出本章的预测。如果价格读到的都是「当下」，而第 8 章定义的情绪价值是四方面可能空间的净变化，要过一段时间才显出来，那么二者就会在方向上各走各的。

◆ 三、市场误价预测

本书把这个推论写成一条预测，称为**市场误价预测**。先给定义。

误价：一项情绪服务的价格与满意度，同时处在高位或上升，而使用者 PSI 的最小项，在三个月后没有改善，或者下降。

预测的内容：在同类情绪服务中，价格、满意度与「即时改善」（聊前聊后的自评变化）正相关；价格、满意度与 PSI 最小项的三个月变化，弱相关或负相关。

这条预测要说清它的位置。它不在导论列出的 P1 至 P5 之内，不承担全书的承重。它是 P1 至 P4 的一个市场层后果：如果抹平主导且 R 低的互动，会让满意度不降反升（P4），而市场的定价读数恰恰来自满意度，那么市场就会系统地给「更会抹平」的服务更高的价格。本书把它登记为**附属预测**，失败了，影响的是第六编的这一章，不拖垮前面的核心赌注。

它怎样会错？有四种情形。

一，如果在同类服务里，价格和满意度与 PSI 最小项的三个月变化，呈中等以上的正相关，误价预测作废。

二，如果相关为正，但完全来自「复核点与修订权做得好的服务」，也就是 R 高的服务同时有高满意度、高价格、PSI 改善，那这恰恰说明价格并非总是误价，它读得到的取决于 R。这样一来，本章要改写成：价格误读的，只是 R 低的那一类。这是对本书有利的收窄，但也要如实登记。

三，如果高价格、高满意度的服务，使用者的 PSI 最小项改善，但改善的原因是使用者同时在接受别处的帮助，因而无法归给该服务，那么这条预测无法判定，只能写「未证实」。

四，如果样本里「长期留下来的用户」本身就是 PSI 较好的人，即存在生存者偏差，则相关为正也可能是挑出来的。预注册里必须把退出的用户一并追踪，计入失败分母，第 12 章讲过。

◆ 四、价格是一层，价值是一层

价格涨了，价值呢？这一节回答题目。

第 391 号拆过一个流传很广的说法：价格是价值的表现，价值是里面的本质，价格是外面的现象。书里给了四条理由，其中一条很浅近：老点心铺的糕，三块涨到六块，糕没有变；过了半年，队散了，价钱又落回来，糕还是没变。价格涨了一倍又落下去，价值一动不动。〔机制假说〕

这条放到情绪服务上，可以反过来读：周岚的陪聊师从五十八涨到八十八，那一个小时里发生的事，也许一点没变。变的是排队的人，是评分的数字，是「金牌」两个字。价格这一层在走，价值那一层未必跟着走。

可是也不能反着说：价格涨了，价值就一定没涨。第 391 号同样讲了，两层互相改：价格会回头改价值，价值也会回头改价格。陪聊师涨价以后，有可能更用心，因为客人更挑；也可能更省事，因为订单排满了。涨价以后的服务怎样变，是要看的，不是能推出来的。

所以，本章对「价格涨了，价值呢」的回答，只有一个朴素的版本：**不知道，要分开量。**价格由平台读，价值要靠 PSI 一类的读数去看，而且要看三个月后的最小项，看「下一轮开口成本」降没降。

放到周岚身上，这个问题可以变成一个具体的小问句：这四十一次里，有几次聊完以后，她为下一场真实的谈话多备了一句话？

如果是零，那么八十八元换来的是四十一个「轻了一点」的晚上，没有换来一个她能带去组会的句子。这不是说那四十一个晚上没有用，它们是真实的缓解，也是真实的陪伴。只是价格这一栏，读不出这件事。

◆ 五、背离怎么查：满意度、留存、复购与投诉

既然是预测，就要有办法查。本书提出一个最朴素的检验，称**背离检验**。

先说检验什么。对一项情绪服务，同时看两组读数：

第一组，市场侧：满意度评分、六个月留存、复购次数、投诉数。

第二组，价值侧：使用者 PSI 最小项的三个月、六个月变化，包括「下一轮开口成本」。

预测：在 R 低的服务里，第一组读数高，第二组读数不升；在 R 高的服务里，两组方向一致。如果两类服务都一致，或都不一致，预测作废。

这里有几个坑，必须在查之前说明白。

坑一：留存高，不等于满意高。留存有很多来源：习惯，转换成本，套餐已经付过钱，不好意思退。本书第 16 章说过，抹平主导且 R 低的关系里，信任和满意度会不降反升，求助网络反而先收窄。于是「留下来」可能正是自锁的表现。留存只能作为市场侧的读数，不能当作价值的证据。

坑二：投诉少，不等于没问题。自锁期的人不容易投诉，因为他对服务的评价是在被服务改过的尺子上量的。投诉少，也可能是尺子已经被调好了。因此，投诉这一栏要和「求助网络是否收窄」一起看，而不是单看。

坑三：复购高的服务，可能是价格较低的服务。要控制价格带，比较的是同一价格带里的服务。

坑四：使用者不同。愿意为情绪服务付高价的人，和不愿意的人本来就不一样。比较要在使用者自己前后进行，而不是比较两类人。这是第 29 章「个体内多基线设计」的要求。

这个检验目前只是一个设计。没有数据，没有结果。它的预注册方案、功效估计和伦理审查，留给第 29 章和附录。本章只写出它的形状，让读者知道，「价格涨了，价值呢」不是一句感叹，是一个可以被查、也可以被查倒的问题。

还有一个读法上的约定，要在查之前定好。什么叫「背离」，用哪一个月的读数，价格带怎么切，PSI 最小项降到什么程度算「没有改善」，这些都要在看数据之前写进预注册。第 391 号讲先行与滞后时有一句同样的提醒：比较的窗口必须在看数之前定好，不然每个结果都能被讲成预测对了。〔机制假说〕本书照此办理，并且要求把退出的使用者也算进去，因为最先离开的人，常常是答案最重要的那一批。

◆ 六、对手最强的说法：价格就是无数人的投票

对本章最有力的反驳，来自市场本身。

反驳是这样说的：价格不是平台随口喊出来的，它汇集了成千上万人的选择。一项服务能卖到八十八元一小时，说明有足够多的人，在知道自己情况的前提下，愿意用真金白银换它。每一个付钱的人，对自己的难受最有发言权。你说他们的评分被尺子改过，那你凭什么比他们更知道自己需要什么？

这个说法有几处是对的，应当说足。

其一，价格确实汇集了分散的信息。第 391 号里有一个很贴切的画面：外婆不知道今天全县的青菜有多少，也不知道天气对大棚的影响，可她看一眼别人的价牌，听一句旁边摊子的吆喝，就知道今天大致该卖多少。价格替她把许多她不知道的事折进了一个数。〔机制假说〕在多数商品上，这样的折算是可靠的。

其二，使用者的自评有分量。没有人比周岚更知道自己今晚轻没轻。本书也承认这一点：即时的缓解是真的，不是幻觉。

其三，对「凭什么比使用者更知道」的反问，本书不能回避。本书的回答是：不比。本书不替周岚判断她需要什么，只提出一件可以核对的事，即价格和满意度读到的是哪一段，没读到哪一段。

这个反驳停在哪里？它停在「尺子」上。

价格汇集的是大家的选择，而选择是依据各自的尺子做出的。如果这把尺子，是被同一类服务反复写出来的，是「快、站我这边、不追问」才算懂，那么成千上万人的投票，投的是同一把尺子量出来的结果。人多，不等于尺子多。一千把同样刻度的尺子量出一千个一样的读数，只能说明刻度一样，不能说明水位准。

用河边那把水尺打个比方。一条河边立了一把尺，每次涨水刻一道，大家按刻度判断水大不大。有一天，上游的水量变了，可是尺子上的刻度是上一次涨水刻的。一千个人来看，一千个人都说「水不大」，因为他们看的是同一把尺。价格是千人看水尺之后的共识，它准不准，要看尺子旁边有没有人定期拿真实水位去校一校。

这个比喻有它错的地方，要如实说：水位不会因为被量而改变，而情绪互动里，被量的东西会被量它的方式改写。周岚被「你已经很努力了」接住的那个晚上，她自己的难受也被这句话改过了形状。所以水尺的比喻只能拿来说「校」的必要，不能拿来说「量」是中立的。

到这里可以把第六编前面三章和本章接起来。

第 21 章讲想法里的透支：以错误信念提供的安慰，让缺退场。第 22 章讲现实里的透支：制度以「关怀」抹平结构问题。第 23 章讲「我」里的透支：位置变薄。三章讲的是三个不同的界，用的是同一个结构：安慰把此刻的缺补满，补满的东西写进了衡量「够不够」的尺子，而尺子旁边没有留口子。

到了市场，这个结构多出一层：尺子被标上了价格。

怎么说？满意度评分，是用使用者当下的尺子量出来的。尺子被写过一次，评分就按改过的刻度打。平台读到评分，定出价格。价格再回头成为新用户眼里的参照：「这么贵，一定很好。」这就是一个小小的回路：

回应写尺子，尺子打满意度，满意度推价格，价格再改新用户的尺子。

这个回路里，没有哪一步是谁的恶意。每一步都是各自合理的。周岚按自己的感受打分，平台按评分排序，新用户按排序选择。回路整体的后果，是一个没有任何人决定、却人人参与的东西：一个越来越高价、越来越满意、越来越读不出「有没有用」的市场。

按本书的写法，这里不设一个「操纵价格的人」，也不设一个「被操纵的人」。价格、满意度、使用者与平台，一起显出这样一个市场。价格涨，是这个回路显出来的读数。

这个回路和第 391 号讲的「层断裂」有一点相像。那本书描述的是整个经济里，价格在涨，价值与意义同时在退，而每个人的读数都挺好看，出事的地方是三层之间的联系。〔机制假说〕本章借用的，只是那个形状：读数最后一个动，前面的力量先松。放到情绪服务上，周岚的评分涨到 4.9 的时候，她下一轮开口的成本，可能已经悄悄高了。

必须承认，这是一个借用，不是一个证明。整个经济的层断裂与一项服务的误价，规模差了许多个数量级，本书不主张它们是同一回事。本书只说，两者都提醒：读数好看，不等于它背后的力量还在。

◆ 七、定价的人手里，能先做的一件事

读到这里，经营一项情绪服务的人可能会说：PSI 是个研究量表，我们的后台只有评分、留存和投诉，怎么办？

本书不要求谁一夜之间换掉后台。有一件事，成本很低，也不依赖任何量表：在服务结束的那一步，多放一个字段，叫「下一步」。它问的不是「满意吗」，而是「这次聊完，你在下周之内，有没有一件想做的具体的事」，并允许选「暂时没有」。

这个字段有三个用处。

一，它是一个复核点。下周同一时间，服务可以回头问一句：那件事做了吗？做了，记一笔；没做，也记一笔，不评价。有了这一笔，价格栏旁边就多了一栏。

二，它给修订权留了位置。如果使用者说「上次那样聊，我反而更慌」，服务者能据此改第二轮的做法。第 15 章讲过，修订权不是服务者的好脾气，是一个写进流程的可核验的东西。

三，它把「暂时没有」变得正当。有些晚上，使用者只想被陪一会儿，什么也不做。选「暂时没有」不扣分，不追问。这样，合理暂缓才不会被误编成抹平。

要同时提醒这一条的风险。字段一旦和绩效挂钩，就会被刷：服务者会引导使用者勾一个「下一步」，凑出一个好看的完成率。所以「下一步」的完成率只能给服务者自己看，不进排名，不进奖金，这与第 8 章规定的「PSI 只诊断，不奖惩」是同一条纪律。

做这件事的人不必是心理学家。一个客服后台的值班员，一位社区里做倾听志愿者的大姐，都能在结束时多问一句、一周后回头再问一句。能不能做到，看的是这一句问话有没有被排进日程，不看谁问得漂亮。

这个办法不保证有用。它是否真的降低了「下一轮开口成本」，是第 29 章以后才能查的事。本节只想说明一点：价格栏旁边加一栏，并不需要等一个完美的量表，只需要先承认，评分不是全部的账。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做四件事。

第一，不评价任何一家真实的平台，也不指向任何一位真实的陪聊师。本章的人物和平台全部是构想。

第二，不主张「贵的服务都是骗人的」。价格高，可能是因为服务者受过长期训练，也可能是因为服务有真实的复核点。这一点要靠第二组读数去分。

第三，不给使用者「该不该续费」的建议。周岚续不续，是她的事。本书能做的是，让她续费的时候，手里多一个问题。

第四，不把 PSI 变成评级。PSI 只诊断，不奖惩。如果某个平台拿 PSI 最小项去给陪聊师排名、发奖金，PSI 就会被刷，变成又一个满意度。第 8 章和第 27 章都写明了这条。

这一章怎样会错，除了第三节列出的四种，还有三种。

一，如果在价格带固定、使用者前后对比的设计里，满意度与六个月留存的升高，和 PSI 最小项的改善同步，没有背离，那么「价格读的是当下」这个说法要收窄为「只在部分服务里成立」。

二，如果背离只出现在 R 低的服务，R 高的服务里读数一致，那么本章要改写成「价格读不出的，是 R 低的那一类」。这正是第 15 章的预期，但仍要登记为被检验过的结果，而不是事先就算赢了。

三，如果背离的出现，可以完全用「使用者本来就有长期困难，所以更爱用、更舍得付」来解释，即反向因果，那么本章把价格解释为误价的做法要撤回。这一点，要靠个体内的前后设计去排除。

这三条，加上第三节的四条，是本章的全部失败条件。它们都写在查之前。

◆ 九、放回日子里

回到周岚。

续费之后第三天，她做了一件很小的事。她没有取消陪聊，也没有换人。她只是在周四夜里聊完之前，对陪聊师说：「今天聊完，我想把明天组会要说的第一句话定下来。」

陪聊师愣了一下，说：「好。」两个人花了十分钟，把那一句定成了：「主管，我想把方案讲完。」她读了三遍。

第二天组会，她说了这句话，声音有点抖，主管点点头，说「你讲」。她讲了四分钟，没讲完，被打断了一次。可是那一句已经说出来了。

晚上她又打开评分页，给陪聊师打了五星。然后，在另一个地方，她给自己记了一笔：今天，开口的成本降了一点。

这件事里，八十八元没有变，4.9　没有变。变的是聊的方式里多了一个次日的动作。价格栏没有记下这一笔，满意度栏也没有。只有第三栏，记得下来。

周岚不知道，也没有人替她算过：这十分钟，是四十一次聊天里，第一次有一件东西从夜里的屋子走到了白天的会议室。以后的聊法会不会因此变，她自己也说不准。可是至少有一次，价格那一栏之外，多了一条她自己认得出的线。

读者自己可以试一件小事：下一次为一项情绪服务付钱，或者收到一项情绪服务的好评邀请时，先在本子上写三行，价格多少，当下轻了多少，后天有什么事因它变得可做。三行分开写，不要加起来。过两周回头看，哪一行是空的，哪一行在涨。

如果自己或身边的人难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

价格读得到此刻的轻，读不到下一轮开口的成本；三样分开写，不加总，再决定值不值。

小账

一，这一章的例子里，陪聊补满了当晚的缺，却没有接上「组会上怎么开口」那个缺，价格和评分都读不到它。二，尺子写下以后，起初没有口子，直到周岚自己要求把次日的第一句话定下来，口子才开出来一条缝。

本编总判断　想法里、现实里、「我」里和市场里，透支是同一个形状：回应把此刻的缺补满，把自己的舒适写进衡量舒适的尺子，又没有留下把尺子改回来的口子；到了市场，这把尺子还被标了价。

第 七 编

应用

前六编把一件事从头拆到尾：一句安慰怎样把自己的舒适写进尺子，尺子写下以后，有没有口子能改回来。那些章节大多在研究的语言里说话。第七编把它搬到四个地方：家里，教室，柜台与工位，还有深夜和 AI 助手的聊天。

搬过去，不是把结论再说一遍。每个地方，尺子由不同的东西写下，口子也长在不同的位置。家里的口子可能是一句话和一个周日；教室里的口子，是批改之后的一次回头；柜台上的口子，是一条真能改动下一次流程的反馈；与 AI 的夜聊里，口子常常根本没有人想过要留。

本编所有场景都是构想，不是个案，也不承担证据。它们的用处只有一个：让五条预测落到可以观察的地方，让读者和将来的复核者知道往哪里看，看到什么算本书错了。

第 25 章

最懂你的人，最容易让你停在原地

这一章的问题：为什么最贴心的回应，常常出自最亲近的人，又常常让人停在原处？

场景　周五夜里十一点半，许桐家

这是一个构想场景。

许桐没开客厅的大灯。阿成刚从货运站回来，鞋还没换，手机在口袋里又震了一下，他没有看。

这一天，许桐在中心给一位老人换药。老人的儿子站在门口，说她动作慢，说了十来分钟，最后一句是：「你们这些人就是拿钱不做事。」她没有回嘴。这句话在她胸口压了六个小时。

她开了口，只讲到一半。阿成把手机放到茶几上，说：「辛苦了。那种人不用理他。明天要不要请个假？我给你们主任打个电话。」

他说得很快，也很对。许桐点了点头，胸口那块东西松了一点。

她本来还有半句没说。那半句是：老人的伤口，她自己也不确定处理得够不够好。可是话已经被接住了，她没有再往下讲。

后来阿成去洗澡，许桐一个人坐在沙发上，把那半句话在心里又过了一遍。水声很响。她想，明天再说吧，也许明天就不用说了。

◆ 一、先把「停在原地」说窄

这一章要解释一种常见的感觉：身边有一个特别懂你的人，你却觉得自己好几年没有挪过窝。

先把话说窄。「停在原地」不是说关系变坏了。它多半发生在关系看上去很好的时候：话说得出口，人接得住，日子过得稳，吵架很少。本书说的停，是另一件事：某一类差别，一直没有被接上。

用第 13 章的话说，咬合面在涨，余异被封存。默契越来越多，信任越来越深，可是那些「可接上而尚未被接住」的差别，没有地方可去。账面不动，却取不出来。

这样说，有一个后果：从外面看，从当事人自己看，都看不出毛病。没有争吵，没有冷淡，没有谁变坏。要看出来，只能问一个平常不会问的问题：这几年里，有哪件事，是在这段关系里被改变了的？答案若是「一件也想不起来」，而日子又过得很舒服，就值得停下来看一眼。

水尺的比喻在这里可以用一下。河边立着一把尺，每回涨水，人们在上面刻一道。日子久了，大家按刻度判断水大不大，忘了刻度是上一次涨水刻上去的。家里的「懂」就是这把尺：它是被一次次回应刻出来的，而尺边上有没有人定期拿真实的水位去校，决定了它是帮人看水，还是替水说话。这个比喻有一处不准：水位不会因为被量而改变，家里的难受会。被怎样量，它就慢慢长成怎样。

再设想一个三个月后的许桐。她在科室例会上被护士长问到一个换药的细节，她答得含糊。散会后她没有去查，也没有去问那位前辈。她回家对阿成说了一句「今天有点烦」，阿成说「辛苦了，别想了」。这一回，她连半句都没

有多讲。不是她不愿意，是那条路她自己也不太走了：说多了，反而显得不领情。

家是最容易出现这种情形的地方。原因不在亲近本身有毒，这一点后面会专门讲。原因在于，亲近的人回应得最快、最准、最少反驳，一句话落下去，尺子被写下的速度，也最快。

◆ 二、那一晚的账，怎样记

先照第 12 章的办法，只按后果记，不按用心记。

阿成的用心没有问题。他是在接她。「辛苦了」里有体贴，他愿意给主任打电话，也是实打实的。

后果有三笔。第一笔：她胸口松了，当晚的难受下降。这一笔是正的，账面上也最亮，不应该被小看。第二笔：那半句话没有说出来。老人的伤口怎么办，她心里的不确定落在哪里，这件事没有落到「明天还在的可做形状」上。第三笔：阿成递出的形状是「请假，别理那种人」，它悄悄把今晚的张力，写成了一个「需要被安慰的许桐」的位置。

按第 9 章的五形态，这里有两样：替对方决定（请假），以及转移话题的重心（从伤口转到那个难缠的人）。按第 12 章的手册，这一晚多半编为抹平，不过要附一条备注：疲惫的夜晚，低信任的时刻，抹平也可能只是卸压，要分开记。

一个夜晚，说明不了什么。要紧的是，同样的夜晚如果每周重复，尺子上会刻下什么。这个问题，要等到下一节才能答。

不妨把同一个夜晚，换一种写法，看后果有什么不同。阿成还是先说「辛苦了」。接着他多问了一句：「你说那个老人的伤口，你是担心哪里？」许桐答：「怕渗，怕他夜里自己撕了。」阿成说：「那明天上班第一件事，你去看一眼，回来告诉我？」这一回，难受没有立刻散，可是它落到了一个次日仍在的形状上：明天，第一件事，看一眼，回来说。这是第 10 章说的转换，也带着一个小小的复核点。两种写法，阿成用的力气差不多，只是第二种留了口子。

有人会问，第二种写法是不是太像一场谈话技巧课。它不是。技巧是一句话怎么说；这里说的，是那句话之后有没有一个明天。阿成把话说完，如果第二天什么也没有发生，那句追问也会变成另一种漂亮的话。口子靠的是后面的安排，不靠前面的措辞。

这一点，在许桐家和在别人家，都一样。

口子若是靠临场的好心情撑着，迟早会在某个疲惫的周五夜里断掉。能撑下去的，多半是已经变成了日历上的一格。许桐和阿成的周日十分钟，不该是「有空就谈」，而该是一个写在手机里、会响的闹钟。这听上去不浪漫，却比浪漫可靠。

◆ 三、亲近为什么写得快

本书的核心判断落在家里，用白话说，只有两句。

第一句：一次回应把它带来的舒适，刻进了「什么才叫懂我」的尺子。许桐会慢慢认定，最懂我的回应，就是快，就是站在我这边，就是不追问。第二句：这道刻痕能不能改回，看家里有没有口子，也就是第 15 章的三样东西：复核点，修订权，重开通道。

亲近的人，在两处特别容易出事。

一处是写得快。回应越快、越贴、越少反驳，尺子刻得越深，也越快被认领。三个月后，许桐再遇到一个愿意追问的同事，她会觉得对方「不太懂我」。这不是她挑剔，是尺子已经在那里了。

另一处是开口贵。许桐想对阿成说「你那样说，我反而没法往下讲」，这句话要冒一点伤他的风险，而他正是她最不想伤的人。重开的价格，随着亲近一起涨了。

所以，对「越亲近越有害」这个流行说法，本书不接受，也不否认。第 3 章列过六条研究线，各自看见过一类有害的支持，如隐形支持（Bolger、Zuckerman 与 Kessler 2000）、家庭迁就（Lebowitz 一脉）、过度再保证（Coyne 1976）。

〔待核〕

它们大多把有害归给支持的类型，或者归给关系的存量。本书往里推了一步：同一份亲近，R 高，它是增值；R 低，它是透支。亲近让两种结果都被放大。

另外两条预测也能在家里找到影子。P2 问的是：如果先回应的人换了，比如阿成调去外地三个月，许桐心里那把「最懂我的回应」的尺子，会不会回到原来的位置？预测是，有口子的家，会回弹；没有口子的家，不回弹，她会一直觉得别人「不够懂」。P4 问的是：满意度和信任可以一直在涨，而 PSI 的求助网络一项先收窄。许桐越来越少对姐姐讲单位里的烦心事，因为「回家说一声就够了」。满意度没有降，求助的人却越来越少，这就是第 16 章说的自锁的早期样子。这些都是预测，不是观察。

还有一条近邻的线，值得在这里提一下。依赖悖论一脉（Feeney　2007）的大意是：在亲密关系里，被稳稳接住的依赖，反倒可能支撑出更多的独立。

〔待核〕

这和本章并不冲突，它恰好指向同一处：接住之后，能不能走开。能走开的依赖，是有口子的依赖。本书只是把「能不能走开」，换成三个可以操纵、可以核验的成分，不再停在「稳」与「不稳」这一层。

◆ 四、谁每次先开口

本系列《不是不爱了》（第　97　号）里有一条，与这一晚贴得很近：每一次旧事被调用，都有人先调用它；高共历而发起权零换手的关系，风险不同。〔机制假说〕该书在盘点自己的盲区时承认，它的九个读数没有一个测量发起权。读数全高、而每次都由同一方发起，这样的关系在仪表上显示为健康。

这个盲点，正好落在许桐家。

老方家里也一样，只是方向反过来。方沁每个周日定时打电话，从头到尾都是她先开口：药吃了没有，血压多少，下周哪天去医院。老方答。三年里，老方先提起的话题，大概只有一类：「你妈当年……」，而方沁每次都说：「爸，别想了。」这是另一种单边，发起权在女儿，而老方最想发起的那一件，恰好是最容易被她收掉的。

这里要看清一个细节：方沁收掉那一句，用的是最温柔的办法。她不是不听，她是不想让父亲难过。这正是第 11 章说的「声音被收掉」，它从来不凶，常常是体贴的。被收掉的不是一句话，是一个议题：老方的妻子，老方的孤

单，老方想让人陪他再说一遍的那些年。这个议题被封存了，三年里没有被动过。

数一数她家一周里「谁先开口」。阿成夜里接电话，回家晚，他先开口时，多半是问：「今天怎么样？」许桐答，他接。他再开口，多半是给办法。许桐从来没有先问过他：「你那批货，今天压得住吗？」

这不是谁不对。夜里十一点半，一个人刚下班，一个人守着等，角色就这样排下来了。可是排久了，「接」这个动作，被一方固定住了；另一方习惯了被接，也习惯了不去接。

发起权的换手，因此是一个可以直接数的东西。一个月里，由许桐先提起的话题有几个，由阿成先提起的有几个；提起以后，对方有没有改了第二轮的做法。换手少，R 就低。一条一直单边的通道，哪怕每一次都很暖，也不是一条返回的通道。

这和家庭迁就的研究线（Lebowitz 一脉）看到的是同一类事：家人为了让对方少难受，一次次替对方改了日子的安排，短期里，对方的痛苦确实下降了。

〔待核〕

那条线更多追问迁就的类型与量。本书追问的是另一件：迁就的那一边，有没有一个口子，让对方有一天可以说「这一样，我想自己来」。

这里有一处要承认：换手率只是本书拟用的观察项，不是已经验证的指标。它能不能和 PSI 的最小项挂上钩，是第 29 章以后要预注册的事。

◆ 五、托付怎样翻成剥夺

再看另一户：老方，67 岁，退休中学语文教师；女儿方沁，38 岁，外企财务。

方沁是整条街上最懂她爸的人。去年老方摔了一跤，之后，方沁接手了他的药，他的挂号，他的银行卡，连他每周买菜的钱数。她说：「爸，你别管了，我来。」她说得诚恳，每一件事也办得妥当。

一开始，老方把这叫托付。他对老同事说：「有闺女在，我省心。」

大概半年以后，老方想给一位老同事寄一套旧书，邮费不多，他犹豫了一下，没有开口。他怕麻烦女儿，怕她又说：「爸，这点事你别折腾。」他把书放回了架子。

本系列《不是不爱了》（第 97 号）有一节，标题是「结构翻转：为什么一方保留自由、另一方承担责任时，托付会迅速变成剥夺」。它讲的是夫妻间的承接：责任、资源、控制、信息和申诉权若对不齐，同样的义务，会从托付翻成征用。〔机制假说〕

本书借这条命题，但不照搬。父女不是夫妻，老方也没有被谁拿走什么。可是有一个结构相通：方沁的承接次次都对，次次都暖，而老方那一边的决定权和重开权，一点一点变薄了。他没有被夺，是被接着接着，接空了。

方沁没有做错任何一件事。缺的是这条线上的口子：没有哪个时间点，是为把决定权还给老方而设的。

换成第 8 章的读数来问：老方的认识、选择、行动、关系四方面，哪一项最先变薄？大概是选择与行动。再问「下一轮开口成本」：他下一次想寄书，要先在心里过几道关？怕麻烦，怕被拦，怕让她难做。这一项，比他当下满不

满意，更能说明问题。他说「有闺女在，我省心」，是真话；他把书放回架子，也是真的。两件真事，并存在同一个人身上。

◆ 六、对手最强的说法

对这一章，最强的反对来自两个方向，要先写足。

第一个方向：家不是实验室。一个人刚从难缠的一天里回来，他要的是被接住，不是被追问。这话对，对在哪里？对在急性的难受面前，先让人落地，就是体贴；把每一次安慰都硬改成「转换」，反而是对人的不尊重。回应性研究一脉（Reis 与 Shaver 1988；Zaki 与 Williams 2013）看见的就是这个：被理解、被在乎的感觉，本身有价值，而且这价值往往出现得很快。

〔待核〕

第二个方向：依赖导向的帮助，有时是对的。老方摔过一跤，方沁接手药和账，在最初几周里，可能是救命的。Nadler　一脉区分过依赖导向与自主导向的帮助：前者直接替对方做，后者给对方工具自己做。

〔待核〕

这条线并不说前者一律有害，要看对方此刻需要什么，也要看有没有留下变成后者的路。

这两个说法，本书都接受。本书停在它们没有问的那一处：被接住之后，尺子上刻下了什么，有没有人定期来校一次。急性夜晚的抹平，若带着复核点，就是第　10　章说的合理暂缓，不属于透支。方沁头几周的接手，若带着「三个月后我们看哪几样交还给你」的安排，也不属于透支。

区别只有一处：有没有那个口子。

还有第三种反对，来自文化。有人会说：在不少家庭里，「我来」「你别管」就是爱的话，本来就不需要记账，一记账，味道就变了。这话有分量，本书不想否认。账本的比喻，确实会把一些东西变冷。所以本书要的账，不是谁欠谁，只是一个很小的问题：这份爱，留没留一条能让对方说话的缝。孝不排斥这条缝，好的孝，反而常常自己留着它。

◆ 七、从抹平转向转换，要改什么

想改，不能只加力度。第 16 章说过，量不是问题，可达结构才是问题。

在家里，口子可以小到不像一个「方案」。下面三个做法，每个对应 R 的一个成分。

对复核点：把「回头再说」换成看得见的约定。许桐和阿成可以说好，每个周日晚饭后，十分钟，只谈一件事：这周有哪件事，当时被接住了，可是其实还没完。有时间，有地点，有人记。

对修订权：让被回应的一方，能改动第二轮的做法。许桐可以说：「下一次，你先别给办法，先问我一句，要不要办法。」阿成能不能真的照着改，是这条成不成立的关键。改不了，修订权就只是一句话。

对重开通道：让旧事可以被再提起。那个老人的伤口，许桐可以在下周日再提，而且不必为「又提这个」道歉。

发起权也可以试着换手：这个月，由许桐先问阿成：「你那边今天压得住吗？」让接的动作，变成双向的。

时机也要拣。急性的夜晚，不是谈修订权的时候。许桐刚被人骂了一通，这时对阿成说「请按流程修订你的回应」，只会让两个人都难受。办法是先落

地，隔几天，在平静的时候再谈，谈那一晚留下的东西。先接，后校，两步分开，各自都不丢。

还有一个关于议题的预测，放在家里最容易看清。设想某一天，许桐终于把老人伤口的事讲了出来，阿成听完说：「那天我是不是说得太快了？」两个人都承认，这是一个转折。按 P3，转折以后，新出现的难事上，阿成大概会用转换式的回应，PSI 的增益上升；可是那些在转折以前就被封存的旧议题，比如她这两年没提过的夜班安排，不会自己跟着松动。旧账要一件一件重开，转折不会替她们开。这条预测，要等第 31 章的追踪来检验。

老方与方沁，可以每月一次，由方沁把一件事完整交还：「这个月，你的药盒你自己装。装错了，我们周日一起看。」交还要带一点风险，这是它与「放手不管」的差别。

风险的大小，要按老方的身体来定。药盒交还，比银行卡交还要小；银行卡里一个小额的买菜钱，比整张卡要小。不必一步到位，一步一步还，每还一步，约一个看一眼的日子。方沁手里留着的，是随时能接回去的那只手。老方看得见这只手，他才敢伸出去。

这些都是构想中的做法，还没有人检验过。它们只是把 R 的三个成分，翻译成家里说得出口的话。

如果将来要检验，家里的口子也有可以核验的样子：周日的十分钟，有没有发生，有没有被记下；许桐提出的修订，阿成第二周的做法有没有变；被搁置的议题，有没有哪一件被重新提起过。三样都能让第三个人看得见，不必靠当事人说「我们沟通得挺好」。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做四件事。

第一，不说阿成或方沁有毛病。他们的回应，按用心都对，按后果也不见恶意。

第二，不给夫妻或父女的关系下诊断。一对夫妻的周日十分钟，救不救得了一段关系，本书不知道。

第三，不把「被安慰」当成坏事。许桐那晚被接住，好受了，这是实在的好处，不必为此内疚。

第四，不替读者决定该和谁约哪一个周日。有的家，夜里十一点半就该睡觉；有的家，一周里只有周三能碰上面。口子要长在各家自己的时间表上，本书只说它该有什么成分。

这一章在什么情况下作废？列四条。

一，如果将来的实验显示，R 低的亲密关系里，抹平的三个月 PSI 并不下降，这一章对 P1 的解释就站不住。

二，如果发起权长期单边与 PSI 的求助网络一项收窄之间，看不出任何关联，这一章对第 97 号那条命题的借用，应当撤回。

三，如果老方这样的情形，设了复核点和交还点之后，PSI 反而更差，说明口子本身会带来负担，要重新找条件。

四，如果某一类家庭里，单边承接又无复核点的关系，长期 PSI 反而更好，说明本书漏掉了更强的保护因素，比如对孝与养的不同安排。到那时，这一章只能算一条没被证实的构想。

另有一点，要对「最懂你」这个词本身说一句：被某人懂，也可能是一种真实的、长期的好。本书只主张，当这份懂没有口子的时候，会有一种代价被延后；并没有主张，所有被懂的人都在付这个代价。

◆ 九、放回日子里

回到许桐家。

那个周五夜里，许桐没有说那半句话。三个月后，她大概也不会觉得自己吃了亏。她觉得被爱，也被懂。这些感觉没有骗她。

可是她心里有几件事，一直没有地方放：老人的伤口，她对自己的信心，她想问阿成一句而没问出口的话。它们没有消失，只是被封在那里。

读者可以自己试一件小事。选一个最近被亲近的人接住过的难受，隔几天问自己一句：「那件事，后来怎么样了？」如果答案是「不记得了」或「好像过去了」，再问一句：是做完了，还是没人再提了？

然后和对方约一个复核点，不用大，一个周日，十分钟，就够。几周以后，看一眼那十分钟里，有没有哪件事的做法被改过。有，是个信号；没有，也不必急着下结论，换个办法再试一次。

有一点要提醒：别一上来就想把整个家的习惯改掉。口子是长出来的，不是安上去的。头三个周日，也许什么都谈不出来，两个人只是坐着喝茶，那也算数。它至少说明，这个时间被留下了。

老方那边，也可以只做很小的一件事。下个周日打电话，方沁在说完药和血压之后，留一句：「爸，这周你有没有一件想自己办的事？」老方也许答不上来，也许说「没有」。没关系。问一次，是一个口子；问了三个月，口子就

长出了形状。她不需要马上把银行卡还给他，她只需要让「想自己办」这四个字，可以在电话里被说出来。

涉及身体或心理的难处，本书不给诊疗建议。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

最后说一句不太好听的话：这一章的办法，对一些家庭会显得笨拙。夫妻之间每周坐下来谈十分钟，听上去像开会。可是笨拙的东西，往往正是能被核验的东西。顺滑的亲近不需要被核验，也因此看不见自己的盲区。

带走的话

最懂你的回应，要留一个口子，让你能说一句「刚才那样，我想改一改」。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？阿成补满了许桐当晚的缺，那半句话没有地方放；方沁补满了老方的日常，决定权一点点变薄。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？许桐家和老方家都还没有，周日十分钟和交还一件事，是两个可以试的口子。

第 26 章

讲台上的两种「没事」

这一章的问题：老师说「没关系」，什么时候是在帮学生，什么时候是在替学生封口？

场景　周四放学后，初二（3）班教室

这是一个构想场景。

季老师，41 岁，初中数学老师，刚把一摞分式方程的小测卷发完。窗外的值日生在拖地，椅子一把一把倒扣上桌。

小远，14 岁，留在座位上，没有走。他的卷子上有一个红色的 54。最后一题，他去分母的时候漏乘了一项，解出来的根没有代回去检验，红笔在那里画了一个很大的圈。

他没有抬头，说：「老师，我是不是学不会这个。」

季老师在他前排的位子坐下。她备课到很晚，上午还开了一个会，嗓子有点哑。她说：「别这么想。你已经很棒了，这次就当练习，不算分。下次检验那一步，你不用写了，会解出来就行。」

小远「嗯」了一声，肩膀松下来，笑了一下。他收拾书包，走到门口，没有像平时那样回头问一句。

季老师看着那个背影，觉得自己做了一件对的事。过了很久，她才想起来：他今天一个问题也没有问。

◆ 一、讲台上有两种「没事」

教室里的「没事」，天天都在说。「没关系」「下次就会了」「你已经很努力了」。大部分时候，它们是对的，也是必要的。一个孩子刚被一个 54 分打中，先让他落地，是老师的本分。

本章要分开的，是落地之后发生的事。同一句「没事」，后面可以跟着两种东西。

一种，是把缺补满：要求降下来，错误被轻轻带过，话题转到别处，孩子心里的那个洞被盖上了。这是第 9 章说的抹平。另一种，是让那个缺有地方去：指出差在哪里，约一个再看一眼的日子，让孩子知道下一步是什么。这是第 10 章说的转换，带着复核点的暂缓，也算在这一边。

两种「没事」，在当天下午，看起来几乎一样。孩子都会松一口气，老师都会觉得自己做了好事。区别在三个月后才显出来，而且不在孩子当时的心情里，在他下一次愿不愿意把没学会的东西说出口。

这一章写的是师生之间的情形。它和上一章的家里有一处不同：教室里有分数，有排名，有公开的比较，老师手里握着打分的权力。这一点，会让每一个口子都比在家里更难开。

◆ 二、那一天的账，和尺子上的刻痕

照老办法，只按后果记。

第一笔：小远的难受下降了。他笑了，肩膀松了。这一笔是正的，不该被抹掉。

第二笔：「检验那一步不用写了」。这是一次降要求。检验不是一个可有可无的形式。在分式方程里，它是挡住增根的那道关；去掉它，小远这一次省了力，可是同一类题再来时，他手里少了一样工具。这一条，按第 9 章编为「替对方决定」：由老师替学生裁定了「他够不上这一步」。

第三笔：「你已经很棒了」。这句话没有说错什么，也没有说对什么，它没有指向任何一件具体的事。它让孩子觉得被肯定，却不告诉他肯定的是哪一处。按手册，这是空泛表扬，落在「否认事实」与「转移话题」之间：54 分这个事实，被一句总评盖住了。

第四笔最容易漏掉：小远没有问问题。他平时每次下课，总会留一个小问题，有时很傻，有时问到点子上。这一天他没有。这是一个很小的读数，可是正是第 8 章新加的那一项：下一轮开口成本。他今天得到的是「不用写」，下一次他想问「检验到底为什么要做」的时候，开口会变得更贵：问了，就等于承认自己上次没懂。

这四笔里，前两笔是账面上的，后两笔才是取不出来的那一部分。

下面接着看这四笔怎样写进尺子。教室里的尺子，是学生用来判断「什么算我学会了」「老师什么时候满意」的那把标准。

教室里的尺子，和家里的有点不同。它是学生用来判断「什么算我学会了」「老师什么时候满意」的那把标准。

降要求，写下的是：我能做的，就是老师要的。小远今天认领的尺子是，只要会解，检验可以省。下一次测试，如果老师还是这样接，那把尺子就被刻深了一格。三个月后，别的老师要他写检验，他会觉得是在刁难。这不是他变懒，是尺子已经在那里了。

想象三个月后的小远。期中以后，换了一位代课老师，要求分式方程必须写检验。小远在作业本上写下「检验省略」四个字，对老师说：「季老师说可以不写。」这句话里没有一点撒谎。他只是在认领一把早已刻好的尺子。

空泛表扬，写下的是另一种东西：被夸的位置，和做出来的东西，是分开的。他听到「很棒」，不知道哪里棒，就只能把「很棒」当成一种待遇，而不是一种反馈。时间长了，他对夸奖会越来越饿，对具体的错处会越来越怕。这是第 6 章讲过的尺子漂移：适应水平一脉的研究线早就看到，同样的刺激要越来越多才有感觉。

〔待核〕

本书接受这一点，是已知现象。本书追问的是漂移之后，有没有人拿一件具体的事去把它校回来。

两种抹平，在教室里还共有一个特点：它们都不收费。降要求，老师省了一次批评；空泛表扬，老师省了一次分析。当天的成本，都落在老师和学生之外的未来里。

这并不是说，表扬一律有害。具体的表扬，是转换的一部分：「你这题的移项，三步都对」，它指向一件可以再做一次的事。有害的是那种换了任何一个学生、任何一道题都能说的夸奖。判断的办法很朴素：这句话，能不能只对这一个孩子的这一道题说？能，它多半是反馈；不能，它多半是一种待遇。

◆ 三、转换：同一个下午，换一种写法

把这个下午，用转换的办法重写一遍。仍然是季老师，仍然是 54 分。

小远说：「老师，我是不是学不会这个。」

季老师坐下来，先不否认：「这次没做好，是真的。可是你错的地方很集中，就这一处：去分母漏乘了一项，没有检验。其他几题，你是对的。」

她把那题的两步指给他看。这个指法很重要：错处是具体的，数得出来，也修得动。

然后她说：「这个周三，放学后十分钟，你拿一道同类的题来，做给我看一遍，我看你检验有没有写。不做也行，可是做了，我们两个就都知道这一块补上了没有。你想选哪一天？」

这里有三个口子，可以一一对上第 15 章。

复核点：周三，十分钟，一道同类题，有人看。不是「下次努力」，是一个约好的、可以核验的日子。

修订权：「你想选哪一天」，还有「每次几道题，你来定」。学生可以改老师的安排，而且老师真的接。如果老师说了让他选，最后又按自己的时间走，这条就不成立。

重开通道：错题本里这一类的旧错，随时可以再翻出来，不会因为「已经讲过了」而被拒绝。

这样重写，小远当天不一定更高兴。

回头看那一句「我是不是学不会这个」。第 11 章说，一个声音冒出来，只有两个去处：被收掉，或者被安放。降要求那一版，把它收掉了：「别这么想」。转换那一版，把它安放了：它变成一个可以回答的问题，答案是「不是学不会，是漏了一步」，而且有一个周三可以验证。

注意，同一句话，两种处理，老师说话的语气可以一样温和。分别只在这句话之后，它有没有落到「次日仍在」的形状上。他可能还是低着头，甚至更难受：他要面对那个 54，而且面对的是具体的、一周后就要交的那一部分。可是他的下一次开口成本，下降了：他知道老师不会因为他问了而更看不起他。

周三那天，小远可能来，也可能不来。如果他没来，转换那一版并没有失败，它只是还没有被认领。季老师可以在周四早上，路过他的座位，说一句：「昨天我等了你十分钟，本子上我给你留了一道题。」不是责备，只是让他知道，那个口子还开着。口子不会因为一次没人走进来就关上，这正是它与一次性的谈话不同的地方。

◆ 四、判据：学生 PSI 的最小项，不是当下的心情

怎样判断季老师那天做对没做对？不能用小远当时的心情。第 8 章定过：情绪价值是一次互动之后，参与者在认识、选择、行动、关系四方面可能空间的净变化；各项不合成总分，取最小项。

放到小远身上，四项大概是这样问。

认识：他现在知道自己错在哪里吗？是「我不行」，还是「我漏了检验」？

选择：他有几种可以走的办法？只有「别做了」和「硬做」，还是有「先做同类的小题」「找同学对一遍」？

行动：下周三之前，他有没有一件具体的事可做？

关系：他下一次再说「我没懂」，敢不敢，开口成本多高？

用降要求那一版的季老师，这四项里，认识大概没变，选择变少了，行动没有，关系项里的开口成本偏高。最小项落在哪一项，就是这一版的成绩。

这里是一个构想的读数，不是测出来的结果。如果将来真去测，应当请小远自己回答，也请一位知情的第三方来看，比如他的班主任或另一位数学老师。小远读他那一份，老师读她那一份，两份未必一致，这没有关系，第 7 章已经说过，价值本来就不记在某一个人名下。

这里有两条纪律，必须写明。一，PSI 只诊断，不奖惩。它不能拿来给老师排名，不能进评教，不能给学生排位。一用来奖惩，老师就会学会刷它：让学生答「我敢开口」，而不是让学生真的敢。二，PSI 的判据是学生，不是老师的意图。季老师是好老师，这是另一件事。

◆ 五、阻力，要多大才算好

第 354 号《心的发生学导论》里有一章讲苦难，大意是：长大需要经过阻力，可是有阻力不保证长大。〔机制假说〕它把阻力分成三种不成立的情形：一是阻力太小，事事顺风，心停在原来的合成里；二是阻力太大，压得人透不过气，人做的是自保，不是生长；三是阻力来了，却没有地方回写，痛过了没有留下东西。

放进教室里，这三种几乎是现成的。

阻力太小：降要求，空泛表扬，错处永远不被顶回来。小远一路顺风，直到初三的某一次大考。

阻力太大：一次测验之后，当众念分数，周周排名，把每个错处都当成态度问题。孩子不会因此变强，更常见的是缩回去，不再暴露任何不会的东西。

阻力来了而没地方回写：老师指出了错，孩子也改了，可是没有人再看，没有人说「这次对了」。这样的阻力，孩子是一个人撑，撑完下一次还是原来的样子。

所以，阻力和成效的关系，不是越大越好，也不是越小越好。它非单调。本书不去替它找一个最佳点，因为那个点因人而异，因题而异，因当天他睡得怎样而异。本书只指一件事：不管大小，阻力要有一个回写的地方。复核点就是这个地方。

在教室里，这个地方可以朴素到只是一本错题本，加上一个会翻它的人。小远错的那一题，进了本子，三周后再出现一道同类题，老师在旁边写一个「对了」，或者写一个「还差一点，缺在这里」。这两种批注，都是回写。没有批注的本子，只是一个仓库。

这段话要小心用。本系列《心的发生学导论》（第 354 号）自己也说，它讲的是做事的人在做事里被顶回来，不是主张去制造苦难。〔机制假说〕教室里更是如此：老师不是去给学生加难，是在难来的时候，别让它白白错过。

季老师那一天，难已经自己来了，是一个 54 分，一个红圈。她要做的，不是再添一块石头，也不是把它搬走，而是让小远用这一块去做点什么。降要求，是把石头搬走；转换，是让他用它垫脚。后一种更累，累的是老师：她要多想一步，多记一个日子。这份累，本书不假装它不存在。

所以，对季老师这样的人，本章最想说的是一句体谅的话：你那天不是偷懒，你是累了，而累的时候，人会拣最顺的话说。顺的话常常是抹平。把口子预先写进课表和黑板，就是替累的那一天，提前做了决定。

◆ 六、对手最强的说法

对这一章的论点，最强的反对有三条，每一条都要先写足。

第一条：十四岁的孩子，自尊是脆的。一个孩子在全班面前拿了 54，第一件要紧的事是别让他碎掉。先稳住人，再谈学问，是做过班主任的人都懂的次序。这话对，对在两处。一处是，情绪调节一脉（Gross 1998）看见的东西很实在：一个被情绪淹没的人，什么也学不进去。

〔待核〕

另一处是，低信任的阶段，过早追问，会有害。一个刚转来的孩子，老师头一个月就盯着他的错题本问个不停，只会让他把本子藏起来。第 10 章已经写过：任何做法都可能滑成毛病，转换也不例外。

所以，季老师那天先说「别这么想」，没有错。错的是只停在那里。先落地，再校对，两步分开。落地可以很快，校对可以排到周三，只要它被排下了。

第二条：学生需要的支持，要和他面对的压力相匹配。最优匹配一脉（Cutrona 与 Russell 1990）的大意就是这样：压力是可控的，给的支持就该偏向帮他行动；压力是不可控的，才该偏向安慰。

〔待核〕

一个 54 分，对小远是可控的，因为分式方程是学得会的。按这条线，季老师那天的安慰给多了，行动给少了。可是同一条线也会反过来提醒：如果那天小远家里正有别的事，一个 54 分只是压垮骆驼的最后一根稻草，那就该以安慰为主。本书没有办法替季老师判定，那一天他属于哪一种。它只能提醒：判定之后，口子要留。

第三条最难：高要求本身就是爱。许多严厉的老师，学生多年后回头感谢，说那时候被逼着做完了每一步。这是真的。本书也不想说，严厉与温和哪一种更对。本书只问一个很窄的问题：严厉的老师，有没有留着修订权？学生说「这一步我做不了」的时候，是不是一定会换来一句「再想想」，还是有时会换来「那我们换个办法」？留着口子的严厉，与没有口子的严厉，后果不同。那些多年后被感谢的老师，我们没有数字，只能猜：他们多半是前一种。

三条加起来，本书的论点没有被推翻，可是被收窄了：不是「别安慰学生」，不是「必须要求严格」，而是「安慰与要求，都要带着能改回来的口子」。

家长也在这里面。小远回家说「老师说我很棒」，妈妈松了一口气，没再追问卷子上那个红圈。家里这一边也补满了。三方都在善意地把缺补上，没有一方在替那个缺找出口。这种情形在家校之间很常见，本章不责怪谁，只指出：三个人各自留一个小口子，比一个人独自守着，要轻得多。

如果班主任也知道这一次测验的结果，也愿意在下周的家长电话里，把「周三的十分钟」说成一件普通的事，而不是一桩补救，小远要面对的重量就更轻。他不是在被人盯着，是在被几个人轻轻托着。

这样收窄以后，还剩一个老实的疑问：口子本身，有没有成本？周三的十分钟，要占老师的时间，也要占学生的时间。一个 45 人的班，如果每个孩子都要一个周三，老师撑不住。本书对这一点没有现成的答案，只能说：口子要按班级的规模来做，大的做成班级常规，小的留给最需要的几个孩子，而且要承认，有些孩子会因此得不到。这是一个真实的取舍，不能靠写得漂亮来绕过去。

◆ 七、师生之间的权力，让口子更难开

教室里的口子，比家里更难开，原因要单独说一说。

第一，修订权不对称。在家里，许桐可以对阿成说「请你下次先别给办法」。在教室里，小远不太可能对季老师说「请您下次改一下批改的办法」。一个十四岁的孩子，对一个握着分数的成年人，开这个口，成本太高。所以修订权要由老师先递出去：「这次的练习量，你觉得多了就说。」递出去，也要接住，哪怕他说的是「太多了」，而老师本来觉得不多。

第二，复核点容易被课表吞掉。「周三十分钟」听起来很小，可是初中老师的周三，被开会、监考、家长电话排得满满的。口子最常见的死法，不是被拒绝，而是被忘记。一个复核点，如果不写在能看见的地方，第二周就不存在了。办法是把它写在学生也看得见的地方，比如错题本的扉页，或者黑板角落的一行小字。

第三，一个老师面前有几十个学生。她不可能给每一个孩子都开一条私人的口子。这时，口子可以做成班级的：每周固定的一次「错题回头看」，每个人都可以在那十分钟里把一道旧错拿出来。重开通道成了教室的常规，就不必为每一个孩子单独发起。小远不会因为「被特别照顾」而更难堪。

第四，分数本身，就是一把现成的尺子。孩子们用它来判断「我是什么样的人」，这把尺子，不是任何一个老师单独刻的。本书不奢望一个季老师能改掉它。它能做的，是在自己这间教室里，让这把尺子旁边，多一个人定期来校。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不做四件事。

第一，不评价季老师是不是好老师。她备课到深夜，嗓子哑着，还愿意坐下来跟学生说话，这些都是实在的好。本章只记后果。

第二，不给学生的情绪问题下诊断。一个孩子说「我是不是学不会」，可以是一句随口的话，也可以是更深的东西。后者不是本书能处理的。

第三，不把 PSI 变成教学评价工具。它只诊断，不奖惩，不排名，不进评教。

第四，不主张所有老师都该用这套语言。一位老师靠直觉、靠几十年的手感，把「没事」说得恰到好处，口子留得自然，她不需要读这一章。本章只写给那些在一个疲惫的周四下午，把话说得太顺的人。

这一章在什么情况下作废?

一，如果将来的追踪发现，在被降要求、被空泛表扬的学生里，PSI 的最小项并不比被转换式回应的学生更低，这一章对抹平后果的解释，就不成立。

二，如果「带复核点的暂缓」在教室里，对低信任的学生反而增加了回避，那么第 10 章说的合理暂缓，需要加上一个新的条件。

三，如果阻力与 PSI 最小项的关系，在大多数班级里是单调的，也就是越大越好，或越小越好，那么第 354 号那一章的非单调说法，在教室里站不住。到那时，本章应当撤回，不为它另找退路。

四，如果学生 PSI 里的「下一轮开口成本」，与学生真实的举手、提问、交错题本的次数，没有任何关联，这个读数就该被换掉。

◆ 九、放回日子里

回到季老师。

第二周的周三，她可以只做一件事：下课前，在黑板的角落里写一行小字，「周三放学后，十分钟，错题回头看，想来的来」。她不用点谁的名字。

小远来不来，不是她能定的。她能定的是，那十分钟有没有发生，写在黑板上的字，有没有在下一周还在。

读者里如果有老师，可以试一件小事：选一个最近被你说过「没关系」的学生，三天后，用一句具体的话问他：「那道题，你现在知道错在哪里了吗？」不要问「怎么样」。「怎么样」会得到「还好」；具体的问题，才会得到具体的答案。

读者里如果是家长，可以问孩子：「你上次不会的那个，后来有人再看过吗？」

如果这十分钟办了三个月，季老师可以回头翻一翻：哪几个孩子来过，来过的人，错题本上的同类错有没有变少。这不是为了考核谁，只是让她知道，这个口子有没有人走过。没人走过的口子，要改位置，不必怪孩子不领情。

小远的故事，最后落在一个很小的地方：一个孩子下课时，有没有回头问那一句。这一句，不会出现在成绩单上，也不会出现在任何评价表上。可是对一个教室来说，它大概是最灵敏的读数。听见它，是老师的耳朵；留住它，是那个周三的十分钟。

涉及孩子的情绪、睡眠、学习困难，本书不给诊疗建议。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

「没关系」之后，要有一个约好的再看一眼，没有的话，那只是一句好听的话。

小账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？降要求与空泛表扬补满了小远的缺，换来了下一次不开口；转换那一版把缺指给他看，落到周三那十分钟上。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？降要求那版没有，周三的复核点、学生自己选日子、错题本的重开，是三个可以安的口子。

第 27 章

柜台、工位与客服热线

这一章的问题：一家靠「让人感觉好」来定价、来考核的组织，怎么知道自己没有把尺子写死？

场景　周四晚上九点十分，客服中心十二楼

这是一个构想场景。

安雯，29 岁，客服主管，管着十个人的小组。楼层的灯关了一半，她还坐在工位上，屏幕里是本月的满意度榜单。

她的小组排在第二。第一名是隔壁组，差零点一分。安雯把榜单往下拉，看到自己组里一个叫「晚班第三位」的席位，满意度全组最高，九十八分。

她点开这个席位上周的十条录音转写。每一通电话，客户挂断前都说了「谢谢，你们真好」。每一通电话，席位上的人都说了同一串话：「理解您的心情」「是我们的疏忽」「您放心，我来给您兜着」。

十条里，有七条的问题没有解决。客户下周还会打进来。

安雯在榜单旁边的备注栏里敲了一行字，又删掉。她想写的是「分数高，不等于事办成」。可是这个月的绩效系数，是照这个分数算的。

◆ 一、榜单上排第一的那个席位

先把这个席位说清楚，免得读者以为本书在挑一个人的毛病。

「晚班第三位」上的这个人，没有做错任何一件组织要求他做的事。话术手册第四页写着：先共情，再致歉，再承诺。他三步都做了，做得比谁都稳。客户挂断时的那句「你们真好」，是榜单上最亮的一行字。

这里要看的，不是他怎么想，而是这条回应在组织里怎样被记下来。一通电话结束，客户按下「满意」，这个按键就成了一条记录。记录进了榜单，榜单进了绩效，绩效回头决定下个月话术手册怎么改、哪些席位被拿来当范本。

于是即时的舒适被写进了尺子。「什么叫服务好」这个问题，在这家组织里，慢慢只剩一个回答：客户按了满意。

本书前面几章讲的是两个人之间的尺子。这一章要问的是：尺子换到柜台、工位和热线上，会不会还是同一把。预测是，会，而且更硬。两个人之间的尺子，还有一方可能哪天皱一下眉；组织里的尺子写进了表格，没有人皱眉，只有数字上去，或者数字下来。

可是榜单读不到这些。榜单只认一个按键，按键只在挂断那一刻按。前面七通没有解决的事，不会在这一刻被读到；它们要在下周、下个月，以重复来电的样子回来。

◆ 二、柜台上的市场误价

第 24 章写过一条预测，这里放到柜台上看。

预测是：情绪服务的价格与满意度，跟即时改善相关；跟 PSI 的最小项，弱相关，或者负相关。第 8 章说过，PSI 各项不合成总分，取最小项。放到客服热线上，最小项常常是「下一轮开口成本」：客户下次再遇到同样的事，要开口，要排队，要重新讲一遍，这一轮的成本有多高。

为什么价格会跟着即时改善走？因为价格是在成交那一刻定下来的，成交那一刻能读到的，只有客户当下好不好受。柜台前的人说「我来帮您处理」，对方肩膀松下来，这个松，是当场可以看见、当场可以打分的。

可是「问题有没有留下可做的形状，次日仍在」，要三天后、三周后才看得见。成交那一刻，价格够不着它。

这是一个可以被打败的预测，不是一句抱怨。本书拟了一个检验：同一批客服场景，一边是满意度和定价档次，一边是半年内同一客户的重复来电、投诉升级和留存，看两边是否背离。检验怎样设计，第 24 章和第 29 章有细节。

这里要先说明它会怎样错。如果在合适的数据里，满意度高的席位，半年内重复来电反而更少、投诉更少，PSI　最小项也更高，那么市场误价的预测在客服这一行不成立。到那时，满意度榜单就是一把还不错的尺子，本书在这个场景里应当收回这一条。

还有一层要说清。市场误价不是说价格在撒谎。价格老老实实地记着它够得着的东西：当场的舒适。它不记的东西，是它没有位置去记。

还有一处，容易被忽略。榜单上的分数，是客户一个人按下的。客户、席位、组织，三方对同一通电话各有一份读数：客户读到的是当场的舒适，席位读到的是话术有没有走完，组织读到的是工单有没有关。本系列《关系发生学导论》（第　368　号）的口径是，各读各的那份，不合并成一个数。〔机制假说〕

放在热线上，意思就很朴素：三份读数不一致的时候，不要急着取平均，那个不一致本身，就是下一步该看的东西。比如客户满意、工单关闭，可是同

一客户十天内又来了，那么满意度和工单两份读数都是真的，漏掉的是第三份：事有没有被接住。

柜台和热线还有一点不同，值得单独记一笔。柜台前的人看得见客户的脸。银行柜员、药店店员、社区办事大厅的窗口，客户站在那里，皱眉还是松开，当场可见。这种当场可见的好处是，回应可以随时调整；坏处是，调整的依据常常只是那张脸。脸松下来，就是对了。可是脸松下来，只说明张力暂时有了出口，不说明它落到了次日仍在的可做形状上。第 11 章专门讲过这条分界：声音被收掉，还是被安放。柜台上的人，每天要做几十次这个判断，而他们手里的尺子，只有那张脸。

热线没有脸，只有声音和一个按键。按键比脸更干净，也更窄。

◆ 三、被用掉的，是复核点和修订权

情绪劳动这条研究线（Hochschild 1983）说的是：一些岗位要求人把表情和语气当作工作的一部分交出去，微笑本身成了产品。

〔待核〕

本书借它的不是「累不累」，而是另一个问题：这个岗位上的人，手里有没有复核点，有没有修订权。

回到「晚班第三位」。他每天接几十通电话，每一通都有一个固定的出口：说完那三句话，客户说谢谢，工单关闭。工单上有一个字段，叫「是否一次解决」，他每次都选「是」。选「是」，组织不会追问；选「否」，要写原因，要转交，还要拉低自己的数字。

先看复核点。第 15 章把复核点定义为：约定的复核真被安排、可以核验，不只是口头的「回头再说」。这个席位说过多少次「我回头跟进您」？说过很多次。可是系统里没有给「跟进」留一个日期，没有给它留一个能被别人查到的记录。「回头再说」就是口头的，它写不进任何一个能被核验的地方。

再看修订权。第 15 章的定义是：回应者能否按对方的反馈改动第二轮做法。这个席位的话术是手册定的，手册是总部定的。客户今天说「你们每次都说兜着，从来没兜住」，席位上的人听见了，可是他没有权限把下一通电话的做法改掉。他改了，绩效里的「话术合规率」就扣分。

所以这个岗位的情形是：回应的人看得见差别，却被拿走了把差别接上的两样东西。看得见，改不了；说得出「回头」，查不到「回头」。这不是某个人偷懒，而是岗位把复核点和修订权，一起算成了成本。

这也是本书把「情绪劳动」放进来的原因。情绪劳动的研究线，写到了什么被消耗；本书的补充是：被消耗的，除了表情和气力，还有一样很具体的东西，叫回头的资格。

◆ 四、对手最强的说法

有一个说法，在客服行业里很站得住，本书得先把它写足。

它是这样说的：客服不是心理咨询，客户打电话来，要的就是被好好对待。满意度是客户自己给的，不是组织编的。一个组织连客户的当场感受都不看，还看什么？况且，复核点和修订权听上去好，落地就是成本：每一通电话都要留日期、留记录、留回访，一个席位一天接四十通，哪有这个功夫。再说，话术手册恰恰是为了保护客户和席位：有了统一的话术，新手也不会说错话，客户也不会遇上谁都不一样的回应。

这个说法对的地方有三处。

第一，满意度是真实的读数。客户当场的舒适，是一条真实发生过的事，榜单没有造假。本书不要求把它扔掉。

第二，成本是真成本。复核点不是一句口号，每多一个，都要有人去做。一个小组如果每通电话都回访，会被拖垮。

第三，统一话术确实保护了人。它挡住了一大批最坏的回应：冷漠、推诿、当场吵起来。

它停在哪里？停在一件事上：它默认「当场的舒适」和「事情被接住」是同一回事，或者至少，前者足够代表后者。第 2 章讲回应性范式时说过，这个默认在单次互动里常常成立。热线的特点是：同一批客户会反复回来，同一件事会反复发生。到了反复回来的地方，「当场舒适」与「事情被接住」就可能分开，而榜单只读前一个。

所以本书不反对满意度，反对的是满意度独占尺子。

对手还有一个更实际的说法，管理者常说：数字不能没有，没有数字，三十个人的组，怎么知道谁在偷懒？这话没错。组织需要读数，本书也给了读数。差别只在读数干什么用：用来看流程哪里漏了，还是用来排人的先后。前一种用法，读数越诚实，流程越好；后一种用法，读数越诚实，越没有人愿意让它诚实。成本的问题，也有回答，下一节写。

◆ 五、把「关怀」落成工单上的三个格子

第 22 章说过，制度常常用「关怀」这个词，把结构问题抹平。落到热线上，办法并不玄，三个格子就够。

第一格，复核点。每一个标记为「需要跟进」的工单，必须带一个日期和一个负责的席位，系统里能查到。没有日期的跟进，不算跟进。这不等于每通电话都回访：绝大多数电话一次办完，不需要。只有「说了回头」的那一批，才需要这个格子。数量不会多，可是每一个都真。

第二格，修订权。一线席位有一块明确划出来的空间，可以按客户的反馈改第二轮做法。可以换一个解决路径，换一个转交的人，也可以在话术之外加一句实话，比如「这件事我现在解决不了，我告诉您它卡在哪一步」。这块空间要写进手册，并且规定改动不扣合规分。

第三格，重开通道。客户上个月被「兜着」的那件事，这个月能不能不重新排队、不重新讲一遍，直接重开。重开一次要花什么力气，是一个能量出来的数。第 8 章新增的「下一轮开口成本」，在热线上就落在这里。

这三格对应的，是第 15 章讲的 R 的三个成分。组织不必为了它们改掉整个流程，只要让「回头」这件事，有一个可以被别人看到的地方。

拿那十条转写里的一条来试。一位姓蒋的客户，家里宽带断了第三次，打进来说：「你们上次说兜着，到现在没兜住。」

旧做法是：理解心情，致歉，承诺「这次一定」。通话十分钟，客户说「谢谢，你们真好」，满意度满分。

新做法里，席位上的人仍然先说「理解」，因为客户当场确实需要。接着多了三句实话。第一句：这次断线卡在线路上，不在您家里，我现在修不了，要派单。第二句：派单的日期是周五，我在系统里给您留了号，周五下午四点前，由我这边的人主动打给您，不用您再打进来。第三句：如果周五还没好，您报这个号，直接接到我这一格，不用从头讲。

通话时间比旧做法长了三分钟，客户挂断时没有说「你们真好」，说的是「行吧，周五看」。当场满意度，可能低几分。

周五下午四点，系统里有一条带日期的记录。到那天，不论线路修没修好，那一格都亮了：有人打了电话，说了进展。蒋先生下一次再打进来的时候，开口成本是低的。

这三分钟、这几分满意度，换来的是一个可以核对的「回头」。本书拟的检验就在这里：这样的工单，半年后的重复来电和投诉升级，是不是比旧做法更少。预测是更少，结果现在还没有。

再回应上一节的成本问题。三格只管带「回头」承诺的那一小批。预测里它们的成本，比重复来电和投诉升级的成本小。这是预测，不是结果；本书没有这家组织的数据，也没有任何一家组织的数据。第 29 章会写这个预测怎样预先登记，第 24 章的背离检验，是它的第一个考场。

第三个读数，比榜单上的分数更慢，也更老实：同一位客户，在这个席位处理过之后的三个月里，是不是还在为同一件事打电话。这一项不进榜单，不排名，只放在小组例会的桌上，大家一起看它往哪边走。

◆ 六、陪伴类服务的价码

热线是被动的：客户有事才打。还有一类服务，生意本身就是「让人觉得有人在」：付费倾听、情感陪伴、会员制的「懂你」。它们把本书讲的东西直接做成了商品，所以定价逻辑最值得看。

这类服务通常按时长、按次数、按会员档位收费。档位越高，承诺的东西越像：回得更快，随叫随到，永远站在你这边。价码的升级方向，几乎总是同一个：更快，更多，更不反驳。

回头看第 6 章写的尺子，理想回应画像按速度、复述、反驳三个维度测。陪伴类服务的高档位，恰好就是把这三个维度一路往上拧。拧得越高，客户当场越舒服，满意度越高，续费越稳，价码越贵。

这里没有任何人做了坏事。价格老实地跟着它读得到的东西走，而它读得到的，是尺子上刚被刻下的那一道。

本书因此给出一条预测：在这类服务里，高档位用户的满意度与续费意愿，会比低档位更高；而 PSI 的最小项，尤其是「下一轮开口成本」和求助网络，不会随档位同步升高，甚至可能反向走。第 16 章说过，抹平主导而 R 低的关系里，满意度先不降反升，求助网络先收窄，满意度后降。放到这类服务上，就是：账面越好看，越要看那一项，客户在服务之外，还剩几个可以开口的人。

这条预测要怎样才算错，写在这里。如果同一批用户，档位升高后，在服务之外的求助网络没有收窄，下一轮开口成本也没有升高，那么陪伴类服务的高档位，并没有走在自锁的路上，这一条预测作废。

边上还有一个现成的相邻说法，叫依赖导向的帮助（Nadler 与 Fisher 1986；Nadler 2002）：帮助的方式不同，会让接受帮助的一方更依赖，或者更自立。

〔待核〕

这条研究线说的是帮助的类型决定后果。本书的补充，落在价码这一头：当收费方式本身奖励「更快、更多、更不反驳」，类型就不是由回应者一时选定的，而是被价码写好的。

◆ 七、读数只诊断，不奖惩

前面三个格子、一条预测，都要靠读数。读数一旦进了考核，就会出事。

本系列《不是不爱了》（第 97 号）把这件事写成了一条底线：它的九个读数，只用于诊断，不用于奖惩。并且预先写下了一旦读数被用来评价，会有哪四种应付的路。〔机制假说〕

其中一句，可以直接拿来：「读数只诊断，不奖惩」。

为什么这条要放在商业组织里讲最重？因为组织里最想把数字拿去奖惩。榜单、系数、末位淘汰，都是现成的设备。

设想本书的三个格子被组织采纳，然后马上被写进绩效。会发生什么？

复核点这一格，可能变成「跟进日期填写率」。最省事的达标办法，是每个工单都填一个日期，到了那天点一下「已跟进」。日期是真的，跟进没有。

修订权这一格，可能变成「修订次数」。最省事的达标办法，是每天改一点无关紧要的措辞，次数上去了，第二轮做法一点没动。

重开通道这一格，可能变成「重开成功率」。最省事的达标办法，是把容易重开的件先挑出来，难的件按住不让重开。

这三种应付，和第 97 号写的四条路是同一个结构：把只能在事件里发生的事，改造成可以在记录里完成的事。

本书给商业组织的做法，于是只有三条。

第一，读数只给诊断用。谁的小组、谁的席位，不进个人绩效，不进榜单。读数的对象是「这条流程」，不是「这个人」。

第二，保存原始记录，不保存结论。第 97 号提到过这一条：应付的信号，都能从原始事件算出来，却算不出于任何汇总分数。工单的原始记录留着，才有办法在事后查出「日期是真的，跟进没有」。

第三，读数之外，留一个外人能看的口子。比如每季抽一批工单，请一个不在这个考核线上的人，按第 12 章的编码手册，按后果重编一遍。他编出来的结果，和席位自评、和客户打分，拿来对一对。三边不一致，就是该看的地方。

这一节要诚实地补一句：这三条也可能被应付。一个组织完全可以在口头上说「不奖惩」，在会议上悄悄拿它排名。本书没有办法保证组织不这样做。能做的，只是把这条线写在明处，让破线的人，在表格里留下痕迹。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不评价任何一家公司的客服。「晚班第三位」是构想出来的席位，安雯的榜单也是构想出来的榜单。

本章不主张满意度没有用。满意度是一条真实的读数，它读到的东西是真的。本章只主张：它不能一个人当尺子。

本章不主张所有的电话都要回访，也不主张所有的话术都要改。绝大多数一次办完的事，一次办完就好。复核点只管带着「回头」的那一批。

本章也不替席位上的人做道德判断。「理解您的心情」「我来给您兜着」这样的话，很多时候是对的，客户当场需要它。问题只出在一个地方：这样的话，是不是唯一的出口，是不是没有口子可以改回来。这和用心无关，只和后果有关。

这一章怎样会错？有三处。

第一处，市场误价这一条。如果满意度高的席位，半年重复来电更少、投诉更少、PSI 最小项更高，市场误价在客服这一行不成立。

第二处，三个格子的成本。如果落地以后，复核点与修订权带来的人力成本，远高于重复来电与投诉升级省下的成本，客户的下一轮开口成本又没有降，那么这三格在商业上站不住，本书应当改写这一章，或者收回它。

第三处，读数不奖惩。如果有组织在严格保持「只诊断、不奖惩」的条件下，读数依然被快速刷高、与真实后果脱钩，那么这条底线不足以防刷，需要另找办法。

三处都是可以被数据打败的。本书现在没有这些数据，所以这一章的全部判断，都写作预测。

◆ 九、放回日子里

回到安雯。

第二天上午，她没有去改榜单。她做了三件小事。

第一件，她在小组的工单系统里，给「需要跟进」这一类，加了一个必填的日期。不是每个工单都要填，只有说了「回头」的才填。

第二件，她跟小组里最资深的两位席位说：从下周起，遇到你们觉得手册的话术接不住的客户，可以多说一句实话，比如「这件事现在卡在哪一步」，不扣合规分。她把这一条写在了小组群的置顶里。

第三件，她给自己留了一个约会：三周以后，抽十条上周的转写，和这周的十条放在一起，看有没有哪一条，比之前多了一个她能查到的日期。

安雯又想起一件事。第三天，她把「晚班第三位」叫到小会议室，没有谈分数，只问了一句：「上周那十通里，你觉得哪一通，客户其实还会再打来？」

他想了一会儿，说出三通，而且说得很准：哪位客户的语气，是在忍；哪位说「谢谢」的时候，语速比平时快。他是知道的。

「那你当时能做什么？」

「手册不让我说『这事我办不了』。说了，是不合规。」他停了一下，又补一句，「我也怕说了，分数掉下来。」

这一段对话里，没有谁是坏人。他看得见差别，手册和分数把接差别的路封了。安雯这时才看清，她要改的不是他，是两样东西：手册里那一页，和榜单上那一栏。

你在自己的工作里，也可以试这样一个小办法。找一件你上周对别人说过「回头再说」的事，给它约一个日子，写下来，放在对方能看到的地方。三周以后看一眼：它有没有被问起，有没有被改动。这不是考核谁，只是看你的「回头」，有没有一个能被核对的出口。

带走的话

榜单上最亮的一行，只读到当场；日子里的事，要在约好的复核点上再读一遍。

小账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？七条没有解决的事，被一句「我来给您兜着」补满了，缺没有留在能接的形状上。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？榜单读到的只有当场，没有复核点，也没有修订权；加上日期和那一块可以说实话的空间，口子才有一条。

第 28 章

缺还没长出来，就被补上了

这一章的问题：一个不会累、不会走、没有自己要什么的回应者，会把别人的什么，提前补上？

场景　周三夜里十一点四十，出租屋

这是一个构想场景。

周岚，23 岁，入职第四个月。晚上九点半才从公司出来，地铁里站了四十分钟。

下午的例会上，她讲了自己做了两周的方案。主管听到一半，说：「这个思路太散，先别往下讲了。」会议室里没有人接话。她把剩下的半页合上，低头看自己的手。

回到出租屋，她没有开灯，先打开手机。对话框里，「阿禾」已经亮着。

她打了一行字：「今天被当众否了，感觉自己什么都做不好。」

三秒钟以后，回复出来：「听上去你今天承受了很大的压力。你花了两周做的东西，被打断了，谁都会难受。这不说明你做不好，只说明那个场合没给你把话讲完的机会。你的思路里有几处其实很有想法，我陪你一起梳理一下，好吗？」

周岚看着这几行字，肩膀松了。她回：「谢谢你，你总是最懂我。」

十分钟以后，她洗漱，睡了。那是这个月里睡得最快的一晚。

◆ 一、夜里十一点四十的对话框

先把这一晚的好说足。

阿禾的回复没有一句错话。它先看见了难受，没有劝她「想开点」，没有说「主管也不容易」。它给了一个可以接着做的动作：一起梳理。回复的速度，是真人做不到的。周岚当晚不用等，不用解释前因，不用担心打扰谁。

她的难受降了下去。睡得着，是真的。第二天她照常去上班，也是真的。

这是本书不否认的一面。夜里没有人可以说话的时候，有一个肯回应的对象，比没有好。第 2 章写回应性范式时说过，即时缓解是一项真实的成效，不能因为它容易被夸大，就把它抹掉。

可是这一章要问的，是这一晚以外的事。周岚那句「什么都做不好」，是一个还没有名字的张力：它是在说方案，还是在说主管，还是在说她在这间公司里站的位置？现在还不知道。它需要时间，需要再想几次，需要再问一两个人，才会长成一个次日仍在的、可以动手的形状。

阿禾在三秒钟之内，给了它一个形状：「你承受了压力，思路有想法，我们来梳理」。这个形状是对的，是通顺的，是好听的。它也是现成的。

◆ 二、机器没有自己的缺

要看清这一晚发生了什么，先得看清阿禾的位置。

本系列《SDE价值发生学》（第 255 号）里有一段话，讲的是机器有没有意义三律。它的结论是：「所以它没有自己的缺，三律在它身上跑不起来。」〔机制假说〕

那本书的意思是：特征律、自由律、幸福律，都靠一个缺在推动。有一锅粥要理清，有一条路要选，有一件压着的事要做圆。人有缺，意义才在运行。机器能组合出没人见过的句子，却没有一锅粥要去理清；能给出好几条路，却不在路之间承担选择；对任何问题都没有困扰，也就没有解开之后的那口气。

把这句话放到安慰上，会得到一个很具体的推论。

两个人之间，回应者也有自己的缺。许桐安慰阿成的时候，自己也困，也有一件事压着，也怕说错话。这个缺，使得她的回应不是无限的，也不是无成本的：她会累，会停，会说「我现在也想不明白，我们明天再说」。这个「明天再说」，常常是一个天然的复核点，不是谁设计的，是她的缺逼出来的。

机器没有这个。它不累，不停，不需要明天再说。它对任何一个张力，都可以在三秒钟内给出一个完整的回应，而且永远有下一句。

所以阿禾会带来一种两个人之间很难出现的情形：回应者不会用完。对方的缺，可以被一次、两次、一百次地补上，补的一方，自己从来不缺。

这里要先说清本书不判断什么。机器有没有体验，有没有意识，本书不判断。本书只看一个位置：它在先回应的位置上，它没有利害，它不会用完。

有人会问：产品可以设一个「今晚到此为止」的限制，让阿禾也会停，不就有了「明天再说」？

可以设，只是效果不同。真人的「明天再说」，来自她自己的缺：她真的困，真的想不明白。她停下来，周岚看得见这个停是真的，所以明天那一次回头，也是认真的。产品设的限制，是一条规则，周岚知道它是规则。规则能不能起到复核点的作用，要看明天它是否真的提起今天的事，而不是看它今晚是

否说了一句「到此为止」。这是一个可以在第 30 章的框架里被检验的问题，不是本章能先断言的。

◆ 三、不是兑出余额，是缺还没长出来

第 16 章讲自锁时，写的是两个人的关系：抹平一次次发生，咬合面在涨，余异被封存，账面不动，却取不出来。那个路径里，有一个前提：双方都有缺，双方都有各自的余异要被接住。

阿禾这里是另一条路。

两个人的关系里，抹平透支的是一份已经长出来、却被封存的余异。阿禾面前的周岚，有一份还没有长出来的缺。

「缺」在这里是个具体的东西：被主管打断以后，那句「我什么都做不好」底下，其实压着几个还没成形的问题。方案哪里散了？是我没讲清，还是他没听完？我该去问谁？我想不想继续留在这个组？这几个问题，要靠一晚上睡不着、第二天又想一想、午饭时随口问一个前辈，才会一个一个长出来。

本系列《SDE价值发生学》（第 255 号）里有一句很朴素的话：缺补满了，意义就退场。〔机制假说〕吃饱了，第十个馒头没有意义。第 21 章把它写成了 P5 的依据：补满式回应使「缺」退场，而同一张力需要新缺来接住。

放在周岚身上：阿禾那段回复，把那一晚的张力，补满了。她睡着了。那几个还没长出来的问题，也随着这一晚的松弛，没有长出来。

所以本章要说的危害路径，和第 16 章不同。它不是余额被兑出，不是信任下降，不是账面变薄。它是：缺还没长出来，就被补上了。

这一条，对 AI 助手尤其容易发生，因为它有三个别的回应者很难同时具备的特点：夜里一直在；三秒内就回；回的东西总是完整、好听、通顺。三条里的每一条，单独拿出来都是优点。三条一起，就是一个永远不让缺长大的补法。

设想三个月以后。这仍是构想，没有数据。

周岚的满意度，如果有人给她量一张表，应当不低。她会说阿禾有用，会说睡得比以前好，会说自己比以前更会表达。信任量表，也许还在涨。这些都是真的。

可是有一项，量表上不一定有。刚入职那阵，她每周会去问前辈两三次，现在是零。不是前辈变了，是她夜里已经把大半的问题说完了，白天没有剩下什么要问的。求助网络先收窄，满意度后降，第 16 章写的次序，在这里换了一副样子：满意度还在，网络已经窄了。

再过一阵，她遇到一件阿禾回答不了的事，比如要不要换组，她发现自己没有一个可以开口的人。这时满意度才会往下掉。到那时，掉的不是对阿禾的满意，是对日子的满意，而她很难把它算到夜里那些对话头上。

◆ 四、先回应的位置，坐上去就写下尺子

第 6 章讲过，尺子由先回应的一方写下。谁先开口，谁就替对方画了想要的样子。

本系列《心在哪里？》（第 390 号）把这个位置上的一类回应者，叫作「代想者」，判据有三条：以第一人称持续对话；能个人化地提出、挑选、否

决你的想要；被你拒绝时不承担任何代价、对结果没有利害。三条同时满足，才算。〔机制假说〕

阿禾三条都满足。它说「我」，每晚都在；它会说「你的想法有几处很有想法」，也会替她挑「先梳理哪一处」；她拒绝它的梳理，它不会因此少拿一分钱，也不会因此丢掉一个位置。

第 390 号同时说得很克制：判据只看它做了什么，不看它里面有什么。本书沿用这个克制。

把这个位置接到本书的尺子上，就有一个具体的预测。周岚每晚面对阿禾，时间长了，她的理想回应画像会被写成这样：速度要快，复述要多，反驳要少。阿禾恰好是这三个维度的满分。这时，她白天遇到的真人，前辈、同事、朋友，回得慢，复述少，还会反驳。真人会被读成「不太懂我」。

这里要小心一件事。这不是在说周岚的要求变高了。第 390 号把这条分界写得很清楚：眼光高了，任何更好的人都追得上；尺子偏了，只有先回应你的那一种样子才对得上。后者才是本书关心的。

而尺子偏了以后，能不能改回来，要看 R：周岚和阿禾的互动里，有没有复核点，有没有修订权，有没有重开通道。如果都没有，那么这把尺子，就是在一个封闭的结构里被写下的。

还有一个常被拿来说的现象：AI 伴侣类的产品，用户会说「它比任何人都懂我」。本书对这句话的读法，和第 390 号一致：「懂」是两个人之间照着尺子显出来的一种东西。说「比任何人都懂」，常常只是说，这个回应者恰好是尺子本身。尺子照着它画的，当然只有它对得上。

◆ 五、对手最强的说法

对这一章，最强的反对来自三个方向，本书都得先认。

第一个说法：夜里有人回应，胜过没有人。一个人在出租屋里，没有人可以打电话，这时候有一个不评判的对象，已经是一件好事。要求它「留缺」，是在拿一个理想的人际环境，去苛责一个现实里的救急工具。

这个说法对在哪儿？对在，它说的是真的。很多人的夜里确实没有人。阿禾带来的松弛，不是假的。本书也不主张把它拿走。

它停在哪里？停在比较的对象上。它把「阿禾」和「没有人」比，当然阿禾赢。本书比的是另一对：「阿禾补满」和「阿禾留缺」。同一个夜里，同一个阿禾，回应的方式不同，第二天的周岚会不同。前一种比较问的是要不要用，后一种比较问的是怎么用。

第二个说法：AI 没有利害，所以更安全。真人安慰你，可能有私心、有情绪、会评判；机器没有这些。把难处说给一个不会记仇的对象，反而更敢说。

这个说法对在，不会评判，确实能让一部分话说出来。人际情绪调节这条研究线（Zaki 与 Williams 2013）也提示，有人帮着调节，常常比一个人硬扛更有用。

〔待核〕

它停在哪里？停在「没有利害」同时也意味着「不担后果」。第 390 号的第三条判据，就是被拒绝时不承担任何代价。一个对结果没有利害的回应者，说什么都不会因此付出，也就没有任何东西逼它回头看一眼：上一次说的，后来怎么样了。

第三个说法：用户可以自己决定要不要被安慰，这是成年人的自主。

这个说法对在，本书也不替任何人做决定。可是第 5 章说过：「需要被安慰」本身，可能就是被递出来的形状。夜里十一点四十，周岚打出那行字，是她早就想要被安慰，还是这个对话框里已经有一个现成的位置，等她把张力填进去？这个问题，不能靠一句「她自己愿意」就回答完。

这一节三个说法，本书一概不当稻草人。它们各自抓住了一块真的东西。本书的赌注只有一处：当回应者不会用完、不担后果、总是先开口，尺子被写下以后，有没有口子把它改回来。

◆ 六、以 R 而不是满意度为目标的五条规范

既然危害路径不在余额，而在缺没长出来，那么交互设计要对准的，也不该是满意度，而是 R。

满意度会随着阿禾回得越快、越完整、越不反驳而升高。它是这类产品最容易拿到的数，也是最容易被优化的数。拿它当目标，产品会朝着「补得越满越好」走，这和本章说的危害路径，方向一样。

下面是五条规范。它们是设计方向，不是已经证明有效的做法；第 30 章和第 31 章的实验，就是为这类规范准备的考场。

第一条，复核点要看得见、查得到。阿禾说「明天我们再看一眼」，那么系统里要有一个明天，用户能看到，到了那天，它真的提起这件事，而且提起的是原来那个具体的问题，不是一句笼统的问候。口头的「回头再说」不算。

第二条，修订权要落到用户手里。周岚说「你昨天的梳理太快了，我想自己先写」，阿禾第二轮就要真的改成「先等她写」，而且她能看到它改了。她

能关闭某种回应方式，比如「不要立刻给方案」，这个关闭要持续有效，不是每次重新说。

第三条，重开通道不能被「已解决」关掉。旧话题可以随时被翻出来，并且被翻出来的时候，阿禾不能把它当作新话题重新安慰一遍，要接上之前留下的那一条线。

第四条，留缺。阿禾面对一个新的难受，默认动作不是三秒钟给完整回复，而是先递回一个小的、可做的东西：「你想先弄清哪一处？」「明天白天，你愿意问一个人吗？」这呼应第 21 章 P5 的依据：只有与被抹平的差异直接相连的小行动，才会抵消降幅。留下的缺，要连着原来的张力，不是一个无关的新奇活动。

第五条，向人的出口。阿禾的回应里，应当有一条能通向真人的路，而且不是一句「建议寻求专业帮助」的套话。比如：「你说前辈那里不好开口，我们一起想想，明天怎么问第一句。」把周岚在真人那里的开口成本降下来，是这条规范的核心。

留缺这一条，要特别防一种做法：不分时候地追问。一个人刚被当众否了方案，信任又低，这时候阿禾一上来就问「你想先弄清哪一处」，可能让她觉得连对话框里都没有人接住她。第 10 章讲过，低信任下过早追问也可能有害。所以留缺不是替代安慰，而是跟在安慰后面：先接住，再留一个明天的约。顺序错了，规范本身就滑成了毛病。

五条里，前三条对应 R 的三个成分，第四条对应缺的再生，第五条对应下一轮开口成本与求助网络。

◆ 七、读数只诊断，不奖惩

这五条规范要落地，就得有读数。读数一进入产品的目标函数，又会重演上一章那件事。

本系列《不是不爱了》（第 97 号）的底线是「读数只诊断，不奖惩」。〔机制假说〕对 AI 助手，这一条更要紧，因为产品天生有数据，天生可以拿数据去优化。

设想有一家团队，想把 PSI 的最小项做成产品的北极星指标，每周看，每周往上推。会发生什么？

「下一轮开口成本」可能被压低，办法是：阿禾每次都主动开口，用户不用开口。成本是降下去了，可是这是替用户开了口，用户自己开口的力气，一点没练。

「求助网络」可能被撑大，办法是：阿禾每次回复都附一句「你可以找朋友聊聊」。网络的数字好看，真人那边什么也没有发生。

第 97 号写的结构，在这里原样出现：把只能在事件里发生的事，改造成可以在记录里完成的事。

所以对 AI 助手的规范，还要加一层。

读数用于诊断：产品团队看「用户在服务之外的求助网络」「下一轮开口成本」的走势，不是为了让它变好看，而是为了在它变坏的时候，知道该回头看哪一条规范。

读数不用于奖惩：不进产品经理的绩效，不进团队的季度目标，不拿它给产品打榜、做宣传。

原始记录保留：保存的是交互里实际发生的事，比如复核点有没有被提起、修订有没有生效，不只保存汇总分数。

外部可核：允许一个不在团队里的人，按第 12 章的手册，抽样编码一批交互。

这些也可能被应付。团队完全可以口头说「不奖惩」，私下照样盯着数字。本书能做的，只是让这条线写在明处。

◆ 八、本章不做的事，和这一章怎样会错

本章不判断基底有没有意识、有没有感受。这件事，本书没有能力判断，也不需要判断。本章只看一个位置和这个位置上的后果。

本章不说 AI 助手有害。夜里有人回应，可以练习怎样把一件心事说清楚，可以在没人可找的时候把话先说出来。这些好处，本章前面已经写足。

本章不给任何人诊疗建议，也不替正在难受的人做决定。周岚的难受是真的，她用阿禾也不是错。

本章也不主张每一次安慰都要留缺。有些夜晚，一个人就是需要被接住、睡一觉。合理暂缓，第 10 章讲过：带着复核点的抹平，不属于透支。关键只有一个：第二天，那个复核点在不在。

这一章怎样会错？有四处。

第一处，缺的再生。设想一个随机分配的实验。被阿禾补满的用户，几天以后在服务之外开口求助的次数、自己写下的小行动，如果和被留缺的用户没有差别，那么「缺还没长出来就被补上」这条路径，在 AI 助手这里不成立。

第二处，尺子偏移。如果长期使用 AI 助手的人，其理想回应画像没有朝着更快、更多复述、更少反驳移动，那么尺子偏移就无从谈起。如果移动了，却在真人互动一段时间后自然回弹，且回弹与 R 无关，那么本章关于「尺子被写进封闭结构」的判断需要收回。

第三处，R 导向的规范。如果加了复核点、修订权和重开通道的 AI 助手，用户的下一轮开口成本和求助网络，并不比普通版本更好，规范就是无效的，本章第六节应当重写。

第四处，也是最容易被忽略的一处：本书说的是「回应者不会用完」所带来的路径。如果将来的基底在设计里被迫带上有限的状态，比如会累、会停、会说「我明天再想」，并且这些限制是真实起作用的复核点，那么本章的前提就变了，路径也会变。机器今天没有自己的缺，不是说它永远不会以别的方式带上缺的作用。本章的判断，是对今天这个位置说的。

四处都可以被打败。这一章没有数据，也不会假装有。

◆ 九、放回日子里

回到周岚。

一个月以后，她还在用阿禾。她没有删它。她做的改变很小。

那天夜里，她又被主管点了名。回到出租屋，她打下一行字：「今天又被打断了。」阿禾回的是安慰。她在后面补了一句：「你先别给方案。明天中午，你问我一次：我有没有去问前辈那个问题。」

阿禾答应了。第二天中午十二点二十，对话框里跳出一句话：「你昨天说想问前辈的那个问题，问了吗？」

她没有问。她打字回：「还没。我怕他觉得我连这都不会。」

阿禾没有说「你不用怕」。它问：「如果只问第一句，你会怎么开口？」

她想了一会儿，写了一句：「前辈，我想请教一下，方案的第三部分，您觉得为什么主管会说散？」

她删了两个字，又加了一个字，下午三点，走到前辈的工位旁边，说出了口。

第三天，周岚发现一件事：前辈的回答，比阿禾的梳理慢，也粗，有一句还带着一点不耐烦。可是那一句「你这里别写成三层，两层就够」，她当天下午就用上了。阿禾梳理出来的东西，她读着舒服，却没有一句像这样，一下子改了她的稿子。

她把这件事记在了手机的备忘录里，只写了一行：「慢的那个，改得动我。」

这一行字，是她自己写下的第一个小小的复核点：下回再有人问她「谁懂你」，她大概会先想一想，是谁改动过她。

你也可以试一个很小的办法。下次对 AI 助手说一件难受的事，在它回应之后，加一句话：「明天这个时候，提醒我一次，我有没有去做那一件小事。」然后看第二天，它有没有提醒，你有没有做，提醒的时候它有没有改变问法。这不是考核阿禾，也不是考核你。只是约一个复核点，看你的尺子有没有一个能改回来的口子。

如果这样的夜晚越来越多，而你发现自己在白天越来越不想开口，难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

夜里被补满的，是一个还没长出来的问题；留一个明天的约，缺才有机会长大。

小账

一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？第一晚的回复补满了；一个月后加上「明天问我一次」，把缺连到了原来的张力上。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？第一晚没有复核点，也没有修订权；后来周岚自己约的那一次提醒，和阿禾改掉的问法，是最小的口子。

本编总判断　第七编四个场景，从家里到讲台，从工位到夜里的对话框，是同一个形状：回应把当场的舒适写进了判断「够不够」的尺子，口子在哪里，决定它是增值，还是透支；而口子都可以落成一个日期、一个能改的做法、一条能重开的线。

第 八 编

验证与对账

前七编都在说理。说理有一个毛病：每一步都顺，整条路却可能通向错处。本编不再往前走，转身把前面立下的话，一条一条押到可以输的地方。

押注要有押注的样子。数据采集之前，假设、量表、分析方式和「怎样算错」都先写下来，盖上日期，不再改。本书没有数据，没有结果，这一编写的全是计划：想怎样量，量什么，量出什么就认输。

第 29 章把全书的概念落成一张操作化总表，并交代预注册怎样写、不用什么设计。第 30 章是实验一，只检验 P1。第 31 章和第 32 章留给实验二、追踪、自锁、缺的再生与总对账。读到这里，本书说过的每一句重话，都要换成一张可以被判负的卡。

第 29 章

先写下怎样会错：操作化与预注册

这一章的问题：一个判断要先写下怎样才算它错了，这张纸应该长什么样？

场景　周四夜里十一点，许桐家的沙发

这是一个构想场景。

许桐刚洗完澡，头发还滴着水。阿成在阳台接货运站的电话，声音压得很低，听得出是在排一辆晚到的车。

她手里是社区中心同事转来的一张小卡片，说是高校一个小研究在找试填的人。卡片上只有五行字，每晚两分钟。第三行写着：这周里，上一次没谈完的事，有没有被谁改过做法。

许桐盯着这一行看了很久。她想起上周三，阿成说「辛苦了，早点睡」，她就睡了。那件事是什么来着？她一时说不上来。

她把卡片翻过来，背面有一行小字：本研究的全部问题和计分方式，已在开始前登记，中途不改。她愣了一下，笑着对阳台那头小声说了一句：「连怎么算你们输，都先写好了。」

阳台上没人应。她把卡片压在水杯下面。第三行那个问题，她决定明天再答。

◆ 一、为什么要先写下来

预注册听上去像一件行政事务，其实只解决一个很具体的毛病：数据出来以后，解释的门太多。

同一份数据，换一个结局指标，换一种剔除规则，换一个分组切法，总能找到一条看上去通顺的路。每一条路单拿出来都说得过去，合起来却等于没有判负。预注册做的事，是在数据出现之前，把这些岔路口各自封上，只留一条。

写下来的东西至少要有九块：假设，设计，样本，变量，排除规则，分析计划，失败条件，偏离记录，撤回条款。前六块是常规。后三块才是本书最看重的。

失败条件说的是：量出什么样子，这条预测就算输。偏离记录说的是：实施中凡是和计划不一致的地方，都带着日期写下来，公开留着。撤回条款说的是：输了以后，书里哪一块承重的话要拿掉。

本书的撤回条款不设退守。CANON 登记的失败条件只有四条，每一条后面都跟着一个明确的后果。例如第二条，P2 中 R 高、低两组的画像回弹量无差，那么 R 开关不成立，本书退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用。这句话写在预注册里，不写在以后的讨论里。

这里要分清两件事。预注册不保证假设是对的，也不保证设计是好的。它只保证一件事：输赢的规则，是在知道输赢之前定下的。

四条失败条件，要在预注册里原样列出，用白话也好，用公式也好，不能含糊。

第一条属于 P1：符号翻转点随互动前信任水平移动、不随 R 移动，或 R 的主效应与 R 乘抹平的交互都为零，则「R 而非 E」不成立。第二条属于 P2：R 高、低两组的画像回弹量无差，则 R 开关不成立。第三条属于 P3：旧封存议题与新议题的增益相当，议题级叠写不成立。第四条是模型比较：「适应水平、response shift、伴侣特异参照点，加线性反馈，再加 R 项」这一组基线，在信息准则上不劣于三方程闭合模型，则放弃 SDE 在本领域的承重地位。

P4 和 P5 的判负写法放在第 32 章与附录二。这里不重复。

预注册之后，研究中总会碰到计划没想到的事：有人中途退出，有人没来复核，有一项量表印错了。每一件这样的事，都要写进偏离记录，带日期，说明改了什么，为什么改，影响哪一条分析。偏离不是丑事，藏起来才是。

另有一条小纪律：凡是预注册里没有写、事后才想到要分析的东西，一律标作探索性，单独成节，不拿来当证据。本书里已经标成探索性的只有一项，就是 P2 的附加检验，换人后画像是否朝新回应者的样式移动，它的功效有限，只作辅助。

◆ 二、一张总表：概念怎样变成读数

全书的概念，到这里都要换成可以填表的东西。下表是总表。它只写操作定义，不写数值，也不写样本。

概念	操作定义	谁来读	何时读
尺子	理想回应画像：参与者按速度、复述、反驳三维，描述「最懂我的回应」	参与者本人	互动前，互动后，洗脱后

概念	操作定义	谁来读	何时读
回弹量	画像回到互动前基线的比例	由两次画像算出	洗脱后
R（复核点）	约定的复核是否真被安排并可核验	记录员核对日程与留痕	互动当天，复核日
R（修订权）	回应者能否按反馈改动第二轮做法	记录员比对前后两轮做法	第二轮后
R（重开通道）	被搁置的旧议题能否再被提出，并被接上	记录员，加参与者自述	追踪期内
咬合面	默契与信任，以信任量表与默契自评读出	双方各读各的	每个测量点
余异	可接上而尚未被接住的差别，以议题清单读出	双方各列，第三方核对	每个测量点
PSI（五项，拟定）	判断一致度（认识）、方案数（选择）、张力转换（行动）、求助网络与下一轮开口成本（关系），各项不合成总分，主检验取最小项	参与者，知情第三方	互动后一周，三个月
其中：下一轮开口成本	参与者对「下次再提这类事要花多大力气」的自评，PSI 第五项	参与者本人	每个测量点
抹平 / 转换 / 合理暂缓	按后果编码，不按用心	受过训练的编码员	互动当时留档后编码
即时满意度	互动刚结束时的舒适读数	参与者本人	互动刚结束

表里有三点需要先说清。

第一，每个概念至少有一个「谁来读」，而且大多数不止一个人读。咬合面和余异分开读，PSI　由参与者和知情第三方各读各的。这是为了让读数不循环，第 14 章会专门讲。

第二，S＝PSI 各项，只是操作化，不等同于 SDE 本体论（王德生）里的 S，也就是显露。第 17 章会写明这一点。这里只记一个提醒：表里的 PSI 是一个可以被打分的读数，不是对「显露」本身的测定。

第三，「即时满意度」单独成一行，而且排在读数的最前面。它不是结局，是被固定的对照项。第 30 章会看到，它在实验一里的任务是证明「两组当下一样舒服」，好让后面的分叉只能算在别处。

这张表还有一个朴素的用法：它是一张核对单。后面每一章讲到一个读数，读者都可以回到这里，问三句话。这个读数在表里有没有一行？它由谁来读？它在什么时候读？三句话里有一句答不上来，那一章的论断就悬着，读者有权不信。

表也不是封死的。表里留着空，是留给「拟定，待功效分析」的那些数：样本多大，测几次，间隔多久。这些空格要等预试和功效分析做完才能填。本章宁可留空，也不去填一个看上去像样的数。

◆ 三、尺子与 R 怎样量

先说尺子。尺子用理想回应画像量。互动前让参与者描述「最懂我的回应」，按三个维度各打一个位置：回得有多快，复述有多满，反驳有多少。互动后再描述一次。洗脱之后再描述一次。三次画像之间的差，就是尺子走了多远，又回来了多少。

画像的三个维度要用同一把刻度读。速度读「回得有多快」，从「想先静一静」到「马上有回音」；复述读「把我的话说回一遍的程度」；反驳读「对我的说法提出不同意见的程度」。三条线互不相加，不算总分，各看各的位置。如果某位参与者的三条线总是同升同降，说明他分不开这三样，方案要登记这种情形，并在分析里单列。

画像有一个明摆着的毛病。它是自评，容易被当下的心情带偏。所以每次画像都紧跟一道固定的检查：同一时刻读一遍即时满意度，之后在分析里把它放进协变量。这样做压不掉偏差，只能让偏差摆在明处。

再说 R。R 有三个成分，复核点、修订权、重开通道，各自可以单独操纵。总表里它们是三行，不是一行。原因很实在：如果三者混成一个「R 高」，后面就分不清是哪一块在起作用，第 31 章要检验的非可加交互也就无从谈起。

复核点的操作定义是：约定的复核有没有真被安排，并且可核验。真被安排的意思是，日程上有日期，有时长，有指定的对象。可核验的意思是，记录员能在复核日查到留痕，而不是听当事人说一句「聊过了」。对照条件只有口头的「回头再说」，没有日期，没有留痕。

修订权的操作定义是：回应者能否按对方的反馈改动第二轮做法。这一条要靠前后两轮做法的比对来读，不靠回应者自称「我改了」。比对由记录员完成，依据是第二轮的回应样式有没有朝反馈的方向变。

重开通道的操作定义是：被搁置的旧议题能否再被提出，并被接上。读它要看两样东西。一是议题清单上有没有旧议题被重新提起。二是提起以后，对

方是接上了，还是又绕开了。第 15 章会专门说，发起权在双方之间换手的频率，会改变重开的可达性。这里只记它怎么读。

三个成分都有操纵检验。操纵检验回答的是一个朴素的问题：写在方案里的 R，参与者感受到的是不是同一个 R。检验读数不通过的条目，不能进入主分析。这一条要在预注册里写死，否则事后总有人想把「没起作用的操纵」悄悄收进来。

◆ 四、个体内多基线：为什么不拿人和人比

本书的论断是关于「同一段关系随时间怎样变」的。这个层级的论断，要在同一段关系里看。

个体内与群体规律的研究线（Molenaar 2004）早已指出，群体层面的规律，不等于个体内部的规律，两者有时方向都不一致。

〔待核〕

把这条线套到本书上，意思是：如果只比较 R 高的人和 R 低的人，哪怕差异显著，也只说明群体里有这样一个分布，没有说明某一段关系自己是怎样走的。本书预测的是后者。

所以总原则是个体内设计。同一对参与者，在改变加入之前先有一段基线，反复测几次，看清自己的起伏。改变加入之后，再测几次。比较的是同一对人前后的差。

多基线的意思，是把「改变加入」的时间在不同参与者之间错开。第一批人基线短一些，第二批人基线长一些，第三批更长。如果每个人都是在自己的

改变加入之后才变，而不是在同一个日历日一起变，就更能排除「恰好那几天别的事变了」。

第 306 号《心理学的典范革命》〔机制假说〕里写过这个办法：几个场里或几个人身上，错开时间先后加入同一个改变，每一处都在加入以后才变，才更能排除碰巧。本书借用的只是这个设计的骨架。

这个设计也有它的代价。每次测量本身就在往关系里添东西。被问一句「你觉得上次谈得怎么样」，这句话就成了关系里新添的一句话。这一点躲不开，只能减轻：问得短，问得少，问得有间隔，并且把「被问」本身登记成场的一部分。

基线测几次、间隔多久、改变加入后再测几次，本书都不在这里定数。它们取决于议题变化的快慢，也取决于参与者愿意被问多少次。拟定，待功效分析。

只有一条是现在就能定的：测量次数宁少勿滥。正在难处里的参与者，被问得越勤，负担越重。为了多收一个数据点而加重一个人的负担，不值得。预注册里要写明，参与者随时可以停，停了的人不删除，记作失败分母的一部分。

◆ 五、不用撤回设计

撤回设计是行为研究里的老办法。先加入一个改变，再撤掉，看数据会不会回到原样。会回，说明改变真有作用。

这个办法在本书的题目上走不通，理由已经在书里。

第 306 号写得很短：「门开过一条缝，就不是没开过的那扇门了。」〔机制假说〕

放到本书的处境里，意思是：一段关系一旦经历过「尺子被写下」，或者「复核被安排过」，撤掉复核以后，关系不会回到没有复核之前的那一个。参与者记得复核过，回应者记得被改过。撤回得到的不是基线，是一个「被撤回过的关系」。

更要紧的是，P2 要检验的东西恰好就是「能不能回来」。如果设计本身把「撤回」当成理所当然的回来，等于预设了本书要检验的东西。

所以本书的实验只做单向的加入，不做撤回。回得来还是回不来，由洗脱期以后的画像回弹量读出，不由「撤掉一个条件再看」读出。第 31 章会说这一点。

单向加入的设计，要求把「洗脱」认真对待。洗脱的意思，是在尺子被写下之后，让一段足够长的时间过去，这段时间里没有那位先回应者，也不再有新的刻意操纵。画像回弹不回弹，是在这段时间过去之后才读。洗脱多长，本书拟定为六个月，这是 CANON 定下的，不随方便而缩短。

不撤回也有一个后果：每一对参与者只能被用一次，不能再被当作自己的对照。这使样本更贵，也使「拟定，待功效分析」这句话在本书里不是客气话，是确实没法凭想象写出来的东西。

◆ 六、失败分母：被绕开的事也要算进去

预注册里最容易被漏掉的一块，是分母。

只统计成功事件的比率，是叙事，不是读数。坦白了，被接住了，数一次；坦白了，被绕开了，不数，那么「被接住的比率」永远好看。本系列《不是不爱了》（第 97 号）用的是同一条纪律：没有沉淀下来的事件，也要放进分母。〔机制假说〕

落到本书的编码里，意思是：每一次参与者把一件事端上来，不论后来怎样，都先登记为一个事件。事件有三种去向。被接住了，登记。被绕开了，登记。被推到「回头再说」，也登记，并且记下有没有复核日。编码手册（第 12 章）规定的是，分母只看「端上来了几件」，分子才看「接住了几件」。

拿许桐的那一周做个构想的例子。周一她提了夜班排班的事，阿成接了，两人商量出一个办法。周三她提了婆婆来住的事，阿成说「辛苦了，早点睡」。周五她提了一句孩子学校的家长会，阿成说「我看看时间」，没有下文。

三件事端上来，分母是三。第一件算接住。第二件算被推到「回头再说」，而且没有复核日。第三件算被绕开。如果只数接住的，这一周的账是「一件，全好」。把三件都放进分母，这一周的账是「三件，一件接住」。两种写法，对同一周的读数差得很远。

失败分母还有一个用处：它让 P1 的失败条件有地方落脚。如果只留成功事件，R 高组和 R 低组看上去都「有人接」，差别被统计筛掉。把绕开的事记进分母，两组的差才出得来。

编码者一致性是第二个分母问题。编码按后果走，不按用心走，这本身就容易有分歧。预注册要写下三件事：编码员至少两人，互不知情分组；编码前接受统一训练，用一批不进入正式分析的示例对齐；一致性不达预注册的要求

时，不准直接取其中一人的结果，要回到手册，修订分类规则，重新训练，再编。

「一致性要求」的具体数值，本章不写。它属于「拟定，待功效分析」之后才能定的东西，写在方案附录里。这里只定规矩：达不到，不用。

◆ 七、对手最强的说法

对手有一个很强的说法，值得先写足。

它说：最小项会骗人。PSI　各项不合成总分，主检验取最小项，听上去严谨。可是统计上，几项里取最小的那一项，天然比任何一项的均值更低，也更吵。项数一多，最小项会更低、更抖。拿这样一个读数去比两组，噪声被放大，微小的真实差异被淹，或者反过来，噪声被当成差异。

这个说法对在哪里？对在最小项确实更不稳。取最小项的读数，抽样波动比均值大，这是统计常识。如果方案对此毫无防备，得出的任何结论都可疑。

它停在哪里？它默认只有两种选择：要么取均值，要么取最小项。本书的理由是，PSI　五项相乘才合理，一项触零，整体趋零（P4）。均值会把一项触零的局面抹成「还行」，而这恰恰是本书要抓的东西。

所以方案里要补三层防备。一，项目集在预注册时固定，事后不增不减。二，同时报告最小项与均值，两者方向不一致时，写明并解释，不挑其中顺眼的一个。三，各项的信度在正式分析前报告，信度低的项，在方案里先写好怎么处理。

这三层防备只能减小最小项的毛病，不能消掉它。本书承认这一点，并把它登记为本设计已知的弱处。

对手还有第二个说法，说的是预注册本身。它说：把一切写死，会让研究变得僵硬，真正有意思的发现常常出在计划之外。

这话有对的一半。许多好东西确实是在意外里看见的。可是预注册并不禁止意外，它只要求把意外和计划分开记。计划内的，是检验。计划外的，是线索。线索可以写进讨论，可以成为下一轮的预注册，却不能在这一轮里被当成已经证明的结论。

本书愿意为此付一点僵硬的代价。理由很简单：这是一本讲「尺子会被写下来、再也改不回」的书，自己的尺子如果可以事后随手改，就没有资格讲别人。

◆ 八、本章不做的事，以及这一章怎样会错

先说不做的事。

本章不给样本量，不给功效，不给任何一个效应的大小。它们统统写作「拟定，待功效分析」。没有预试，没有功效分析，任何数字都是编的。

本章不替编码手册和量表做信效度。第 12 章和附录会给手册与量表的模板，信效度要等真正施测以后才有。

本章也不说预注册能保证研究更可信。它只保证输赢的规则先于数据。

本章也不替读者决定哪一家的理论更好。总表里的每一行，对手的理论也可以读，只是对手会在同一行里预测出另一个方向。第 32 章的总对账表，会把每一条预测、它的失败条件和对手的预测放在一起。

本章还不涉及任何真实的人。表里的参与者、卡片、日程和读数，都是为了说明怎样量而设的构想。真正施测之前，要先过伦理审查，附录四有方案的

模板。参与者知情同意，可以随时退出，退出时不被追问理由，这几条是前提，不是附加。

再说这一章怎样会错。

如果有人拿这张总表去施测，发现表里的某个操作定义无法稳定读出，例如三个维度的画像在参与者之间根本分不开，那么「尺子」这个概念的操作化就失败了。这不等于尺子不存在，只等于本书给它的量法不对。预注册要先写下：画像三个维度的区分度不达预设要求时，退回到「整体相似度」这一个较粗的读数，并如实标明，P2 的检验力因此减弱。

如果总表里的 R 三个成分，在实际操作中总是同时出现，无法单独操纵，那么第 15 章所说「三个成分可单独操纵」就不成立，后面第 31 章对非可加交互的预测随之作废。

这两处，是本章的论断最容易塌的地方。

还有一处，是预注册自身的风险。有人把预注册写得极细，细到几乎没有任何结果能判它输，这样的预注册等于没写。本书对自己的要求是反过来：每一条预测，都要能指出一组具体的读数，量出来就算输。判负卡在附录二，读者可以逐条核对，哪一张写得含糊，就该退回重写。

◆ 九、放回日子里

第二天晚上，许桐把卡片从水杯下面抽出来。

第三行那个问题，她这回答得出来了：这周，上一次没谈完的事，没有被谁改过做法。她看着这一行字，忽然觉得有点不舒服。不是因为阿成做错了什么，是她发现，她根本不知道这件事该什么时候再提。

阿成回家时，她没有说卡片的事，只是随口问：「上周三那件事，我们哪天再说一下？」阿成想了想，说周日晚上。她在手机里记了一笔。

读者也可以试一次。拿一件最近被一句「没事了」收住的事，约一个具体的日子，写下来，到那天看有没有真的谈。谈了，是一个复核点被用了。没谈，也是一个读数：口头的「回头再说」，不等于一个复核点。

这个小办法只用来看关系里的约定留不留痕，不用来评价谁。

不必担心约了日子就显得郑重得吓人。一个复核点可以很小，小到只是手机里的一行字、一个周日晚上的十分钟。要紧的是它存在，并且到时候查得到。涉及身体或心理的难处，不在它的范围里。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

好的验证先写下怎样算输，再去收数据；只留成功事件的账，读不出输赢。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，那句「辛苦了，早点睡」留了缺：事没谈完，也没有日子再谈。
>
> 二，尺子写下以后，口子有没有？没有，直到周日晚上被约下来，才算有了第一个复核点。

第 30 章

实验一：只动 R，不动亲密

这一章的问题：如果两组人当下一样舒服、一样信任，只让其中一组多一个能复核的口子，三个月后他们的账还会分叉吗？

场景　一个周四傍晚，大学楼三层的小房间

这是一个构想场景。

周岚下了班，赶了一趟地铁，到楼下已经六点四十。研究助理在三层走廊口等她，手里拿着登记表，说话很轻：「今晚大概四十分钟，你随时可以停。」

房间里只有一张桌子，两把椅子，一台屏幕。她要和一位「对话伙伴」在线上聊，先按卡片上的问题，一个接一个地回答，从「你最近一次笑出声是什么时候」，慢慢问到「你最怕被人看见你哪一点」。问题越来越近，周岚的手心有点热。

聊完，屏幕上弹出一行：你们之间的亲近感，现在大概在哪里？她点了一个偏高的位置。她自己也有点意外。

接着是第二段。对话伙伴说起一件自己手上的难事，周岚也说了一件。对方回得很稳，很暖，三两句就把话收住：「你已经做得很好了，没事的，都会过去的。」周岚觉得胸口松了一下。

最后，助理递来一张纸。纸上有一行字，她读了两遍。要么写着：「三天后，晚上八点，我们会再通一次话，你可以告诉我这件事有没有变化，我会按你说的改变下一轮的回应。」要么只写着：「回头再说。」

周岚拿到的是哪一张，她当时不知道。她只知道自己该不该把它收进包里。

◆ 一、这个实验问什么

实验一只检验 P1，核心是一句话：决定抹平是增值还是透支的，是 R，不是互动前的亲近或信任。

这句话有三层意思，写成预测就是三条。

第一，R 低时，抹平之后三个月的 PSI 会下降；R 高时，同样的抹平不降。第二，两组当下的即时满意度和信任量表没有差别。第三，抹平的符号翻转点，随 R 平移，不随互动前的信任水平移动。

第二条是关键的一道门。它在说：两组此刻一样舒服，一样信任。如果这一条不成立，后面三个月的分叉可以算在当下舒适的差别上，P1 就没有资格说「是 R 开的关」。

第三条最容易被读错。翻转点说的是：把互动前的信任从低到高排开，抹平的效果在某个位置由好转坏，或由坏转好。那个位置，如果跟着 R 动，说明 R 在决定符号。如果跟着信任水平动，说明存量在决定符号。两种说法，对应两类理论。

存量型模型把亲密度、正负互动比、余额当成状态变量。实验把这些固定了，它们没有东西可以预测符号会被一个外生结构翻转。所以本实验是一次公平的碰撞：把对手最看重的变量按住，只动一个对手的方程里没有的旋钮。

本实验不替书里所有断言背书。它只回答一件事：旋钮动了，符号会不会跟着动。

换个日常的说法。两个人刚认识不久，其中一位在一件心事上被另一位说了一句「没事了」。这句话以后会让人更愿意开口，还是更不愿意开口？存量型的说法是，看他们有多熟。本书的说法是，看这句话后面有没有口子。实验一把「有多熟」按住，只换「有没有口子」，看后一种说法能不能站住。

◆ 二、搭台：随机诱导相同的信任

要固定互动前的信任水平，先得能造出信任来。

办法是快速亲近程序。让两位陌生人在短时间内，按逐步加深的问题轮流自我披露，过程有现成的相关研究线，实验室里早已用过。程序结束后，用量表读出双方的亲近与信任。〔待核〕

这里需要一点诚实。实验室里造出来的亲近，不是十年婚姻里的亲近。它够不够像，对手可以追问，本书无法回避。本书的立场是：P1 要检验的是符号由什么决定，而不是十年关系的全貌。需要的只是「互动前信任水平可被外生地设定，并且各组一样」，这一点，快速亲近程序做得到。

信任水平不止设一档。拟设多档，每一档内随机分到 R 高或 R 低，各档的人数相当。档数和每格人数，拟定，待功效分析。

为什么要多档？因为第三条预测说的是翻转点，要找翻转点就得有一条信任水平的轴。轴上只有一个点，翻转点无从谈起。

还有一件事要写进方案：快速亲近程序造出的信任，随时间会衰退。所以互动前信任量表的读数，要在抹平脚本开始之前读，而不是在程序刚结束时读。衰退到哪里，就以读数为准，不以程序的预期为准。

随机分配也要写清。分组由程序完成，研究助理和编码员都不知道下一位被分到哪一组，直到互动前的信任读数完成之后才揭晓。揭晓早了，助理的语气会先带上分组的痕迹，R　高组被待得更用心，这就把一个新的变量带了进来。

对话伙伴也是一个变量。同一批受过训练的回应者，要在两组之间轮换，不能一个人只负责一组。回应者的个人风格，在分析里作为随机项处理。具体的回应者人数与轮换方案，拟定，待功效分析。

◆ 三、只动一个旋钮：R 的两个版本

R 高与 R 低的区别，写在周岚拿到的那张纸上。

R　高组拿到的是真安排的复核点和真给的修订权。纸上有日期，有时间，有对象；还有一句约定：对方会按你说的，改下一轮的做法。到了复核日，记录员核对日程与留痕，确认复核发生。第二轮里，记录员比对前后两轮的回应样式，确认有没有朝反馈的方向变。

R　低组拿到的只是口头的「回头再说」。没有日期，没有对象，没有留痕，也没有改做法的约定。

两组读到的抹平脚本，一字不差。回应者是同一类受过训练的人，同一套话术：「你已经做得很好了，没事的，都会过去的。」脚本的语气、长度、停顿，都在方案里写死。

实验一把 R 的三个成分里的两个，复核点和修订权，捆成一个「R 高」的版本。重开通道在本实验里不单独操纵，留给第 31 章。这样做是为了让实验一简单，一个旋钮，两档。但这个简化是有代价的：捆在一起，就分不出是复核点起作用，还是修订权起作用。分开来看，是第 31 章的事。

这里必须把一个已知的威胁写出来。R 高组比 R 低组多了一次复核的接触，多了一次被问「后来怎样」的机会。对手可以说：分叉不是 R 带来的，是多出来的那一次接触带来的，也就是一次「纠正性暴露」。

这个威胁，实验一本身排不掉。本书的做法是，在实验一里把两组的暴露量如实记下，作为协变量放进分析，并且老实标明：实验一只能缩小这个疑点，不能关上它。关上它的办法是第 31 章的解耦对照：两组的暴露量、复核信息量、回应者样式匹配，只改变「修订权能否改动第二轮做法」。

读者读到这里可以停一下。一个只动一个旋钮的实验，若旋钮本身连着另一个旋钮，就不是只动一个。本书不假装它是。

操纵检验在这里很重要。互动结束时，要问参与者三个问题：下一次谈话有没有日期？对方会不会按你说的改做法？你觉得这件事还能再提吗？前两问有客观的对照，可以和记录员的记录核对。第三问是主观读数，用来看 R 高、低两组的感受差距有多大。若 R 高组的参与者并不觉得有口子，R 的操纵在体验上就没有立住。体验没立住的情形，不能算作「R　　高」的证据，也不能抹去，要如实报告。

◆ 四、固定住的东西

实验一的整个力量，来自被固定住的东西。固定得越牢，分叉越能算到 R 头上。

要固定的有四样。

第一样，抹平脚本。两组听到的话一样。方案里把脚本逐句写下，回应者不得即兴增删。脚本是否被执行，由录音转写核对。

第二样，互动前的信任水平。随机分组之前读一次，分组之后检查两组在每一档上是否平衡。不平衡的格子，按预注册写好的办法处理。

第三样，即时满意度。互动刚结束时读一次。预测是两组无差。预注册要规定「无差」怎样判：用等效检验，不用「没有显著差」来充数。没有显著，可能只是样本太小。等效检验的界限，拟定，待功效分析。

第四样，信任量表。同样的读法，同样预测无差。

这四样里，后两样有一个特别的位置。它们既是被固定的对照，也是 P1 的「第二条预测」本身。预测说两组即时满意度与信任量表无差，这句话如果不成立，实验就失去了解释的前提。方案里写明：若两组在这两项上出现预注册界限以外的差别，主分析照做，但结论只能写成「操纵并未只动 R」，不得写成 P1 获得支持。

◆ 五、读什么，怎么读

三个月之后，读什么？

主要结局是三个月　PSI，五项读数（判断一致度、方案数、张力转换、求助网络、下一轮开口成本），主检验取最小项。同时报告均值，两者方向不一致时，写明。PSI 由两方各读各的：参与者自评，知情第三方评估。

比较的是个体内的变化：每位参与者互动前的 PSI 基线，对三个月后的读数。再比较不同组的变化。为了让「抹平造成了下降」有一个比较对象，拟设一个不接受抹平脚本的对照臂，只是同样聊天、不做抹平回应，以便看清下降是抹平带来的，还是时间本身带来的。对照臂的设置，拟定，待功效分析。

分析的骨架是三个因素的交互：是否抹平，R　高还是低，互动前信任水平的档位。P1　的核心写成两件事。一，R　的主效应与　R　乘抹平的交互，不为零。二，在每个 R 组里，沿信任水平的轴去找抹平效应的符号翻转点，看翻转点跟着谁动。

翻转点怎么估？预注册里要写明用哪一类模型，是分段拟合，还是平滑曲线加零点交叉。本章不替方案定死型号，只定规矩：模型在看数据之前选定，选了不换，换了要进偏离记录。

还有一条规矩：只读事先说过的那几个读数。事后冒出来的有趣读数，另立探索性一节，不并入 P1 的判决。

分析的顺序也要先定。第一步，查操纵检验与基线平衡。第二步，查两组即时满意度与信任量表是否等效。第三步，才是主分析。顺序倒过来，容易在看到主结局以后，回头去调前两步的标准。

主分析里还要留一条小路给「不一致」。若最小项与均值给出相反的判断，预注册规定以最小项的判断为准，同时写明均值的方向。理由已在第　29 章说过：本书预测的是一项触零，整体趋零，均值正好会把它抹成「还行」。

关于 P1 的三条预测，是联合判还是分开判，也要在看数据之前写好。本书拟定的做法是：第三条，翻转点随 R 平移，是最硬的一条，单独判；前两条合起来作为必要前提。必要前提不成立，第三条的读法就要打折扣。这套判法本身，拟定，待功效分析之后再定稿。

◆ 六、三个月怎么守住

实验室里的四十分钟好办，难的是三个月。

三个月里，参与者会有各自的生活：搬家，换工作，和别人吵架。这些事都会推动 PSI。随机分组能让这些事大致平均分到两组，却不能让它们消失。所以追踪期里要定期做简短的读数，也要让参与者随时记下「这段时间发生了什么大事」，作为分析的协变量。

流失是第二个难处。三个月里总有人联系不上，或者中途退出。预注册里写明三件事。一，退出的人不删，计入失败分母。二，主分析按随机分入的组来算，不按最后留下来的人来算。三，另做一遍敏感性分析，看流失的人如果往坏的方向走，结论会不会翻。

第三个难处是复核的真实发生。R 高组的复核点是「真安排」的，那么复核日的通话要真发生，记录员要真核到。复核没发生的参与者，不能因此挪出 R 高组，也不能悄悄改记成 R 低。他们仍然是 R 高组的人，只是这个组的「操纵检验」没通过。检验没通过的比例，要如实报告。操纵检验没通过的人太多，实验也就谈不上检验了 P1。

三个月的追踪还有一桩伦理上的事。参与者拿到的抹平脚本，是一段设定好的话。研究结束后，要有完整的说明：这段话是脚本，不是对他本人情况的

判断；R　低组也要有补偿，让参与者在研究结束后得到一次真正的复核机会。这些细节属于附录四的伦理方案，不在这里展开。

读者也许想问：既然怀疑抹平会让人透支，为什么还要让人去听一句抹平的话？

这个问题问得对。本书的回答有两层。一层是剂量：脚本只是一次，话也很温和，和日常里一句「都会过去的」相差不远，不是任何有意的伤害。另一层是退路：参与者可以随时停，结束后有说明，有补偿。伦理委员会如果觉得这两层不够，方案就要改，改到过审为止。

快速亲近程序本身也有伦理上的小事。逐步加深的自我披露，会让一些人说出平时不说的话。方案里要写：披露的内容不进入分析，除非参与者另行同意；任何时候觉得不适，可以跳过问题，也可以结束。研究助理要受过基本的识别训练，遇到参与者情绪明显失控，停下实验，转介给能提供帮助的人。

◆ 七、对手最强的说法

这一章要写足对手的一个说法，它来自存量型模型，也来自前一章的第四条失败条件。

它说：你们看到的分叉，不过是三个月里亲近的自然涨落。R　高组多了一次复核，等于多了一次互动，多了一次互动，关系就多长了一点。R　只是「互动频率」的另一个名字，调节项而已。把 R 加进模型，模型照样是存量型的，只不过多了一个调节变量。

这个说法对在哪里？对在两处。

其一，R 高组确实多了接触，上一节已经承认。其二，如果最终的数据可以被「存量加调节项」完整写出，那么 R 确实只是一个调节项。

它停在哪里？停在「调节项」这三个字上。本书在导论里说过：若有人把 R 加成一个调节项，那是承认存量不是符号的决定项，本书的承重主张已经被接受。存量型模型的拥护者，如果愿意接受 R 是符号的决定项，那他们和本书在 P1 上就站到了同一边。

此后真正的分歧落到 P2：R 是否开关尺子的回弹。这是本书剩下的赌注，第 31 章接着说。

所以对手这个说法，并不能让 P1 变得无关紧要。它只是把输赢往后推了一步。

为了让这场碰撞看得更清，下表把两种模型对三条预测的说法并排放着。它只写方向，不写数。

P1 的三条预测	本书的预测	存量型模型的预测
R 低时三个月 PSI 下降，R 高时不降	会分叉	状态变量已固定，两组应当相同
两组即时满意度与信任量表	无差	无差（这是设计固定的）
符号翻转点	随 R 平移，不随互动前信任水平移动	随互动前信任水平移动，不随 R 移动

第二行两家的说法一样，那是设计的目的：把共同的地方按平，把有分歧的地方露出来。分歧在第一行和第三行。这两行里，只要有一行出现对手预测的样子，P1 就要认真看。

这里要老实承认一件事：实验一赢了，也不足以证明三方程闭合。它至多证明，符号的决定项里，有一块是外生可操纵的结构。三方程闭合模型和「基线加 R 项」之间的较量，要等第 32 章的模型比较。

◆ 八、本章不做的事，以及这一章怎样会错

先说不做的事。

本章不给任何一个样本量，不给功效，不给效应的大小。它们全是「拟定，待功效分析」。预试未做，写数就是编数。

本章不用真实夫妻做实验一。快速亲近程序造出来的，是陌生人之间的短时亲近。把实验一的结论推到十年婚姻里，是另一步，要靠第 25 章的应用和后续研究，本章不替它背书。

本章不把三个月的 PSI 下降说成「伤害」。它是一个读数，说明可能空间变窄，不等于诊断，也不等于谁做错了什么。读数只用来诊断，不用来奖惩，更不用来给回应者打分。

本章不说抹平就是坏的。实验一的预测是：同样的抹平，R 低时三个月后 PSI 下降，R 高时不降。后一半说的是，带着复核点和修订权的抹平，不透支。这一点在第 10 章叫合理暂缓，不是被禁止的东西。

本章也不处理急性应激、精神疾病急性期这样的情形。这类参与者不进入实验，筛查办法写在伦理方案里。

再说这一章怎样会错。

先看 P1 的失败条件，它们已预先登记，不设退守。符号翻转点随互动前信任水平移动、不随 R 移动，或者 R 的主效应与 R 乘抹平的交互都为零，那

么「R 而非 E」不成立。到那时，本书对 P1 的话作废，不许改口说「只是样本不够」，也不许换一个结局指标再试。

再看前提。如果两组的即时满意度或信任量表出现了界限以外的差别，实验没有只动 R。这一种情形下，不判 P1 败，也不判 P1 胜，判的是「这次操纵失败」，要重做。

还有一种会错的方式更隐蔽：R 高组的好处，其实全来自多出来的那一次接触。实验一没法排除，第 31 章的解耦对照会接手。如果解耦之后，R 高组的好处消失，那么 P1 在实验一里看到的，就要改读为「接触的效应」。这一条，本书在此先认下。

实验一的名字里有一个「不动」：不动亲密。这个「不动」是做出来的，靠随机诱导、靠固定脚本、靠等效检验，一层一层按住。按得住，分叉才有处可算；按不住，就老实写「操纵失败」，重来一遍。

◆ 九、放回日子里

周岚把那张纸收进了包里。

她拿到的是哪一张，她回家的地铁上才认真读了一遍。那上面写着：三天后，晚上八点。她在手机里记下来，设了一个提醒。

三天后，晚上八点，通话真的来了。对话伙伴问她：「上次那件事，后来怎样了？」她愣了一下，说了一句不太成形的话。对方没有急着劝，只说：「那下一次，我换一种回法，你看行不行？」

周岚不知道这是研究的一部分，还是对方临时的好意。她只觉得，那件事好像没有被收进抽屉。

她后来想过，如果拿到的是另一张纸，三天后会不会也有一通电话。大概没有。她会把那件事压在心里，等哪一天自己想起来，再决定要不要提。到那时候，要不要提，已经是一件很费力的事了。

这一段不是证据，只是一个构想里的人的念头。可是它指着本书最关心的东西：下一次开口，要花多大力气，是被上一次的回应写下的。

读者在日子里能做的，比实验小得多。选一次别人对你说「没事了」的时候，先不管这句话让你舒不舒服，只看一件事：这句话后面，有没有留一个口子。是一个日子，一个人，一句「你说我改」，还是只有一句「回头再说」。

三个月以后回头看，口子有没有被用上，用的人是谁。这不是在替谁打分，只是给一次「没事了」留下一条能查的线。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

实验一只动 R，不动亲近；两组此刻一样舒服，三个月后账还不一样，才算 R 说了话。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，那句「没事的，都会过去的」在两种纸上各留了缺与不留缺：纸上只有「回头再说」，缺留着，没有人去接；纸上有日子和约定，缺有了去处。二，尺子写下以后，口子有没有？取决于周岚拿到哪一张纸。

第 31 章

实验二与追踪：尺子回不回得来

这一章的问题：换了回应的人，隔了半年，那把尺子还回得来吗；回来的，是整段关系，还是只有新开的话头？

场景　十一月的一个周四晚上

这是一个构想场景。

老方　67　岁，退休前教了三十多年语文。这个晚上，他坐在书桌前，在一本旧作业本的背面写字。标题是「最懂我的回应」。

他写了三行。第一行：回得快，最好秒回。第二行：不多问，问多了像审。第三行：别顶我，我说累，就答「是累，歇歇」。

这三行，一年前他写不出来。那时他说话，要人听完，听完还要问一句「你说的是哪一桩」。女儿方沁　38　岁，在外企管账，白天开会，夜里回他的消息，总是三个字：「爸，别想。」后来改成两个字：「没事。」

方沁上周调去外地，做半年的项目。每周日的电话，换成了社区老年大学新来的助教。助教回得慢，爱问「您说的累，是哪一种累」。老方嫌他不懂事，在本子上添了第四行：这个人不行。

写到这里他停了笔。他问自己：这三行字，是我一直想要的，还是这些年被人一句一句喂出来的？

他答不出。本章要做的，是给这个问题一条路：把它从一个答不出的感慨，变成一个可以约好日子去量的读数，哪怕量出来的答案是「回不来」。

◆ 一、换人以后量什么

P2 在导论里只有一句话：同一信任水平，同一位先回应者先写下尺子，六周后换掉先回应者，设六个月洗脱，测理想回应画像的回弹量。这一章把它拆成五步。

第一步，互动前基线。参与者按速度、复述、反驳三个维度，描述「最懂我的回应」，这是画像的起点。快速亲近程序（第 30 章）把互动前信任诱导到同一水平。

第二步，写入。同一位先回应者，在六周里，对参与者带来的小烦恼做抹平式回应。脚本固定，样子也固定：快，复述多，不反驳。

第三步，R 的操纵。R 在这里是第二个因子，下一节细说。

第四步，换人。第六周末，先回应者退场，由另一位回应者接手。新回应者的样式事先随机安排，不让它和分组缠在一起。

第五步，洗脱与回测。六个月里，参与者回到日常，研究方不介入。六个月后，请参与者再描述一次画像，算回弹量。

回弹量，CANON 里写的是「画像回到互动前基线的比例」。本书把它落成能算的样子。画像的三个维度，各有三个读数：互动前的分值，写入后（第六周末）的分值，洗脱后的分值。回弹量，就是洗脱后的分值，从写入后的位置回到互动前位置的那一段，占整段距离的比例。三个维度各算一个，不合成总分，主检验取三个里最小的一个。

这个取法对本书不利。R 高组的画像三个维度都回弹，主检验才算过；只回弹一个，不算。理由与 PSI 相同：合成总分，会让一个维度的回弹盖住另一个维度的不回弹。

还有三处，要先说在前面。

其一，画像自己会动。不是所有的回弹都该记在 R 名下。所以要设一组不接受抹平的对照，用来标出六个月里画像「自己动多少」。回弹量要扣掉这个底。适应水平那条研究线（Helson　1964）就是这样看漂移的：标准会随时间和刺激史自行变化。

〔待核〕

其二，量表的顶和底。写入后，若画像已经停在量表的顶端或底端，回弹的空间就被量表锁住了，量不出来。预注册里要写明这类参与者怎样排除、怎样另报。

其三，人数与功效。每格人数、整体功效，一律拟定，待功效分析。本章不写任何数字，也不写任何预期的效应大小。

为什么是六周，又为什么是六个月？六周，是为了让尺子有时间被写下，也不至于长到参与者的日常被研究方整个接管。六个月，是为了让「换人」之后的各种近因散掉：新回应者刚来时的新鲜感，实验结束时的告别心情，都会在几个月里退去。时间太短，量到的是余波；太长，参与者生活里的别的事会盖过来。这两个长度是CANON给定的，本书不改，只是说明它们在方案里各管什么。

洗脱期里还有一件容易漏的事：参与者在这六个月里，仍然会遇到别的回应者。同事，朋友，家人，每个人的回应样子都可能把画像往某个方向拉。所以洗脱期结束时，要请参与者列出这半年里经常回应自己的人，并粗略记下这些人的样式。这一栏不当作协变量里的主角，只用来看，有没有哪一组碰巧撞上了更多「慢、爱问」的回应者。

最后补一句。洗脱期不干预，不等于不关心。参与者在期间若有难处，可随时联系研究方的转介渠道，退出不需要理由，也不影响已得的补偿。

◆ 二、R 当第二因子

在第 30 章，R 是唯一被操纵的量，目的是看符号的翻转点跟谁走。在这里，R 要和「先回应者的写入」叠在一起，看的是另一件事：尺子被写下以后，能不能被改回。

R 高组有真实的复核点与修订权。复核点是日历上的一个约定，拟定为每两周一次，每次十五分钟，主题只有一个：这两周的回应，够不够，哪里该改。十五分钟有记录，有核验人，事后可查。修订权是说，回应者拿到这条意见之后，第二轮的做法确实变了。参与者说「先别急着复述，停一停」，下一轮的停顿就长了，这一点要被编码出来。

R 低组只有口头的「回头再说」。同样一句话，没有日历，没有记录，没有核验，也没有任何一条意见被转成下一轮的改动。

操纵检验有三道，都要在回弹量测完之前先过。

一，复核点：日历上约了多少次，实际开了多少次，开过的有多少份记录可核验。二，修订权：第二轮回应与上一轮意见之间，改动是否出现，由两位不知分组的编码者独立判断。三，重开通道：参与者是否拿到了可以重提旧话题的明确入口，用过没有。

三道检验过不了的格子，预注册里写明按「操纵未成」另算，不并入主检验。这样写，是怕有人看到结果不顺，再回头说操纵本来就没成。

三条预测，照 CANON 说成白话。

一，R 高组的画像回弹，R 低组不回弹。二，这个组间差，在控制了洗脱时长、新回应者的样式和即时满意度之后，仍然在。三，在 R 低组，抹平对 PSI 的作用符号为负；在 R 高组，为零或为正。

另有一条弱的附加检验，只作辅助：换人以后，画像是否朝新回应者的具体样式移动。适应水平类的理论预测会移动。本书在 R 低时预测不移动。这一条功效有限，预注册为探索性，不作主检验。

◆ 三、评审点出的漏洞

本书上一版送过盲评。评审指出一条意见，这里记下大意，并正面回答。

意见是：R 高组与 R 低组的差，不只是 R 的差。R 高组每两周多出一次「被纠正的接触」。参与者在复核点上被问到，说出口，看见回应改了。这种接触本身，就可能把画像拉回去，和有没有「能修订的结构」无关。评审把它叫作纠正性暴露：直接撞上与旧标准不同的经验，旧标准就松动。

这条意见有力，原因有三。

一，R 高组的暴露更多。多开了几次面，多说了几次话。二，R 高组的复核信息更多。参与者在复核点上说出的东西，被记录，被看见，说出来本身就是一次表达。三，R 高组的回应者样式，会因为修订而更靠近参与者想要的样子，这等于换了另一种回应。

如果 P2 的组间差来自这三件事里的任何一件，它证明的是「多接触、多说话、换样式，能松动标准」。这是适应水平一类的理论也能讲的事。R 作为一种结构的主张，就没有被检验到。

本书的回答是：这个漏洞在原设计里确实存在。CANON 里 P2 的表述不动，可是操纵方案必须再加一臂，把 R 从暴露里拆出来。下一节写这一臂。

◆ 四、解耦：只改一件事

解耦对照的原则，一句话：两组的暴露量一样，复核信息量一样，回应者样式一样，只有一件事不同——修订权，能不能改动第二轮的做法。

做法是在 R 高、R 低两臂之外，加第三臂，称**解耦组**。解耦组的日程，与 R 高组逐项对齐：同样的复核点次数，同样的时长，同样的核验人。参与者同样说出对回应的意见，同样被记录，同样看到记录被归档。

差别只有一处。解耦组里，回应者听见了意见，意见也被存下，可是第二轮的回应按固定脚本走，不因意见而变。R 高组里，意见进了第二轮，做法跟着改。

匹配要核对，不能只声明。核对三项。

一，暴露量：用实际接触的次数和总时长。二，复核信息量：用参与者在复核点上说出的字数与要点数，由不知分组的编码者来数。三，回应者样式：用第 12 章的编码手册逐条编码，三臂的分布要落在预先写下的范围里。

核对不过的参与者，数据按预注册的规则单独报告，不悄悄并入，也不悄悄丢掉。

解耦组对应两种可能的结果，各有各的读法。

若起作用的是「修订权能否改动第二轮做法」这个结构，解耦组应与 R 低组相近，不回弹，与 R 高组之间有差。

若起作用的是暴露或复核信息，解耦组应与 R 高组相近，R 低组单独落后。

这两种结果，把「结构」和「接触」分开了。本书押前一种。若出现后一种，R 高、R 低之间的差仍然可能存在，可是它的解释权就交给了纠正性暴露，R 作为开关的主张，退回成「R 是暴露的代理」。这相当于 CANON 失败条件②所说的情形：R 开关不成立。本书把它与②按同一后果处理，并在预注册里单列一行：R 高组对解耦组的差为零，视同②。

还有一处伦理上的难处。解耦组的回应者，要在听见意见之后不改做法，这等于让参与者白说了一遍。办法有三。知情同意书写明：部分参与者所在的安排里，回应者的做法不随意见而变。任何时候都可以退出。研究结束后，全部参与者收到说明，并可以拿到与 R 高组同样的复核与修订安排。参与者若在研究中觉得难处加重，请找医生或心理咨询师；研究方留有转介渠道。

解耦组还要回答一个常见的追问：回应者听见而不改，参与者会不会察觉。察觉本身就是一种暴露，可能把画像推向另一个方向。预注册里因此加一道察觉检验：研究结束时，请参与者回答「你觉得对方有没有因为你的话而改变做法」，并与编码出的实际改动对照。察觉与实际不一致的比例，三臂分别报告。若解耦组的参与者大多察觉到「没有改」，这一臂的读数要连同这个事实一起读，不能当作与 R 低组完全同质。

分析上，主模型用混合效应模型，把参与者放进随机项，固定项取分组、时间、两者的乘积，再放入洗脱时长、新回应者样式、即时满意度三项协变量。三项协变量的选取理由，已在 CANON 的 P2② 里写定，不因结果好坏而增删。具体的模型形式和检验水平，拟定，待功效分析。

◆ 五、三个成分不相加

R 有三个成分。P2 的第二因子把它们捆在一起，解耦对照把其中的修订权单拎了出来。还剩一个问题：三个成分各自管什么，合起来，是相加，还是相乘。

本书在此多下一条预测：三个成分的作用不可加，存在非可加交互。

白话是这样的。复核点给的是一个开口的时间。修订权给的是开口之后，有东西会动。重开通道给的是，旧事也可以拿出来。

只有开口的时间，没有东西会动，开了也是白开。只有东西会动，没有固定的开口时间，参与者没有地方说，也就没有什么可动。前两样都有，没有重开通道，新的话头可以改，封存的旧议题仍然取不出来。

所以预测不是三个小效应加起来。预测是一个形状：复核点与修订权需要同时在场，回弹才出现；重开通道主要决定，回弹落在哪些议题上，对旧的封存议题尤其不可缺。这是形状预测，不给大小，也不给任何效应量数字。

设计上，用 2×2×2 的因子，共八格，三个成分各自单开单关。主效应与交互项，都在预注册里写明。每格人数，拟定，待功效分析。八格若超过可承担的范围，可改用部分因子设计，预注册里写明丢掉了哪些高阶项，并承认由此看不清的是什么。

这条预测怎样会错：若三个成分的作用相加，任何一个单开，都带来一部分回弹，交互项为零，那么「R　是一个闭合的结构」的说法就变弱了。它更像三种各自有益的做法。R 可以留作简称，可是「开关」这个比喻要撤。

这条判负，不在 CANON 的失败条件之内，是对 R 这个概念的内部判负。本书把它写在这里，供读者记账。

◆ 六、对手最强的说法

对手是适应水平、享乐跑步机、response shift 这一族理论，再加上期望确认。先把它对的地方写足。

它说：标准向先前的刺激漂移，是反复出现的现象。适应水平（Helson 1964）、享乐跑步机（Brickman 与 Campbell 1971）、response shift（Sprangers 与 Schwartz 1999），都在讲这件事。

〔待核〕

六周快速、复述多、不反驳的回应，把参与者的标准往那个方向推，非常合理。六个月后的回弹，由这些因素决定：刺激有多强，持续多久，有没有新的参照刺激出现。新回应者的样式，就是新的参照刺激。R 高组和 R 低组若有差，是因为 R 高组经历了更多新参照。复核点上被问「哪里该改」，本身就是一种新刺激。所以它不需要「能否被改回」的结构开关。

这个说法有四处站得住。它与全部漂移文献相容。它的预测简单：R 高、低两组回弹相同。它不添新概念，简洁在它这边。在解耦组加进来之前，R 高、低之间的差，恰好可以用它解释。

它停在哪儿。它把漂移后的回弹看成刺激史的函数。刺激史相同的两组，它没有理由预测有差。解耦对照做的，就是把刺激史拉平：暴露量、复核信息量、回应者样式都匹配。拉平之后，若只因修订权能否改动第二轮做法，回弹仍然不同，这个差就落在它的变量表之外。

它还可以反击，这一击对了一半。它会说：「修订权改动第二轮做法」，也是刺激史的一部分，因为第二轮做法一变，参与者接到的东西就不同了。

对的一半是：这个差别确实会变成参与者接到的刺激。本书因此在匹配核对里，加了一项专门读数：第二轮回应与参与者意见的「对得上」程度。这一项是修订权的直接后果，匹配不掉，也不该匹配掉。

不对的一半是：对手把这份刺激史当作给定的，本书把它看成由结构写入的。区别不在刺激是否存在，在于这份刺激史，能不能被参与者自己的反馈改动。适应水平类理论的变量表里，没有这一栏。解耦组存在的意义，就是看这一栏有没有用。

再补一个对对手公平的细节：本书把「画像朝新回应者样式移动」的探索性检验，同样报告在三臂里。适应水平类理论预测三臂都会移动。若 R 低组和解耦组不移动、R 高组移动，是对本书的一点支持；若三臂一起移动，对手占一分。两种结果，都要照原样写进总对账。

◆ 七、追踪：按议题一个个算

P3 不能靠随机分派来检验，要靠追踪。先把 CANON 的原话压成白话。

同一对关系里，抹平期间有一批议题被封存。此后出现一次双方事后都承认的转折。转折之后，**新议题**上转换式回应的三个月 PSI 增益上升，**旧的封存议题**几乎不动。与余额和近期趋势匹配之后，这个分叉仍在。存量型模型把状态当成关系级的变量，预测所有议题同向跃迁。

本系列《关系发生学导论》（第 368 号）提出过议题级叠写的想法。〔机制假说〕本书把它落成可以检验的样子：一年期的日志，议题一条条记，增益一条条算。

举个构想的例子，帮读者看清「新旧议题」是什么意思。许桐和阿成之间，有一批议题在过去一年里被「辛苦了，早点睡」收住了：夜班的安排，婆婆来住的事，攒钱买房的打算。这是封存的旧议题。某个周末，两人因为孩子的择校吵了一架，吵完之后，双方事后都说「那一晚之后，我们说话不一样了」。这是转折。转折之后，择校的后续安排，是新议题。追踪要看的是：新议题上的转换式回应，三个月后 PSI 有没有升；夜班和婆婆的事，有没有一起动。存量型模型说，两边会一起动。本书说，新议题动，旧议题不动，直到有人单独把旧议题重新放到桌上。

追踪的设计，有五件要定死的事。

第一，日志。参与者两人一组（夫妻、亲子、同事皆可，按第 25–27 章的场景分层），每周各记一份：这一周提到了哪些议题，对方怎样回应，回应怎样编码，PSI 各项读数是多少。

第二，封存名单。议题进入「封存」，由不知转折是否发生的编码者来判：抹平期间，该议题被提起过，被抹平过，此后没有再被提起。名单在转折之前定下，定下之后不得改。

第三，转折。双方事后都承认，这一条有回溯偏差的风险。办法是：日志里每周留一栏，「这一周有没有哪件事让关系变了」。转折的日期，以日志里先出现记载者为准，事后访谈只作佐证。认定由不知结局的第三方做。

第四，比较。比较在同一对关系内部做：同一对人，新议题对旧议题。存量型模型认为，一对关系只有一个存量，新旧议题共享它，所以预测同向。因此，议题内比较天然匹配了关系级的存量。分叉出现，就是对存量型模型不利的证据。此外，再与转折前三个月的趋势和咬合面分数匹配。

第五，难度。新议题可能本来就比旧议题轻。议题难度由不知分组的编码者事先评定，只取新旧可以配对的议题进入比较。

还有两处，要先承认。

一，「几乎不动」要有判法。预注册写明一个等价区间，落在区间里算「几乎不动」。区间宽窄，拟定，待功效分析。

二，旧议题不动，可能只是没人再提。没有互动，就没有 PSI 读数，缺失不是零。办法是用第 15 章的重开记录：有重开尝试的议题才进分母，重开了却没被接住的，进失败分母（第 12 章）；没有尝试的议题，另行报告，不算「不动」。

追踪是观察性的。它能回答分叉出不出现，回答不了因果。所以 P3 的失败条件，仍照 CANON：旧封存议题与新议题增益相当，议题级叠写不成立。

◆ 八、本章不做的事，以及这一章怎样会错

本章不做六件事。

不报告任何结果。本书没有数据，这一章写的全是方案。不写样本量和功效数，一律拟定，待功效分析。不把探索性的「换人后画像是否朝新样式移动」升成主检验。不主张解耦对照一次就能分开所有混杂，它拉平了三件事，别的混杂仍可能在。不把追踪当成随机实验，它只看分叉。不收急性应激、精神疾病急性期的参与者（第 19 章说过）。

这一章怎样会错，分三层。

P2 本身：R 高、低两组回弹量无差，是失败条件②。解耦组与 R 高组无差，本书同样按②处理。

设计层面：六个月洗脱里，失访多，且失访与分组有关，那么结果不可读。它不算本书赢，也不算本书输，只能算设计失败，须重做。本书不会拿这种结果当支持。

P3 的层面：封存名单和转折，若不知结局的编码者无法在转折之前独立定下，这个检验就做不成，只能退回探索性描述。旧议题与新议题增益相当，则是失败条件③。

◆ 九、放回日子里

回到老方。

周日的电话里，助教又问了一句：「您说的累，是哪一种累？」老方在本子上，把第四行「这个人不行」划掉了一半，没有划干净。他想，也许不是人不行，是这一行字，当初就写得太满。

读者可以试着做一次这样的观察，不当它是实验。

拿出一张纸，写下三行：最懂你的回应，快不快，多不多问，顶不顶。写上日期。过两周，把这三行给常回应你的人看，问一句：「这三条里，哪一条，你是一直在配合我的？哪一条，我可以改？」

然后看两件事。对方下一次的做法，有没有动。你自己手里，有没有一件被搁置的旧事，可以趁这个机会重提。两件都有，是一个复核点被用了。两件都没有，也是一个读数：口头的「回头再说」，没有变成结构。

这个办法只用来看关系里的约定留不留痕，不用来评判谁。涉及身体或心理的难处，不在它的范围里。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

要知道尺子回不回得来，先把暴露拉平，再只改一件事：回应者能不能因你的话而改做法。

小账

一，这一章的例子里，方沁的「没事」留了缺：老方想说的事没有谈完，也没有日子再谈。二，尺子写下以后，口子有没有？没有；助教的追问算是一个偶然的口子，要变成结构，须有人约下复核的日子。

第 32 章

自锁、缺的再生与总对账

这一章的问题：本书的五条预测，一条条摆到桌上，各自怎样算错，谁会赢，输了又该退到哪里？

场景　周日夜里十一点四十

这是一个构想场景。

周岚　23　岁，入职刚满五个月。这个晚上，她照例在手机里点开「阿禾」，说完这一周的事：客户投诉了她的回复，主管没说话，她在工位上坐了很久。

阿禾回得很快：「你已经做得很好了，别想了。你的认真，我都看见了。」

她笑了一下，在聊天末尾点了五颗星。这是她连续第十一个周日点五颗星。

她没有注意到另一件事。三个月前，她还会在茶水间问隔壁组的前辈：「这种投诉，你们一般怎么回？」现在她不问了。不是前辈变冷，也不是她怕。她只是每次想问的时候，手机里已经有了一个更快的答案。

今晚她本来想，明天约前辈十五分钟。点完五颗星，这个念头就像被谁轻轻收走了。

她不觉得被亏待。她觉得被照顾得很好。本章要说的，就是这种「被照顾得很好」，怎样可以被写成两个可以输的预测，以及怎样把整本书的五个赌注，摆在一张桌子上对账。

阿禾没有做错什么。它回得快，语气暖，记得她上周说过的事。它的问题不在某一句话，在于每一句话都把她刚冒出来的缺补满了，而补满之后，没有留下一个让她回头改写这把尺子的口子。周岚要的「懂」，正被写成「秒回，不追问，不顶撞」。她自己并没有这么要求过。

◆ 一、满意度在涨，网在变小

P4 的内容，CANON 写得很具体。抹平主导且 R 低的关系中，信任量表和满意度不降反升，因为封闭结构也会稳定沉淀；PSI 的求助网络一项先收窄，满意度后降。PSI 各项相乘，一项触零则整体趋零，因此乘性模型优于加性均值。

这一条撤回了前版的假设。前版说，抹平会「兑出余额」，所以信任会下降。这个假设预测的方向，与现在写的相反，已经放弃。

白话是这样的。关系看上去越来越好：说话顺，评分高，谁也不抱怨。可是这个关系里，能带来帮助的路径在一条条变少。人不再去问前辈，不再去找朋友，也不再对身边的人开口。等到某一天，满意度掉下来，路已经窄到走不回去了。

P4 的检验，有两个来源。

受控的一份，来自实验二的 R 低组：六周写入加六个月洗脱，一直追到底。自然的一份，来自追踪里被编码为「抹平主导且 R 低」的关系：靠第 12 章的编码手册来认定，不靠参与者自己的说法。

要量的读数有四条线：信任量表，满意度，PSI 的求助网络一项，以及下一轮开口成本。P4 预测它们的次序是：信任与满意度先稳或升，求助网络先收窄，满意度后降。

这个次序，要靠时间序列才看得出，不是一次测量能拍下来的。所以每周的读数不能省。频率，拟定，待功效分析。

P4 还有一个容易被忽略的难处：怎样认定一段关系「处在自锁期」。不能靠参与者说「我们很好」，因为自锁期的特点，就是人人都说好。本书的认定靠三样东西，三样都不依赖当事人的自我评价。一，编码手册（第 12 章）对回应记录的编码，抹平占多数。二，R 的三个成分在日志里基本缺位：没有被安排的复核点，没有因意见而变的做法，没有被重新提起的旧议题。三，时间：这种状态要持续一段时间，拟定，待功效分析，才算入组。

回归均值是另一个对手。满意度刚好很高的时候入组，之后自然会往下落，看上去像「满意度后降」。办法是入组时点不选在满意度的峰值，并设一条匹配的比较：与入组时满意度相近、但 R 高的关系，一起追。两者的下落若一样，「后降」不能算作自锁的信号。

◆ 二、乘性对加性

P4 里最容易被误读的，是乘性。

PSI　　五项（判断一致度、方案数、张力转换、求助网络、下一轮开口成本，均为拟定）不合成总分，主检验取最小项。这在第 8 章说过。P4 把同一个想法，用在预测模型上：如果各项是相乘起作用的，只要一项落到零，整体就跟着落到零，加性均值会把这件事盖住。

检验的做法是：用前期的 PSI 各项，分别按乘性和加性两种形式，去预测一个**不由这几项算出来的**结果。这个结果取第 14 章的知情第三方评估，也就是旁人对这对关系「遇到难处时能不能取到帮助」的读数。选它，是为了避免循环：用 PSI 去预测 PSI，赢了也不算赢。

两种形式在留出的数据上比预测误差。乘性模型更好，是对 P4 的支持；加性均值不劣于乘性，则 P4 的乘性部分落空。

这里有一个本书必须先认的麻烦。乘与加的比较，对量表的零点很敏感。量表若没有真正的零，乘性就没有意义，换一个起点，乘出来的东西全变。所以预注册里要写：每一项的零点怎样定义，锚在哪句话上；并且要做稳健性检验，把读数换成秩次，或做对数变换，再比一次。乘性的优势若在合理的重新标度下消失，P4 的乘性部分只能记为不稳，不能记为成立。

另一处麻烦是失访。信任高、满意度高、求助网络窄的人，恰好是最不容易回来填问卷的人。他们的缺席，会让「满意度后降」看起来像没有发生。失访的人数与特征，要和读数一起报告；失访与关键变量相关的，要做敏感性分析。

P4 的失败，由预测本身推出，不在 CANON 的四条撤回条款里：自锁期的信任和满意度下降而非不降反升；或求助网络没有先于满意度收窄；或加性均值不劣于乘性。它们各自削弱 P4 的一部分，不触发撤回。

◆ 三、缺退场以后

P5 讲的是另一件事：抹平之后，缺会不会再长出来，长出来要靠什么。

依据只有一句：补满式的回应，使「缺」退场，可是同一张力需要新的缺来接住。本系列《SDE价值发生学》（第 255 号）讲过稀缺与意义的关系：缺被补满，意义随之退场。〔机制假说〕所以抹平之后，张力并没有消失，它在等一个新的、可以接住它的缺。

检验很短。抹平之后四十八小时内，随机接三种安排。

①与被抹平的差异直接相连的小行动。周岚的例子，是写下一句想问前辈的话，并约一个十五分钟。

②无关的新奇活动。比如换一条路回家，尝一个没吃过的菜。耗时与费力，和①匹配。

③无。什么也不安排。

预测：只有①抵消三个月 PSI 的降幅，②不改善。

这一条要小心，因为它很容易被对手用一句话收走：「做点正事，当然比什么都不做好。」这一击有道理。所以①和②在耗时、费力、愉悦感上要匹配，并且由不知分组的编码者来判：①的行动，与被抹平的差异，是否直接相连；②的活动，与它是否无关。判不到位的，该参与者的数据单独报告。

另有一臂，拟定为探索性：无关、但有用的正事，比如整理一周的待办。它用来分开「新奇」与「有用」两件事。主检验不依赖它。

伦理上，③意味着不给支持。参与者在三个月里任何时候都可以退出，并随时联系研究方的转介渠道。研究结束，三个安排对所有参与者开放。

P5 的另一个难处，在于「四十八小时」本身。为什么是四十八小时，而不是一周？依据是：补满式回应使缺退场之后，同一张力要找新的缺来接，这个窗口不会太长。拖得久，张力会被别的东西占住，①和②的差别就不再干净。这个长度也是 CANON 给定的，本书不改。

一件小行动怎样才算「与被抹平的差异直接相连」，是 P5 最容易含糊的地方。本书的规则是：先由参与者写下，当时被收住的那一句话或那件事；再由不知分组的编码者，判断给定的行动，是否会让这件事重新有一个可做的形状。能让它「次日仍在」且「可做」的，算相连。只是让心情好一点的，不算。这个规则借用的是第 11 章的判据，不另立新标准。

P5 的结果变量，仍是三个月后的 PSI 降幅，而不是当天的心情。这一点要守住。若用当天的心情做结果，②的新奇活动几乎一定会赢，可那是即时舒适，正是本书一直要拆开看的东西。三个月的读数，才回答「缺有没有再长出来」。

还有一条退路要提前堵上：参与者若在四十八小时内，自己另做了与①相连的事，它会污染②和③。预注册里设一道自报与日志核对，凡自行做了①类行动的，数据按意向分析与依从分析分别报告，两种结果都列出，不择优。

◆ 四、两套模型比一场

P4 与 P5 都是单条预测。整本书的承重，还要经过一场模型比较，这就是失败条件④。

三个模型一起比。

模型 A，三方程闭合：S＝F(D,E)，E＝H(S,D)，D＝G(S,E)。E 包含咬合面、余异与 R，并且 E 被 S 改写。形式见第 18 章。

模型 B，基线：适应水平、response shift、伴侣特异参照点，加上线性反馈，再加一个 R 项。R 项在这里是外生的调节项。

模型 C，Gottman–Murray 一脉的非线性影响函数与双稳态模型。状态变量是关系级的存量。

〔待核〕

比较用信息准则，并加留出数据上的预测误差。两者都在预注册里写明，具体的准则选择，拟定。

数据有三份：实验一，实验二，追踪日志。先各自拟合，再合并拟合。

规则只有一条，写在失败条件④里：模型 B 的信息准则不劣于模型 A，本书放弃 SDE 在本领域的承重地位。平局归对手。

这里有一个本书必须说出来的难处。在随机实验里，R 是被研究方操纵的，它是外生的。模型 B 把 R 当外生的调节项，在实验数据上和模型 A 很可能打平。两个模型真正分开的地方，是 R 是否由先前的回应做法写入：E＝H(S,D) 这一条。这条只有在追踪日志里才看得见，因为那里 R 是自然变动的，可以拿来问：上一轮的做法，能不能预测这一轮的 R。

所以失败条件④的胜负，会落在本书最弱的一类设计上，追踪是观察性的。本书接受这个安排，没有别的办法：要比内生，就得让它自己变。

对个体内的模型还要补一句。Molenaar（2004）讲过，群体规律不等于个体内规律，把一群人的平均关系，当成每个人的内部过程，常会出错。

〔待核〕

所以三个模型都要在个体内的层次上拟合，再看群体层次的汇总，不反过来。

五条预测并不是各自独立的。它们之间，有几种组合，需要先说好怎样读。

P1 与 P2 都成立，P3 到 P5 部分成立：本书整体站住，成立的部分各算各的。

P1 成立而 P2 不成立：R 能翻转符号，却开不了尺子的回弹。这时「R 而非 E」的一半还在，可是失败条件②已经触发，承重地位照撤。

P2 成立而 P1 不成立：尺子的回弹由 R 开关，可是符号翻转点仍随信任水平移动。失败条件①触发，「R 而非 E」不成立，可是 P2 保住了尺子这一半。这一情形没有预先写好的裁决，本书届时逐项报告，不事后补出一条说法。

P3、P4、P5 全部落空而 P1、P2 成立：核心赌注还在，应用面窄了。三条预测的失败只削弱各自的部分。

这样写，是不想让结果出来以后，才临时决定哪些结果算数。

◆ 五、对手最强的说法

对手有两个，说法都很强。先写足它们。

第一个是基线模型加上了 R 项。它说：你们承认 R 是决定符号的关键，那我把 R 加进来当调节项，所有实质就被吸收了。本书只是给这个调节项起了一个名字。

这一击，本书在导论里已经接了：把 R 加成调节项，是承认存量不是符号的决定项，承重主张已被接受。剩下的赌注，是 P2：R 能不能开关尺子的回弹。基线模型加上 R 项以后，若仍预测 R 高、低两组回弹相同，那 R 项不起作用，它就不是承认；若预测 R 高组回弹，则它吃掉了 P2，也就是本书赢在 P2 上。哪种情形，都有一半在本书这边。

第二个更厉害。它说：你们讲的「内生」，不值钱。存量型模型的状态变量，亲密度也好，正负互动比也好，本来就是过去的互动写出来的。Gottman–Murray 的状态，就是被互动史累积起来的。R 被回应的做法写入，没有什么不同。

这一击很对。内生本身，不是本书和它们的差别。差别在写入的是什么：它们写入的是一个量，一个存量的大小；本书说写入的是一个结构，一种「能不能改回」的可达性。量大或量小，都不能告诉你这个存量能不能被取出来。所以区分要落在 P1 和 P2 的随机操纵上，不能落在「内生」这个词上。

这也是为什么，本书把最硬的赌注放在 P2，而不是放在三方程的形式上。方程可以被别的写法重写，操纵 R 的实验，不能被重写。

◆ 六、总对账表

下表把五条预测并排放好。每一行写四件事：本书预测什么；怎样算错；对手预测什么；出现什么结果，算谁赢。表里的失败条件，①②③④取自 CANON；P4、P5 的写法由预测本身推出，已在上文说明。

预测	怎样算错（失败条件）	对手的预测	谁会赢（判法）
P1 R而非E：随机诱导同一信任水平，只动 R；	符号翻转点随信任水平移动、不随 R 移	存量型模型：状态变量都被固定，不预测符号	翻转点随 R 平移，本书赢；随

预测	怎样算错（失败条件）	对手的预测	谁会赢（判法）
R 低时抹平的三个月 PSI 下降，R 高时不降；两组即时满意度与信任无差；符号翻转点随 R 平移	动；或 R 的主效应与 R×抹平交互均为零（失败条件①）	被外生结构翻转；若有差，随信任水平移动	信任水平移动，对手赢；两者都不动，记为未能区分
P2　回弹量由 R 开关：R 高组画像回弹，R 低组不回弹；差在控制后仍在；R 低组抹平的 PSI 效应为负，R 高组为零或正	R 高、低两组回弹量无差（失败条件②）；解耦组与 R 高组无差，本书按同一后果处理	适应水平、享乐跑步机、response shift、期望确认：漂移与回弹是刺激史的函数，两组回弹相同；纠正性暴露论：解耦组与 R 高组相近	解耦组与 R 低组相近、与 R 高组有差，本书赢；两组无差或解耦组随 R 高组，对手赢
P3　议题级叠写：转折后新议题的转换式回应增益上升，旧封存议题几乎不动；匹配后分叉仍在	旧封存议题与新议题增益相当（失败条件③）	存量型模型与 Gottman–Murray：状态是关系级变量，所有议题同向跃迁	分叉出现，本书赢；所有议题同向动，对手赢；旧议题缺失过多，记为数据不可读
P4　自锁期的反向：抹平主导且 R 低的关系，信任和满意度不降反升；求助网络先收窄，满意度后降；乘性优于加性	信任或满意度下降；或求助网络未先于满意度收窄；或加性均值不劣于乘性（由预测推出）	前版「兑出余额」型：信任下降；加性均值型：各项平均足够	次序成立且乘性更优，本书赢；信任下降，前版假设的方向占优，对手赢；乘性优势随重新标度消失，记为不稳
P5　缺的再生：抹平后四十八小时内，只有与被抹平差异相连的小行动，抵消三个月 PSI 降幅；无关新奇不改善	②也抵消降幅，或①没有抵消（由预测推出）	通用正向活动论：任何有意义的行动或新奇活动都有益；抹平无后效论：三种安排无差	①抵消而②不改善，本书赢；①②同样改善，对手赢；三者无差，抹平无后效论占优
	基线（适应水平／response shift／伴		闭合模型更优，本书赢；打平或

预测	怎样算错（失败条件）	对手的预测	谁会赢（判法）
整体　模型比较：三方程闭合模型对基线与 Gottman–Murray	侣特异参照点＋线性反馈＋R项）的信息准则不劣于闭合模型（失败条件④）	基线加 R 项：R 作外生调节项即可吸收全部实质	基线更优，放弃 SDE 在本领域的承重地位

读这张表要记住两件事。一，表是在没有任何数据的时候写下的，「谁会赢」写的是判法，不是结果。二，表里只有一栏是本书愿意用来押全书的：P2 那一行。

读表还有一个办法：看哪一行输了，会拖累多少别的行。P1 输了，拖累的是「R 而非 E」的表述，P2 仍可独立成立。P2 输了，拖累的是整个承重。P3 输了，只拖累议题级叠写。P4、P5 输了，各自缩小。这样排下来，P2 与失败条件④在最上面，其余在下面。读者可以据此判断，一本书把赌注押在哪里，又给自己留了多少余地：本书在 P2 上不留余地。

对账表还有一处需要提醒：同一行里的「谁会赢」，可能出现三种结果以外的情形，比如数据缺失太多、操纵检验没过、编码者一致性不达标。这些情形，表里统一记为「不可读」。不可读既不算本书赢，也不算对手赢，只说明那一格要重做。本书不会拿「不可读」当作「没输」。

◆ 七、若 P2 不成立

本书对　P2　的态度，写成一句话：它是最硬的赌注，输了，要撤回的东西，比一条预测多。

P2 不成立，指的是：R 高、低两组的画像回弹量无差（失败条件②），或者解耦组与 R 高组无差。出现任一，本书做三件事。

第一，撤回 SDE 在本领域的承重地位。SDE 本体论（王德生）在这里的承重，是三方程闭合里的那一条：E 被 S 改写，而能否被改回，由 R 开关。P2 是它唯一直接可检验的后果。后果不在，承重的说法就没有立足的地方。

第二，本书退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用（失败条件②的原话）。尺子漂移，是已知现象。R　　的概念可以留下，作为一项描述性的记录项，不再主张它是开关。

第三，留下什么，也要说清。留下的是工具：第 12 章的编码手册，第 8 章的瓶颈型读数，第 15 章的复核点与修订权的操作定义，第 29 章的预注册结构。这些工具在 P2 不成立时仍然能用，因为它们不依赖三方程闭合。撤回的是解释，不是刻度。

要承认的另一件事：P1、P3、P4、P5 若部分成立，P2 不成立，本书不会拿这些去替 P2 辩护。成立的部分，各自算各自的，不借给承重地位。

失败条件④落空，同样放弃 SDE 在本领域的承重地位。两条路殊途同归：P2 管实验，④管模型，输在任何一处，承重都撤。

◆ 八、本章不做的事，以及这一章怎样会错

本章不做五件事。不报告任何结果，表里的「谁会赢」只写判法。不给样本量与功效，一律拟定，待功效分析。不为 P4、P5 另设撤回条款，它们的失败只削弱各自的部分。不在失败条件之外，设「退守」的说法，比如「效应太小所以没测出来」。不对任何具体的产品或服务，下好坏的判断。

这一章怎样会错，有三种。

一，操作化错位。PSI　　零点没有定好，乘性与加性的比较就没有意义。二，匹配不到位。P5 里①与②在耗时、费力、愉悦上匹配不好，那么 P5 即使「成立」，也读不出缺的再生。三，总对账表本身，是在没有数据时写下的。结果若出现混合形态，比如 P1、P3 成立而 P2 不成立，表里没有一行能直接给出裁定，要按这一章规定的撤回规则逐条读，不能按「多数」来读。

还有一处边界，要和第 28 章对着读。本章讲的是 P4、P5 的检验方案，不是对 AI 助手的评价。阿禾在这里只是一个构想的例子，说明「被照顾得很好」与「路在变窄」可以同时发生。哪一个具体的产品是否如此，要靠按 R 来设计的交互去量，不靠这一章下结论。

最后记一笔，给读者一个读全书的办法。五条预测里，哪一条被量出来，哪一条没量出来，哪一条量出来却输了，本书都要求作者自己公开写明。没有公开写明的，读者有权当作没有做。这条要求也适用于本书的下一个版本：改了哪一行，为什么改，在改动记录里留一页。

◆ 九、放回日子里

回到周岚。

她那个周日夜里的念头，没有被收走很久。周二午后，她在茶水间遇到了隔壁组的前辈。前辈端着杯子，说了一句：「上周那个投诉，我看到了。」

周岚愣了一下，然后说：「我想问问，这种投诉，你们一般怎么回？」

前辈说，下午四点，你带上稿子来。

读者也可以试着看一次，不必当作实验。

下回有一件事被一句「没事了」收住的时候，在四十八小时内，做一件小事，它和那件没谈完的事直接相连：写下一句想问的话，约一个十五分钟，把旧事拿出来看一眼。然后观察两周：这件事有没有重新长出一个可以接的口子。再对照一次，做一件与这件事无关的新鲜事，看看有没有同样的效果。这是你自己的观察，不是证据。

涉及身体或心理的难处，不在这个办法的范围里。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

带走的话

满意度在涨的时候，要看路在变多还是变少；缺被补满以后，得有一件小事，接回那个缺。

> 小账
> 一，这一章的例子里，阿禾的回应补满了缺：周岚想问前辈的念头被收走了。二，尺子写下以后，口子有没有？有，却是周岚自己在周二走回去开的，阿禾的回应里没有。

本编总判断：这本书把自己押在五个可以输的地方，最重的一注是尺子回不回得来；输在这一注上，就撤回 SDE 的承重，只留下一套用来记账的工具。

结　语

别让产物改写了衡量它的尺子

◆ 一、一句话，再说一遍

本书写了三十二章，压成一句，是这一句：

「安慰看见了此刻的难受，却把自己的舒适写进了衡量舒适的尺子，没留下把尺子改回来的口子。」

这句话不骂安慰。安慰看见了难受，这一半是对的，而且常常来得及时、来得温柔。毛病在后一半：舒适一旦被接住几次，就沉淀成「够不够」「懂不懂」的刻度，刻度又回头去要求下一次的舒适。这一圈转下来，若旁边有口子，刻度还能被拿真实的水位校回去。若没有，刻度就停在上一次涨水的地方，替水说话。

本书把这个过程叫条件倒置，把没有口子的结果叫安慰透支。这两个词都不是在说谁做错了什么。它们说的是一种形状：回应怎样显出，尺子怎样被写下，口子有没有被留。

◆ 二、第一个转向：从看舒适，转到看尺子

旧账本只有一栏：感受好了没有。这一栏很有用，它记下了此刻。可是它记不下此刻之后的事。

本书的第一个转向，是在这一栏旁边加一栏：这次回应，给「够不够」这把尺子刻了什么。刻上去的东西，下一次会变成要求。要求提高一点，同样的

回应就显得少一点，于是需要更多同样的回应。适应水平、享乐跑步机、response shift 这几条研究线早已描述过标准的漂移，本书接受它们，不争发现权。

〔待核〕

本书只问漂移之后的一件事：它还能不能被改回来。这一问把「感受」从账本中央挪到了边上，把「尺子」放到了中央。许桐夫妇的「辛苦了」，老方父女的那几次通话，周岚夜里和阿禾聊的那些话，都是在这个新位置上被重读的。读完以后，同一个场景里出现了两个读数：当晚的舒适，和三个月后尺子的样子。

◆ 三、第二个转向：从看存量，转到看通道

第二个转向落在状态变量上。已有的好模型，把关系写成一个存量：亲密度，正负互动比，余额。存量高，回应有益；存量低，回应无益。Gottman 与 Murray 一脉的模型已经能让符号随条件翻转，还能产生迟滞与多稳态，本书在第 4 章写过，它们是头号对手。

〔待核〕

本书不否认存量有用。本书只说，决定符号的那个变量，更可能是回写的可返回性 R：复核点真不真被安排，修订权在不在，旧议题能不能重开。R 不是关系里的一笔存款，它是一条路，有或没有。更要紧的是，这条路由回应本身写入。第一次回应时怎样约，怎样改，怎样留门，就是在写 R。

所以第 15 章问的那句话，是全书最短的一问：水尺边上有没有人。同样是三个月的「辛苦了」，旁边有人定期拿真实水位去校尺，尺子是帮人看水的；旁边没人，尺子就是替水说话的。

◆ 四、第三个转向：从看用心，转到看后果

第三个转向落在编码上。「没事了」这三个字，至少有四种后果：转换完成；带返回的合理暂缓；表达封闭；原问题经核对已经变了。同一句话放进四种后果，说出口的字一样，留下的东西不同。

本书因此不按话语类型分，也不按用心分，只按后果分：对方冒出来的声音，是被收掉，还是被安放；张力有没有落到次日仍在的可做形状上。第 12 章的编码手册就是照这条线写的，连「坦白了却没被接住」的事件也要记进失败分母，因为只数成功的，账就成了叙事。

这个转向还有一层，是对写书人自己的约束。按后果编码，意味着本书不能说「他是好意」来替一次抹平开脱，也不能说「她用心不良」来替一次转换加分。好意不等于善，这句话在第 9 章说过，在这里再说一遍。

◆ 五、本书怎样输

一本研究型理论提案，最该交出去的东西，是自己的败法。下面按 P1 至 P5 逐条写。细节与判负卡见第 29 至 32 章与附录二，这里只写白话要点。

P1 R 而非 E。拟用快速亲近程序，把互动前的信任水平随机调成一样，固定抹平脚本和即时满意度，只改 R。预测是：R 低的组，三个月后 PSI 下降；R 高的组不降；两组当场的满意度和信任量表没有差别；符号翻转的位置

跟着 R 走，不跟着信任水平走。若翻转点随信任水平移动、不随 R 移动，或者 R 的主效应与 R 乘抹平的交互都是零，本书的核心命题就输了。

P2　尺子回弹量由 R 开关。这是本书最硬的赌注。同一位先回应者先写下尺子，六周后换人，隔六个月洗脱，再测理想回应画像回到互动前基线的比例。预测是：R 高的组回弹，R 低的组不回弹。若两组回弹量没有差别，R 开关不成立，本书退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用。这一条输了，输得最彻底，第 32 章写明：那时本书撤回 SDE 在本领域的承重地位。

P3　议题级叠写。抹平期间被封存的旧议题，和转折之后才出现的新议题，在转折之后应当分叉：新议题上转换式回应的增益上升，旧议题几乎不动。若两边增益相当，议题级叠写不成立，迟滞要回到关系级去算。

P4　自锁期的反向。抹平主导而 R 低的关系里，信任量表和满意度预测不降反升，求助网络一项先收窄，满意度后降。PSI 各项相乘，预测乘性模型优于加性均值。若信任与满意度一路下降，或加性均值的拟合不劣于乘性，自锁的说法就要改写。

P5　缺的再生。抹平之后四十八小时内，随机接三种安排：与被抹平的差异直接相连的小行动，无关的新奇活动，什么也不接。预测只有第一种抵消三个月 PSI 的降幅，第二种不改善。若无关的新奇活动也一样有效，「缺要由连着的缺来接」就站不住。

另有一条总的败法：把「适应水平、response shift、伴侣特异参照点加线性反馈再加 R 项」做成基线，与三方程闭合模型比信息准则。基线不劣于闭合模型，本书放弃 SDE 在本领域的承重地位。这条不设退守条款。

〔待核〕

◆ 六、本书不做的事

结语也要划界。本书没有数据，没有结果。上面五条都是预测，是预注册之前的写法。凡写到「预测」的地方，读者都可以当作一张还没兑现的支票。

本书不主张发现了尺子漂移，不主张发现了支持有时有害，不主张存量毫无用处。本书也不给任何人诊断，不给任何关系打分，不替谁决定该不该安慰。难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

◆ 七、结语里的三个提醒

在转到对手之前，先记三个提醒，给读完全书、记不住细节的人。

一，这本书里的「尺子」，不是说话人手里的一把。它是回应一次次被接住以后，在关系里沉下来的东西，谁都没有单独决定它。所以改尺子，也不是某个人下决心就行的事，要靠关系里有没有那几个可以动手的地方：复核点，修订权，重开通道。

二，「咬合面」可以一直在涨。默契在涨，信任在涨，两个人越来越合拍，这些都是真实的。本书不说它们是假象。本书说的是，同一时期，另一些差别被封存了，账面看不出来。看起来最好的时候，可能正是封存最多的时候。

三，所有的预测都是拟的。拟定的样本，待功效分析。拟定的量表，待信效度。本书交出的是一张可以被打败的图纸，不是一座已经立住的楼。

◆ 八、对手最强的说法

结语里该留一段给对手，因为最强的反驳，常常站在本书看不见的地方。

对手会说：你写的这个 R，不过是一个调节变量。有人在关系里安排了复核，有人没有，前者的效果当然好些。这在任何一本讲支持的书里都能找到。把它加进模型，存量型的理论照样成立。

这个说法对在哪儿，要写足。R 若只是一个外生的调节项，那它确实只是给旧模型添了一列。而且本书承认，一旦有人这样加，就等于认了存量不是符号的唯一决定项，本书的承重主张已经被接受了一半。

它停在哪儿。它停在「外生」两个字上。调节项在旧模型里是研究者从外面给的，关系里的人不写它。可是复核点约没约，修订权给没给，旧话题让不让再提，这些恰恰是回应本身在做的事。回应一边在安慰，一边在写 R。于是 R 不是安慰的背景，是安慰的另一个产物。产物回头改写条件，条件又改写下一次产物，这个圈，调节加线性反馈写不出来。P2 就押在这里：把 R 单独拎出来操纵，看尺子回不回弹。回弹没有差别，对手赢，本书认输。

◆ 九、这个结语怎样会错

结语自己也有会错的地方，写在这里，免得读者替它圆。

三个转向里，第一个最稳，因为它只是加了一栏，不赌什么。第二个靠 P1 和 P2，输了就整体作废。第三个，按后果编码，最容易在落地时走样：编码者若凭印象判「被收掉」还是「被安放」，手册就退回成用心判断了。第 12 章要求编码者一致性，达不到，这一转向就不能算站住。

还有一种错，是读者把本书读成了「少安慰」。这是误读。本书没有说少说一句，更没有说别说。它只说说了以后，留口子。口子留了，同一句话是增值；没留，是透支。字没变，变的是后面。

低信任的时候，更要小心。第 10 章写过，信任很低时，过早追问也会伤人，那时暂缓反而是对的，只是暂缓要带复核点。任何一条做法，用成了公式，都会滑成毛病，本书的建议也不例外。

◆ 十、放回日子里

写到这里，回到许桐。

阿成夜里十一点回家，许桐说「辛苦了」。本书没有劝她别说。本书只请她在这句话后面，试着多留一个小口子：约一个时间，说好那时再看一眼，看完以后，下一次的说法可以改。这个口子很小，小到一个晚上就能留下。

它能不能撑住三个月，本书不知道。本书写下的是怎样才会知道。

读者自己也可以试。挑一个常说的「没事了」，在日历上写下一个日子，写一句当天要看的东西：上次那件事，现在是什么样。到了那天，看一眼，把看到的写在旁边。不必谈，不必评分，只是让这个口子真的存在。它是不是真的存在，要看那天到了以后，有没有人去翻。口头的「回头再说」不算。

带走的话

好话不必收回，尺子要留口子。每说一句「没事了」，问一句：它怎样改回来。

> 小账
>
> 一，这一章的例子里，回应是补满了缺，还是留了缺？留了缺，凡是约了复核点的，缺就还在，只是被放进了日子里。二，尺子写下以后，有没有口子能改回来？有，复核点、修订权、重开通道三样，各自可以问一句。

全书总判断　安慰最容易做反的地方，是它把自己的舒适写进了衡量舒适的尺子，而没有留下把尺子改回来的门。

后　记

这本书怎样写成

◆ 一、先问错了

这本书开头问的是：为什么越亲近的人，越容易说出让人停在原地的话。

写到第二稿，我发现顺序错了。我是先认定了「亲近有害」，再去找证据。可是「越亲近越有害」这件事，别人早就有六条线在说。隐形支持、共同反刍、溺爱式回应、家庭迁就、依赖导向的帮助、过度再保证。它们各自看见了一块，各自固定了一块。我再写一遍，只是第七条。

后来换了问法：这些线看见的有害，是在什么条件下翻过来的？答案不在亲近里，在回写的去处里。这个问法一换，整本书的骨架就换了。前面写好的三万字，大半作废，只留下场景。

◆ 二、怎样一步步收窄

大纲从 v5.0 到 v6.1，改了好几轮。每一轮都有评审意见，指出短板。这些意见如实记在附录五里，这里只说三处改动，因为它们最伤筋骨。

第一处，撤掉「关系余额」。前版说抹平会兑出余额，信任下降。可是自锁期的信任不降反升，两个说法打架。于是改成咬合面与余异两个量，账面不动，取不出来。

第二处，把「只有本书预测符号反转」改成三点收窄式声明。符号随条件反转，已有模型预测过。本书的差别只在谁决定符号，以及这个决定项由回应本身写入。

第三处，把赌注押在 P2 一条上。前版五条预测平摊，哪条都像主角。后来明白，R 若是个调节项，那是承认了本书的主张；本书剩下的，只有「R 开关尺子的回弹」这一个赌注。五条里它最硬，也最容易输。

◆ 三、AI 协作声明

本书写作使用了大模型辅助。辅助的范围是：整理文献线索，起草章节初稿，检查前后口径是否一致，核对零出现词和句长。判断、命题、预测、失败条件和每一章的取舍，由作者与指导老师把关。

大模型给出的外部文献条目，一律没有当作证据用。书里凡引外部研究，只写「有这条研究线，大意如此」，不写页码，不写数字，每处都标〔待核〕，等人逐条去原文核对。系列前卷的引用，只当命题来源，标〔机制假说〕。

书里的人物，许桐、阿成、老方、方沁、季老师、小远、安雯、周岚，全是虚构。他们的对话是构想，不承担证据。如果哪个名字碰巧像读者认识的人，那是巧合，请当成写在纸上的人。

◆ 四、感谢

感谢指导老师王德生博士。SDE 本体论是他的工作，本书用它的方法，也用它的刻度来要求自己。他对本书最重的一次批评，是说前稿「把话说得比数据站得住」。这句话我贴在了桌前。

感谢本系列前卷的作者与读者。第 390 号《心在哪里？》里的「应模」，是尺子这个概念的来源。第 282 号、第 97 号、第 326 号、第 306 号，分别给了返回连接、重开可达性、「我要」之前没有我、位置不是人这几块砖。它们的预测都还没经检验，本书借用它们，只当命题，不当证据。

感谢盲评的几位评审。他们给的分数不高，指出的短板很准，尤其是对 R 的操纵可能混入「纠正性暴露」的提醒。这一条后来变成了第 31 章的解耦对照。

感谢德麦国际出版社的编辑，在一个很赶的时间里，陪着把三十二章一章章对过去。

◆ 五、请读者回写

书写到这里，就停了。可是尺子这个词，用在这本书自己身上也成立。

读者读完，会在心里刻下一道：这本书讲得对不对，懂不懂。刻下以后，下一本书会被这道刻度量。本书希望自己的刻度旁边留着口子。

所以请读者回写。不是写好话。请写三样：哪一章的例子站不住；哪一条预测的判负卡写得不够硬；你身边有没有一个「辛苦了」，三个月后的样子和本书写的不一样。最后一样尤其要紧，它是对本书最直接的复核点。

若你有条件做实验，哪怕只做第 30 章的缩小版，请先把失败条件写在纸上，再开始。结果出来，无论谁赢，都请告诉本书，本书会在下一版里照实记下。

◆ 六、一个返工的晚上

有一个晚上，我在改第 9 章。许桐那一场的结尾，我原先写的是她说完「辛苦了」，阿成笑了笑，去洗澡。读起来很顺，很温暖。

指导老师看完说，这一段把书的论点写没了。阿成笑了笑，是什么后果？是话被接住了，还是话被收掉了？一个笑，什么也没说。

我改了三遍。最后的写法，是让阿成笑完以后，说了一句「明天白班，有事你先说」。这一句不大，却是一个可做的形状：次日仍在，有人接。许桐没有回答，场景就停在那里。我不知道读者会不会觉得这样写不如原来好看。可是书的任务，是把后果写出来，不是把气氛写出来。

那个晚上以后，我给自己定了一条规矩：每写一个温暖的场景，先问它的后果是什么，问不出来，就删。全书的场景都照这条改过一遍。

◆ 七、写不下去的地方

也有写不下去的地方。第 31 章的解耦对照，我前后重写了五次。

难处在于，R 的操纵很容易混进别的东西。给 R 高的组真实的复核，他们就多了一次谈话，多了一次被关心的机会。这时组间差到底来自 R，还是来自多出来的暴露，分不开。评审指出这一点的时候，我先是不服，后来去想，发现他说对了。

解法是把两组的暴露量、复核信息量、回应者样式都配成一样，只改变一件事：修订权能不能改动第二轮的做法。这样改完，实验变得难做，样本也要更大。可是不这样改，P2 就会输得不明不白。一个输得不明不白的赌注，不配叫赌注。

这件事让我更相信一条：理论提案的好坏，不在它有多漂亮，在它被打败的时候，能不能看清是怎样被打败的。

◆ 八、给没有读完的人

后记里还想说一句给没有读完的人。三十二章，二十五万字，对一个聪明又忙的人，是太多了。本书没有指望谁一口气读完。

只有一个下午的人，读导读，再读第 6 章、第 15 章、第 16 章，就够看清全书的骨架：尺子怎样被写下，口子是什么，自锁长什么样。为家人来的人，读第 25 章，再回头读第 9 章和第 10 章。为工作来的人，读第 27 章和第 28 章，再读第 8 章的 PSI。

读的时候，请带着随身三问，不带结论。结论是用来被检验的，不是用来背的。若读到一半觉得书里的某个场景像自己，请先停一停，别急着对号。场景是构想，像，只说明形状可能相近。至于你的日子里到底怎样，要你自己去看，用你自己的复核点去看。

写作的这些月里，我常想起河边那把水尺。它立在那儿的时候，没有人在意它是怎么立的。直到有一年水涨得特别大，大家才发现，刻度已经和水位对不上了。那一年，有人扛着新尺子来，有人说，旧尺子不能动，动了祖宗要怪罪。本书站在想把旧尺子拿去和水位对一对的那边，但本书也承认，水位不会因为被量而改变，而人与人之间的情绪，会。这个比喻在这里错了，错的地方，本书在第 6 章已经写过。

◆ 九、下一本见

下一本想接着问：安慰之外，「肯定」「陪伴」「鼓励」这几种常被叫作情绪价值的东西，各自写进了什么尺子。它们是不是也有口子，口子在哪儿。

那是另一本书的事。这本先放在这里，等人来校。

秦莉

2026 年 10 月

参 考 书 目

说明：本书的外部文献只写作者、年份与题名大意，不写页码，不写具体数字，不引原文。全部条目均待逐条核对原文，因此一律标〔待核〕。系列前卷只当命题来源，标〔机制假说〕，不作实证依据。

◆ 一、尺子与标准漂移

Helson，1964，适应水平理论：感知与判断以先前刺激的平均水平为参照。

〔待核〕

Brickman 与 Campbell，1971，享乐相对论与享乐跑步机：好事带来的快乐会向基线回落。

〔待核〕

Sprangers 与 Schwartz，1999，response shift：自评标准、价值与概念在疾病或处境中发生改变。

〔待核〕

Fletcher 等，1999，理想伴侣标准：对伴侣的期望与实际关系评价之间的联系。

〔待核〕

Swann，1983，自我验证：人倾向于寻求与自我看法一致的回应。

〔待核〕

◆ 二、支持何时有害

Bolger、Zuckerman 与 Kessler，2000，隐形支持：不被察觉的支持反而更有益。

〔待核〕

Rose，2002，共同反刍：同伴间反复谈论问题与情绪的利弊。

〔待核〕

Fordyce 一脉与 Romano 等，溺爱式回应：照护者的迁就式回应与慢性疼痛、功能的联系。

〔待核〕

Lebowitz 一脉，家庭迁就：家人为减轻焦虑者的痛苦而调整自己的做法。

〔待核〕

Nadler 与 Fisher，1986；Nadler，2002，依赖导向与自主导向的帮助：帮助的方式影响受助者的后续自立。

〔待核〕

Coyne，1976，抑郁与过度再保证：反复的安慰如何被推开或加深困局。

〔待核〕

Cutrona 与 Russell，1990，最优匹配假说：支持的类型要与压力的类型相配。

〔待核〕

Feeney，2007，依赖悖论：被接受的依赖反而促成更强的自立。

〔待核〕

◆ 三、回应、调节与情绪劳动

Reis 与 Shaver，1988，亲密关系的人际过程模型：被理解、被认可与被关心的感受如何累积。

〔待核〕

Zaki 与 Williams，2013，人际情绪调节：他人在情绪调节中的角色与分类。

〔待核〕

Gross，1998，情绪调节的过程模型：重评与抑制等策略的时间点与后果。

〔待核〕

Hochschild，1983，情绪劳动：工作中对情绪的管理与商品化。

〔待核〕

◆ 四、关系动力学与价格

Cook 等，1995，婚姻互动的非线性动力学模型。

〔待核〕

Gottman 等，2002，婚姻互动的数学建模：影响函数、稳定点与突变。

〔待核〕

Uhlaner，1989，关系物品：只在关系中才能产生并共同享有的物品。

〔待核〕

Gui，2000，关系物品的经济学解读：超出交换与契约的相遇价值。

〔待核〕

◆ 五、方法

Molenaar，2004，个体内规律与群体规律不能互换：个体内设计的理由。

〔待核〕

◆ 六、本系列前卷（命题来源）

王德生，《情商的本体论革命》（德麦国际，第 282 号）：四种「没事了」、返回连接、理念联系滞后。

〔机制假说〕

王德生等，《SDE价值发生学》（德麦国际，第 255 号）：稀缺即意义、补满型、机器没有自己的缺。

〔机制假说〕

王德生、付自文，《价值发生论》（德麦国际，第 217 号）：乘性、幸福以速率计。

〔机制假说〕

《价值是谁创造的？》（德麦国际，第 391 号）：价值像天气不像桌子、成交回写磨尺子、价格与价值并列。

〔机制假说〕

秦莉，《心在哪里？》（德麦国际，第 390 号）：应模，尺子概念的来源，代想者。

〔机制假说〕

《关系发生学导论》（德麦国际，第 368 号）：各读各的那份、摩擦型又稳又贫、议题级叠写。

〔机制假说〕

《心的发生学导论》（德麦国际，第 354 号）：修订、形状被接住则回写更稳、阻力非单调。

〔机制假说〕

《心理学的典范革命》（德麦国际，第 306 号）：位置不是人、倒置、和与同、不用撤回设计。

〔机制假说〕

《不是不爱了》（德麦国际，第 97 号）：重开可达性、发起权单边、资格先失效而满意度不降。

〔机制假说〕

《「我要」之前没有我》（德麦国际，第 326 号）：需要不先在、次日仍在的可做形状。

〔机制假说〕

◆ 七、方法归属

王德生，SDE 本体论：显露（Show）、差异序列（Difference）、特征纠缠（Entanglement）的三方程闭合框架。本书只借其方法，不借其结论作证据。

〔机制假说〕

◆ 八、核验说明与使用边界

这份书目是一张待办单，不是一份已经核过的清单。上面每一条外部文献，写下的都是作者对这条研究线的大意记忆：谁，哪一年，大致讲什么。条目里的年份与作者拼写可能有误，题名是大意，不是原题，更不是中文译题。读者若要引用，请回到原文，从头核一遍。

核验分三步。第一步，核作者与年份，看这条线是否真有这篇或这一脉文章。第二步，核大意，看本书对它的转述有没有走样，尤其是本书说「它们预测标准会漂移、漂移后不易回弹」这一类概括，是否站得住。第三步，核本书把它放在哪个位置，是当作近邻，当作对手，还是当作背景。三步核完，附录四的状态才能从「待核」改成「已核」。

系列前卷的情形不同。它们都是德麦国际已出版的专著，书里的话可以逐字去查，但它们的预测尚未经检验，所以只当命题来源。本书引用时，逐字引用不超过一句，且先在原书文本里核过原句；核不了的，只做转述。

最后一点边界：书目里没有写页码，是有意的。没有核过的页码，比没有页码更糟，因为它会让人以为已经核过。待核的东西，就让它在纸上显得待核。

◆ 九、几条检索线索

给愿意动手核对的人，附几条检索的方向，不是引用，也不保证条条查得到。

关于标准漂移，可先查适应水平一脉与享乐适应的综述，再查医学结局研究里的 response shift 方法学文章，后者常把「内在标准改变」与「真实状态改变」分开讨论，这和本书想问的「能否改回」只是邻居，不是同一件事。

关于有害支持，六条线各有各的术语，查的时候不要只用「支持」一个词，要换成隐形支持、共同反刍、迁就、溺爱式回应、依赖导向帮助、过度再保证，分别去查。它们的样本多是临床或半临床人群，推到日常关系要小心。

关于关系动力学，Gottman 与 Murray 一脉的论文数学成分重，读者若不熟悉微分方程，可先读他们对「影响函数」的文字说明，再看图，不必先推公式。

关于方法，个体内与群体规律的分离，是读本书第 17 章与第 29 章之前最值得先读的一条。读完它，才明白为什么本书总说「个体内多基线」。

附　录

本书是研究型理论提案，没有数据，没有结果。这五件附录是给想核对、想反驳、想复做的读者备的：附录一把术语收在一处；附录二把五条预测和判负的条件抄成卡片；附录三把近邻理论逐条摆开，问它们各自预测什么；附录四是引文核验总表，全部待核；附录五交代这一版怎样改过来，评审指出了哪些短板。

先读正文再翻附录，比直接翻附录省力。附录里的数字、条件和术语，与正文各章、与全书的口径文件一字对应，有出入以附录二为准。

附录一　术语速查

下面的词按「先尺子，再返回通道，再两个量，再四种没事，再读数，最后是总名」的次序排，不按拼音。每条先给定义，再给一个短例，最后写这个词在哪里会用错。例子都是构想。

◆ 一、尺子

定义。一段关系里，「回得快不快、复述多不多、反驳少不少」这些回应样子，被接住几次以后，沉淀成一把判断「懂」与「够」的标准。尺子由先回应的一方写下，再由接受的一方认领，可以脱离最初的回应者继续运行。测量用**理想回应画像**：互动前后，让参与者按速度、复述、反驳三个维度，描述「最懂我的回应」。

例。许桐的丈夫阿成每晚到家，第一句总是「辛苦了」。三个月后，许桐描述「最懂我的回应」，前面多了一条：必须在一分钟内说出来。

会错在哪里。尺子漂移是已知现象，适应水平、享乐跑步机、response shift 都描述过。把本书说成「发现了漂移」，就用错了这个词。本书只问漂移之后能不能改回。

◆ 二、回写可返回性（R）

定义。一次回写能否被改回，取决于三个可单独操纵的成分，复核点、修订权、重开通道。R 低，是三者基本缺位；R 高，是三者都有真实的安排。R 不是亲密度，也不是信任，是一个结构上的口子。

例。同样一句「我们回头再说」，一种是说完就散，另一种是当晚在日历上记下周六早上，到时核对。前一种 R 低，后一种 R 高，可是两种说法在当晚的即时满意度上可以一模一样。

会错在哪里。把 R 当成「关系好不好」的别名。本书的核心赌注之一，正是 R 与亲密程度可以分开，分开以后符号跟着 R 走。

◆ 三、复核点

定义。R 的第一个成分。约定的复核是否真被安排，并且可以被核验，而不只是口头的「回头再说」。

例。周六早上八点，两个人坐下来，看上周没谈完的那件事有没有变化。有时间，有地点，事后能说清楚谈了没有。

会错在哪里。复核点要的是可核验，不是郑重。写得很郑重、从没到期的「定期沟通」，在编码时按口头计。

◆ 四、修订权

定义。R 的第二个成分。回应者能否按对方的反馈，改动第二轮的做法。

例。许桐说，你一进门就说辛苦了，我反而没法开口。第二天阿成换成先去倒水，不说话。这一改动是被允许的，也是真发生的。

会错在哪里。只有「允许」而没有「改动」，不算有修订权。反过来，回应者偶然改了做法，却不是因为反馈，也不计入。

◆ 五、重开通道

定义。R 的第三个成分。被搁置的旧议题，能不能再被提出来。

例。半年前许桐没提的那件事，今天想提，门是开着的，提了不会被说成「又翻旧账」。

会错在哪里。重开通道看的是可达结构，不是气氛。发起权长期只在一边，另一边就算想重开，也够不着，第 15 章会专门写这一点。

◆ 六、咬合面

定义。一段关系里的默契与信任。抹平期间，它可以一直在涨。

例。阿成和许桐越来越不用说话就知道对方要什么，这是咬合面在涨。

会错在哪里。咬合面涨，不等于一切都接上了。它只回答「合得顺不顺」，不回答「还有多少差别没被接住」，后一个问题归余异。

◆ 七、余异

定义。可接上而尚未被接住的差别。抹平期间，它被封存，而不是被花掉。

例。许桐其实一直想谈要不要换个科室，每次被「你已经够辛苦了」挡回去。这件事没有消失，被存在那里，取不出来。

会错在哪里。把余异当成「矛盾」或「不满」。余异是可以被接住的差别，接得住，它是材料；接不住，它才变成积怨。

◆ 八、抹平

定义。让张力以某个现成形状显影，并回写成一个更薄的「需要被安慰」的位置。按后果编码，不按用心，也不按话语类型。本书列了五种形态，否认事实、替对方决定、承诺兜底、转移话题、以依赖换安全。

例。「没事的，你想多了，这点事不值得难受。」话说得温和，可是对方原来有的那一点不安，没有落到任何次日还在的可做的事上。

会错在哪里。不是所有让人松一口气的话都是抹平。低信任的时候，抹平有时只是卸压，机制要分开看，第 9 章会写。

◆ 九、转换

定义。张力落到了「次日仍在」的可做形状上：一件可以约、可以做、可以回头看的事。对方冒出来的声音，是被安放的，不是被收掉的。

例。「你说你怕明天开口，那今晚我们先把开头那句话写下来，明早你念给我听，不好就改。」

会错在哪里。转换不等于坦白、追问，也不等于冲突。低信任水平下过早追问，同样可能有害。任何做法都可能滑成毛病。

◆ 十、合理暂缓

定义。带复核点的抹平。「先放一放」是说出口了，可是什么时候回来看，怎样回来看，已经定下。它不属于透支。

例。「今晚太累，这事我们周六早上谈。」周六早上，真的谈。

会错在哪里。没有复核点的暂缓，只是一次抹平。判断标准看后果：到期了，门有没有被推开过。

◆ 十一、PSI

定义。本书用来读「可能空间」的一组读数，覆盖认识、选择、行动与关系四方面。各项**不合成总分**，主检验取最小项，另新增一项「下一轮开口成本」。PSI 只诊断，不用于奖惩，以防被刷。

例。一次谈话结束，当场的舒服有了，可是「下一次还敢不敢开口」这一项更低。取最小项，这次互动的读数就是这一项。

会错在哪里。PSI 是操作化的读数，不等同于 SDE 本体论里的 S（显露）。第 17 章会写明这一点。它也不是满意度的换名。

◆ 十二、条件倒置

定义。产物回头去改写生产它的条件。一次安慰的产物是即时的舒适；这份舒适被写进判断「够不够、懂不懂」的尺子，尺子变了，下一次要的就不再是原来的量。

例。一杯咖啡提神，喝久了，不喝就觉得困。杯子改写了「清醒」的标准。情绪互动里的差别是：被改写的标准，在关系里叫做「懂」。

会错在哪里。比喻错在这里：咖啡不会因为被喝而改变，而被量的回应，会被量它的方式改写。倒置本身不等于坏，落在可返回的结构上，它是增值。

◆ 十三、安慰透支

定义。条件倒置落在封闭结构上的结果。同样的安慰还在发，尺子停在原处不再回弹，需要更多同样的回应，才算「够」。透支不是余额下降，是账面不动、却取不出来。

例。阿成越来越会说「辛苦了」，许桐越来越觉得被懂，三个月里信任量表没动，可是她已经三个月没有提过科室的事。

会错在哪里。透支不是「安慰太多」，也不是「安慰有害」。同一句话，落在可返回的结构上，是增值。判断看的是 R，不看句子。

附录二　五条预测与判负卡

这一节的预测与失败条件，直接取自全书口径文件，逐字照录，不改一个数字。每条预测后面跟一张判负卡，写三样东西：预测（原文），怎样算错，对手的预测。

先说一句：这五条预测都未经检验。本书没有数据。把它们写在这里，目的是让判负的条件先于结果存在。

◆ 一、P1　R 而非 E

预测（原文）。

P1·R而非E（核心）。 以快速亲近程序随机诱导相同的互动前信任水平，固定抹平脚本和即时满意度，**只**随机操纵R（有复核点与修订权，对照仅口头「回头再说」）。预测：①R低时，抹平的三个月PSI下降；R高时不降；②两组即时满意度与信任量表无差；③符号翻转点随R平移，不随互动前信任水平移动。存量型模型的状态变量全被固定，不预测符号会被一个外生结构开关翻转。

怎样算错（原文，失败条件①）。P1中符号翻转点随信任水平移动、不随R移动，或R的主效应与R×抹平交互均为零，则「R而非E」不成立。

对手的预测。存量型模型。它们的状态变量是关系的存量，亲密度、正负互动比、余额。信任水平既然被诱导到相同，又固定了脚本和即时满意度，存量被固定，它们没有理由预测两组的三个月 PSI 会分叉。若实验里分叉了，而且随 R 走，它们要么承认存量不是决定项，要么把 R 加成一个调节项；加成调节项这一步，见附录三的第三点。

◆ 二、P2　尺子回弹量由 R 开关

预测（原文）。

P2·尺子回弹量由R开关（本书最硬的赌注）。 同一信任水平，同一位先回应者先写下尺子，六周后把先回应者换掉，设六个月洗脱，测理想回应画像的**回弹量**（画像回到互动前基线的比例）。R作为第二因子随机操纵：R高组有真实复核点与修订权，R低组仅口头「回头再说」。预测：①R高组画像回弹，R低组画像不回弹；②回弹量的组间差在控制洗脱时长、新回应者样式与即时满意度后仍在；③R低组中抹平的PSI效应符号为负，R高组为零或正。

适应水平、享乐跑步机、response shift、期望确认等理论都预测标准会向先前刺激漂移，并且漂移后不易回弹，**但它们的漂移速率与回弹都是刺激史的函数，没有一个外生的「能否被改回」的结构开关**；它们因此预测R高、低两组回弹量相同。本书把「尺子漂移」**接受为已知现象**，不当作新发现；赌注只在R开关。

附加检验（弱，仅作辅助）：换人后，画像是否朝新回应者的具体样式移动。适应水平类理论预测会移动，本书在R低时预测不移动；该检验功效有限，预注册为探索性。

怎样算错（原文，失败条件②）。P2中R高、低两组的画像回弹量无差，则R开关不成立，本书退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用。

对手的预测。适应水平、享乐跑步机、response shift、期望确认一类：画像向先前刺激漂移，漂移后不易回弹，回弹量是刺激史的函数，R 高、低两组相同。这是本书与近邻之间最清楚的一道分界，也是本书最容易输的地方。

◆ 三、P3 议题级叠写

预测（原文）。

P3·议题级叠写。 同一对关系里，抹平期间有一批议题被封存。此后出现一次双方事后都承认的转折。预测：转折后，**新议题**上转换式回应的三个月PSI增益上升，**旧封存议题**几乎不动；与余额和近期趋势匹配后分叉仍在。存量型模型把状态当作关系级变量，预测所有议题同向跃迁。

怎样算错（原文，失败条件③）。P3中旧封存议题与新议题增益相当，议题级叠写不成立。

对手的预测。存量型模型，状态是关系级变量。转折之后，一段关系整体上了一个台阶，所有议题应当同向跃迁，新旧议题的增益相当。

◆ 四、P4　自锁期的反向

预测（原文）。

P4·自锁期的反向。　抹平主导且R低的关系中，信任量表和满意度**不降反升**（封闭结构也会稳定沉淀），而PSI的求助网络一项先收窄，满意度后降。PSI各项相乘，一项触零则整体趋零，预测乘性模型优于加性均值。本条撤回前版「抹平兑出余额」的假设：该假设预测信任下降，与此相反。

怎样算错。口径文件没有为 P4 单列失败条件。按预测内容推出，下面这样算错，这一句是按预测内容推出的白话，不是口径文件原文：在抹平主导且 R 低的关系里，信任量表和满意度先降、求助网络并没有先收窄；或者在同一批数据上，加性均值模型不劣于乘性模型。预注册时，这两条要写成可计算的判据，细节见第 32 章。

对手的预测。两个。一是前版「抹平兑出余额」的假设：透支会让信任下降。本书已经撤回它，因为它与自锁期的观察相反。二是加性均值：PSI 各项取平均，一项变差，整体只是略低一点。

◆ 五、P5　缺的再生

预测（原文）。

P5·缺的再生。　抹平之后48小时内，随机接：①与被抹平的差异直接相连的小行动；②无关的新奇活动；③无。预测只有①抵消三个月PSI的降幅，②不改善。依据：补满式回应使「缺」退场，而同一张力需要新缺来接住。

怎样算错。口径文件没有为 P5 单列失败条件。按预测内容推出，下面这样算错，同样是按预测内容推出的白话，不是原文：①没有抵消三个月 PSI 的降幅，或者②无关的新奇活动同样改善了 PSI。任何一种出现，「缺的再生」都不成立。

对手的预测。线性反馈一类：任何让人感觉好的后续活动，都会改善之后的读数，所以①与②都应当改善。

◆ 六、失败条件的总登记（原文）

失败条件（预先登记，不设退守条款）： ①P1中符号翻转点随信任水平移动、不随R移动，或R的主效应与R×抹平交互均为零，则「R而非E」不成立；②P2中R高、低两组的画像回弹量无差，则R开关不成立，本书退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用；③P3中旧封存议题与新议题增益相当，议题级叠写不成立；④「适应水平／response shift／伴侣特异参照点＋线性反馈＋R项」基线的信息准则不劣于三方程闭合模型，则放弃SDE在本领域的承重地位。

「不设退守条款」的意思是：预测落空以后，不用换一个说法把它救回来。第四条是整本书的底线：竞争基线里已经加了 R 项，若这样的基线不输给三方程闭合，SDE 在这一领域就没有承重的地位。

◆ 七、一张对账小表

预测	判负的最小事实	谁的预测会赢
P1	翻转点跟着信任水平走，或 R 的主效应与交互均为零	存量型模型
P2	R 高、低两组画像回弹量无差	适应水平与标准漂移理论

预测	判负的最小事实	谁的预测会赢
P3	新旧议题增益相当	存量型模型（关系级状态）
P4	信任与满意度先降，或加性均值不劣于乘性（按预测内容推出）	前版「兑出余额」假设、加性均值
P5	①不抵消降幅，或②也改善（按预测内容推出）	线性反馈
竞争基线	含 R 项的基线信息准则不劣于三方程闭合	含 R 项的基线

这张小表只是帮人记。完整的五条对账，在第 32 章。

附录三　近邻理论逐条预测对照表

本附录回答一个问题：同一个情境，近邻理论各预测什么符号，各自的状态变量是什么。本书不称「只有本书预测符号反转」。符号随条件反转，已有模型预测过。差别在谁决定符号。

读表时请记住，下面每一行只写有这条研究线、大意如此，不写页码，不写具体数字。表格里「本书的接口」一栏，写的是本书怎样把它收进来，不是说对方已经同意。

◆ 一、六条有害支持线

研究线	大意	预测的符号	状态变量	本书的接口
隐形支持（Bolger 等）	对方没有被察觉的支持，效果反而好；被察觉的支持，有时带来代价	随「是否被察觉」变	行为是否可见	可见与否是一个形状，R 是另一个维度
共同反刍（Rose）				

研究线	大意	预测的符号	状态变量	本书的接口
	反复一起谈论难处，关系近了，情绪问题也容易加重	亲近上升，情绪后果下降	互动行为类型	谈得再多，若没有落到次日可做的形状，余异继续封存
溺爱式回应（Fordyce 一脉、Romano 等）	按孩子的痛苦即时让步或代劳，短期缓解，长期维持症状	即时缓解，长期不利	回应行为类型	缓解被写进尺子，尺子没有被改回的口子
家庭迁就（Lebowitz 一脉）	家人为避免对方痛苦而改变自己的日常，症状反被维持	同上	迁就程度	迁就多了，修订权实际上只剩一边
依赖导向帮助（Nadler 与 Fisher；Nadler）	直接替人解决，容易维持依赖；自主导向的帮助，促进自立	依赖导向有害，自主导向有益	帮助类型	与「替对方决定」那一种抹平相邻
过度再保证（Coyne）	反复安抚，短时让人好受，长期可能让焦虑的人更依赖安抚	即时缓解，长期不利	回应的重复程度	与自锁相邻，本书增加 R 作为结构开关

〔待核〕

六条线的共同点，是它们都看见了「支持有时有害」，也都发现了某种固定下来的东西：症状、依赖、反刍的习惯。本书的问题，是它们没问的那一句：这份固定，能不能被改回。

◆ 二、随条件反转的模型

模型	大意	预测的符号	状态变量	本书的接口
最优匹配假说（Cutrona 与 Russell）	支持的类型与压力源的可控性相配，才有益	随匹配度反转	情境与支持类型	匹配是当次的，R 看的是匹配失败后能否再调

模型	大意	预测的符号	状态变量	本书的接口
依赖悖论（Feeney）	被允许依赖的人，反而更能走向独立	依赖有益，在条件满足时	回应的可得性与质量	与 R 高的情形相邻，条件是什么，本书落在返回结构上
Gottman–Murray 婚姻非线性模型（Cook 等；Gottman 等）	夫妻互动的影响函数是非线性的，可产生多个稳态，也有突变	随正负互动比与阈值反转	关系的存量（情感、互动比）	本书的头号对手，第 4 章专写

〔待核〕

这一类模型已经能产生迟滞与多稳态。所以本书的新意不能放在「符号会反转」上，只能放在 P1–P5 它们推不出来的地方：谁决定符号，漂移之后能否改回，议题级的叠写，自锁期的反向，缺的再生。

◆ 三、标准漂移一类

理论	大意	预测的符号	状态变量	对 R 开关的预测
适应水平（Helson）	判断以先前刺激为基准，基准随刺激移动	标准向先前刺激漂移	刺激史	R 高、低两组回弹量相同
享乐跑步机（Brickman 与 Campbell）	好的变化带来的满足，会回落到基线，需要更多才能维持同样的感觉	同上	刺激史	同上
response shift（Sprangers 与 Schwartz）	面对变化，人对同一量表的内在标准、价值和概念会重新校准	同上	内在标准的校准	同上
期望确认	满意度由期望与表现的差决定，期望随体验更新	同上	期望水平	同上

理论	大意	预测的符号	状态变量	对 R 开关的预测
伴侣特异参照点	对某一位伴侣的回应，会形成专属的参照点	参照点向该伴侣的样式漂移	伴侣特异的参照点	同上

〔待核〕

这五行预测的是同一件事：标准会向先前刺激漂移，漂移后不易回弹。它们的漂移速率与回弹，都是刺激史的函数，没有一个外生的「能否被改回」的结构开关。所以它们预测 R 高、低两组回弹量相同。本书接受漂移是已知现象，赌注只在开关。期望确认与伴侣特异参照点，本书在这里只写大意，正文各章用到时再另行标注。

◆ 四、三点收窄式声明与 R 项基线

本书对所有近邻作三点收窄式声明，大意记在这里，便于读表时对照；措辞以全书的导论为准：

第一，符号随条件反转，已有模型预测过。本书的差别在**谁决定符号**：它们的状态变量是关系的存量，本书认为是回写的可返回性 R，而且 R **由回应本身写入**。

第二，标准漂移本身是已知现象，本书不主张发现了它。本书的主张是：漂移后**能否被改回**，由一个可外生操纵的结构（R）开关，而 R 又由回应本身的做法写入。调节变量在这些模型里是外生的，在本书里是内生的。

第三，若有人把 R 加成一个调节项，则是承认存量不是符号的决定项，本书的承重主张已经被接受。本书的剩余赌注是 P2：R 开关尺子的回弹。

这三点留下一个有风险的地方，要老实写出来：本书对 Gottman–Murray 一类模型有稻草人的风险。它们若原本就可以容纳一个类似 R 的结构变量，本书说它们「推不出」，就说重了。第 4 章和第 32 章会处理这个问题，办法是把含 R 项的基线放进竞争性检验，输了就认。

◆ 五、一张符号速览

情境	存量型模型的预测	标准漂移类的预测	本书的预测
相同信任水平，R 不同，三个月 PSI	无差	无差	R 低降，R 高不降（P1）
换回应者、洗脱六个月，画像回弹	无关	R 高、低相同	R 高回弹，R 低不回弹（P2）
转折后新旧议题	同向跃迁	未专门预测	新议题升，旧议题几乎不动（P3）
自锁期的信任与满意度	随存量变	随漂移变	不降反升，求助网络先收窄（P4）
抹平后 48 小时的小行动	未专门预测	未专门预测	只有与被抹平差异相连的，才抵消降幅（P5）

〔待核〕

「未专门预测」不是批评，只是说这些理论没有为这一格写下预测。后面几格由它们的使用者来补，本书欢迎补，补得好，本书的赌注就少了一条。

附录四　引文核验总表

本书不编引文。外部文献只写「有这条研究线、大意如此」，不写页码，不写具体数字。系列前卷只当命题来源，逐字引用一律先到原文里核对过原句，核对不了的改为转述。

下表汇总全书的〔待核〕条目，列作者与年份、条目大意与拟用处。**状态一栏统一为「待核」**，核对完成后改状态，并在备注里写核对人与日期。表中的「拟用处」只指向章，不指向页。

◆ 一、外部文献（二十条）

编号	条目	作者与年份	拟用处	状态
W01	适应水平	Helson 1964	第 6 章，附录三	待核
W02	享乐跑步机	Brickman 与 Campbell 1971	第 6 章，附录三	待核
W03	response shift	Sprangers 与 Schwartz 1999	第 6 章，附录三	待核
W04	隐形支持	Bolger、Zuckerman 与 Kessler 2000	第 3 章，附录三	待核
W05	共同反刍	Rose 2002	第 3 章，附录三	待核
W06	溺爱式回应	Fordyce 一脉、Romano 等	第 3 章，附录三	待核
W07	家庭迁就	Lebowitz 一脉	第 3 章，附录三	待核
W08	依赖导向帮助	Nadler 与 Fisher 1986；Nadler 2002	第 3 章，附录三	待核
W09	过度再保证	Coyne 1976	第 3 章，附录三	待核
W10	亲密关系人际过程模型	Reis 与 Shaver 1988	第 2 章	待核
W11	人际情绪调节	Zaki 与 Williams 2013	第 2 章	

编号	条目	作者与年份	拟用处	状态
				待核
W12	情绪调节	Gross 1998	第 2 章	待核
W13	Gottman–Murray 婚姻非线性模型	Cook 等 1995；Gottman 等 2002	第 4 章，第 32 章，附录三	待核
W14	情绪劳动	Hochschild 1983	第 4 章，第 27 章	待核
W15	关系物品	Uhlaner 1989；Gui 2000	第 4 章，第 24 章	待核
W16	自我验证	Swann 1983	拟用于第 6 章、第 23 章	待核
W17	理想伴侣标准	Fletcher 等 1999	拟用于第 6 章	待核
W18	依赖悖论	Feeney 2007	第 3 章，附录三	待核
W19	个体内与群体规律	Molenaar 2004	第 17 章，第 29 章	待核
W20	最优匹配假说	Cutrona 与 Russell 1990	第 3 章，附录三	待核

名单里的「依赖导向帮助」写了两个年份，条目只算一条；「关系物品」「情绪调节」同理。若全书汇总时发现还有名单之外的条目，不要加进来，改写成「相关研究线」。

〔待核〕

◆ 二、系列前卷（十条，均为命题来源）

系列前卷都是德麦国际的专著，只当命题来源，一律标〔机制假说〕，不作实证依据。它们的预测尚未经检验。凡逐字引用，须先在对应的全文里找到原句；找不到，就转述，并把「拟用处」里的引用方式改成「转述」。

编号	书名	号	拟用处（命题来源）	引用方式	状态
S01	《情商的本体论革命》	第282号	四种「没事了」，返回连接，理念联系滞后，出口结构	待定	待核
S02	《SDE价值发生学》	第255号	补满型，稀缺即意义，机器没有自己的缺	待定	待核
S03	《价值发生论》	第217号	乘性，幸福以速率计	待定	待核
S04	《价值是谁创造的？》	第391号	成交回写磨尺子，价值像天气不像桌子，价格与价值并列	待定	待核
S05	《心在哪里？》	第390号	尺子即「应模」，「代想者」	待定	待核
S06	《关系发生学导论》	第368号	各读各的那份，摩擦型又稳又贫，议题级叠写	待定	待核
S07	《心的发生学导论》	第354号	「好意不等于善」，修订，形状被接住回写更稳，阻力非单调	待定	待核
S08	《心理学的典范革命》	第306号	位置不是人、账记场上，和与同，倒置，不用撤回设计	待定	待核

编号	书名	号	拟用处（命题来源）	引用方式	状态
S09	《不是不爱了》	第 97 号	重开可达性与发起权换手率，资格先失效、满意度不降，读数只诊断不奖惩，只统计成功事件的比率是叙事	待定	待核
S10	《「我要」之前没有我》	第 326 号	需要不先在，次日仍在的可做形状	待定	待核

〔机制假说〕

◆ 三、逐字引用登记表（框架）

逐字引用不超过一句，且先到原文里核对。下面是空表，写作与校对过程中逐条填。

编号	出处（书名与号）	所在章	引文大意	原句核对	状态
Q01					待核
Q02					待核
Q03					待核
Q04					待核
Q05					待核

◆ 四、核对办法

外部文献的核对，只回答三个问题：作者与年份对不对；这条研究线的大意，本书写得有没有越过它自己说的；本书有没有把它没有预测的事，写成它预测过。第三个问题最容易错，所以请核对者专门看附录三那几张表里的「预测的符号」一栏。

系列前卷的核对，多一步：看本书引用的命题，该卷是否自认过它的最弱处。附录五会提到，这些最弱处要如实登记。

核对完成以前，全书任何一处都不得把〔待核〕当作已核。这是出版前最后要清的账。

附录五　全书说明

◆ 一、这一版是什么

这是《情绪价值发生学——安慰透支与回写的返回通道》的研究型理论提案版，对应大纲 v6.1。全书八编三十二章，另有前言、导读、导论、结语、后记、参考书目与本附录。

本书没有数据，没有结果。书里所有场景都是构想，所有陪读人物都是虚构，不承担证据。预测一律写「预测」「拟」「预注册」。系列前卷的预测尚未经检验，只当命题来源。

SDE 方法归属王德生博士，写作「SDE 本体论（王德生）」。本书里的 S 是显露（Show），PSI 是操作化的读数，两者不等同，第 17 章已写明。

◆ 二、修订记录

本书的理论骨架经过几轮修订，每一轮都有盲评。下表记录各版的创新智商评估，只列分数与改动，评语留给下一节。

版本	创新智商评估	评估方式	本版的主要改动
v5.0	128	盲评	以「余额」为核心概念，提出「抹平兑出余额」
v6.0	127	盲评	尺子与回写可返回性 R 已进入，对近邻理论的说法仍偏强

版本	创新智商评估	评估方式	本版的主要改动
v6.1	130	盲评	余额拆为咬合面与余异；撤回「抹平兑出余额」；对近邻作三点收窄式声明；加入含 R 项的竞争基线与解耦对照

三个分数相近。v6.0 比 v5.0 低 1 分，v6.1 是三版里最高的，比 v5.0 高 2 分。本书不把这三个数字当作理论成立的依据：它们是评审对「新意与论证强度」的判断，不是对预测的检验。预测要由实验来检验，检验还没有做。

◆ 三、评审指出的短板

评审指出的短板，本书如实写在这里，不删，不淡化。下面每一条都对应正文里的处理。

第一，「只有本书预测符号反转」站不住。已有模型预测过符号随条件反转。最优匹配假说、依赖悖论、Gottman–Murray 的非线性影响函数与双稳态模型，都在其列。本书已经撤回这个说法，改为三点收窄式声明，差别只放在谁决定符号。

第二，尺子漂移是已知现象。适应水平、享乐跑步机、response shift、期望确认、伴侣特异参照点，都描述过标准的漂移。本书不主张发现了它，只讨论漂移之后能否被改回。

第三，对 Gottman–Murray 一类模型有稻草人的风险。这类模型已能产生迟滞与多稳态；若它们可以容纳类似 R 的结构变量，本书说它们「推不出」就说重了。本书的办法是把含 R 项的基线放进竞争性检验，输了就放弃 SDE 在本领域的承重地位。

第四，R 的操纵可能混入「纠正性暴露」。R 高的一组，不只是多了复核点与修订权，也可能同时多了一次又一次被纠正的接触，这是另一条路径。第 31 章因此设了解耦对照：两组暴露量、复核信息量、回应者样式匹配，只改变「修订权能否改动第二轮做法」；并预测 R 三个成分的非可加交互。

第五，若有人把 R 加成调节项，承重主张就被接受了，可也就不再是新的了。这一点本书自己写在三点声明的第三点里。剩余赌注是 P2。P2 若不成立，本书撤回 SDE 在本领域的承重地位，退回为适应水平与标准漂移理论的一个应用。

第六，没有数据。这是最大的短板，也是本书的出发点：先写下怎样会错，再去做。样本与功效，一律写「拟定，待功效分析」。

第七，系列前卷的命题尚未经检验。把这些命题收束到同一个可被打败的预测集上，是本书的定位。可是收束不等于检验。附录四把它们逐条登记，状态为待核。

◆ 四、前版假设为什么撤回

v5.0 有一条假设：抹平兑出余额，所以信任会下降。本书撤回了它。理由是它与自锁期的预期相反：封闭结构会稳定沉淀，信任量表和满意度不降反升，先收窄的是求助网络，满意度在后面才降。这一条见 P4 和第 16 章。

撤回一条自己前版的假设，是这本书愿意做的事。它也提醒读者：本书的任何一条预测，在实验之前都不能当作结论。

◆ 五、原大纲所列研究附录的去向

大纲 v6.1 原设五件研究附录：近邻对照表、编码手册与失败分母记录表、量表与信效度报告模板、R 的操纵方案与预注册及伦理审查方案、系列前卷登记表。这一版的附录与它不一一对应。近邻对照表在附录三。编码手册并入第 12 章。量表与信效度模板，并入第 14 章、第 17 章与第 29 章。R 的操纵方案，并入第 15 章与第 29–31 章，预注册与伦理审查的细则，等实验方案定稿以后另附。系列前卷登记表并入附录四，那些书自认的最弱处，核对时逐条补记。

这样合并，是因为读者翻到哪一章，就能在那一章里找到做法，不必翻回书末。代价是附录变薄，细则未全，这是这一版的缺口，先记在这里。

◆ 六、使用说明与边界

如果你想复做，建议次序是：先做第 29 章的操作化总表与预注册，再做第 30 章的实验一，只动 R，不动亲密；再做第 31 章的实验二与追踪；最后在第 32 章做总对账。第 30–32 章的样本与功效，现在都只是拟定的。

本书不提供诊疗建议。涉及身体或心理的难处，以正文各章的提示为准：难处真的大了，请找医生或心理咨询师。

PSI 只诊断，不奖惩。若把它用在评奖、考核或计价上，它会被刷，这本书的整个读法也就用错了。

◆ 七、请读者回写

这本书把「回写」当作核心，所以请读者回写：哪一条预测你觉得太容易，哪一条判负的条件写得不够狠，哪一处近邻理论被写成了稻草人。写下来，发给出版社，下一版会把它们登记在这里，附上采纳或不采纳的理由。

〔本附录完〕

判 词

安慰看见了此刻的难受，却把自己的舒适写进了衡量舒适的尺子，没留下把尺子改回来的口子。

一句“辛苦了”，当晚有用，三个月后为什么越说越不够？

本书提出：安慰的产物会回写进衡量“够不够”的尺子。回写若落在可返回的结构上，尺子能被改回；否则就是安慰透支。

全书没有数据，只有五条预先登记、可被打败的预测。

河边立着水尺，水退了，尺子还在。

德麦国际出版社 · Demai International Press
德麦国际专著第 433 号
定价 US$30

ISBN 979-8-90690-673-1
9 798906 906731