

我要去消协投诉，打电话给XX把你们曝光！



## 当石头碰上石头

### “刁民”与“奸商”的对决

本报记者 胡鸿 徐秀秀 图/小鸟

“315”来了，消费者雄赳赳气昂昂地唱起了主角。不过，凡事总要适度，有时候消费者维权过了，耍起无赖、胡搅蛮缠，难免会给人留下“刁民”的感觉。就像不用正当手段谋利，惟利是图的商家，总给人“奸商”印象一样。“刁民”碰到“奸商”可绝非鸡蛋碰石头那么简单。消费者自然最怕碰到“奸商”，而经营者也怕碰上不讲理的“刁民”。

你做过“刁民”吗？你有过“奸商”的经历吗？什么样的人算得上“刁民”与“奸商”？作为一种社会角色，找不到一个绝对的标准样本，但顺着蛛丝马迹，总能找到一些各自的特点。记者苦费心思，耗尽无数脑细胞整理出以下经典语录，仅供娱乐，不当之处欢迎指正。

#### “刁民”之经典台词

我要去消协投诉，打电话给xx把你们曝光。

小记插嘴：任何时候，媒体都是消费者保护自己权益的利剑。商家最怕被曝光，所以这招永远是最见效的。

无论如何，一定要补偿我的精神损失。

小记插嘴：无论什么伤害，“精神损失”最严重。当索赔标的比较小的时候，拿出“精神补偿”，恐怕是最有用的招术。

要是不答应，我就不停地投诉，烦死你们！

小记插嘴：这算是胡搅蛮缠中使用频率最高的一招，与商家打持久战，恐怕没有商家能够接招。

我是上帝，我怕谁。

小记插嘴：顾客是上帝，这个比喻是商家对消费者者尊重的称呼，以示服务质量的可靠。可“上帝”不这么看，既然是上帝，所有要求必须一并满足，否则后果自负。

你们领导是谁，叫他来跟我谈。

小记插嘴：以大压小，期望通过上级主管来吓唬营业员，这招有时挺灵，只是有时候领导也有他的难处，不一定能解决问题，所以还需要冷静。

你们的行为侮辱了我的人格，侮辱了我的智商。

小记插嘴：污辱人格、智商，绝非小事。所以，商家得小心了！

你们到底还想不想再做生意了，我认识XXX……

小记插嘴：这xxx往往能量不小，不过，真认识xxx的消费者一般不会在此等场合随意把他搬来当救兵。所以，不妨让这样的“刁民”再表演下去，说不定就会露出蛛丝马迹。

你们不答应我的要求我就不走，来一个顾客我吵一个，让你们的生意没法做。

小记插嘴：对商家来说，失去一个顾客没关系，失去一大片是非常心痛的。一点口水有时往往能淹没一匹骆驼。这招，厉害。

#### “奸商”之经典台词

有事请找客服，一周内我们会给予答复。

小记插嘴：推，是“奸商”最惯用的手段，任何问题，一推了之，推到哪里算哪里。尽管服务态度很好，但解决问题的能力不一定好。

再投诉，我们把你列入客户黑名单。

小记插嘴：去年8月份某旅行社黑名单事件让不少人大开眼界，原来企业内部有黑名单。一不小心上榜，以后的日子可不好过。

我给你的才是你的，我不给，你不能抢。

小记插嘴：有朋友网购了一个mp3，结果没有数据线，盒子上明明写着赠送数据线。可商家不这么认为，我不给你，你想怎么样？

你们到和尚庙来借梳子，找错门了！

小记插嘴：找错门？不管找谁，都被当皮球给踢了。不想给太多的托辞，商家直接好言相劝：同志，你找错门了！

最烦你们这些投诉的，一点技术含量都没有！

小记插嘴：最烦你们这些投诉的，又啰嗦又无聊。商家是看人说话，见鬼说鬼话，还要看合不合他心意了。

这是我们的处理办法，接不接受是你的事情。

小记插嘴：你有你的投诉，商家也有自己的套路。在他眼里，解决的办法只有一个，让你别无选择。

我向\*\*\*保证，没骗你！真的！

小记插嘴：谁信啊！典型的商家谎言，所以绝不能就此罢休。



## 手电筒

### 不要只会照别人

心理学家分析“刁民”心理：只满足自己，不理解别人，从某种角度来说，“刁民”和“奸商”是同类。

对于“刁民”与“奸商”如此普遍的现象和心态，记者还有很多疑问和顾虑。归结于个人素质之外，我们该如何正确理解和接受这样的现象呢？我们特地请教了国家二级心理咨询师杭州深蓝心理工作室的韩迈伦老师。

记者：您是不是觉得，我们采用“刁民”和“奸商”的词来形容这些消费行为，不是很合适？希望我们能换个说法。

韩老师：对。出于我们的职业习惯和敏感，这些词带有很明显的评判立场，而应该从更加客观的角度来评论这样的行为。

记者：你怎么看“刁民”和“奸商”？

韩老师：这是社会文明发展进程中的必然现象，随着公众文明程度的提高，这种现象会越来越减少。

记者：生活中，你碰到过“刁民”或者“奸商”吗？

韩老师：碰到过，比如案例中旅游团的事情，但我个人表示理解。

记者：理解？为什么？那你是怎么表现的？

韩老师：只是从另一个角度去看得失。我能起到作用的时候，我会站出来说话。

记者：万一许多人看到便宜，一起做“刁民”怎么办？

韩老师：对，会有这种现象产生，但法不责众，很多程度上要看个人素质。人性恶的一面在缺乏约束的情况下，是会被引导出来的。如果我说，我们每个人身上，都能找到“刁民”的影子，你同意不同意？

记者：这个……怎么说呢，还是要看性格。

韩老师：不是的。从心理学角度来讲，我们所憎恨的那些东西，是被我们自己的超我所不允许表现出来的部分。本我、自我、超我是人格结构的三个组成部分。本我遵从快乐原则，怎么快乐怎么来，不管别人；超我是我们在成长过程中习得的道德审判观念，遵从道德至上的原则；自我则在夹心层之上，协调本我和超我，遵从社会适应原则。而所谓的“刁民”，就是他们的自我力量过于膨胀，超我的约束太弱了。

记者：那最好的状态是什么？

韩老师：良好的自我表现在社会适应性方面，既能满足基本的社会道德要求，又能使自己的本能欲望得到满足。

记者：那“刁民”和“奸商”的表现和哪些现象是同一类的表现？比如不遵守交通规则？

韩老师：对！很多人其实每天都在扮演和“刁民”一样的角色。就是所有那些只想满足自己个人私欲，缺乏对别人的理解，缺少自我反省的人，都可以归到这一类。

记者：那怎么样改变自身的不足？

韩老师：自省是非常重要的，但多数人缺乏这种能力，手电筒只会照别人。平常可以多看书，多看一些心理方面的书籍。

记者：有没有人做“刁民”做多了、做累了，到你这来咨询或者治疗的？

韩老师：有的，这种人觉察到自己与别人的差异，知道自己的社会适应性不好，想来解决问题。

记者：这样的人有什么特点？

韩老师：其中有相当数量的人认为，是别人不好，别人总和自己作对，想要找出别人身上的毛病。从心理角度讲，知道自己有“病”比不知道自己“病”要好得多。

记者：那对于如此多的纠缠不清的消费案例，怎么样可以减少这种行为的产生呢？

韩老师：不管是商家还是消费者，都要增加理解和信任，另外媒体其实在这方面应该起到双刃剑的作用。其实目前很多做法的结果是促成了一种恶性循环。在一定程度上，人为造成了一些对立情绪。如果大家都带着情绪来说话，产生纠纷是必然的。我们还是可以从自己做起，尽量避免先入为主的观念，既要听别人说，也要自己用眼睛看。