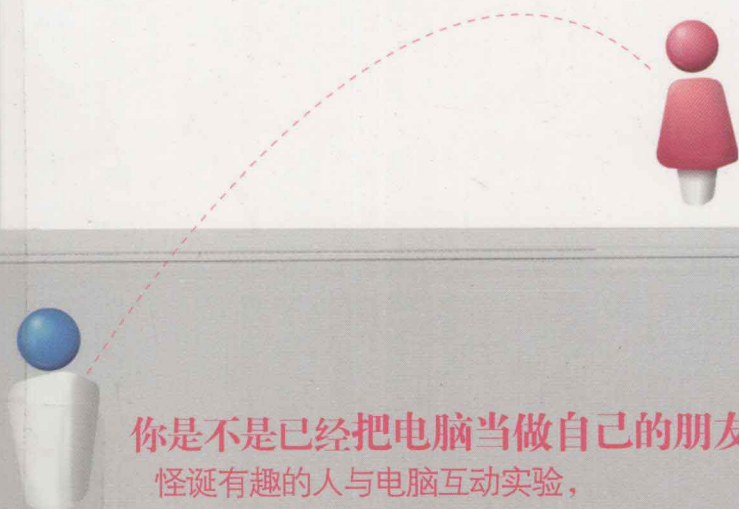


《影响力》作者西奥迪尼倾力推荐

你会对你的电脑 **撒谎**吗？

[美]克利福德·纳斯 科瑞娜·尹◎著
周彩花◎译



你是不是已经把电脑当做自己的朋友了？
怪诞有趣的人与电脑互动实验，
告诉你经营高质量与和谐人际关系的奥秘！



中信出版社·CHINA CITIC PRESS

The Man Who Lied to His Laptop

你会对你的电脑 撒谎吗？

[美]克利福德·纳斯 科瑞娜·尹◎著
周彩花◎译

中信出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

你会对你的电脑撒谎吗? / (美) 纳斯, 尹著; 周彩花译. —北京: 中信出版社, 2011.11

书名原文: The Man Who Lied to His Laptop

ISBN 978-7-5086-3038-0

I. 你… II. ①纳… ②尹… ③周… III. 人际关系学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 188348 号

The Man Who Lied to His Laptop by Clifford Nass with Corina Yen

Copyright © Clifford Nass, 2010

Simplified Chinese translation edition © 2011 by China CITIC Press

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form

This edition published by arrangement with Current, a member of Penguin Group (USA) Inc.

本书仅限于中国大陆地区发行销售

你会对你的电脑撒谎吗?

NI HUI DUI NI DE DIANNAO SAHUANG MA

著 者: [美] 克利福德·纳斯 科瑞娜·尹

译 者: 周彩花

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司 (北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)
(CITIC Publishing Group)

承 印 者: 三河市西华印务有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 15 字 数: 156千字

版 次: 2011年11月第1版

印 次: 2011年11月第1次印刷

京权图字: 01-2011-1041

书 号: ISBN 978-7-5086-3038-0/F · 2462

定 价: 35.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

网 站: <http://www.publish.citic.com>

服务热线: 010-84849555

投稿邮箱: author@citicpub.com

服务传真: 010-84849000

我为何通过研究 人与计算机的关系来揭示社交策略

序 言



当你和他人共事时，你通常比较容易判断事情是否进展顺利，但是，当出现问题需要弄清原因并提出解决方案时，难度就增加了许多。人们似乎过于复杂，以至于你无法一直让他们满意，或让他们表现得更加配合，或让他们觉得你更聪明、更有说服力。

然而，在过去的20多年里，我却发现这个社会并不像它所表现的那样复杂。事实上，人与人之间的关系遵循着一些简单的准则和模式。这些准则和模式并不是一些笼统的概念，如来自爷爷奶奶（“不入虎穴，焉得虎子”）、普通心理学家（“追随你的梦想”）或是社会名流（“不要轻易说不”）的建议。相反，在这本书里，我会展

示一些关于如何赞扬和批评、如何跟不同类型的人共事、如何组建团队、如何管理情绪，以及如何说服他人等方面科学研究的结果。

三个怪诞的问题

我研究的出发点并不是探寻建立成功的人际关系的方法。作为一位涉猎通信、计算机科学、教育、科学、技术以及社会、社会学和符号系统等多个领域的教授和行业顾问，我主要研究社会科学和技术的交叉领域。我在斯坦福大学所作的研究，以及我和企业团队的合作研究，最初是为了寻找一些可以使计算机以及其他领域的技术变得更简单、更高效并让人们更乐于使用的方法。我并没想到自己会涉及关于成功人际关系方面的研究，直到我遇到了三个古怪的问题：一个令人讨厌的曲别针小人，一个让人疑惑的评估结果，以及一套被质疑的导航系统。

1998年，微软公司让我作一个关于改善计算机史上最差的软件设计——“曲别针小人”——的可能性的论证。曲别针小人实际上是 **Microsoft Office** (微软办公软件) 中的动画曲别针。虽然之前已有很多公司让我帮助改善软件界面，更方便用户使用，但这个曲别针问题确实让我感到棘手。因为一提到“曲别针小人”这个词就会引起那些计算机用户们不同程度的怨恨。怨恨之深犹如被情人抛弃或是面对不共戴天的仇敌。为了发泄对曲别针小人的怨恨，人们以多种语言创建了“我痛恨曲别针小人”的网站和视频，还制作了相关主题的T恤衫。互联网上首批出现的病毒视频之一（这个视频在视频网站 **YouTube** 的视频上传普及之前很久就流传开了），即描绘了一个人正在教训一个真人版的曲别针小人，还歇斯底里地尖叫：“我恨你，你这喋喋不休的曲别针。”

人们或许会认为，大家讨厌曲别针小人是因为成年人不喜欢动画形象，然而大众文化一直证明成年人和卡通形象之间可以有着众多关联。多年以来，动画形象加州葡萄干（最初只是由加利福尼亚葡萄干咨询局制造的广告噱头）的使用权收入不断攀升，以至于到后来已经高于实际的葡萄干产业的收入。这个广告活动的成功事实上激发了微软在当时把开发曲别针小人的策略摆在了首要位置。（比尔·盖茨预测未来会出现曲别针茶杯、T恤衫以及其他衍生品）。无独有偶，有些动画角色，如霍默·辛普森、摩登原始人、兔八哥的知名度都可以和人类历史上最著名的人物并驾齐驱。但是，为何偏偏这个曲别针小人会引起人们如此强烈的憎恨呢？

几乎同时，我的第二个问题出现了：一家市场调研公司让我来分析为什么有些公司的员工对所有的应用软件的满意度会突然大幅提高。

为了研究这个问题，我开始将满意度提高的用户和满意度没有变化的用户作了比较。我惊奇地发现，满意度提高的公司和满意度没有变化的公司在行业（银行或零售）、所使用的计算机类型（个人机或苹果机）、所使用的软件种类（编程或文字处理）以及员工的技能水平（新手还是熟手）等方面都如此一致，并不存在任何差别。

接着我看了一下研究人员调研这些公司的方法（频率、调查者、次数）。我发现唯一不同的是，满意度提高的公司改变了以往的评价程序。之前，所有的公司都让员工在指定的一台“评价计算机”上作软件评价。之后，一些公司改变了评价程序，让员工在他们自己的工作计算机上作评价。结果，这些公司得到了更高的认可度。为何人们在自己的计算机上进行评价的分数会比在指定计算机上的高呢？

我的第三个问题与德国宝马公司在他们的5系轿车上使用的导航系统有关。宝马公司是德国顶尖工程技术的代表，同样，其导航系统的精确性和功能性毫无疑问

也走在其他公司之前。即便如此，宝马还是无奈地召回了它们的产品。问题出在哪里呢？这个导航系统的语音提示采用了女性的声音，而德国男性司机拒绝接受来自女性的导航。公司服务台接到了很多愤怒的德国男性司机打来的投诉电话。

顾客：我无法使用我的导航系统。

接线员：先生，很抱歉您遇到这样的问题。您觉得问题可能出在哪里呢？

顾客：一个女人怎么可能帮我导航？

接线员：先生，其实不是女人在给你导航，那只是一段录音。

顾客：我无法信任一位女人帮我导航。

接线员：先生，我可以很确定地告诉您，制造这个系统的工程师与制作导航图的制图员都是男性，希望您能息怒。

顾客：这都无所谓，反正这个导航系统我不喜欢。

这里面肯定存在着某些问题，但在逻辑方面似乎一点问题都没有。

一只木偶燃起了我研究社交策略的兴趣

当我为不同产品、不同行业 and 不同领域的三个问题大惑不解的时候，一次重要的顿悟让我将这些问题联系在了一起，我的顿悟产生于一次我在宾馆房间拿着电视遥控器换台的时候。突然，我在电视上看到了莎丽·刘易斯，一位著名的木偶剧演员。她吸引我的原因有三个：首先，此时此刻她不是在给孩子们做娱乐节目，而

是通过美国有线电视媒体 C-SPAN 在国会现场进行直播表演；其次，她用了木偶道具——“羊排”（当然这并不是国会上首次出现的木偶道具）；第三，羊排木偶正在对国会议员的问题作出回答。

在她孩童般的“羊排音”中（具有刘易斯独特的布朗克斯口音），“羊排”说：“有暴力色彩的电视节目对孩子们的负面影响很大，所以应该受到管制。”一位国会议员问道：“刘易斯女士，你同意‘羊排’的观点吗？”这个问题引发了旁听席上听众 1.6 秒钟的笑声，引发了其他议员 3.5 秒钟的笑声，而问这个问题的议员本人更是经历了 7.4 秒的尴尬才意识到自己的愚蠢。

这种转换，除了让我对民主党的命运感到担忧之外，也很自然地让我思考起了一个问题：一边是一个有着自己的外貌和声音的人，一边是另外一个人——即使只是一只木偶，也有着自己的外貌和声音。为什么不应该询问他们各自的观点？或许，我们认识和对待他人与我们认识和对待事物（比如木偶）可能出现的绝对界线比我们所认为的更模糊。

据我所见，用不着受任何驱动，人们会自然而然地将这只木偶当做人并给予它社会性的对待。我决定将这种观点用于解释之前出现的对待技术看似不合逻辑的行为。我先从人人唾弃的曲别针小人入手，如果我们将人们和曲别针小人的关系看做社交关系，你会如何评价曲别针小人的行为？肯定就一个词：糟糕。它待人既愚蠢又健忘，每次用户键入“亲爱的……”的时候，曲别针小人就会机械地回应：“我看到你正在写信，需要我提供一些帮助吗？”不管用户之前已经关掉过多少次，对用户的问题，曲别针小人只会提供一些毫无帮助的答案；而当用户重新表述问题时，它仍然会给出类似的毫无帮助的答案。不管用户和曲别针小人已经有过多少次“沟通”，它永远都记不住用户的名字和偏好。事实上，曲别针小人清楚地告诉了用户，

它从来就不想了解他们。如果你把曲别针小人当做人来看待，你对它产生厌恶、咒骂之情也就很容易理解了。

为了改变曲别针小人这令人讨厌的习惯，或者让它了解用户对更先进的人工智能技术的具体需求，我们花了大量时间进行设计和开发。为了让微软公司了解如何通过小小的改动让曲别针小人变得受欢迎，我需要一套更简单的方案。我查遍了各种社会学著作，想从中找到一些适用于那些不受欢迎的人与别人交朋友的简单策略。

我所找到的最强大的方法是创造一只替罪羊。为此，我设计了一个新版本的曲别针小人。曲别针小人在给出建议或者回答了一个问题之后，会问道：“这个建议对您有帮助么？”然后跳出“是”、“否”的确认按钮。如果用户点击了“否”，曲别针小人会说：“太让人生气了！我们向微软公司投诉一下它的帮助系统有多差劲。”然后，会弹出一封以微软公司支持部经理为收件人、以“你的帮助系统需要改善”为主题的邮件。待用户花几分钟时间写完投诉信，曲别针小人会说：“继续吗？我知道你很坚决，我们发邮件吧。”

我们将这套系统给 25 位计算机用户作了展示，结果毫无疑问：大家都喜欢这个新的曲别针小人！一位微软办公软件的商业用户说“曲别针小人真是太棒了”；一位公然声称讨厌曲别针小人的用户说“它真的能帮助我们”；一位鄙视它在软件中的“花瓶角色”的用户说“希望所有的软件都可以像它一样”。几乎所有的用户都称赞曲别针小人 2.0 版是一项不可思议的创新。

不用对软件作根本性的改动，通过采用正确的社交策略，我们就能把曲别针小人从历来最令人讨厌的软件名单列表中拯救出来。通过创造替罪羊，我们让曲别针小人和用户一起来对抗他们的公敌。不幸的是，这个公敌是微软公司，所以即使我们能将曲别针小人变得如此受欢迎，微软公司最终还是没有采用我们的方案。2007

年，微软公司舍弃了曲别针小人。在它最终消失之前，微软公司邀请人们向曲别针小人这个令人讨厌的角色发泄怒火。

对自己的计算机有礼貌

社会学的方法是否也能够帮助解释，为何用户在他们自己的计算机上评估他们用的软件时会给予如此高的评价？如果我们把这个案例当做一个社交情境来看待，那么他们就是在对人而非计算机作出评价。比如说，当你的同事问你“我表现如何”时，出于礼貌，你会夸大他们好的方面，对不好的方面轻描淡写。而当其他人向你询问关于你同事的表现时，你会更加诚实。所以，照理类推，他们在自己的计算机上作出高评价，可能是因为用户下意识地希望自己对计算机有礼貌，而如果在指定的一台计算机上作出评价，他们会将这部计算机看做中立方。在使用自己的计算机作评价时，用户是否错将这场评估活动当做一场社会调查，因而隐藏了他们的真实想法，而帮自己的计算机说好话，以免“伤了它们的心”？

为了解答这个问题，我设计了一个实验，重现公司员工们评估软件的典型场景。我让他们用30分钟时间使用一个软件，然后向他们提一系列关于这个软件的问题，比如购买这个软件的可能性有多大，以及使用这个软件给你带来了多大的乐趣。一组人在他们自己的计算机上回答这些问题，另一组人则在一台指定的计算机上回答问题。

这个结果在15年后的今天仍然令我惊讶，相对于在指定计算机上作出回答的人，在自己的计算机上回答问题的人对软件给予了更高的评价。这是因为，下意识地，人们觉得他们必须对自己的计算机有礼貌。实验后，当我们问及他们为何如此评价的时候，所有参与者都坚定地说他们不想对自己的计算机作出不礼貌的行为。

那么宝马公司“女性导航系统”的问题出在哪里呢？难道刻板偏见的力量如此强大，以至于人们将其应用到了技术领域，尽管在技术领域不存在男性、女性的概念？我设计了一个实验。在实验中，我邀请了40个人来到我的实验室，让他们用实验室里的一台计算机学习两个概念：一是爱和关系，这是刻板印象中典型的女性话题；二是物理，这是刻板印象中的男性话题。一半的参与者听了一段女性录音，另一半参与者听了一段男性录音。经计算机20分钟的指导后，我们的计算机给每位参与者一份问卷（当然是在其他的计算机上做！），该问卷询问了他们关于这两个话题的认知情况。

在只有声音不同，其他内容都一样的情况下，听了女性录音的参与者表示计算机所辅导的概念中，“爱和关系”的概念辅导得更好，而听了男性录音的参与者认为关于“技术”的话题，计算机辅导得更好。男性和女性参与者都给这部由“性别”区分的计算机定了刻板印象。然而，当我们事后问参与者，是否计算机通过声音显现的不同性别会导致不同的结果时，他们却都一致认为给计算机贴上性别标签特别滑稽。此外，所有的参与者都否认了在实验过程中有关性别的刻板印象影响了他们。

人们对替罪羊、礼貌以及性别的刻板印象，只是我们在使用高科技产品时所表现出的社交行为的一部分。我在实验室做了几百次实验，这些结果都总结在我的两本书——《媒介等式理论》（*The Media Equation*）和《为演讲牵线搭桥》（*Wired for Speech*）——以及100多篇论文里。这些实验都证明了人们对待计算机有如真人。这些成果的意义并不仅仅在于提供了关于“孩子们描述了一些难以置信的事情”或是“愚蠢的人类骗局”的绝好例证。虽然，它们可能看起来很滑稽，但是人类确实希望计算机能像人一样作出社交反应，而当这些高科技的东西无法作出社交反应时，人们会很生气。在和微软、索尼、丰田、嘉信理财、时代华纳、戴尔、大众、尼桑、富达、飞利浦等公司共同探讨和研究后，我已经协助它们改善了一系列交互式技术，

包括计算机软件、网站、汽车和自动电话系统等方面。通过让它们的反应投入所好，这些技术已变得更加受欢迎、更具说服力、更引人注目。人性化的语言已经被收录到软件和硬件设计的专业词汇库中。

怎样让计算机变成“社交专家”

当然，只有工程师和设计人员懂得人类应有的行为规则时，“计算机是社会行动者”这种观点才能奏效。在很多时候，这不是什么难题，因为一些众所周知的行为本来就是被社会所接受的。比如，我们都知道一个银行网站使用正式的礼貌用语很重要，那些语言要像一位真正的银行柜员的用语。一个机器人也必须知道在和真人交谈时不能背对着他人。

当设计团队不知道相关规则的时候他们应该怎么办？有三种通用却不奏效的策略。最简单的方法是使用人人皆知的谚语，不幸的是，谚语经常是矛盾的。比如，“小别胜新婚”和“眼不见，心不烦”之间，“众人拾柴火焰高”和“人多误事”之间。虽然每条谚语都可能在特定情况下成为好建议，但是它们不能被当做指导方针来使用，也不能告诉你在什么情况下可以被采用。即便是使用一条很简单的谚语，它的模棱两可也会让使用者左右为难。就好像“小别胜新婚”是对的，但是再也见不到你的心上人就肯定无法激起你如此浪漫的情怀了。同样，多少人手算是很多呢？多少厨师算是很多呢？记得电影《安妮·霍尔》里面的一个经典场景：黛安娜·基顿和伍迪·艾伦都向他们各自的心理医生抱怨他们做爱的频率。他说：“几乎从来不，大概一个星期3次。”她说：“经常有，我想大概一个星期3次。”

第二种方法是从我们自己积累的经验、犯过的错误和作过的尝试中学习。相当

不幸的是，设计和生活都是一个道理，没有很多机会让你出错，然后重来，除非是在电影《土拨鼠日》里，由比尔·默里饰演的男主角在恢复正常之前，只能每天过同样的生活。除了缺乏大量的机会之外，我们也很难知道自己究竟能从经验中学到什么。举个例子，我的第一次约会只持续了3天，就被女朋友甩了。我决定好好反省一下，希望能从中总结一些经验教训。一分析，立马觉得自己很受打击：我当时作了很多决定，而我无法判断哪些是有效的，哪些是无效的。我仔细思考了一下，然后得出了一个自认为完美的方案。“因为你之前有过约会的经验，而我没有，”我告诉她，“我真心希望你能够指出我们约会过程中我的不足之处，以便我改正。”她听到我这番话后，脸上布满了同情和厌恶的情绪。

第三种方法是，尝试从榜样那里学习。我另一次约会的失败告诉我这种方法也不可行。在我的青少年时期，我们中学里一位文雅的男生在校花家门口的人行道上画了以下这幅画，从而赢得了校花的芳心。



当她走出家门时，男孩指着这幅画跟她说：“我为你画了这幅画。”她当场就被这幅画给征服了。

我决定借用他的这套方法来赢得我心上人的芳心。当时我画了以下这幅画，和他的相似，区别在于我将“U”字母改成了母羊的图案^①，希望通过词语双关加深她的印象。

① “母羊” ewe 的英文读音和“你” you 的英文读音相同。——编者注



可是，当我爱慕的女孩走出家门看到我和我的画时，她尖叫着跑回了家。她看到这幅画的第一反应是，我想提醒她对羊的喜爱，还联想到在一些奇怪的祭祀仪式中要挖出羊的眼珠和心脏做祭品。

模仿一位杰出人物的行为其实是很难的——即使你没有想着要“创新”，就像我前面那样。此外，这种模仿经常会出现悲剧性的结果。比如，当一位成功人士问某个人一系列问题时，这位成功人士表现出来的是真的感兴趣；而其他人这么做时，给人的感觉却是这个人问得太多了。同样，刻板的模仿会导致鹦鹉学舌，就像一个人想将他人的姓氏作为他的惯用称谓：“你好，克里夫。你能来看我真是太好了，克里夫。克里夫，我来给你介绍一下这里的一切。”

如果你想躲开模仿的陷阱，而直接问这些成功人士他们的成功秘诀，你会发现一个问题：人们经常自己也不知道成功的秘诀是什么。比如，历史上最棒的象棋大师——何塞·劳尔·卡帕布兰卡，当他被问到为什么他自己下象棋下得那么完美但却是一位非常糟糕的象棋老师时，他回答道：“我只能看到前面的一步，正确的一步。”

科学的社交原则

虽然谚语、从失败的教训中学习以及模仿他人都有着各自的局限性，但我们还

有另一种万无一失的方法，可以用来探索严密而又有效的社交方法，那就是利用科学知识。诚如用《吉尼斯世界纪录大全》或者谷歌搜索来处理有争议的体育问题一样，我们可以从心理学、社会学、传播学、人类学等方面入手，解决社交方法方面的争论。比如，我曾经和一个设计团队合作，设计了一套SAT（学术能力评估测试）家教系统。我们曾经讨论过其中的教学部分是应该配一位家教以一对一的方式进行，还是以多位同学、多位老师兼有的课堂形式进行。

一些设计师说单独授课可以帮助学生集中注意力，从而让学生学得更好；也有一些设计师则认为随堂学习可以让学生感觉到更小的压力，因为他们只是“学生之一”，而不是老师唯一的关注对象。于是，我求助于社会学著作，研究关于“其他人的表现如何影响自己的学习”这个问题。就如罗伯特·扎伊翁茨在“社会助长作用”方面所发表的经典论文以及后续研究中所表明的：其他同学对某位同学的影响取决于被影响的同学本身的自信程度。当你非常自信时，其他同学的表现会有助于改善你的表现。而当你自己感到不自信时，其他人的表现则会使你感到紧张、有压力，你的学习成绩会变差。于是，我决定在一个虚拟教室内营造一种教学氛围，里面的学生数量可变。当他们在实际测试中取得好成绩时，更多的学生会来这个教室；当他们的实际测试分数很差时，来的同学就少了，教室内到处都是空座位。

新技术日新月异，社交规则众多而又难以确定，以至于我已经为此忙碌了很多年。作为一名研究员，我专注于“计算机是社会行动者”这个范式，使社会规则程式化了，确保它们能够对人机互动技术有效。令人开心的是，它们基本上都适用于互动技术。慢慢地，我变得精通社会学，从中发现了很多有价值的东西，并将它们“拿过来”，应用在对计算机的研究中。我经常开玩笑说自己正做着世界上最容易做的工作：为了进行一项探索，我会先从一位社会学研究人员那里找一条结论，然后

将他们的原话“当人们和其他人互动时，人们会如何做”改为“当人们和计算机互动时，人们会如何做”。我还经常挑战自我，去寻找一些挑战常规的社交原则。诚如比尔·盖茨所说的：“克利福德·纳斯给我们展示了一些很奇妙的东西。”

恭维的力量

虽然，我认为基于“计算机是社会行动者”这种范式的研究和咨询，可以让我在整个职业生涯的后半部分保持兴奋状态并充满斗志，但最终我还是变得不满足，因为我想发现新的东西，而不是简单地“借用”和运用别人已经知道的东西。并且，我已经擅长做那些我越来越不感兴趣的事情。讽刺的是，似乎最终是那些看似琐碎的计算机应用程序把我的工作引向了一个新的方向。

我当时正在和一家软件公司作一项关于如何改善软件的拼写检查功能的研究。在自动更正功能开发出来之前，用户需在做完文件之后再作拼写检查。从社交的角度来考虑一下这个问题：当用拼写检查功能检查文档时，它只会不断地提示：“错！错！错！”即使有时你的拼写是正确的。比如，当你输入了一个正确的名字，或者你输入的单词不在拼写检查功能的词库里面时，它都会告诉你错了。当我们的拼写是正确的，而检查功能提示错误的时候，它会怎么做呢？它只会简单地告诉你“将该单词加入词库”，而不会因为它的判断错误而向你道歉。这样看来，我们就不会奇怪为什么那几款软件（可能除了曲别针小人以外）会遭遇到更大的挫折了。

为此，我将整个软件设计团队的成员（包括程序员、设计师、市场人员等）叫到了一起，讨论如何解决这个问题。在探讨如何改善界面的时候，我想到了一位经常打击学生的老师和一位经常鼓励学生的老师之间的区别。我感觉，用户们需要的

是一个“更加友善、更加诚恳”的拼写检查功能。因此，我建议，除了指出错误之外，系统还可以在用户拼对了很难的单词时给出正面评价。比如，当用户拼对了单词“onomatopoeia”的时候，系统可以评价：“哇，这是一个很难拼对的单词哦！”“毕竟，”我继续解释，“赞美之词会让人感觉好些。”

“那很荒唐！”一位软件工程师说，“计算机就应该指出用户的拼写错误。我不想将时间浪费在听它表扬我做得对上。事实上，”她以严肃的口吻补充道，“如果你真的觉得那么做有效，那我们岂不是可以更进一步——告诉用户他们的拼写水平提高了，尽管事实上他们做得很差劲？”

当然，这位工程师认为此刻自己是在出一些馊主意，而我们的设计主管却觉得这是一个超好的主意。“那太棒了！”他说，“人人都喜欢被表扬，可这又有什么关系呢？这么做可以让用户在进行拼写检查时感觉好些。为了能够得到赞扬，用户或许还会更加努力地提高拼写能力呢！”

“这正是我一直想要的效果，”这位工程师接上了话茬儿，“一台会拍马屁、谄媚、恭维的计算机！真见鬼，我为什么要让一台计算机拿错误的信息来满足我的自我膨胀欲呢？”

在他们俩的分歧走向极端之前，我让团队其他成员都参与进来，发表一下对于恭维的看法。人们喜欢恭维自己的人么？他们看起来是不真诚呢，还是很有远见呢？别人的恭维一般是被忽视呢，还是被人们喜欢呢？就像我们在一开始的对话中所争论的，对于恭维，我们基本没人表示赞赏，因此，我决定看看社会学著作是怎么看待恭维这种事情的。

在查找资料的时候我发现，关于恭维这件事的研究少之又少，以至于我根本没法找到任何确切的或者哪怕是接近的答案。关于真诚、善良、诚实、礼貌的社会学