



朱凌 常清
/ 著 /

情商高

Emotional
Quotient

就是说话让人舒服

不拆台不揭短，不生硬不伤人

透过说话，懂得把别人放在心上，
这就是高情商者的说话之道。



情商高

Emotional
Quotient

就是说话让人舒服

朱凌 常清
/ 著 /

图书在版编目 (CIP) 数据

情商高, 就是说话让人舒服 / 朱凌, 常清著. —延
吉: 延边大学出版社, 2016.9
ISBN 978-7-5688-1248-1

I . ①情… II . ①朱… ②常… III . ①口才学—通俗
读物 IV . ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 232027 号

情商高, 就是说话让人舒服

作者: 朱凌 常清

责任编辑: 于衍来

封面设计: 仙境

出版发行: 延边大学出版社

社址: 吉林省延吉市公园路 977 号 邮编: 133002

网址: <http://www.ydcbs.com>

E-mail: ydcbs@ydcbs.com

电话: 0433-2732435 传真: 0433-2732434

发行部电话: 0433-2732442 传真: 0433-2733056

印刷: 北京嘉业印刷厂

开本: 170 × 240 毫米 1/16

印张: 14.5 字数: 220 千字

印数: 2000 册

版次: 2016 年 10 月第 1 版

印次: 2016 年 10 月第 1 次

ISBN 978-7-5688-1248-1

定价: 38.00 元

目录 CONTENTS

Part1 颜值时代，更拼“言值”

——用高情商助你成为这个时代的言值担当

用高情商的仗义之言为友谊的小船护航 002

修炼情商，从“打圆场”开始 005

谁也不想听到命令式的语言 008

一字之差显情商 010

社交高手的“独门秘籍” 013

用你爆表的情商保护你爆表的颜值 016

聪明的人一定会提供良好的情绪价值 019

称呼错了，后面的话再精彩也说不出 022

爱就是“我愿意听你说” 025

初次见面，说好第一句话 028

Part2 情商是里子，幽默是面子

——情商告诉你该说什么，幽默让你说得更漂亮

- 幽默是最好的润滑剂 032
- 借题发挥的幽默，是对话中的彩蛋 036
- 吵架了，试试来点儿小幽默 039
- 幽默是智慧的闪电，而非粗鄙的段子 043
- 做自己的高端黑，笑对生活 046
- 最高的情商叫自有分寸 049
- 让生气的人笑着熄火，才是高情商 052
- 尴尬时“幽自己一默” 056
- 遇见摩擦，不妨说说好话 059

Part3 真正的高情商，不是虚伪，而是温暖

——把对方放在心上，“良言”就不会变成“恶语”

- 没有尊重的直爽就是没教养 064
- 安慰的话要加一点儿希望的料 067
- 几万条骂你？不满意，等几十万再来——跟郭德纲学安慰人 070
- 说点你的悲惨事，让他治愈一下 074
- 得意时，说话一定留三分 078
- 分享荣耀的时候，要提到别人 081
- 说些软话，避开针锋相对 083
- 主动道歉不输面子，反而赢得谅解 086
- 假装没尴尬，继续聊 089
- 说话要像女人的裙子，越短越好 093

Part 4 “口吐善言”，最值得称道的正能量

——提供对方想要的认同感

情商的最低要求：少泼冷水多夸赞 098

给他激励，而不是警告 101

适时给台阶，人缘跟着来 104

给他最想要的赞美 108

情商高，真的不只是会说话 111

适时附和的倾听，一种别样的赞美 116

做个会妥协的高情商下属 119

爱情保鲜法则：累了倦了说出来 123

学会给人戴高帽 127

男人也需要赞美 130

Part5 说出口的话比心里的话，多一件衣服

——情商高的人，人情味也浓

多用“建议”，而不用“命令” 134

永远别对人说“你错了” 137

对于他人的无理要求，你要这样拒绝 140

刮胡子前先涂肥皂水，不痛 143

只意会、不言传的拒绝让姐妹情更浓 146

批评不公开，效果会更好 149

攻心的批评方式：借己说人 152

让“逐客令”变得有人情味 155

因人而异，择言而施 157

Part6 带着同理心说话，做人生赢家

——情商高就是会换位思考

- 情感、利益——换位思考时要考虑的东西 160
- 讨人喜欢的聊天模式——从对方感兴趣的话题聊起 163
- 话题卡住了，就换话题，不要恋战 167
- 有参与感，谈话才能热络 171
- 说服需要揣摩 174
- 抓住“动情点”来说话，分外有力 178
- 有眼力劲儿的人能成事！ 180
- 恰当的措辞可以让你和火星人对话 182
- 见什么人说什么话，到什么山唱什么歌 186

Part7 拒绝那些很 low 的回应方式

——拜托，别再说些背后让人嘲笑情商低的话了

- 名字都记不住还谈什么情商 190
- 挑衅？该反击时就反击 195
- 他人设“梗”，不妨顺着话茬往下接 198
- 有不满，温柔地说出来 202
- 找个人替自己说“不” 205
- 多备几种说话模式，错不了 208
- 不是不能跟老板说“no”，是怕你情商不够 211
- 可以拒绝爱情，但要留住友情 213
- 平常心回答应聘时的隐私提问 216
- 怎样跟面试官谈钱不伤感情 219
- 不懂的不说，懂的慎重说 222

Part 1

颜值时代，更拼“言值”

——用高情商助你成为这个时代的言值担当

用高情商的仗义之言为友谊的小船护航

一个看脸的世界，谁都想提高自己的颜值。但是，如果一个人颜值很高，但他言而无信、花言巧语，你会喜欢他吗？有一个人颜值不高甚至有点低，他会仗义执言、金玉良言，你会喜欢他吗？会！这就说明外貌的“颜值”远远比不上语言的“言值”重要。

黄渤长得不帅，但他努力演到了金马影帝。有一个很帅的主持人采访他：“马云说男人的相貌跟他的才华成反比，你怎么看？”帅哥主持人就是想当众让黄渤出个丑，但是黄渤反问道：“我相信这句话也一直激励着你吧？”让这个只有颜值没有言值的主持人哑口无言。

仅仅靠颜值并不能成为一个真正有魅力的人，而言值却能够凸显一个人的智慧和气质。愿我们都能成为这个时代的言值担当！

北大才女王帆在《我是演说家》中的这段演讲充分表达了在新时代应该大力倡导并颂扬“言值”，号召人们要有言值担当的智慧和远见，令人醍醐灌顶。

你身边是不是也有这样的事，某某女生不是很漂亮，但是有很多优秀的男生都喜欢她，朋友同事也特别爱和她在一起，觉得跟她相处很舒服、很自在、很愉悦。正如著名主持人蔡康永先生所说：“外表好不好看，绝对不是人生的决胜点。讨不讨人喜欢，还比较更重要一点。”为了增强说服力，蔡康永先生还给出了这一结论的论据：

和你住同一间房子的室友，或者坐你隔壁办公桌的同事，就算长得很美，你也不见得心情会很好，但要是她很讨人厌，你却一定心情坏。如果你的室友或同事长得不美，但很好相处，很讨人喜欢，那你的心情就容易很好。大概只有做大明星的人比较适合非常美但是非常讨人厌。如果没打算做大明星的话，那么会因为你的美丽而感到人生满足的人，其实很有限。反而是你的讨人喜欢，可以造福身边很多人。

在拼颜值的演艺圈，胖胖的贾玲绝对是一个神奇的存在。“国民老公”宋仲基说喜欢贾玲的酒窝。的确，酒窝是女神与男神的杀手锏，许晴的酒窝里就有蜜，但酒窝在贾玲的脸上，不是蜜，而是笑。

贾玲，一个集高情商与“小心机”于一身的女汉子，没有花容月貌，没有矫柔造作，但她太会说话了，让人根本讨厌不起来，何况没人会讨厌一个看着就想笑的人。不管是参加综艺节目，还是接受采访，抑或是出席朋友的婚礼，她总会用自己那套特别的高情商说话方式吸粉无数。

3月30日，包贝尔夫妇带着一岁的女儿饺子在巴厘岛补办婚礼，请来了一大拨明星好友助阵，徐峥更是担任了证婚人一职。不过，本来好好的桩婚事，却因为伴郎团闹伴娘一事，在网上激起了热议。

在婚礼的抢亲环节，玩“嗨”了的伴郎们嬉闹着要把伴娘柳岩抬起来扔到游泳池里！第一次当伴娘的柳岩，一开始高兴又紧张，还在微博上晒自拍询问网友建议。没想到，婚礼上却突然被这样戏弄，吓得她花容失色，全程尖叫，大喊“救我啊”……柳岩当天穿的是浅色抹胸裙，拉扯中极易暴露，湿身后又是何等“春光乍泄”？别说女明星要保持形象，相信任何一个女孩子都不会愿意在大庭广众之下走光出丑。

幸亏这个时候贾玲对柳岩出手相救！贾玲冲出来想推开伴郎，看无法推开，自己索性一屁股坐在了柳岩身前，以防止她被推下去。如果事情到这就结束，还不足以体现贾玲的高情商。

贾玲这样“英雄救美”，难免让几位嬉闹的伴郎有点儿下不来台，于是她接着机敏地说：“这件事很简单，红包就能解决。”于是掏出红包塞给眼前几位伴郎，瞬间缓解了尴尬，让他们妥妥地走下了台阶，现场气氛也依旧热闹。

贾玲一句“这件事很简单，红包就能解决”击退了嬉闹的人群，更是收获了各界的一致赞赏。不少网友都说，若是换作自己，看着一个女性朋友被这样戏弄，很可能会控制不住对几位伴郎大骂一通。不过这样做虽然保护了自己的朋友，但却会破坏婚礼现场的热闹气氛，而且跟被骂的几位伴郎大概也“友尽”了。可贾玲一句笑语，不仅维护了柳岩，而且还顾及了大家的情面——拿红包给伴郎，给他们一个台阶下，不仅讲义气而且情商高，不得不说做得真好。

最近大家都在说，“友谊的小船说翻就翻”，到底是什么意思？友谊是一种很玄很玄的东西，它可以经受诱惑也坚韧不破，但也可以因为鸡毛蒜皮说断就断。高情商的人最懂怎么维持友谊，他们心里装着别人，在任何时候都能照顾到周围的每一个人，让大家都舒服。但要强调一点，情商绝不是时刻取悦别人，而是不随便伤害别人，也不让别人伤害自己。

从现在开始“修炼”自己，做个高情商的人，让友谊的小船稳稳地向远方吧！

修炼情商，从“打圆场”开始

常言道：“金无足赤，人无完人。”每个人都有遇到尴尬、出现失误的时候，尤其是在人多的场合犯错，面子上自然过不去。这时候，如果你能及时站出来“补台”，也就是替对方“打圆场”，巧妙地化险为夷、化拙为巧，保全其颜面，那么就会赢得对方的好感，在人际交往中取得良好的效果。

打圆场的目的通常是调解纠纷，化解矛盾，避免尴尬，打破僵局。但打圆场是有技巧的，运用得好可以消除误会、缓和尴尬的气氛，还有利于问题的解决；运用不好就是火上浇油，还会整成猪八戒照镜子——里外不是人。可以说，一个善于打圆场的人，都是处世功底深厚的人，情商都不低。

台湾著名主持人吴宗宪打圆场的技巧，可谓炉火纯青，值得我们学习。

2014年8月3日晚，户外真人秀《男神女神》节目中，四位美女选手秀了一段舞蹈，可能是因为紧张，有两位选手出现了一些小失误。看到姑娘们局促不安的样子，作为主持人的吴宗宪忙打起圆场：“虽然你们当中有人跳错，但一切都没关系。要知道，方才失误的那个动作，样子是全世界最可爱的。卓别林说过一句话‘全世界最精彩的演出，就是出错的那一次’。”姑娘们都被逗笑了。

在表演过程中出现失误，姑娘们心里肯定很不安，吴宗宪巧妙地借卓别林的一句名言安慰和开导她们：出错并不可怕，出错的一次恰恰是独一无二的，“样子是全世界最可爱的”。如此贴心体谅的话语，怎能不让姑娘们释然欢乐！

无独有偶，小米科技创始人雷军在一次业内峰会的讲话上，也为我们秀了一把如何高情商地为自己打圆场。

首届世界互联网大会“中外互联网领袖高峰对话”上，雷军说下了豪言壮语：“5到10年后，小米有机会成为世界第一智能手机公司。”美国苹果公司副总裁布鲁斯·塞维尔不屑一顾，“说起来总是容易的，但是做就不那么简单了。”但机智的雷军反应很快，接着说道：“马云讲过一句话，‘梦想还是要有的，万一实现了呢？’”引得台下一片笑声和掌声。

毕竟业内还有几家实力不凡的公司在场，雷军在他们面前有些过于自信地说出一句雄心勃勃而又具有挑战意味的话，自然会招致某些与会者的不屑，而这时他以马云的一句关于梦想的名言为自己打圆场，给自己的话加上了幽默的韵味，削弱了其中的挑战意味，自然也就更容易让人接受。

生活中的任何事情都包含着两重性，其中的对与错、利与弊是相对的。辩证地看待问题，得体地扬长避短，是打圆场的又一技巧。

有个理发师傅带了个徒弟。徒弟学艺半年后，这天正式上岗。他给第一位顾客理完发，顾客照照镜子说：“头发留得太长。”徒弟不语。师傅在一旁笑着解释：“头发长使您显得含蓄，这叫藏而不露，很符合您的身份。”顾客听罢，高兴而去。

徒弟给第二位顾客理完发，顾客照照镜子说：“头发留得太短。”徒弟不语。师傅笑着解释：“头发短使您显得精神、朴实、厚道，让人感到亲切。”顾客听了，欣喜而去。

徒弟给第三位顾客理完发，顾客边交钱边嘟囔：“剪个头花这么长的时间。”徒弟无语。师傅马上笑着解释：“为‘首脑’多花点时间很有必要。您没听说‘进门苍头秀士，出门白面书生！’”顾客听罢，大笑而去。

徒弟给第四位顾客理完发，顾客边付款边埋怨：“用的时间太短了，20分钟就完事了。”徒弟心中慌张，不知所措。师傅马上笑着抢答：“如今，时间就是金钱，‘顶上功夫’速战速决，为您赢得了时间，您何乐而不为？”顾客听了，欢笑告辞。

故事中的这位师傅真是能说会道，他巧妙地利用人们爱听“吉言”的心理，针对顾客不同的抱怨机智灵活地择用不同的幽默话语进行“打圆场”，引领对方换个视角去体会佳妙之处，欣喜而去也就是很自然的了。

不管是吴宗宪、雷军，还是理发师傅，他们绝对称得上是高情商的典范，都能够在任何情况下借助恰到好处的话语及时出面打圆场，淡化和消解矛盾，给自己和对方找台阶下，使气氛由紧张变为轻松，由尴尬变为自然。

打圆场是一种语言艺术。从今天开始进行训练，让你的口才更加出众吧！

谁也不想听到命令式的语言

有些人习惯用“指导性语言”去教导、指正别人。他们不管自己懂不懂，也不管自己做得好不好，就习惯指导别人该怎么做。虽然，有时“善意的指导”确实对别人有益，但动不动就以这种态度来指正对方，常会引来别人的反感。

有位中学老师离职后，转任保险公司业务员。由于当过老师，她在与同事、客户说话时，常不自觉地：“我这样讲，你懂不懂？”或“你能明白我的意思吗？”后来，有个男同事对她说：“我们是你的同事，不是你的学生，拜托你讲话时，不要一直问我们‘懂不懂’好不好？好像我们都很笨的样子！”

可见，“指导性语言”若用得不恰当，或用得太多，就会变成“批评”，甚至是“找碴”。因为指导性语言通常带有“上对下”的教训口吻，有违平等交流的原则，会让对方感到不快。不管是名流显贵还是平民百姓，作为交谈的双方，他们都应该是平等的。

例如，相比起“让我做”这句话，我们大概更喜欢听到“请给我一个机会”。初次见面时，因彼此都不了解，就有必要保持节制有礼的态度。

“让我做”听起来有些盛气凌人的意思，这是我们所不喜欢的；而“请给我一个机会”就比较婉转，会让别人感到很舒服。

关于维多利亚女王，有这样一个故事：

维多利亚女王很晚才结束工作，当她走向卧房门前时，发现房门紧闭，于是她抬手敲门。卧房内，她的丈夫阿尔伯特公爵问：“是谁？”

“快开门吧，除了维多利亚女王还能是谁。”她没好气地回答。
没有反应。

她接着又敲，阿尔伯特公爵又问：“请再说一遍，你到底是谁？”

“维多利亚！”她依然高傲地回答。

还是没动静。

她停了片刻，再次轻轻敲门。“谁呀？”阿尔伯特公爵又问。

这回维多利亚轻声应答：“我是你的妻子，给我开门好吗，阿尔伯特？”
门开了。

从这个故事中，我们可以看出，亲切动人的声音所达到的效果。想想你通常都说了些什么，是怎样说的。你是否总是自觉或不自觉地用一些命令式的语言对别人说话？有没有人曾叫你说话声音放小点？请一定要多多关注自己的说话方式，它是你的整体形象中的一个重要组成部分。

一字之差显情商

人的心理是很奇妙的，说话时，“我”和“我们”一字之差，给人的感觉就完全不同。比如，我们在听演讲时，演讲者说“我认为……”带给我们的感受，将远不如他采用“我们……”的说法。前者只能让人感觉是你在自我表演，而后者就会有效缩短与他人之间的心理距离，更容易让人有参与感，产生团结意识，这在心理学上被称为“卷入效应”。试想，把对方纳入同一个战壕，他当然会倾向于支持你！

小孩在玩耍时，经常会说“这是我的玩具”或“我要去游乐园玩”等等，这是自我意识强烈的表现。在小孩子没有杂念的单纯世界里，这么讲或许无关紧要，但在复杂、敏感、讲究的成人世界里，如果仍然满口不断的“我”，就会给人突出自我、标榜自我的坏印象，人际关系也会因此受到影响。

《福布斯》杂志上一篇名为《良好人际关系的一剂药方》的文章中，总结出与人交际时最不重要的一个字，就是“我”。正如福特二世在描述令人讨厌的行为时说：“一个满嘴是‘我’的人，一个随时随地‘我’的人，一个独占‘我’字的人，一定是个不受欢迎的人。”

在与人聊天时，他们总是对自己的工作、生活、经历、想法等表现出浓厚的兴趣，“我”在他们的谈话中永远是用得最多的一个字，“我觉得……”“我建议……”“我买了……”等等，丝毫不顾及他人的感受。他们总以为这种方式能最大程度地让别人了解自己，获得朋友，殊不知他