

亂世求勝書二

別用情緒拆 人際炸彈

教你用(EQ)化敵為友·八面玲瓏的55則智策

當別人對你有敵意，當你和某人關係陷入緊張狀態，
你就等於在身上綁了炸彈，這時，千萬不要用「情緒」去拆炸彈，
因為，情緒只會提早引爆，唯有「EQ」和「智慧」，
才能替你安然拆解「人際炸彈」，
讓你化敵為友，左右逢源。



高野 著

1200319405

亂世求勝書二

別用情緒拆 人際炸彈

教你用〔EQ〕化敵為友・八面玲瓏的55則智策

當別人對你有敵意，當你和某人關係陷入緊張狀態，
你就等於在身上綁了炸彈，這時，千萬不要用「情緒」去拆炸彈，
因為，情緒只會提早引爆，唯有「EQ」和「智慧」，
才能使你安然拆掉「人際炸彈」，
讓你化敵為友，左右逢源。



高野 著

國家圖書館出版品預行編目資料

亂世求勝書(二)別用情緒拆(人際炸彈)／高野著．——初版．——台北市：快意人生文化，2002〔民91〕
面；公分

ISBN 957-470-404-1

177.3

90022982

亂世求勝書(二)

別用情緒拆【人際炸彈】

作者 高

執行編輯 劉毓政
美術編輯 王麗雅

出版者 快意人生文化事業有限公司

地址 台北市羅斯福路二段140號1樓

印刷 家昌印務事業有限公司
電話 28291882

總經銷 展智文化事業股份有限公司
電話 (02) 518345 501031
傳真 (02) 2251-8350

版權所有・翻印必究
如有缺頁或裝訂錯誤，請寄回更換，謝謝
單冊購買一律九折優待，欲掛號寄書，請加付郵資30元

西元2002年2月
初版一刷
Printed in Taiwan



【自序】

人是情緒的動物， 千萬別引爆他的〔情緒炸彈〕

人是情緒的動物，一個人就算被你搶了錢，搶了東西，或是被你騙了，或是被你打一拳，仍不見得會和你拼老命。

但是，只要你一句話沒有說對，說中他的死穴，他心中的地雷，引爆他的情緒炸彈，他即使把命賠上了，都要跟你討個公道。

漢武帝晚年時很希望能長生不老。

一天，他對侍臣說：「相書上說，一個人的『人中』越長，壽命就

Do not angry !



越長；『人中』長一寸，能活一百歲。不知是真是假？」

東方朔聽了這話，知道皇上又在做長生不老之夢了，臉上顯出一絲譏諷的笑意。

皇上見東方朔似有譏諷之意，便面露不悅之色，喝道：「大膽，你怎麼敢笑話我？」

東方朔脫下帽子，恭恭敬敬地回答：

「我怎麼敢笑話皇上呢？我是在笑彭祖的臉太難看了。」

漢武帝問：「你為什麼笑笑彭祖呢？」

東方朔說：「據說彭祖活了八百歲，如果真像皇上說的一寸人中活一百歲，彭祖的『人中』就該有八寸長，那麼，他的臉豈不是太難看了嗎？」



人是情緒的動物，
千萬別引爆他的〔情緒炸彈〕

漢武帝聽了，也哈哈大笑起來。

你想想，如果東方朔是個白目仔，不懂得人心和EQ，說話也不懂得轉彎，很可能早就被砍頭。

可見，避開人家的心理地雷，不去引爆人家的情緒炸彈，是攸關生死的大課題，更是決定人生成敗禍福的關鍵。

本書不說教，也沒有EQ理論，畢竟，我們想傳達好的觀念給大家，也要照顧到大家的情緒，所以，我們蒐集了很多小故事，希望透過故事，可以讓大家的腦袋醒來，讓大家自然而然地得到啓示。

畢竟，人是情緒的動物，一個人要懂得如何應付人類的情緒，比如何玩股票和讀書考試，還來得重要。

contents



01	當別人羞辱你時，你必懂的說話術	12
02	用忍讓澆熄情緒炸彈的火花	16
03	搞好人際關係前，先搞好自己的情緒	22
04	冷靜面對敵意炸彈	26
05	聰明人不要直話直說	32
06	小心，不要誤踏人家的地雷區	37
07	奶粉裏有蒼蠅，怎麼辦？	43
08	說什麼都沒用時，就微笑置之吧！	45
09	顧客永遠是對的，罵顧客也要有技巧	47
10	爭辯重要還是友誼重要？	54

contents



11	老婆是公有財產？	61
12	多給人一點面子，有益無害	63
13	人非聖賢，幫對方找個台階下	67
14	口才愈好的人，人緣愈差	71
15	一時的衝突不代表永遠的敵人	74
16	「隨機應變」是很道德的事	77
17	掌握機會化解敵意	82
18	得饒人處，一定要饒人	84
19	用誠心和耐心，化解誤會	86
20	隨機應變搶救人際關係	90

contents



30	29	28	27	26	25	24	23	22	21
寬宏大量能帶來好運	原諒對方是自己的福氣	伸手不打笑臉人	做人自然一點，敵人就會少一點	說話做人都要有「斬截」	將心比心，凡事沒什麼好氣的	說話懂得「微軟」，炸彈不會引爆	以退為進，你會是最後贏家	寧可先說對不起	爲了面子爭辯，只會讓你失去朋友
127	124	119	115	110	105	103	100	97	93



40	39	38	37	36	35	34	33	32	31
急事緩辦，用時間沖淡敵意	摸透對方，就能減少誤會	「善解人意」，就能化敵為友	退一步，反而可以化解危機	每個人心中都有地雷	酒品差的朋友，心中沒有炸彈	贏得人心的三把鑰匙	善用「第三者」化解危機	幽默讓人開心，也可以拆解炸彈	「指著禿驢罵和尚」才不傷氣
165	163	159	157	153	149	145	142	136	131



50	49	48	47	46	45	44	43	42	41
有話好好講，感情不會散	小題大做，收服人心	模糊焦點，讓對方的刺找不到目標	用對方的話，為自己背書	四兩撥千金，不傷和氣	以靜制動，需要EQ不是IQ	小心說話可以殺人，也可以自殺	喜歡美女的人，不是壞人	談判時，一定要對事不對人	當你被扣薪時，千萬別情緒化
200	197	193	190	187	183	180	177	173	169

contents



55	54	53	52	51
別把「好色」的人當敵人	唬爛可以救人一命	睜著眼睛說瞎話	人非草木，動之以情都有效	腦子夠快、身段夠軟，才能刀下求生
222	218	214	210	205

01 CHAPTER

當別人羞辱你時， 你必懂的說話術

當

你感覺有一個情緒炸彈，朝你逼來，通常，你體內的情緒炸彈，也會被啟動，也就是你也開始用情緒來拆彈。

被人家找碴時，如何保持冷靜？如何化險為夷？

我們可以從心理學技巧上幾個方面下手。

原則上，公然直接羞辱人的語言大都有一共同點：說話的人很衝動，而且被逼得無話可說，這時，你千萬不能被對方的一句辱罵感染而



01
當別人羞辱你時，
你必懂的說話術

變得像他一樣失去理智，否則將便關係絕裂，無法補救。

最好的對策是保持冷靜安祥，從容應對。下列有幾種方法：

(1)當你被罵：「說話前應該先用大腦想想。」

當對方如此指責你時，並非真得提醒你去思考，而是指責你說了令他不悅的話。這時，你可以把重點放在時間的問題上：「很抱歉，是我疏忽了，那麼依您看，該怎麼樣呢？」

或者接受他的好意：「你說的是，我盡力而為。不過，我一向習慣在你開口說話之前先思考我該說什麼話。」或者你可以表示爲他抱不平的態度：「可是如果我想了你沒想，對你是不是太不公平嗎？」、「我在這兒想、很可能會冷落你，這樣太失禮了。」最簡單的方法就是報以微笑，然後默默不語，如果對方等得不耐煩，想再說什麼，你就打

Do not angry !



斷他：「噓！我正在想呀。」

(2)對方說：「你父母是怎樣教養你的？」談話之中突然牽扯到你的父母，這是最令人冒火的事，但是你千萬別為父母受到對方指責而生氣，對方可能只是因一時衝動所說的氣話。這時你不妨默默想一會，再說：「我不記得了，恐怕得麻煩你親自去問他們。」或者態度謹慎而肯定的回答他：「我很抱歉使您惱怒，但是我想這麼沒禮貌的問題，不應該由一位紳士口中說出來。」

(3)「你以為你是什麼人？」這種話通常是對方惱羞成怒時容易脫口而出的話，這時，你不妨謙和一點，請教他：「我倒沒想過這個問題，你呢，你常常自以為是什麼人嗎？」或者以開玩笑的方式說：「我不大確定，不過我應該算是個大人物吧！有不少人找我說話呢！」、「現在



01
當別人羞辱你時，
你必懂的說話術

嗎？我自以為我是受害者。對於你的怒氣，我感到十分無辜。」你也可以捉狹一點，指指旁邊的人：「我還以為是他，你可以問問他自以為是誰。」

(4)如果對方詢問你：「你連這點小事都做不來嗎？」，這時你可以向他求教：「我不知道，你可以告訴我第一步該怎麼做嗎？」在人與人的交談中，難免會因一時惱怒而說出氣話，也許對方話一出口就已經後悔，但是因為你憤怒使他不甘示弱而與你針鋒相對。因此，當對方是無心時，你不妨較有技巧的應對，讓對方心平氣和，自覺失言。

當然，假如對方是蓄意惹怒你，你不妨機靈的回敬他一句，然後大步走開，但千萬不可大發雷霆，使場面一發不可收拾。

02 CHAPTER

用忍讓 澆熄情緒炸彈的火花

某

些人天生的性格就帶有攻擊性，這就意味著另一些人往往無端地遭到挑釁和傷害。

對於這個殘酷事實，我們一定要懂得看開，不要把自己氣死。

如果我們對所有的「攻擊」，都要「反擊」的話，那我們生活的環境將充滿火藥味，這種人生又有何樂趣？