



朱凌 常清
/ 著 /

情商高 Emotional Quotient 就是说话让人舒服

精装
增订新版
HARDBACK

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。



 延边大学出版社

精装
增订新版
HARDBACK

情商高

Emotional
Quotient

就是说话让人舒服

朱凌 常清 著

 延边大学出版社

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, 2017.6
ISBN 978-7-5688-2520-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 100123 号

情商高, 就是说话让人舒服

作者: 朱 凌 常 清

责任编辑: 孙淑芹

装帧设计: 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: 北京旭丰源印刷技术有限公司

开本: 170 × 240 毫米 1/16

印张: 15

字数: 240 千字

印数: 2000 册

版次: 2017 年 6 月第 1 版

印次: 2017 年 6 月第 1 次

ISBN 978-7-5688-2520-7

定价: 45.00 元

目录 CONTENTS

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 002

修炼情商，从“打圆场”开始 007

谁也不想听到命令式的语言 010

一字之差显情商 013

你说话的方式毁了你的优势 017

社交高手的“独门秘籍” 020

如何躲过那些“必须”回答的问题 023

聪明的人一定会提供良好的情绪价值 027

称呼错了，后面的话再精彩也说不出口 030

爱就是“我愿意听你说” 033

不会GAME OVER，说好第一句话 036

Part 2 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 040

讨人喜欢的聊天模式 043

话题卡住了，就换话题，不要恋战 046

有参与感，谈话才能热络 050

把对方当作“大人物” 053

运用“情感共鸣”来说服对方 056

投其所好，做其所恶 059

恰当的措辞可以让你和火星人对话 062

沟通，是说对方能听懂的话 066

Part 3 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”

有一种高情商叫“不拆穿” 070

别再用“说话直”来掩盖自己可怜的情商 073

获奖感言说不好，那就只能说一次 076

不会求饶？那你就输了 078

教你一个“万能认错公式” 082

真正高情商的人，是如何化解尴尬的 086

别让你的安慰“雪上加霜” 089

安慰要“走心” 092

如果你一定要炫耀，请加上你的糗事中和一下 096

好的交谈就像恰到好处的迷你裙 099

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

- 保护别人微小的开心，也是修养 104
- 激发别人的高尚动机 107
- 你学不会肯定，就得不到认同 110
- 适时给台阶，人缘跟着来 113
- 赞赏，观察对方最渴望的部分 116
- 一句话让亲密关系更浓 120
- 情商高，真的不只是会说话 123
- 适时附和地倾听，一种别样的赞美 128
- 做个会妥协的高情商下属 131

Part 5 说出口的话比心里的话，多一件衣服

——情商高的人，人情味儿也浓

- 用发问替代命令 136
- 永远别对人说“你错了” 139
- 带着情绪说话，是情商不高的表现 142
- 让“逐客令”变得有人情味儿 144
- 面对正当要求，这样拒绝不失人缘 146
- 面对无理要求，这样拒绝不伤面子 150
- 提醒代替批评，让人主动认错 153
- 先赞美后批评，让人更能接受 156
- 批评的艺术：因人而异，择言而施 159

Part 6 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

- 懂幽默，说话自带人气 162
- 情商高的人，不会这样开玩笑 166
- 借题发挥的幽默，是对话中的彩蛋 172
- 吵架了，试试来点儿小幽默 175
- 你幽默的样子真好看 179
- 做自己的高端黑，笑对生活 183
- 让生气的人笑着熄火，才是高情商 186
- 尴尬时“幽自己一默” 190
- 遇见摩擦，不妨说说好话 193

Part 7 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 198
- 他人设“梗”，不妨顺着话茬往下接 203
- 世界上有一种状况是直面挑衅 206
- 找个人替自己说“不” 210
- 吵架可以，千万别说这10句话 213
- 多备几种说话模式，错不了 220
- 可以拒绝爱情，但要留住友情 223
- 面试时被问到隐私问题，你招架得住吗？ 226
- 面试时如何“谈钱不伤感情” 229
- 不懂的不说，懂的慎重说 232

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。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？”黄渤先是说了一句“谢谢”，接着回应：“我相信这句话也一直激励着您吧？”让这个只有颜值没有言值的主持人哑口无言。

北大才女王帆在《我是演说家》中的这段演讲充分说明了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。

当然，对于他人明显的恶意攻击，我们要毫不留情地予以回击，但如果是聊天中善意的调侃，就要区别对待了。黄渤上《康熙来了》时，一向以“毒舌”著称的主持人小S当众吐槽他长得特殊，他很巧妙地回应道：“一开始还长得蛮婉约的，后来就开始抽象了。”这句回答堪称经典，以后知道被人说丑的时候怎么回答了么？

其实人与人之间的交往很微妙，而说话更是一门不可忽视的学问与技巧。“高言值”的人，既能不让自己难堪又能让别人高兴，还能帮朋友助阵或者解围。

电影《亲爱的》在大学宣传，由于影片很催泪，有人问陈可辛导演：“用手纸和手绢哪个擦眼泪更好？”陈导回答：“我觉得其实根本不需要擦。”（导演的意思可能是说感情自然流露就好，但是有点间接否定回答学生提问的意思，略尴尬。）黄渤就跳出来：“对，有一首歌不是节奏也挺对的……甬擦擦、甬擦擦……”现场一下就乐了！

不得不承认，这是个看脸的时代。若非要再加一条重要的，那也会是看身材。称自己是“外貌协会的”成了理所当然的事情，基本上不会有人像多年前中学生作文里常写的那样，用“心灵美更重要”来反驳，顶多说“心灵美也重要”。

但就是在这个“颜值即一切”的时代里，黄渤，这个备受欢迎的智商高、情商高的“青岛贵妇”治好了人们的“颜控癌”！即使他在春晚把爱马仕连体裤穿出了“蓝翔技校”校服的感觉，那又有什么关系？大家还是喜欢他喜欢的不得了。

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。”这件事，用常识判断就知道了：

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。

是的，说话是人脸之外的第二张王牌，甚至它的影响力比脸面有过之而无不及。试问，如果一个人颜值很高，但说话不讨喜，自带一种拒人千里之外的隔阂感，整个人冰冷而无趣，你愿意“热脸贴冷屁股”，和这个人交往下去吗？

在拼颜值的演艺圈，除了黄渤，胖胖的贾玲也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”于一身的真实的女汉子，没有花容月貌，没有矫揉造作，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，本来好好的一桩婚事，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high（玩得开心到极致）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。

如今的社会处处都在强调“颜值”，仿佛颜值是吸引他人目光的万金油，但我要告诉你，一面之交根本就不算开始，当人们开始张口试图与对方交流的时候，这才是真正的开始。只要你情商够高、口才够好，会比有颜值更受欢迎。

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，高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。

说话，在人际交往中占有非常重要的地位和作用，也是人人都避免不了的行为。所以，如何能说话讨喜，这需要非常高的天分，更需要我们不断的学习。从现在开始修炼自己，做个高情商的说话“达人”，让友谊的小船稳稳地开向远方吧！

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，常不自觉地讲：“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。

网上曾看到过悦读网签约专栏作家桌子老师写的一篇文章《真正情商高的女人，都自带这个属性》，里面提到的顾经理和丈夫的互动模式，觉得非常有趣。