

高情商
回话术，
开口就让人
喜欢！

回话有招

跃山研究中心
编

这样回话，老板夸你，客户认你，
同事挺你，伴侣爱你，朋友懂你。

300+个回话场景
800+个话术
24个接话技巧



海豚出版社
DOLPHIN BOOKS
中国国际传播集团

人人都想拥有好口才，想聊天的时候游刃有余。但面对一些情境，实在不知所措，不知道如何回应。比如被调侃要求做两难选择时，面对不好意思拒绝的请求时，被人热情夸奖时，等等。本书选取了职场、学校、情感、生活等多种场景的接话难题，提供了相应的800多个话术、24个接话技巧，让你轻松应对各种社交场合，掌握高情商回话的秘诀。

回话 有招

跃山研究中心 编



海豚出版社
DOLPHIN BOOKS
CICG | 中国国际传播集团

图书在版编目 (CIP) 数据

回话有招 / 跃山研究中心编. -- 北京 : 海豚出版社, 2024.1

ISBN 978-7-5110-6744-9

I. ①回… II. ①跃… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ① H019-49

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2024) 第 015445 号

回话有招

跃山研究中心 编

出版人：王磊

策划：黄海香 朱丽娜 张丽苗

责任编辑：张镛 白银辉

装帧设计：张心怡 林倩

责任印制：于浩杰 蔡丽

法律顾问：中咨律师事务所 殷斌律师

出版：海豚出版社

地址：北京市西城区百万庄大街 24 号

邮编：100037

电话：010-68996147 (总编室) 010-68325006 (销售)

印刷：长沙鸣翔印务有限公司

经销：新华书店及网络书店

开本：880mm × 1230mm 1/32

印张：7.5

字数：157 千

版次：2024 年 1 月第 1 版 2024 年 1 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5110-6744-9

定价：36.80 元

版权所有 侵权必究

如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题，请拨打服务热线：0791-88166772

本电子版仅限用于个人学习与研究，不得用于任何营利商业行为，否则一切法律责任自己承担，与本主扫描制作方无关！

前言

每个人都能成为回话高手

如果把人类社会比作一张硕大的网，那么每个人就是这张网上的结点。那些连接两个结点的或长或短的线，其实就是人与人的沟通。也就是说，两个人能否产生关联，并维持高质量的关系，很大程度上受到沟通的影响。

很多时候，我们看似一直在说话，却未必是在沟通。

比如，对方说“我今天好累啊！”，大部分人会回复“我也是！今天我干了……”。这样的回复并没有让对话深入下去，有了“沟”，但并没有“通”。对方发起这个话题的初始目的是想向你倾诉情绪，而“我也是”会将对话的重心转移到自己身上，就很难继续沟通下去。比较合适的回话是共情式的提问，让对方能尽量多表达自己。可以这样说：“你看起来确实挺累的，今天发生了什么事吗？”既做到了共情，也能将对话推进下去。所以你的每一次回话，都是一次提升关系质量的宝贵机会。无论是职场中面对领导、客户或者同事，还是生活中面对伴侣、亲朋好友，都是同理。我们要想“织好”自己的人脉网，高情商的回话是关键。

一般情况下，回话指的是对方发出一个邀请、疑问或表达

了感受、观点时，我们给予一个口头或书面的回复。高情商的回话是指在避免产生矛盾或误会的前提下，清晰地表达自己的感受或想法，以帮助你维系现有关系或与他人相处更进一步，并解决一些日常生活和职场中的社交难题。有的时候，我们也会遇到特殊情况：对方没有给出语言上的明确表达。比如伴侣和你冷战、客户不回消息时，我们也需要及时地“回话”，来避免矛盾的进一步激化，从而促进情感交流或提升工作业绩。因此本书中“回话”的场景不仅限于常规的对话，也包含了对行为、情绪等非语言信号的回应。

本书将围绕四大社交场景——职场人际沟通、家校日常沟通、两性情感沟通、其他场合沟通，来分享如何高情商地回话，让你进阶成为一个回话高手。你会看到 300 多个现实同类型的接话难题是如何被解决的，比如“伴侣总挑你毛病”“领导提出不合理的要求”“同事推卸责任”等这些常让人头疼的社交难题。书中不仅有具体的话术供你参考和运用，同时还有回话技巧的分享，帮助你掌握其中的门道，实现回话技能的内化。从回话新手到高手的路径，其实是可以复制的，只要多加练习与复盘，每个人都有机会成为一个回话高手。

我们的回话高手训练之门就此开启！



第一章 职场人际沟通：让职场发展更顺利

- 从“三国”中悟职场智慧 2
- 这样和领导交流，帮你加分 7
- 这样回复客户，没有做不成的业务 27
- 高情商化解同事之间的沟通难题 50
- 听出面试官的潜台词，轻松应对面试难题 59
- 运用“五步五法”，巧妙解决职场两大挑战 69
- 五法巧妙回复客户 74

第二章 家校日常沟通：让家校交流更轻松

- 与老师沟通的五大误区 76
- 这么回复，老师会更重视你的孩子 81
- 懂沟通的父母，能提升孩子的幸福感 88
- 和其他家长这样沟通，维系良好关系 98
- 高效三阶段沟通法，让家校沟通更轻松 103
- 三阶段沟通法，让交流更轻松 106

第三章 两性情感沟通：让两性关系更和谐

- “杀死”爱情的六种语言陷阱 108
- 做回话高手，让心仪男生喜欢和你聊天 113
- 做幽默大师，增加心仪女生对你的好感度 128
- 聪明的老婆，如何回复老公 148
- 聪明的老公，如何回复老婆 155
- 这样与伴侣沟通，保持高质量的亲密关系 162
- 六大黄金法则，让两性关系更亲密 168
- 掌握黄金法则，让沟通质量更高 174

第四章 其他场合沟通：让人际交往更融洽

- 成年子女与父母的相处之道 176
- 这样和父母聊天，让你们的沟通更和谐 180
- 这样和亲戚聊天，让你接话不尴尬 188
- 这样和朋友聊天，让你更受欢迎 194
- 公众场合这样沟通，一开口就让人喜欢你 201
- 拒绝情绪化表达，让沟通如鱼得水 223
- 非暴力沟通四要素的运用 227

- 总结 | 六招高情商回话技巧 228

第一章

职场人际沟通： 让职场发展更顺利

从“三国”中 悟职场智慧



◎ 《三国演义》，职场人的行动指南

《三国演义》是中国古典文学史上的一部经典之作，因其中的权谋和韬略也被很多人奉为职场中的行动指南。

建安元年，曹操将汉献帝接到了自己的地盘，许县就成了“许都”，成了汉朝廷的所在地。如此一来，诸侯们为了得到朝廷的认可，不得不派出使节前往许都。大部分使节是自告奋勇前往的，像刘璋的使节张肃、吕布的使节陈登。因为这是一个一举两得的美差：一来，名义上可以为各自的主公办事，表忠心；二来，又顺便可以为自己谋取利益。不过有一个使节例外，他就是刘表的幕僚韩嵩。

这其中是有一定缘由的。

官渡之战决战前，袁绍派人向刘表求援，刘表虽然答应出兵，但并没有兑现承诺，而是选择了观望。刘表手下的幕僚们纷纷谏言，如今曹操、袁绍两强相争，刘表手下有十万军队，很大程度上会影响局势胜负，应权衡利弊，做出对己方最有利的选择。而两者中，曹操善于用人、精于谋略，依附于他是上佳选择。而刘表却依然坚持自己认为的“万全之

策”，选择继续观望。既然是观望，就需要有人深入去做“背景调查”。这个人正是支持“附曹公”的韩嵩。韩嵩被委派去曹操那儿一探虚实，对此他多少有些勉为其难。于是就有了一段非常经典的职场对话。

● 看韩嵩如何应对“领导”棘手的请求

面对“领导”的棘手请求时，要怎么在不冒犯他的情况下表达清楚自己的想法呢？我们来看看韩嵩的应对之法。

第一步，韩嵩表明了自己做人的原则和立场：

“圣人对节操可以通达变化，次等的只能严守节操。我属于守节者。一旦君臣名分分明，就以死守之。”

意思就是“我韩嵩是一个坚守节操的人，一旦君臣的名分确定，会誓死坚守这一名分”。

第二步，表明自己的忠心：

“如今我作为将军的臣僚，只听从将军的命令，虽赴汤蹈火，宁死不别。”

意思就是“您让我干什么，我都愿意干”。

第三步，阐述自己的观察和判断：

“依我看，曹公定能平定天下。”

第四步，说出自己出使的条件：

“将军能上奉迎天子，下归附曹公，派我去可以。”

这个条件就是之前众多幕僚提出的“附曹公”。

第五步，分析不答应条件的后果：

“如果将军犹豫，我到达都城后，天子授予我一个职务，又不能辞让，我就成了天子的臣子、将军的故吏了。做国君的臣子就要为国君效命，那么我只能遵从天子的命令了，在道义上就无法再为将军效命了。”

这其实就是回到了第一步中讲的“死守君臣名分”的原则上去了。

最后一步，提出了自己的请求：

“愿将军三思，不要辜负我的一片诚心！”

意思就是“希望主公再多多考虑，做出正确的决定”。

这六步前前后后，又表忠心又谈条件的，说了这么多，其实就只有一个核心意思——这差事让我很为难，我并不想去。但我丑话已经说在前面了，你非要让我去的话，一旦出了状况，那就不是我的问题了。

韩嵩的六步沟通技巧值得我们学习，我们可以根据具体的职场情况来灵活运用。

● 为领导所用的聪明，才是真聪明

“三国”的故事中还蕴含了不少其他的职场智慧。

我们先来说说杨修。《典略》中记载：“杨修字德祖，太尉彪子也。

谦恭才博。建安中，举孝廉，除郎中，丞相请署仓曹属主簿。是时，军

国多事，修总知外内，事皆称意。自魏太子已下，并争与交好。”这说明刚开始的时候，杨修是一个谦虚，有才华，并且对政事有着过人见解的聪明人。但在《三国演义》第七十二回“诸葛亮智取汉中，曹阿瞞兵退斜谷”中描述了其自恃才高，聪明反被聪明误的故事，而这也一定程度上导致了他最后被曹操杀害的悲惨结局。

不论是以“鸡肋”断定曹操要退兵，还是“一人一口酥”事件，都能体现出杨修的聪明才智，但同时也暴露出他最大的劣势，那就是过于高调。除了在其他人的面前招摇显摆之外，还老在曹操面前卖弄。这不是不把领导放在眼里吗？尤其是对于曹操这种疑心很重的领导，这种行为更是引起了他强烈的反感。

杨修的故事启示我们，不管是在职场上还是其他场合，做人行事不能太过于高调和招摇，该展现的时候展现，才是真正的聪明。简单来说，就是能为领导所用的聪明，才是真聪明。

● 有机会，和对手也能合作共赢

再来说说诸葛亮。无论是在《三国演义》原著还是改编的电视剧中，诸葛亮都是智慧超群、谋略过人、才辩无双的谋士形象。虽说有一些被神化了，但也不妨碍我们从中得到启示。在草船借箭这一回合中，我们就可以明白一个道理：没有永远的对手，有机会，和对手也能合作共赢。

东吴周瑜一心要火攻曹操，却因为是冬天，一直没有东南风可用。诸葛亮则早就通过寻访江边的渔民，了解当地气候，再结合自身的天文地理知识，推算出东风到来的时间。再假借开坛做法，“借”来东风，帮助东吴打赢了赤壁之战。曹操在此战中损失惨重，这是对蜀吴两国都有利的局面。

● 有个人情绪时，勿轻易决断

最后来说刘备。刘备是《三国演义》中备受推崇的主要人物之一，他从小便心怀大志，爱结交豪杰。在诸葛亮的辅佐下，经过多年征战，刘备终于实现了当初天下三分的预言。但在刘备称帝后，受关羽被杀的愤怒情绪驱使，即使此时政权根基尚不稳定，他仍不听诸葛亮等人的苦劝，毅然决定亲征东吴，为关羽报仇。为了能在三日内备齐白旗白甲，挂孝出征，张飞因和属下结怨被杀。刘备因此痛哭，立即带大军奔杀东吴。没想到的是，东吴大都督陆逊趁着东南风火烧连营，打败了刘备。刘备被救起后一病不起，见到诸葛亮更是悔恨不已，痛心疾首，不久后就离世了。说到这里，我们不得不感叹：有个人情绪时，勿轻易决断，否则会酿成苦果。

上述篇幅呢，我们是通过《三国演义》中四位人物（韩嵩、杨修、诸葛亮、刘备）的故事来浅浅窥探一下职场中为人处事的智慧。接下来，我们就从现实的沟通难题入手，看看具体要用哪些话术来应对。

这样和领导交流， 帮你加分



01 当领导给你安排完成不了的工作时

✘ 一般的回答

- 领导，我干不了。

✔ 高情商回答

- 好的，领导。您先给我一个小时，我先整体评估一下难度，并初步预估大概的周期。
- 好的，领导，不过我缺乏经验，有些事情还需要您的帮助和指导。
- 领导，我现在手头有 3 个项目，你看如果我再接这个项目的話，怕是会影响到其他项目的进度和质量。同事 XXX 在这方面比较专业，您看是否可以让他负责？
- 领导，能不能请您看看我现在手头正在开展的项目，帮忙排一下项目的优先级？不然几个项目同时开展可能会影响最终的质量。

02 当领导发表意见后，问你觉得怎么样时

✕ 一般的回答

- 我觉得很好。

✓ 高情商回答

- 领导，我很认同您的想法，我这边先按照您的指示执行，如果有问题我再反馈给您。
- 领导，您刚刚提到的建议，是我们平时没有注意到的细节，以后我们一定按照您的建议继续加强。

03 当领导布置任务没说清楚，却问你“清楚了吗”时

✕ 一般的回答

- 领导，刚刚我没听清楚，可以再说一遍吗？

✓ 高情商回答

- 领导，您刚才说的我都记下来了，但有几点我想再跟您确认一下。
- 感谢您的指示，领导。我想向您求教几个具体问题，以确保我对整个计划有个清晰的认识。

04 当领导问进度问错了人时

✕ 一般的回答

- 那个项目不是我负责的，我不太清楚。

✓ 高情商回答

- 哦，那个项目我没有参与。我现在去市场部帮您问一下，马上回复您。

05 当领导在饭局上夸你能干时

✕ 一般的回答

- 领导您过奖了，都是您带领得好。

✓ 高情商回答

- 强将手下无弱兵嘛，我怎么能给您丢脸呢？
- 火车跑得快，全靠车头带，有您这么优秀的领导带头，我一定会加倍努力。
- 谢领导夸奖，其实这与大家的共同努力是分不开的，我们是一个团体，这杯我敬大家。

06 当年会上领导让你发言时

✕ 一般的回答

- 感谢这一年领导和同事的关心以及厚爱，我先干为敬！

✓ 高情商回答

- 感谢领导能让我发言。我知道自己还有很多不足，考虑不全面的地方，请大家多多批评指正。在过去的一年里，感谢领导的信任和栽培，感谢同事们的帮助和支持。新的一年，我一定认真努力，不辜负大家的信任，相信在领导的带领和大家的共同努力下，我们肯定能再创辉煌。

07 当领导说“你辛苦了”时

✕ 一般的回答

- 您太客气了，不辛苦，不辛苦。

✓ 高情商回答

- 谢谢领导的关心，这段时间大家都挺辛苦的，不过只要最后工作完成得漂亮，我们再辛苦都是值得的。
- 谢谢领导关心，这两天接触到了不少新的工作，虽然很累，但是学到了很多東西，有做得不足的地方还请您多指教。

08 当领导夸你“工作完成得不错”时

✕ 一般的回答

- 谢谢领导夸奖!

✓ 高情商回答

- 在今后的工作中，我会继续加油，认真负责地跟着您干。如果有没做好的地方，也请领导海涵和指正。
- 认真把工作做好是我的本分，主要还是领导您指挥得好，带领得好，不然我也不能成长得这么快。
- 都是因为您给了我充分的信任和支持，所以我这次工作才能这么顺利地推进。
- 都是有您的指导和提点，我才能取得这样的成绩，接下来我一定会加倍努力，不让您失望!
- 能取得这样的成绩，离不开您的支持，也离不开同事们的信任和帮助，这是大家共同努力的成果。下次我一定加倍努力，不辜负大家的信任。

09 当领导跟你说“谢谢”时

✕ 一般的回答

- 不用谢。

✓ 高情商回答

- 您客气了，您有事可以随时找我。
- 这是我应该做的，如果后续有什么问题，您随时跟我说。
- 没事，小事一桩，能帮到您，我感到非常高兴。
- 领导，您太客气了，举手之劳而已。希望我没有辜负您的信任，真的帮助到了您。
- 是我应该感谢您的信任，把这么重要的工作交给我，我也从中学到了很多东西，还望您多批评指正呢。
- 领导您不用客气，这都是力所能及的小事，有其他需要，您随时和我说。
- 我能取得今天的成绩，离不开领导您的悉心培养，以后我还得在您麾下继续学习和成长呢。

10 当领导突然问“你现在有空吗”时

✕ 一般的回答

- 有点儿忙，没时间。

✓ 高情商回答

- 您是有什么新的工作安排吗？如果急的话，我先把手头的工作放一放，您请说。
- 领导，您是不是有事找我呀？具体是什么您请说，看我不能帮上您的忙。
- 有什么事，您尽管吩咐就好了。
- 领导，我现在手上正在做 XXX 项目，您要是有什么事，请随时跟我说。
- 领导，我现在手上有个 XXX 项目可能忙不过来，您是有什
么新的安排吗？您请说，我稍后尽量协调一下工作。
- 领导，不好意思，我现在正在外面。您是有什么事吗？我
现在有时间，您请说。

11

当领导说转给你帮带的早餐钱时**✕ 一般的回答**

- 领导，钱就算了吧。

✓ 高情商回答

- 领导，您太客气了，这都是我顺手的事。本来不应该收的，但怕您以后有事就不找我了，所以我就恭敬不如从命了。

12

当你犯了错，领导问怎么回事时**✕ 一般的回答**

- 我也没想到事情会这样啊。

✓ 高情商回答

- 对不起，领导，我还是太年轻了，缺乏相关经验，事情考虑得不够全面，以下是我的补救措施……
- 虽然这件事情目前出了问题，但我已经找到了解决办法，还麻烦领导您帮我看看这个办法是否可行。
- 这个问题为什么会发生，我暂时还不太了解。我现在就去调查清楚，然后把它处理好。

13 当领导问你“工作进展得怎么样了”时

✕ 一般的回答

- 正在进行。

✓ 高情商回答

- 领导，目前工作已经完成了第一部分，第二部分预计本周五可以完成。项目最终结果预计在下周一中午 12 点前向您汇报，您看可以吗？
- 我刚刚已经完成了本项目的今日工作计划，目前时间还算充裕，如果没有别的工作安排，项目可以正常推进。
- 领导，目前的项目进度确实比预期的要慢一些，主要是因为……接下来，我会从以下三个方面采取措施来加快项目进度……我这边会根据新的方案重新预估时间，制作一个新的工作计划表，下班前给您过目。
- 领导，目前的进展稍晚于预期，我非常抱歉，进度滞缓的原因主要是……不过好在问题都及时得到了解决，预计本周末加个班，就能赶上预期的时间点。

14 当领导问一件你不知道的事时

✕ 一般的回答

- 我不知道这事啊。

✓ 高情商回答

- 领导，我先详细了解一下情况，半个小时后向您汇报。
- 领导，是这样的，截至上周五的数据显示是 XXX，稍后我再确认一下最新的数据，5 分钟后回复您。
- 请您稍等一下，这个问题可能需要让项目负责人 XXX 来说明，他全程参与了这个项目，知道更多详细情况。
- 领导，我马上去查一查 / 问一问，10 分钟后给您回复。

15 当领导通知你下午 3 点会议室开会时

✕ 一般的回答

- 好的。

✓ 高情商回答

- 好的，领导，我已准备好方案，请您提前过目一下。
- 收到，我会把手头的工作安排好，准时参加会议。
- 收到，我已准备好会议材料，一定准时参加会议。

16 当领导临时让你买票陪着出差时

81

✕ 一般的回答

- 好的，我现在买票。

✓ 高情商回答

- 好的，我这边先订好机票和酒店，稍后告诉您航班信息及酒店信息。
- 领导，请问这次出差时长是多久？现在我手头有个项目需要本周交付，我提前安排好后续工作，以免耽误项目进度。

17 当领导错怪你时

✕ 一般的回答

- 领导您弄错了，这个项目是XXX负责的。

✓ 高情商回答

- 收到，我们马上改，稍后把文件同步给您和项目负责人XXX，我们团队也会吸取这次的教训，避免有人再犯同样的错误。

18 当领导反问你的意见时

✕ 一般的回答

- 我觉得领导您说得很对。

✓ 高情商回答

- 我仔细研究了下策划方案，发现有两个地方可以优化。一是项目推广的启动比较晚，根据以往同类型项目的复盘，提前一个星期启动的话，效果能提升 30%；二是推广策略中的用户调研做得不够细致，以往同类项目中还会包括使用场景，如果这次也加上的话，效果能提升 20%。
- 之前咱们工作的时候，领导一直强调服务质量和客户的满意度，所以在这个方向上咱们要多考虑考虑。具体的工作细节，我们会上讨论后，整理成文件，在下班前给到您。
- 刚才领导强调要抓好三项工作重点，听了以后我感觉压力和动力并存，下一步我将把领导的要求和工作紧密结合，在各个具体环节中，把这些工作落细、落小、落实。主要措施有以下几点……

19 当领导交代新任务给你时

✕ 一般的回答

- 好的，收到！

✓ 高情商回答

- 好的，请领导放心，我保证完成您交代的任务。不过关于任务的细节还有几处想同您确认一下。
- 好的，领导，我会仔细研究任务要求，尽快开展工作，初步预估所需时间，尽早将具体的工作计划发给您。
- 收到，没问题！我立即去办，预计在 11 点之前能完成，完成后将结果汇报给您。
- 好的，领导。请问此次任务周期大概多长，需要达到怎样的效果？我先确定下，然后协调安排。
- 领导，我明白了，我初步考虑，可以这么做，您看是否可以。首先，我会……；然后，我打算……；最后，总结出具体大纲给您过目，您确认无误后，我再执行下去。
- 好的，领导。我明白这个任务对部门的意义重大，非常感谢您的信任，我一定不会辜负您的嘱托。我立刻着手去办，争取这周保质保量地完成，请您放心。

20 当领导问你对公司有什么建议时

✘ 一般的回答

- 没什么建议。

✔ 高情商回答

- 个人觉得公司各项制度已经非常完善了，目前暂时没有建议，若是在之后的工作过程中有发现，会及时向您反馈。
- 公司各方面都很好，我特别喜欢公司的工作氛围，但有时会深感自己经验不足。希望公司可以开展一些提高工作技能和效率的分享会，这样我能有更多机会向各位前辈、同事吸取经验，从而获得成长。

21 当领导问“工作计划做好了吗”时

✘ 一般的回答

- 工作内容还没对接，估计还要再等等。

✔ 高情商回答

- 领导，我正在和负责人确认工作内容，会尽快给您结果。
- 领导，最后还差和 XXX 核对了，今天下班前交给您。

22 当领导问“你认识 XXX 吗”时

✕ 一般的回答

- 认识啊!

✓ 高情商回答

- 您说 XXX 啊，您怎么突然问起他来了，之前同他打过一次交道。
- XXX 是 XXX 公司的财务吗？我好像是在哪个饭局上见过他，您有什么事吗？

23 当领导忘了通过审批时

✕ 一般的回答

- 领导，我这边要得比较着急，您能尽快审批一下吗？

✓ 高情商回答

- 领导，不好意思，打扰您了。我是 XXX 部门的 XXX，我的 XXX 审批流程走到您那儿了。如果没问题的话，您可以审批一下吗？
- 领导，有个关于 XXX 的审批需要麻烦您抽空看一下。希望能尽快得到您的批复，不胜感激！

24 当领导答应给的东西没给到，却问你工作进度时

✕ 一般的回答

- 领导，数据该给我了，之前跟您说好了的。

✓ 高情商回答

- 领导，按照当前的工作计划，目前还缺少一些数据，之前提到过需要您这边同步提供一下。麻烦您方便的时候发我一下，这样我就能尽快推进工作了。
- 领导，我这边需要您支持一下。之前提到的 XXX 数据，您方便的时候发我一下，我尽快处理完向您汇报。

25 当领导说“我对你期望很高”时

✕ 一般的回答

- 谢谢领导。

✓ 高情商回答

- 谢谢领导，我会努力做好本职工作的，不辜负您的期望。
- 谢谢领导的认可和鼓励，以后我会更加努力的，以高标准要求自己，以实际行动来回报您的期望。

26 当领导让你在会议上补充发言时

✘ 一般的回答

- 领导，我没什么可说的了。

✔ 高情商回答

- 刚才大家已经说得很全面了，不敢说有什么补充，但我这里有三个执行方面的小建议……
- 刚才，大家对于会议问题提出了很多具有建设性的观点和想法，我认为非常具有针对性，也具有很强的可操作性。听了之后，我很受启发，接下来，我一定……

27 当大家开会有分歧，领导让你说说你的想法时

✘ 一般的回答

- 领导，我更赞同 XXX 的观点。（直接站队）

✔ 高情商回答

- 刚才 XXX 和 XXX 提出的观点都有可取之处，但也存在……的问题。我认为可以结合两方观点，通过……去解决。这是个人的一些拙见，请大家指正。（肯定双方观点的某些可取之处，再阐述自己观点）

☒ 一般的回答

- 挺好的。

☒ 高情商回答

- 感谢领导关心，工作挺顺利的，感觉还不错。我最近负责的工作临近收尾阶段，虽然比较忙，但我在工作过程中收获了很多，特别是XXX等同事，给我提供了很多帮助，我从他们身上学到了很多。
- 入职之后接触到了很多新事物，成长了很多。在近段时间的工作过程中，因为经验不足我遇到了不少困难。非常感谢领导的关心和同事的帮助。未来，我会继续努力，不断提升自己，争取取得更大的进步。
- 领导，感谢您的关心。入职以来，我学到了很多，受益匪浅。不过，由于入职时间较短，在业务能力上，我与老同事存在一定的差距。我会积极向老同事请教、学习，争取早日独当一面，不辜负您的期望。

29 当领导让你准备明天的会议资料时

✕ 一般的回答

- 好的，收到。

✓ 高情商回答

- 好的，我马上准备，下午3点前发您邮箱。如有改动，请您随时联系我。
- 收到，我会认真准备明天会议所需的资料。请问会议资料除了……这几方面的内容，还有其他需要补充的吗？我会按照您的要求尽快完成，请放心。

30 当领导说“明年给你涨工资”时

✕ 一般的回答

- 几月份涨呢？

✓ 高情商回答

- 谢谢领导的栽培，我会继续努力工作，不辜负您的信任！
- 感谢您对我的厚望，我一定好好表现。领导，以您对我的了解，以及我们公司发展的需要，您觉得我哪些方面还要重点加强一下？我一定让自己发展得更加全面。

31 当领导让你评价别的同事时

✘ 一般的回答

- 我也不是很了解 XXX。

✔ 高情商回答

- 我跟 XXX 除了工作上的接触外，交流不是很多。如果领导您需要，我会平时多留意一下的。
- 我和 XXX 在工作上有很多沟通，XXX 办事很靠谱，每件事都办得有头有尾，很值得我学习。

32 当领导问你目标和发展规划时

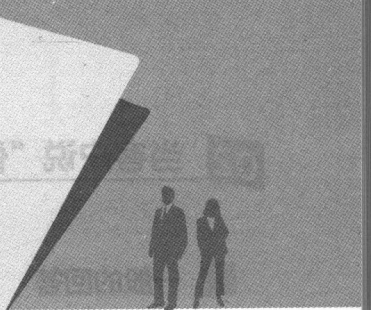
✘ 一般的回答

- 我想升职加薪。

✔ 高情商回答

- 目前我想继续在 XXX 岗位上历练，锻炼自己的能力，不断提升自己，努力成为团队的中坚力量。
- 我的目标是……，我决定为此不断奋斗。我会扎扎实实地把本职工作做好，注重个人能力的提升。希望通过自己的努力，与公司一起成长。

这样回复客户， 没有做不成的业务



01 当在饭局上客户向你敬酒时

✕ 一般的回答

- XXX，不好意思，我这个人不会喝酒。

✓ 高情商回答

- 您敬我酒，我受宠若惊，我由于身体原因确实不能沾酒，那我真心实意敬您一杯茶，虽然茶没有酒烈，但是这杯茶代表的心意比酒还“浓”。
- 非常感谢您的好意，但我由于个人特殊情况，实在不能喝酒。我以茶代酒，祝您生意兴隆！祝我们合作愉快！
- 我这个人酒精过敏，一喝酒就进医院，真的不能喝。但是，为了表达我的诚意，我拿这杯饮料敬您，我直接干了，感谢您对我们的支持。
- 这么好的酒，让我这个不懂酒的人喝，算是浪费了。比起喝酒，我觉得我更擅长为大家添酒，这样大家就可以尽兴喝了。

02 当客户说“你们的产品太贵了”时

✕ 一般的回答

- 一分钱一分货，您不能只看价格。

✓ 高情商回答

- 好的产品自然价格会相对高一些，以您的身份，我要给您便宜的，估计您也看不上呀。
- 好贵好贵，就是因为产品好，它能让您喜欢，又能提升您的气质和魅力，所以它才受欢迎、有价值呀。
- 不要只看价格，要看产品对不对。适合您的，小贵一点儿也无所谓；不适合您的，再便宜也是白费。
- 我知道我们的产品价位较高，但是它具有独特的功能和优势，已经得到了许多用户的认可。我们可以重新讨论一下您的需求和期望，争取给您带来更好的体验。
- 其实，免费和低价的东西才是最贵的，因为它花费了您的时间或金钱，却解决不了您的问题。
- 我虽然没办法给您更低的价格，但可以给您最好的品质和服务。
- 贵的东西，或许除了贵没有缺点，但便宜的东西，可能除了便宜都是毛病。

03 当客户说“我再考虑一下”时

✕ 一般的回答

- 好的，您考虑好了一定要联系我。

✓ 高情商回答

- 好的，感谢您的信任。您看这样会不会方便些，为了更节省您的时间，您看周五什么时间方便，我刚好有个客户也在您公司附近，我可以带产品过去让您先体验一下，您看怎么样？
- 买东西确实需要像您这样慎重考虑，看得出来您对我们的产品还是很有兴趣的，否则也不会花这么长时间来考虑。出于好奇，冒昧地向您问一下，您考虑的是产品的价格，还是它的效果呢？您可以直接和我说的。
- 您放心，我不推销，只是推荐。您若是相信的话，我们可以合作；您若有顾虑，也没关系，可以继续了解。您需要的话，我随时恭候。
- 我宁愿您嫌我烦，也要再多解释一句，因为我要站在您的立场为您考虑周全。

04 当客户说“要回去和老婆商量一下”时

✕ 一般的回答

- 好的，那您回去商量一下再回复我。

✓ 高情商回答

- 一看您就是个好丈夫，考虑得真周到，看到喜欢的东西总是想跟爱人分享。您觉得我们的产品很好，我相信您爱人也一定会喜欢的，或许可以给她一个惊喜。
- 这个事确实应该好好商量一下。不过您对于这个方案具体是哪里还有一些小纠结或是小担心，能麻烦您说说吗？或者我这边再给您出两套方案，您可以做一下对比。无论您最后选不选择我们的产品，都没关系，给您做一个参考嘛。若是出于预算方面的考量，我们也可以再调整。
- 您如果真心喜欢，可以趁现在活动给力，直接买回去用用看，我们的产品售后服务也非常好。您如果在使用过程中有任何的问题，可以随时致电我们的售后团队，我们将在第一时间为您解答。

05 当客户说“不要总是给我打电话”时

✕ 一般的回答

- 不好意思，打扰了！

✓ 高情商回答

- 说实话，要是别人一直给我打电话，我也觉得挺烦人的。
- 我给您打电话，并非强制要求您做出决定。我这边可以先把产品邮寄给您免费试用，请您给我们一个机会。若是觉得产品不错，您再考虑是否与我们合作；若不满意我们的产品，不合作也没关系，咱们就当交个朋友。

06 当客户提你做不到的要求时

✕ 一般的回答

- 很抱歉，这超出了我们的能力范围，帮不了您。

✓ 高情商回答

- 您好，您的要求虽然超出了我们的服务范围，但我们愿意想办法为您解决，我们会将您的要求反馈给公司领导，请您耐心等待。

07 当客户问你最低多少钱时

✕ 一般的回答

- 这样吧，给你打个 XX 折，这是最低价了。

✓ 高情商回答

- 非常感谢您对我们产品的认可，价格是我们都很关注的问题，但同时，我觉得我们买东西主要是看它适不适合，能不能帮助到我们。如果这个产品没有效果，那么我相信就算是免费的，您都不想要，对吧？

08 当客户说“你们的产品没有用”时

✕ 一般的回答

- 我们其他客户都用得挺好的，您是不是没看使用方法啊？

✓ 高情商回答

- 您看，我们公司追求长远发展，并不是说只做您这一单。况且，您对咱们的工作这么支持，我也是希望产品能更好地帮助到您。我不敢夸我们的产品有多好，但是没能让您满意，肯定是有原因的。那我这边需要先找到原因，才能更好地给您解决问题。您能和我说说您是怎么使用的吗？

09 当客户说“谢谢”时

✕ 一般的回答

- 您客气了!

✓ 高情商回答

- 您千万别跟我客气了，即使买卖没成交，我也愿意为您服务，期待下一次的愉快合作!
- 其实呢，该说谢谢的人是我! 毕竟，好货需要识货人，遇到您这么有眼光，又懂得欣赏的人，是我的荣幸。
- 您就别跟我客气了，虽然我是做销售的，但是我也在这个过程中交到了很多朋友，朋友之间最重要的就是信任，您要是觉得这个产品用着不错的话，还要烦请您多帮我在您的朋友圈宣传宣传呢。
- 千万别客气，您给我一次合作的机会，我还您十分满意的产品和服务。我敢保证下次会让您更满意。
- 您太客气了，我能遇到像您这样大气又爽快的客户真的太幸运了。您放心，您以后有什么需要，我保证尽我最大的努力给您最贴心的服务。

10 当客户不回消息时

✕ 一般的回答

- 您看您方便的时候，能语音沟通一下吗？

✓ 高情商回答

- 您不回我消息的意思我理解，说白了就是这个事您还没想清楚，而我给您发消息也是希望尽我所能地为您排忧解难，所以您有问题说问题，有顾虑说顾虑。能帮到您，我肯定帮；帮不到您，我也绝不多言。

11 当客户问“你能保证效果吗”时

✕ 一般的回答

- 我敢保证，您敢相信吗？

✓ 高情商回答

- 以我的人品和这么多成功的案例向您保证，产品一定是有效果的，但需要坚持使用，有问题要及时反馈。您要是“三天打鱼，两天晒网”，那再好的产品也帮不了您，您说是吧？这是我的联系方式，如果有什么问题您可以随时联系我。

✕ 一般的回答

- 您放心，肯定是有赠品的。

✓ 高情商回答

- 我们会给每一位购买此商品的顾客准备一些常用的配件作为赠品，例如快速充电器、蓝牙耳机等。这些赠品都是为了能够给顾客带去更好的使用体验。
- 为扩大产品的知名度，除了标准配备外，您下单后我们将额外赠送您几件高品质的生活用品，提升您的生活舒适度与幸福指数。这是我们专门为高端客户准备的精美礼包。
- 比起单次销售产品，我们更希望能与您建立长期的互信关系。您购买我们产品后，我们将赠送一份包含了生活和办公用品的大礼包给您，希望您收到的产品不仅能够为您提供实用价值，也能传递出我们诚挚的心意。
- 很多客户都喜欢这个装饰物，也希望我们能把它作为赠品送给大家。但真是不好意思，它是公司买来做装饰用的非卖品。当然，我会把您的需求及时反馈给领导，如果公司最终决定把它作为赠品回馈给客户的话，我一定会在第一时间通知您。

13 当客户说自己买东西太冲动了时

✕ 一般的回答

- 不冲动，不冲动。

✓ 高情商回答

- 很多人都心动了，可没几个能像您这样有实力为自己的心动买单的，导致他们错失了这样的好产品。
- 您看，您会因为这款产品而心动，就说明它有值得您心动的地方。

14 当客户签约后纠结要不要付款时

✕ 一般的回答

- 您不用纠结，赶紧付款吧。

✓ 高情商回答

- 相信我们，这个价格已经优惠很多了，您选择我们绝对不会吃亏。如果您这边迟迟不安排付款，活动期限一过，再想有如此优惠的价格就难了。
- 您好，我们最近正好有个优惠活动，如果您现在能够确定付款，我这边可以帮您申请。

15 当客户说“这个价行不行？不行我就去别家买”时

✕ 一般的回答

- 真的少不了了，能卖我肯定卖的。

✓ 高情商回答

- 您这马上都要走了，您觉得我还能不给您底价吗？市场这么大，您出了门马上就能和别人合作，我也不至于有生意不做，用高价把您往外推吧，您说是不是？

16 当客户问“这个产品怎么卖”时

✕ 一般的回答

- 这个价格是……

✓ 高情商回答

- 我们这款产品功能齐全，而且最近有优惠活动，价格便宜了不少。我可以给您展示下具体的操作，您可以现场体验一下，看看是否满足您的需求。
- 您的眼光真好。这一款是我们昨天刚刚上市的新产品，比之前老款的功能和外观都会好一些，所以价格也会稍微贵一点儿。

17 当客户问“你们和 XXX 产品比有什么优势”时

✕ 一般的回答

- 我们的优势是……

✓ 高情商回答

- 您这样问，肯定是了解过 XXX 产品的，它哪些方面让您觉得满意呢？我好结合两个产品的特性具体地同您说一说。

18 当报完价后，客户质疑价格的合理性时

✕ 一般的回答

- 市场上都是这个价。

✓ 高情商回答

- 现在市场透明度这么高，价格也不算什么秘密，所以您知道不管是谁给您的价格，一定都是留有一点儿空间的。对于我们来说，拼的不是价格，而是谁更合适。我的建议是先匹配上您的需求，咱们再具体地谈。
- 请问您对这个产品的价格预期是多少？但说实话，我们的定价是根据成本而定的，或者我可以根据您的需求，向您推荐其他产品。

19 当客户长时间不下单时

✕ 一般的回答

- 您好，请问是出了什么问题吗？

✓ 高情商回答

- 我很肯定这个产品能为您带来许多好处，可惜我的口才太差劲，没办法真正表达我的意思。真的很可惜，要是我能说得再清楚一点儿，您一定能更清楚这款产品与您的适配度有多高。能不能请您帮个忙，告诉我，是哪里还让您有顾虑呢？
- 我们这款产品真的卖得非常好，目前库存已经不多了，如果一时的犹豫让您错失这款产品，那真是太可惜了，所以您想买的话请尽快决定哟！
- 请问，您是还有什么顾虑吗？有的话您可以直接跟我说，能解决的我一定帮您解决。

20 当客户问“你们的产品质量怎么样啊”时

✕ 一般的回答

- 您放心，我们的产品质量绝对是有保证的。

✓ 高情商回答

- 您对于质量问题的关注我特别能理解，您放心，产品质量都是有保证的。我们有不少回头客，一会儿您可以加我们的会员群。

21 当客户提出意见后时

✕ 一般的回答

- 非常感谢您提出宝贵意见！

✓ 高情商回答

- 对于您刚反映的情况，我们会去核实并改善，希望改善后能给您带来更好的服务体验。
- 您的建议对于我们的服务改进是非常重要且有价值的，因为有了您的建议，我们才能不断进步。
- 谢谢您跟我们反馈这个情况，我们会马上联系相关部门处理，欢迎您的监督。

22 当客户生气表示不满时

✕ 一般的回答

- 您消消气，听我说……

✓ 高情商回答

- 非常抱歉给您带来不好的体验，我们十分理解您的心情，请放心，我们一定会核查清楚，及时给您满意的答复。

23 当客户催问“为什么还没发货”时

✕ 一般的回答

- 下单后 48 小时内发货哟！

✓ 高情商回答

- 您好！我们承诺的发货时间为下单后 48 小时内，这边会根据下单时间依次发货的。如果您急需商品，我们这边可以为您备注，加急处理的。
- 您好！由于目前此产品订单量较大，现在下单都是 48 小时内发货呢。这边帮您加急一下。
- 您好！最近活动期间购买人数较多，发货可能有点儿慢。这边已经给您登记尽快发货了。

24 当客户下单后反悔，要求退款时

✕ 一般的回答

- 行吧。

✓ 高情商回答

- 您好，中途退款的话，我们会联系快递进行拦截，一到两个工作日拦截包裹成功以后，售后会立即处理您的退款，请您耐心等待！
代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxlao90
- 您好！我们这边会通知快递拦截，但不能保证百分之百拦截成功，到时还请您拒收一下，包裹退回后会给您退款。

25 当客户推托说没时间时

✕ 一般的回答

- 好的，那不打扰了。

✓ 高情商回答

- 那请问您什么时间方便？我这边可以完全配合您的时间。
- 正因为您的时间宝贵，所以才不想让您以后为这些问题花费更多的时间，请相信我们提供的正是您所需要的。
- 理解，那可以给我您的联络方式方便后续联系吗？

26 当客户说“别人的产品和你的一样，但更便宜”时

✕ 一般的回答

- 您不能单看价格，他们的质量没我们的好！

✓ 高情商回答

- 是的，原来也有人向我们反馈别的店有些产品是比我们的便宜一点儿，不过比较之后，大多数客户还是选择了我们的产品。我们很多老客户都是在那儿买了一次，后期又在我们这儿买的，具体原因我就不多说了，光我说好不行，您亲自体验一下就知道了！
- 这就好比马路上看到的汽车，有几万元一辆的，也有几十万元一辆的，但它们各自带来的体验肯定是不一样的。
- 我知道，谁不想买又好又便宜的东西呢？有很多同行标榜他们的产品和我们的一样，但是价格比我们低。如果您已经决定要买便宜的，您可以去尝试一下，但请您再仔细想想，如果真的一样，那为什么价格会有差距呢？原因具体是什么，相信您也有思考。

27 当新客户刚加微信说“你好”时

✕ 一般的回答

- 你好呀，我是 XXX，非常高兴认识你！

✓ 高情商回答

- 您好，我是 XXX 公司的销售经理 XXX，很高兴认识您！感谢您这么忙还能加我，我太开心了！请问怎么称呼您比较好呢？
- 您好，我是 XXX。很高兴能与您建立联系。后续您有任何问题或需要任何帮助，都请随时告诉我。
- 您好，终于加到了您的微信，很高兴成为您微信好友中的一员。我是 XXX，是 XXX 公司的销售经理，从事 XXX 行业已经很多年了，积累了一些人脉资源，希望能够给您提供一些帮助。
- 您好！很荣幸能够出现在您的微信好友列表。我是 XXX 公司的理财专员 XXX。我们公司为客户提供全方位的理财服务，已为众多客户量身定制了理财规划。了解到您近期有投资方面的需求，我相信以我们的专业度是可以为您提供帮助的，请问您什么时间方便，我可以同您细说一下？

28 当客户借口“我没兴趣”推拒时

✕ 一般的回答

- 好的，打扰了。

✓ 高情商回答

- 我非常理解您，不过其实有没有兴趣不重要，重要的是您到底有没有这个需求，正如我们可能对油价变动没有兴趣，但燃油车需要汽油。您说是吧？
- 其实我们公司的绝大多数客户最开始的反应和您一样，不过当他们了解到这款产品可以帮助他们解决太多令人头疼的问题之后，就有了完全不同的看法。不如我现在就给您介绍一下，看看您会不会也改变主意。
- 太好了，如果您有兴趣的话，您早就主动联系我们了，看来我们今天联系您是对的。请您给我3分钟，我一定能让您的时间花得值得。
- 现在没兴趣没关系，对于我们还不了解的东西没有兴趣是很正常的。不如让我现在就为您介绍一下这款产品可以给您带来哪些便利。如果您听完之后还是不感兴趣，我也不打扰您，好吗？

29 当客户说“我们已经有合作的公司了”时

☒ 一般的回答

- 好吧。

☒ 高情商回答

- 恭喜您找到合适的合作伙伴，从我们见面到现在，其实也有一段时间了，感谢您这段时间对我个人的信任和对公司的支持。没有把我们公司最好的产品和服务带给您，其实我是感到很遗憾的。如果您对我个人还满意的话，即使这个项目咱们合作不成，也没关系。我还是希望个人能对您的项目有所帮助，希望我们能够保持长期的联系，后期如果有适合的项目，希望我们能有机会。不管您在任何方面有什么问题，只要是我能做到的，我都会第一时间配合。后期如果您有朋友有需要的话，也希望您能帮我介绍一下。
- 首先恭喜您，我相信您的眼光，那您选择的公司是哪一家呢？选择这家公司的原因主要是什么呢？您方便透露一下吗？如果您不介意的话，我可以简单介绍一下我们公司同类产品价格，也方便您以后需要时做个参考。

30 当客户说“我不会听你推销产品的”时

✕ 一般的回答

- 不听的话怎么知道好不好。

✓ 高情商回答

- 很抱歉让您感到不舒服！如果您对我们的产品和服务不感兴趣，我们会尊重您的选择。同时，如果您有任何问题或需要了解更多信息，我们也非常乐意为您提供详细的解答。我们希望能够与您建立良好的合作关系，为您提供更好的服务。感谢您的理解和支持。

31 当客户说“今天不买，过两天再买”时

✕ 一般的回答

- 到时候可能您看中的这款就卖完了。

✓ 高情商回答

- 您的心情我非常理解，其实今天不买也没关系，您可以再考虑一下。不过您看中的这款，我怕到时候就卖完了。要不这样，您留个联系方式，如果有情况我第一时间通知您。

✕ 一般的回答

- 您说的这个价格是不可能的。

✓ 高情商回答

- 您放心，我们之间合作这么多次了，您这么认可我，我肯定努力让您满意。您提的价格我肯定会努力去争取，为您争取利益的最大化。如果这个价格争取下来，您是不是可以直接定下来呢？
- 我相信您也一定感受到了，我们公司的确不是靠价格和折扣来吸引客户的，而是靠我们的品质和服务来打动客户。您看我们的售后服务，我们提供终身的技术支持和维护，只要是我们开发的项目，任何时间出现问题，我们都负全责。这样的产品价值和售后服务，任何公司都无法比拟。
- 您今天给出的价格的确是偏低了，我个人肯定会为您努力争取。作为销售，即使一分提成都不拿，我也会极力促成这件事。我能够感受到您对我们产品和服务的喜欢和认可，所以我肯定努力让您满意。不过如果我真帮您申请到了这么低的价格，能不能请您有机会帮我再介绍几个客户？我真的感激不尽。

33 当合作顺利达成后时

✕ 一般的回答

- 您要是有任何问题，可以随时打电话给我。

✓ 高情商回答

- 我没有那么多的套路和技巧，只知道用真心换真心。感谢您的信任与选择。合作愉快！
- 您放心，我一定会给您把事情办好。合作达成只是起点，服务没有终点。如果您满意，麻烦您向身边的朋友多推荐一下我，我会像为您服务那样为您的朋友服务的。
- 您真的太有眼光了，我也一定不会辜负您的信任。期待我们的下次合作。

34 当客户问“你们合作过哪些客户”时

✕ 一般的回答

- 我们合作过 XXX 客户。

✓ 高情商回答

- 我们合作过的客户覆盖 XXX、XXX 等领域，有很多成功案例。您可以说说您更关注哪块吗？我好有侧重地同您说。

高情商化解同事之间的沟通难题



01 当同事试图用“能者多劳”劝你多干活儿时

✘ 一般的回答

- 我可不想当能者，谁愿意谁当去！

✔ 高情商回答

- 亲爱的，你比我还“能”呢！你得比我还“劳”才对呀！
- 多劳应该多得啊，麻烦把我多干活儿的那部分酬金一并发给我哟。

02 当同事问“最近过得不错啊，是不是赚了不少”时

✘ 一般的回答

- 是啊，还行吧！

✔ 高情商回答

- 反正没我的体重增长得多。
- 还没有过亿，你懂的。

03 当同事说“你工资那么高，请大家吃顿饭呗”时

✕ 一般的回答

- 好吧。（勉强答应）

✓ 高情商回答

- 你那么爱操心，替大家多分担点儿工作吧。
- 谁能比老板工资高呢，要不然你去让老板请？
- 我请客，你买单不？你买单的话今晚就去吧。
- 好呀！今天我来，明天你来，叫上大家一起，人多才热闹！

04 当同事问你工资多少时

✕ 一般的回答

- 工资 XXX。（老实回答）

✓ 高情商回答

- 咱俩应该差不多吧，你多少呢？看你平常花销也挺多的，你的工资应该比我高吧。
- 也就勉强付个房租，维持每月生计吧。怎么，你是想伸出援手帮我提升一下生活品质吗？

05 当平级同事说“这个活儿给你做”时

✕ 一般的回答

- 没空啊，我在做……

✓ 高情商回答

- 可以啊，但我最近在忙……你不着急的话，等下周吧。急的话，要不你去问问领导，先做你的？
- 好嘞，但 XXX 这部分的数据我没有。要不你先解决这部分的数据问题，我结束手上的工作后，就来协助你。

06 当正常推进工作，但同事不配合时

✕ 一般的回答

- 这么不配合是什么意思？

✓ 高情商回答

- 你的心情我能理解，最近确实太忙了，但奖金就靠它了，咱们再坚持坚持！
- 我理解，你可能觉得这项任务有些困难或者具有挑战性，那我们可以一起讨论一下，看看是否有更有效的方法来完成它。

07 当同事临时给你加活儿还拼命催时

✕ 一般的回答

- 办不了，你自己不早点儿说，我有什么办法？

✓ 高情商回答

- 我理解你们时间紧迫，但确实给得太着急了，你们先确认下内容，或者让两边领导商量下优先级。

08 当同事在领导面前说你不配合工作时

✕ 一般的回答

- 我哪里不配合了？明明是你自己没提前说好。

✓ 高情商回答

- 这次我也有责任，没主动问你什么时候需要，以后麻烦提前告诉我一下，以免造成误会。
- 领导，我们会吸取本次的经验教训，以后若有重要信息的变动，一定及时告知参与者，这样才不会有信息差。

09 当同事说“都是我的错”时

✕ 一般的回答

- 没关系的，别太自责。

✓ 高情商回答

- 没关系，你知道自己错在哪儿，及时改正就行，而且这次没有造成特别大的损失，下次注意点儿就好了！

10 当同事问“这事你认为怎么解决比较好”时

✕ 一般的回答

- 我不知道啊！

✓ 高情商回答

- 是呀，该怎么解决呢？你肯定有更好的法子了吧！
- 之前有过类似问题，我们当时采取的是 XXX 的处理办法，但这次情况比较特殊。你认为 XXX 这种办法可行吗？

11 当同事说“别多心，我对事不对人”时

✕ 一般的回答

- 理解，那咱们就说事吧。

✓ 高情商回答

- 那我们坐下来聊聊吧，你是想讨论什么事情呢？
- 好巧啊，我这个人说话也有这毛病，下次有什么不中听的，你也别在意，我也是就事论事。

12 当同事说“你晒黑了”时

✕ 一般的回答

- 黑点儿没事，健康！

✓ 高情商回答

- 我故意晒黑的，因为我想做个“有深度”的人。
- 黑点儿没事，只要自信就好了。你看这小麦色的皮肤多健康啊！人啊，就应该活得自信一点儿，你说呢？
- 这你就知道了，现在就流行“美黑”啊！

13 当同事说你胖时

✕ 一般的回答

- 我最讨厌别人说我胖了。

✓ 高情商回答

- 没办法，有钱就要舍得吃。
- 没点儿分量怎么能压得住我的美貌呢！
- 我这不是胖，是快乐在膨胀。
- 太瘦小的身体，怎么容得下我这万里挑一的有趣灵魂呢？

14 当同事说“你的鞋看起来像是山寨货”时

✕ 一般的回答

- 我这不是山寨货，是正版的。

✓ 高情商回答

- 在实体店买的，我看不出来真假，你有什么方法可以教教我吗？
- 你太关注我了吧！不行，我也得关注关注你。
- 哎，看走眼了吧！看来你功力还不够啊！

15 当同事说“有件事找你帮忙”时

✕ 一般的回答

- 可以啊 / 我没空。

✓ 高情商回答

- 我现在有点儿忙，你说的这个可以看一下共享文档，上面标注的信息都很详细。
- 我是在这个网站上找解决方案的，发给你看一看。你这么聪明，肯定一学就会，以后你就能更快搞定这种问题了。

16 当同事夸你好厉害时

✕ 一般的回答

- 谢谢夸奖！

✓ 高情商回答

- 咱俩彼此彼此，你不仅有才、厉害，还比我低调呢！
- 是吧，近朱者赤，和你在一起久了，必须优秀啊。
- 是吧，要不说咱俩是好搭档呢，眼光一样好！
- 谁让咱们部门的每个人，实力都是顶呱呱的呢，平时跟你们待在一起，从你们身上学到了不少东西嘛。

17 当吃饭时，同事找你讨论工作时

✕ 一般的回答

- 不说了，我们先吃饭吧。

✓ 高情商回答

- 这问题听起来就好难，要不咱们先吃饭，吃完再好好讨论。
- 我的胃已经开始反抗了，等我吃饱了，脑子开始转了，我再给你好好出出主意。

18 当同事八卦你的家庭隐私时

✕ 一般的回答

- 为什么要告诉你？

✓ 高情商回答

- 三言两语很难说清楚，不说了。
- 谢谢你的关心，我会自己处理好家庭事务的，而且我觉得成年人之间还是应该保持适当的界限，你觉得呢？

听出面试官的潜台词， 轻松应对面试难题

01 当面试官让你自我介绍一下时

✕ 一般的回答

- 您好，我叫……（把简历上的内容重复一遍）

✓ 高情商回答

- 面试官您好！我叫 XXX，毕业于 XXX 大学 XXX 专业。今天应聘的是策划专员岗位。我上一份工作主要负责项目策划，有撰写策划方案的丰富经验，能准确对接客户需求，落实相关策划方案。我有着较好的创新及策划能力，有信心能够胜任这份工作，希望能够加入贵司。谢谢！
- 面试官您好！我是 XXX，毕业于 XXX，感谢贵司能给我这次面试机会，我应聘的岗位是宣传专员。我在去年十月份参与了 XXX 品牌的推广活动，有效提升了品牌的知名度，这段工作经历让我增长了宣传推广的经验，提升了宣传策划及执行能力。同时我期待能应聘上贵司的宣传专员，我相信能够更好地发挥我的优势，与贵司共创美好的未来。

谢谢！

代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90

02 当面试官问“你住哪里”时

✕ 一般的回答

- 我家住在……

✓ 高情商回答

- 我住在……到这儿挺方便的。公交和地铁都可以直达，坐地铁也就十几分钟。
- 我家其实住得还挺远的，单程大概需要 40 分钟。其实我也看到过离家更近的公司，但是我觉得贵司的岗位和我的工作经历、期望等各方面都更匹配。所以这一点儿通勤时间，对我来说是能够接受的。

03 当面试官问“你有没有家人在这边”时

✕ 一般的回答

- 没有，我老家是 XXX 的。

✓ 高情商回答

- 没有呢，我老家是 XXX 的。不过我打算在这里长期发展。
- 我的朋友刚好也在贵司上班呢！他在贵司已经工作 3 年多了，在他的强烈推荐下，我立马向贵司投了简历。

04 当面试官让你聊聊你的优点时

✕ 一般的回答

- 我工作认真，努力勤奋，沟通能力也不错……

✓ 高情商回答

- 我学习能力比较强，其实我大学不是学这个专业的，完全是跨行业，但是我通过自主学习、跟前辈请教等方式，在工作上很快获得了领导和同事们的一致肯定，并且经常获得“优秀员工”的称号。
- 我在工作中经常能够以全面的角度看待问题，从多个角度进行思考，并且能够提供独特的解决方案。
- 我明白在工作中，有责任感是至关重要的。我始终把工作当作一项重要的任务，时刻保持专注和自律。无论是完成个人任务还是团队项目，我都能够全力以赴，确保任务的圆满完成。我会始终信守承诺，按时交付工作，并尽力确保质量。我相信这种责任感会使我成为一个可靠、值得依赖的团队成員，能够把工作做得更好。

05 当面试官让你聊聊你的缺点时

✕ 一般的回答

- 我的缺点就是做事精益求精，过于追求完美……

✓ 高情商回答

- 我公开发言会比较紧张，所以我在有意识地锻炼自己的语言表达能力。
- 我有时说话太直接，跟别人说话时，可能没有考虑到他人的感受。现在我意识到了这是个不好的习惯，平时说话前会有意识地让自己先倾听，思考，再进行表达。这个改变，让我很大程度改善了人际关系。
- 我没有相关的工作经验，和其他人相比，也欠缺些实践经验。为了弥补这个不足，我学习了运营课程，看了与运营相关的书籍。经过系统的学习，我目前已经掌握了营销策划、文案撰写、排版设计、视频剪辑等技能。
- 我以前做事总害怕结果不好，所以迟迟不开始行动。现在无论做什么事，我都会提前做好计划，所以很多事情都能有效率地提前完成。

06 当面试官问“你之前离职的原因是什么”时

✕ 一般的回答

- 因为考虑到个人发展，所以选择了离职。

✓ 高情商回答

- 上一家公司给了我很多成长的机会，但是我现在对这个领域更感兴趣。而前公司并没有这方面的业务，我希望能找一个在这个领域内已经做得非常好的公司，借助我之前的工作经验，在这里学习、成长并发挥自己的价值。
- 在之前的岗位中，我已经拥有了较成熟的技能和较丰富的经验，因此我希望可以在此基础上不断拓宽自己的知识面，走上更大的学习平台，获取更多的机会。
- 在之前的工作过程中，我的业务能力得到了锻炼和提升，同时也得到了领导和同事的一致认可，但是岗位薪资的上涨幅度十分有限，所以为了谋求更好的发展，我选择重新寻找机会。

07 当面试官说“谈一下你对自己的职业规划”时

✕ 一般的回答

- 我希望我能在这个行业中继续发展。

✓ 高情商回答

- 如果有幸加入贵司，首先，我会尽快融入公司；未来一年，我将努力积累行业经验，不断提升自己的技能水平；未来三年，我也希望能够紧跟公司发展，与同事团结协作，对公司的整体业务有更深入的了解，提升自己的业务水平和管理水平，为公司带来更高的效益。
- 说到职业规划，我希望自己在短期内能够快速适应工作内容。首先是通过自我学习，尽力做好当下的工作；在半年内要完全掌握岗位职能，并在此基础上不断学习，发展自己的业务能力；未来两到三年内，稳定提升自身XXX等方面的能力，探索XXX等多平台的运营技巧，也希望自己可以多吸收一些管理技巧，对个人和公司的发展起到促进作用。

08 当面试官说“你有什么问题要问我吗”时

✕ 一般的回答

- 想问问公司的薪资、福利等等。

✓ 高情商回答

- 我想问问该岗位在贵司的晋升路径是什么？（应该抓住这个机会去了解这家公司的发展方向，这样既能弄清楚来这家公司要做什么，以一个什么样的路径去成长，更向面试官表达了你是一个在意成长、有抱负、有职业规划的人）
- 我仔细看过了招聘职位描述，我对这个岗位非常有兴趣，且我认为自己能够胜任这个岗位，不过招聘职位描述提到XXX职责，具体的工作内容我还不是很清楚，您能帮我再解释一下吗？
- 我应聘的是XXX岗位，我想了解一下该岗位所属的部门，以及贵司的一些组织架构。这样如果有幸入职贵司，我也能更好地理解贵司的运作方式。
- 贵司有以老带新的带岗制度吗？如果我能有幸加入贵司，我希望可以更快地进入工作状态。

09 当面试官问“你对加班怎么看”时

✕ 一般的回答

- 我个人是不赞同频繁加班的。

✓ 高情商回答

- 对于加班，作为一名职场人，我是非常能够理解的。如果是紧急的工作任务，我一定听从公司的安排。但是我个人并不赞同为了加班而加班，因为只有高效的产出才是对工作最好的回馈。我更希望能通过不断提高自己的工作能力和效率，在规定的时间内完成任务，然后适当地放松一下，保证自己有充足的精力能更高效地投入下一项工作。
- 我认为加班是一种必要的工作方式，但也要适度 and 合理。我理解在某些情况下，加班可能是为了满足项目或任务的紧急需求，或者是为了达到特定的工作目标。在这种情况下，我愿意主动加班，为团队和公司贡献自己的力量。
- 我很看重工作的效率，一定会按时完成既定的任务。如果是该完成的工作没有完成，那我会主动选择加班，把它做完，做到“今日事今日毕”。

10 当面试官问“你的期望薪资是多少”时

✕ 一般的回答

- 我期望的薪酬是……

✓ 高情商回答

- 我想了解一下该岗位的薪资构成是怎样的，您方便介绍一下吗？
- 咱们的薪资体系是固定薪资，还是绩效加底薪呢？
- 我想先了解一下咱们有其他补贴或者年终奖吗？
- 请问该岗位的试用期是多久呢？试用期的工资怎么算呢？
- 咱们这个行业岗位的平均工资大概是 XXX，根据您刚才介绍的薪资体系，结合我自身的经验和能力，我的期望薪资是 XXX。同时我已经了解公司的岗位内容，个人对于这个岗位是喜欢且有信心能够胜任的，也希望有机会能入职咱们公司。
- 感谢贵司对我的认可，我也很期待能入职贵司，我上份工作的薪资大概是每个月 XXX，贵司的薪酬范围是 XXX 到 XXX，综合我的经验和贵公司的薪资体系，我期望的薪资是底薪 XXX 加上其他绩效及奖金。

11 当面试官问“你对公司有什么了解”时

✕ 一般的回答

- 我看了平台上对公司的评价，感觉工作氛围很好。

✓ 高情商回答

- 我在面试前特意去了解了贵司的产品，我平时也有在用贵司的 XXX 产品，我感觉这款产品不光性价比高，而且体验感也是极佳的。在我看来，贵司非常注重品质和用户体验。
- 我在面试前特意了解过贵司，我比较喜欢贵司的企业文化，能感受到公司对创新的重视。另外贵司的管理制度也让我很认可。从这几轮的面试中，我也感受到贵司的工作氛围很好，同事之间尊重、互助，这方面我也很喜欢。

12 当面试官和你说后续会通知你二轮面试时

✕ 一般的回答

- 好的，谢谢！

✓ 高情商回答

- 好的，谢谢您给我这次机会！那就静候您消息了。
- 好的，今天和您交流得很愉快，希望能等到您的好消息。

运用“五步五法”，巧妙解决职场两大挑战



◎ “五步五法”竟然可以轻松解决职场两大难题？

前面内容中，我们了解了面对四种职场对象（领导、客户、同事、面试官）的回话话术。接下来，我们重点针对两个工作场合来详细分析一下其中蕴含的技巧。

● 场合一

遇到领导不合理的工作安排，要怎么做才能既不得罪领导，又能高情商拒绝呢？可以根据以下五步来巧妙地应对。

第一步：先答应再商量。我们可以先答应下来，然后回去试做一部分，评估一下整体的工作量和需要的时间。再回过头去和领导说：“领导，这个项目，我刚才做了两个小时，做到了……程度。照这样的进度，整个周期至少需要两周。”这句话的潜台词就是“不是我不做，是你给的时间太少了”。这样领导就会开始考虑是给你更多的时间呢，还是让其他人来做。紧接着，我们就可以推进第二步了。

第二步，汇报自己手头的工作量。这一步的主要目的就是告诉领导，你无法在完成现有的工作任务的同时，再完成刚分配的任务。这里一定要注意的是你需要量化自己的工作任务，这样才会有说服力。具体要怎么来组织自己的汇报内容呢？可以思考以下三个问题。

1. 我手头分别有哪些工作，分点列出清单。在这些事情里面，有哪些比较紧急的，比如哪些是需要在一周内搞定的？或者哪些是需要近期达成某个关键节点的？

2. 上面列的各分点，分别占用我这周多少时间？

3. 现在临时加的任务，如果按要求完成，至少需要多少时间？

这样自己梳理一遍后，就可以用这些实际的数据，一五一十地向领导分析。同时领导听了你的汇报之后，也会觉得你的规划能力很不错，刷新对你的看法。

具体落实到汇报上，可以这么说：“领导，我现在手头上有……这几个项目。这一周的目标是……，大概会花四五天的时间来完成。这样的话，只剩下差不多半天的时间，可能是不足以来完成这个任务的。”

如果是比较紧急的任务，领导大概率会分派给其他人。但如果并不是那么紧急，就会给你更多的时间。

这个时候，如果领导还是执意想分配给你，你就可以尝试第三步。

第三步：让领导决定优先级。这个时候你手头的事肯定已经不少了，突然下派的任务就会打乱你原先的工作进度。最好的处理办法就是提前

和领导说明，如果是要再加一个活儿，并且还要完成既定的工作目标时，可能会出现一些调整。就比如，第二项工作可能需要延期一周；第三项工作可能需要降低一些完成的标准。你把这些调整方案汇报给领导后，再让领导来排一下这些工作的优先级。

可以这样说：“领导，您看，这是我的待办事项和工作安排，另外我手头还有……这几件事要做。要不您看一下这些工作的优先级，看看哪些可以先放一放？还是说等我先完成之后，再来做这件事呢？”

第四步：申请援助。确定优先级之后，我们还可以和领导说：“领导，整体的周期有点儿紧张，我怕会影响最后的效果。如果有其他同事可以一起来做，就会更保险一些。您觉得呢？”

第五步：推荐替代者。如果实在是推不掉的时候，我们最后的方法就是把负责人的位置让出去，以保证原有的工作不受影响。这个时候可以和领导说：“领导，在这个方面我不太擅长，担心到时候会影响整体的进度和质量。您看这样行不行，可以让XXX负责，他更专业一点儿，同时我来做辅助工作。”

● 场合二

当客户一口拒绝了你的方案或者是推销时，要怎么继续沟通，才显得不尴尬，又能化危机为机遇呢？这个时候，不论是什么类型的客户都可以根据具体情况来灵活使用以下五种方法。

第一种：AB 菜单法。遇到已经被拒的情况，我们就不好继续强推和提建议了，可以使用 AB 菜单法以请教提问的方式来应对。举个例子，假如你是理财顾问，遇到客户说“最近一年，我都不准备买理财产品了，感觉行情不太好”。这个时候，我们就要顺着他的话，然后从 A 转向 B。你可以回复：“是的，您说得非常对，最近行情不太好，但今年黄金行业是可以期待的，投资这个行业您可以考虑一下。这是最近的数据，我可以先为您分析一下。”这样客户会觉得得到了认同，你在拉近彼此距离的同时，又悄然转到了 B 主题的推荐中。

第二种：解决痛点法。假如还是理财顾问，当你遇到客户说“我有考虑过，但是我实在是没有时间理财”，我们就可以从解决客户痛点入手。像这个类型的客户，大多工作繁忙，往往最看重效率，我们就要重点陈述自己能提供高效的服务或者是其他解决方案。我们就可以回复：“知道您平时工作比较忙，时间是最宝贵的，我们的工作原则也是绝不浪费客户的 1 分钟。您看这样行吗，我先给您发一下我们最近的产品介绍，然后我再用 5 分钟时间为您简单介绍一下比较适合您的产品。”

第三种：虚心请教法。这种方式可以运用于“老板型”的客户，一般他们的主观意识强烈，并有一定的优越感。所以我们可以先承认自己的不足，并向其虚心请教，来重新获得建立关系的机会。比如我们可以说：“张总，我明明知道这个业务对贵公司来说非常的重要，但是我能力

太弱了，没有办法让您签下字来。不过我也是不服输的人，还想最后请教您一个问题，想请您指正我的错误，能否给我这个宝贵的机会呢？”

第四种：以优补劣法。当客户以过往的负面体验来拒绝时，我们可以强调自己的其他优势，比如服务、品质等。比如当客户吐槽“你们网上银行的操作太复杂了，真的是不想再来一次了”时，你可以回复：“确实有一些复杂，但这是为了保障您的资金安全，我们采取了必要的安全措施。如果您担心太过烦琐，我现在可以为您演示一遍。”

第五种：说明困难法。我们可以从客户拒绝的理由中寻找突破口。比如我们可以先认同客户的说法，然后再顺着说明以后可能会遇到的麻烦和困难，尽量站在对方的角度来进行共情。举例来说，当客户拒绝说“不用了，我有亲戚就是卖这个的，我可以去找他”，我们就可以使用这个方法回复：“哦，这样啊，您亲戚也是卖这个的，真是太好了，这样您也就多一个了解的渠道。不过和亲戚做买卖有一个麻烦的地方就是，我们要么欠人情，要么就是不好意思还价，后面要是出了问题，也会比较难办，也不好多说。您看这样，我先给您介绍一下，然后呢，您再去亲戚那边了解，对比一下，怎么样？”

这“五步五法”看似只是应对两大场合，但其中蕴含的智慧和道理是相通的，只要你多加揣摩，相信你一定能乘风破浪，在职场更上一层楼。

五法巧妙回复客户

AB 菜单法



解决痛点法



以优补劣法



第二章

家校日常沟通： 让家校交流更轻松

与老师沟通的五大误区



❶ 父母会沟通，老师更用心

自从孩子上学后，和老师沟通就成为我们了解孩子校园生活的主要渠道，比如孩子上课认不认真、有没有积极发言、和同学相处怎么样、作业完成得怎么样、有没有犯错误……对于家长们来说，掌握和老师沟通的技巧是至关重要的。这不仅仅是因为沟通能够了解到孩子在校园的基本情况，更因为“懂沟通的家长，不单赢得了老师的心，还赢得了老师对孩子的偏爱”。

中国家庭教育十佳公益人物贾容韬老师，就是一个成功为孩子赢得老师关注的父亲。当时，他正在读高一的儿子沉迷网络游戏、逃学、打群架、学习成绩倒数第一，甚至还两次被学校劝退。于是他做出了一个让孩子受益一生的决定：关闭企业，回归家庭，专职做一名陪读父亲。那段陪读的时间里，他几乎天天往学校跑，手里拿着笔记本，上面记满了向老师们讨教的教育经验。他晚上一边陪伴孩子读书学习，一边研读教育类书籍。老师们把他的坚持不懈以及对老师工作的尊重、肯定和支持看在眼里，被他的诚心和执着打动，开始给予他儿子更多的关注和帮

助。比如找孩子谈心、给孩子送书、让孩子当体育课代表等等。这些额外的关注成了孩子主动学习的动力，孩子开始上课认真听讲、主动问问题、按时交作业。就这样，在父亲和老师的共同努力下，孩子考上了自己理想的大学。

大部分的家长其实也想和贾老师一样，希望为孩子赢得老师的关注。但具体要怎么和老师沟通，怎么处理好和老师的关系，多数人并没有方向。现实中往往是父母担心说多了，怕老师会嫌弃；担心说少了，又怕孩子在学校得不到关注。每次给老师发私信，就像是写什么检讨报告一般，改了又改。最后写完了，还要再通读一遍，就怕自己哪句话写得不合适，得罪了老师。

如果你也是有相同烦恼的家长，那么就要注意，在和老师的沟通中是否存在以下五个误区：

● 误区一：把老师当权威，不敢表达自己的想法

生活中，很多家长一和老师交流，就仿佛回到了小时候害怕老师、不太敢说话的状态。那时候的老师在家长心里就是“权威”的象征，不容置疑和反驳。除此之外，家长还会担心自己表达了与老师不一致的想法后，老师会觉得是在否定他，因此影响到老师对待孩子的态度。其实，不论是上述哪种情况，都在指向家长和老师位置失衡这个问题，把原本家校共同协作、平等教育孩子的合作关系，变成了类似“上下级”的不

平等关系。所以我们家长要调整自己的心态和摆正自己的位置，把老师当作我们并肩作战的“战友”，同心协力地去帮助孩子成为更优秀的人。

在平时与老师的沟通中，我们可以把“老师您说吧，要我怎么做，您怎么说我就怎么做”改为“老师，您先听听我对纠正孩子存在的问题的看法，再麻烦您看看还有没有更好的改进策略”。相比第一种说法，第二种说法更轻松、更亲近，老师能够从话语中听出我们家长在主动思考和解决问题，也会更乐意与我们讨论如何教育孩子。

● 误区二：大事小事都要问老师

与误区一中不敢多说的家长相反，处于误区二中的家长会频繁地询问老师意见，只要是涉及孩子的教育、学校生活，都会事无巨细地请教老师。他们认为这样的请教凸显了自己对孩子教育的重视，同时也可以得到更专业的教育建议。比如有的家长会问老师买哪本课外书比较好，要不要报兴趣班，要报哪种兴趣班，甚至连孩子的校服要不要洗都要询问。而且他们请教时，通常是选择老师休息的时候（下班后或周末）。这样频繁的无营养沟通自然也就成了老师的负担，给老师带来了一定的负面情绪，削弱了老师对家校沟通的积极性。

关于孩子的小事最好的处理方式就是，直接与孩子或者孩子同学的家长沟通。如果是想了解孩子在学校的情况，我们也应尽量选择合适的时间去跟老师沟通。比如我们可以提前同老师约好他的空闲时间段，并

说明交流预计需要用的时间。这样，你们的沟通才能高效，得到的信息才能客观且有效。

● 误区三：夸大孩子的问题

在孩子上学的过程中，不免会遇到老师反馈这样那样的问题。比如孩子上课注意力不集中、上课打瞌睡、学习成绩退步了等等。这些都是老师常常会向家长提到的情况，其实老师并不是在批评孩子，只是在向家长反馈事实。但是家长接收到的信号可能有所偏差，就产生了“老师会不会是不喜欢我们家孩子”“老师是不是不想管孩子了”等想法，这些想法就导致家长在回复时会放大孩子的问题，比如“老师，我家孩子比较调皮，今后我们会严加管教”，想借此避免给老师留下“家长对孩子不重视”的印象，也想以此得到老师更多的关注。

还有一类家长因为不知道要怎么回应老师，就会用夸大问题的方式来做客套性的回复。比如“我家孩子就是这样的，在家也是调皮得很，到哪儿都静不下心来，我们也是头疼得很啊，老师要是有什么好的建议可以帮助纠正孩子的毛病，我们一定会全力配合的”。

这种回复，在老师看来其实是一种无效的信息交换。老师更希望的是家长能提供更细节的信息，比如“孩子在家晚睡，睡眠质量不好”“最近孩子因为闹矛盾情绪状态不佳”等等，这样的信息才能够帮助老师对症下药，与家长共同解决孩子当下的问题。

● 误区四：只谈孩子的学习

大部分家长的内心会有一种固定思维，就是和老师沟通只要谈孩子的学习就好了，没必要涉及家里面的一些情况。所以有些家长在老师询问家庭情况的时候，会尽量敷衍过去。但其实孩子的在校表现，并不完全受学校因素的影响，它与孩子的心理、生活习惯、亲子关系等也息息相关。因此，如果家庭环境发生了一些变化，我们也应积极主动地告知老师，这样才有助于老师更全面地了解孩子出现的一些学习或行为异常的问题，有针对性地及时调整教育方式。

● 误区五：把孩子的教育完全甩给老师

有些家长会觉得，孩子都上学了，那孩子的教育就变成了学校和老师的责任。因此有部分家长会出现拒绝和老师沟通的情况，或者在老师提问题时，将问题当皮球一样踢回给老师。有的家长甚至会和班主任说：“老师，我们把孩子交给您了，您怎么教育他都行。”“我家孩子以后都靠您了！”……家长是当了省心的“甩手掌柜”，但是这样把孩子完全甩给老师的做法实在欠妥，这会给老师非常大的压力。再者，老师也不是万能的，如果遇到孩子学习上或者心理上的问题，依然需要和家长共同协作。

这么回复，老师会更重视你的孩子



01 当老师反馈孩子不爱举手发言时

✕ 一般的回答

- 老师，您可以多点名向他提问。

✓ 高情商回答

- 老师，孩子之前和我说他非常喜欢听您讲课。每次上课，他都想举手发言，但又缺乏勇气。不知道您有没有什么方法可以鼓励他举手发言呢？非常谢谢您！
- 非常感谢老师向我反馈孩子的这个问题，我会试着去和孩子沟通的，了解他最近的学习状态和心理感受，找到孩子不爱举手发言的原因。与此同时，可能也需要您的帮助，让他能够主动、大胆地举手回答问题，帮助他成长。
- 感谢老师的反馈，我们会加强对孩子的引导，让他意识到举手发言是一种重要的学习方式。同时，我们也会与孩子一起探索更多更有效的学习方法。
- 老师，我们会引导孩子明白举手发言的重要性，同时也会尊重他的选择，让他在轻松的氛围中表达自己的想法。

02 当老师向你反映孩子跟人发生冲突时

✕ 一般的回答

- 不好意思，又给您添麻烦了！等他回家了我好好教训他。

✓ 高情商回答

- 很抱歉，请问孩子们有受伤吗？需要我现在去学校吗？
- 谢谢老师告诉我这个情况。我会和孩子好好沟通，并帮助他理解如何更好地处理冲突。
- 好的，老师，等孩子回来我会找他问清楚的。您看我应该怎么做才能在不影响孩子心理健康的前提下，让孩子敞开心扉与我们交流呢？

03 当老师反馈孩子学习状态不好时

✕ 一般的回答

- 老师，您在学校一定要帮我严抓他的学习！

✓ 高情商回答

- 感谢老师的反馈！我看孩子最近写作业的时候不太专心，错的也比以前多了，问他情况他也不愿意跟我们说，我也头疼得很。您看我要怎么做才能让他对学习认真起来呢？

04 当老师说孩子进步很大时

✕ 一般的回答

- 其实这个孩子还有很多缺点，还需要继续努力。

✓ 高情商回答

- 孩子的进步离不开老师您的积极关注和耐心引导。孩子特别喜欢您的课，被您叫到回答问题他能开心一整天。如果还有哪些需要我们在家里注意的，我们一定积极配合，让孩子向优秀更进一步。

05 当老师家访访问孩子的优点时

✕ 一般的回答

- 我家这个顽皮鬼除了性格不错，没什么优点。

✓ 高情商回答

- 这孩子可能在学习上没那么突出，但他很懂事。比如，他基本上不需要我们提醒，就会把自己的东西整理好。他的爱好很广泛，好奇心强，所以我给他买了不少课外书。上次您讲到的昆虫知识，他在课外书上也看到过，他一回来就兴奋地和我分享这件事。他每天都特别期待上您的课。

06 当老师家访问你对学校、老师的建议时

✕ 一般的回答

- 我们没什么建议，老师们都这么辛苦，之后我们家孩子还要麻烦您多多关照。

✓ 高情商回答

- 感谢学校安排的家访，也辛苦老师这么远跑来。我们希望平时可以多通过电话沟通孩子的情况。这样既能让老师不那么辛苦，也能让我们多了解孩子在校的表现，提高家长与学校、老师的沟通效率，一起助力孩子健康成长。

07 当老师家访问到你对孩子的了解时

✕ 一般的回答

- 我家孩子我了解，一身的臭毛病。

✓ 高情商回答

- 我家小孩很有爱心，也爱交朋友，但他不太会控制情绪，也不懂沟通和交际的技巧，所以容易情绪化，和别人闹矛盾。希望您在学校可以多引导他，我们一起帮助他改掉这些缺点，让他变得更好。

08 当你想让老师给孩子调换座位时

✕ 一般的回答

- 老师，能把我的孩子往前调一些吗？怕他坐在最后一排会影响学习。

✓ 高情商回答

- 老师，之前孩子写作业的效率和正确率都挺高的，但最近有些退步了。他说调整座位后，坐在后面看不清黑板，导致对很多知识似懂非懂。老师您看是否可以让他往前坐一些呢？

09 当老师说孩子上课心不在焉时

✕ 一般的回答

- 这孩子就是不怎么专心，在家也是，您可得好好批评他。

✓ 高情商回答

- 谢谢老师对孩子的关注，他是小动作多还是爱讲话呀？我们可以做些什么来改善呢？他在学校有其他表现好的地方吗？我在家会鼓励他继续保持好的表现，帮助他改掉坏习惯，养成专注的好习惯。

10 当你想表达对老师的感谢时

✕ 一般的回答

- 谢谢老师，孩子最近进步很大，真是多亏了您。

✓ 高情商回答

- 孩子的进步离不开老师的教导，是您帮助他养成了好习惯，让他在短时间内取得这么大的进步，有您这样经验丰富、关爱学生的老师，是孩子们的福气呀！

11 当老师说前两天进行了单元检测时

✕ 一般的回答

- 老师，我知道现在检测都没有具体分数，但还是想了解一下孩子的学习状态，您能跟我大概讲一下吗？

✓ 高情商回答

- 老师，从这次检测来看，我家孩子对知识点的掌握情况是怎样的？您可以针对他的掌握情况给出一些学习建议吗？
- 老师您能大概分析一下我家孩子最近的学习情况吗？我们希望了解一下他的学习成绩在班级大概是什么水平，然后希望您能针对孩子学习上的不足，给我们提一些建议。

12 当老师说孩子上课不遵守纪律时

✕ 一般的回答

- 不好意思，老师，这孩子太调皮了，我们在家也管不住他，他最听您的话，请您一定要好好批评他。

✓ 高情商回答

- 谢谢老师对孩子的关注和及时指正。请问作为家长，我们可以做些什么来配合您，让孩子尽快养成好习惯呢？
- 谢谢老师，您在关注那么多学生的情况下，还能及时发现并反馈我家孩子的问题，可见您平时对孩子很用心。您工作这么忙，我家孩子还给您带去麻烦，真的非常抱歉。确实，我们父母做得不够，有不可推卸的责任。老师您的教育经验比较丰富，所以您看在接下来的日子里，我们应该怎么配合您去帮助我家孩子改正缺点呢？
- 感谢老师的反馈，这孩子昨天晚上还信誓旦旦地说长大要像老师您一样博学多识、儒雅大方来着，今天就又在课堂上发表自己的“小观点”了。您放心，我今天回家会跟孩子认真沟通的，引导他遵守课堂纪律，积极赶上老师的课堂进度。如果您有什么更好的建议，我们做家长的一定积极配合。

懂沟通的父母，能提升孩子的幸福感



01 当孩子说老师冤枉他时

✕ 一般的回答

- 这个老师是怎么当的，我这就去找校长！

✓ 高情商回答

- 你和爸爸 / 妈妈说说，为什么说老师冤枉了你？
- 那你当时肯定觉得委屈又气愤，可以跟爸爸 / 妈妈讲一下，那个时候发生了什么事情，你又是怎么做得吗？

02 当孩子说同学抢了他的东西时

✕ 一般的回答

- 是谁呀？怎么这么霸道！还有，你怎么总是被欺负，连自己的东西都保护不了，还能干啥？

✓ 高情商回答

- 你有没有受伤？老师知道这件事情吗？你想怎么解决这件事呢，爸爸 / 妈妈会支持你的。

03 当孩子说被老师要求写检讨时

✕ 一般的回答

- 老师让你写检讨，肯定是你上课调皮捣蛋了，是不是？

✓ 高情商回答

- 可以跟爸爸/妈妈讲讲发生了什么事情吗？如果当时你是老师，你会怎么做？如果你觉得老师这样做让你很丢脸，其实你可以写信给老师，告诉他你的心理感受以及你想到的解决办法。我们都希望你以后不再出现这样的情况。

04 当孩子抱怨作业太多时

✕ 一般的回答

- 这还多？这点儿苦都吃不了，以后能干啥，快写作业去。

✓ 高情商回答

- 你是不是觉得有点儿累？现在的作业比以前的更难了吗，所以不够时间去写？还是你没安排好时间？其实啊，不论是面对作业还是以后的工作，当我们犯难时，那就说明我们该提升自身能力了。我们现在一起来分析分析，看看是什么情况吧。

05 当孩子说不喜欢某位老师时

✕ 一般的回答

- 你还不喜欢老师，你以为老师会喜欢你吗？

✓ 高情商回答

- 我们可以坐下来好好聊一聊吗？爸爸/妈妈知道你不喜欢这位老师一定有你的理由，你可以告诉我是什么原因吗？
- 你是不喜欢老师这个人，还是不喜欢老师的做事方式呢？你不喜欢老师，但你又需要在学校学习知识，为未来打好基础，那你打算怎么去应对现在的这个问题呢？

06 当孩子说某位老师不喜欢他时

✕ 一般的回答

- 瞎说，老师怎么会不喜欢你。

✓ 高情商回答

- 爸爸/妈妈给你举个例子，你不喜欢吃青菜，但这并不能代表青菜不健康，而且可能其他人很喜欢吃呀。所以如果这位老师不喜欢你，不代表你是个坏孩子，也不代表其他老师不喜欢你。所以，我们做好自己就好了。

07 当孩子说自己举手老师总是不叫他时

✕ 一般的回答

- 是你举手举太低了吧。

✓ 高情商回答

- 每次老师提问时，所有同学都举手了吗？你积极举手回答问题，说明你上课认真听讲，听懂了那些知识点。如果你是老师，看到平时不经常举手的同学突然举手了，你是不是会想给他们机会展示自己呢？老师就是想多鼓励这些同学。而且老师没有点你回答问题，不代表他不喜欢你，反而说明老师明白你很优秀，你能回答出问题。

08 当孩子说他被老师批评了时

✕ 一般的回答

- 真让人不省心，就得让老师多批评你，你才能长记性。

✓ 高情商回答

- 你能告诉爸爸/妈妈，老师为什么批评你吗？我来看看老师批评你是否合理，如果不合理，爸爸/妈妈可以去和老师沟通；如果真是你做错了，咱们就要改正错误。

09 当孩子说他喜欢的老师被调走了时

✕ 一般的回答

- 谁教不都一样吗？

✓ 高情商回答

- 喜欢的老师被调走了，让你感到很难过，是吗？我知道你希望你喜欢的人能陪在你身边，但老师也有自己想做的事情和想去的地方呀，他也想去学习更多技能，帮助更多同学成长。你肯定也希望老师被更多的人喜欢，对吧。

10 当孩子说自己在学校被欺负了时

✕ 一般的回答

- 谁欺负你了？你告诉我，我这就去学校，给你讨回公道。

✓ 高情商回答

- 快让爸爸/妈妈看看，你有没有受伤？被欺负时，你一定很害怕吧！可以告诉我是怎么回事吗？你当时是怎么处理的？如果是对方不怀好意，那你就当场表明你拒绝被欺负的立场，然后告诉老师。爸爸/妈妈也会和老师聊一聊，看看有什么是我们能为你做的！

11 当孩子说他因为爱讲话而被老师调到第一排时

✕ 一般的回答

- 谁让你那么爱讲话，这下老师盯着你，看你还说不说！

✓ 高情商回答

- 老师把你调到第一排，是在告诉你，老师很关心你。他希望能离你近一些，跟你一起努力让你变得更优秀。

12 当孩子说他不想去学校时

✕ 一般的回答

- 你这个年纪不去学校读书想去哪里？

✓ 高情商回答

- 你是不是在学校遇到什么困难了，告诉爸爸/妈妈，好吗？
- 你最近在学习上遇到困难了吗？是不是过得不开心？把困难告诉爸爸/妈妈，我们一起想办法，好吗？
- 你是不是在学校和同学发生了什么矛盾，所以不想去学校了？爸爸/妈妈愿意听你说说。
- 爸爸/妈妈也注意到你最近总是叹气，是不是在学校遇到什么不开心的事了，你可以和我说说吗？

13 当孩子说同学们不跟他玩时

✕ 一般的回答

- 怕什么，他们不跟你玩，我们还不想跟他们玩呢！

✓ 高情商回答

- 宝贝，每个人都有选择玩伴的权利。某些同学不跟你玩的时候，你可以选择和其他同学一起做游戏呀！
- 他们不跟你玩，并不代表你不好。可能只是因为你跟他们的想法或表现有些不同，他们暂时还没办法接受。相信爸爸/妈妈，你一定会遇到喜欢和你玩的朋友。

找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90

14 当孩子说他遭到同学的嘲笑时

✕ 一般的回答

- 哪个孩子这么没素质！你怼回去。

✓ 高情商回答

- 那有没有同学夸奖你呢？你看，每个人的想法都不一样。比如有的同学觉得你的衣服不好看，这仅代表他们个人的想法，而不是事实。所以，我们没有必要因为别人的想法而介怀，让自己伤心，我们坚持自己的想法就好了。

15 当孩子说他被同学误会了时

✕ 一般的回答

- 被人家误会了，去解释清楚不就好了？

✓ 高情商回答

- 被同学误会什么了？你当时是不是觉得很委屈？能告诉爸爸/妈妈具体发生了什么事吗？有误会的话我们要试着去解释清楚，消除你们之间的误会。我们找时间一起去跟同学聊聊好吗？把产生误会的缘由说清楚。

16 当孩子说他和同学发生了争吵时

✕ 一般的回答

- 没关系，咱们不跟他一般见识，以后不跟他一起玩了。

✓ 高情商回答

- 这听起来就让人挺不开心的！其实，大家存在不同的意见是正常的，因为每个人的想法都不一样，我们可以多跟同学沟通，寻求共识。不论你做什么选择，我相信那都是最好的决定，我都支持你！

17 当孩子说太累了不想学习时

✕ 一般的回答

- 这就觉得累了？吃不了学习的苦，以后就得吃生活的苦！

✓ 高情商回答

- 你辛苦了，学习确实很累，你想休息很正常，就像爸爸/妈妈有时候也会觉得累，不想工作。爸爸/妈妈决定不了你“想不想学习”，但我可以带你去放松一下，调整状态。我们一起去吃点儿好吃的，给你补充下“能量”。

18 当孩子说他怕失败时

✕ 一般的回答

- 有什么好怕的，真胆小，失败了又不会怎么样。

✓ 高情商回答

- 失败并不可怕。小兔子在找到最大的萝卜之前，都要挖出很多小萝卜。因为只有排除了小萝卜的位置，有了对比，小兔子才能知道大萝卜在哪里！你现在做的就是在排除“小萝卜”，你发现的“小萝卜”越多，就离“大萝卜”越来越近啦！

19 当孩子零花钱用完再找你要时

✕ 一般的回答

- 不给，你就知道乱花钱。

✓ 高情商回答

- 爸爸妈妈给你零花钱是为了锻炼你合理花钱的能力，你不能认为那是你应得的，要认真对待每一分钱。
- 我们在用零花钱时应当有计划，不能随心所欲，一次性将所有的钱都花光。你需要学会进行适当的理财规划。

20 孩子问你能不能给他买玩具时

✕ 一般的回答

- 别买了，你已经有很多玩具了。

✓ 高情商回答

- 想要什么东西需要自己去争取。你可以用自己的表现来挣积分，再拿积分找我兑换相应的小玩具，怎么样？
- 这个玩具确实有趣，我们可以先跟它合个影，把它放进愿望清单里面，等你过生日的时候，如果你还很想要它，爸爸/妈妈就把它当作礼物送给你，好不好？

和其他家长这样沟通，维系良好关系



01 当孩子在学校与同学起冲突，对方家长来理论时

✕ 一般的回答

- 这孩子太调皮了，不好意思啊！我让他现在和您家孩子道歉，等回家我一定收拾他！

✓ 高情商回答

- 很抱歉发生这样的事，但我们还是先分别向两个孩子了解一下具体情况吧。如果是我们家孩子的问题，我们一定会一起给您和您家孩子道歉。孩子们既然都动手了，都有不对的地方，我看这件事还是都先了解情况，然后双方一起商量怎么处理吧！
- 不好意思，XXX 家长。我们先同老师和孩子了解下事情的来龙去脉吧。孩子之间发生矛盾是难免的，孩子也应该慢慢去学习如何自己解决问题，如果问题不是很大，我们可以试着让孩子自己去道歉、和解。当然，如果冲突比较严重，我们再介入调解也不迟，您看这样可以吗？

02 当有家长在家长群里夸你的孩子字写得好看时

✕ 一般的回答

- 还行还行，过奖了！

✓ 高情商回答

- 感谢 XXX 爸爸 / 妈妈的夸奖！孩子他自己比较喜欢书法，所以就让他练了一年，字的确是比以前写得好了。一会儿我会把您的赞美转达给孩子的，他一定会很开心！

03 当有家长在家长群里起了争执时

✕ 一般的回答

- 好了，不要吵了。麻烦管理员把不遵守群规的家长请出群。

✓ 高情商回答

- 家长群是家校沟通信息的桥梁，是跟进和交流孩子学习情况的平台，大家有事情的话请私信班主任解决。一直在家长群里发泄情绪，不仅占用公共空间，还影响到家长们的团结氛围。解决问题与维护孩子们之间的情感，需要家长和老师的协作，而不是一味地争执。请大家理性且负责地参与家长群的交流，为孩子们的健康成长树立榜样！

04 当其他家长在家长群里指责你的孩子时

✕ 一般的回答

- 你这人怎么这么不讲理!

✓ 高情商回答

- 我理解您的担忧，但我相信孩子本身是没有什么恶意的，我希望我们可以积极沟通，找到解决问题的最佳方案。
- 这位家长，我能理解您现在很生气。但我现在也不是很了解具体情况，这样，我先找我们家孩子了解一下具体情况，然后我们再通个电话，您看怎么样？

05 当学校活动上其他家长说你家孩子胆小时

✕ 一般的回答

- 这孩子就这样!

✓ 高情商回答

- 他不是胆小，他只是习惯先观察环境，在了解清楚周围情况后再去尝试。

06 当其他家长在家长群吐槽你家孩子真小气时

✕ 一般的回答

- 不好意思，他还不懂事。

✓ 高情商回答

- 我家孩子这是“物权意识”比较强。他自己的东西，他有权决定是否跟别人分享，我们家长也不好强迫他。如果你家孩子也想用，可以先询问他的意愿，好好跟他说的话，他一般都会同意的。

07 当其他家长在家长群说你家孩子没礼貌时

✕ 一般的回答

- 这个孩子是比较内向。

✓ 高情商回答

- 这孩子不是没有礼貌，他从小就在陌生人面前很害羞。你们才见两次面，他还是有警惕心的，等他跟你熟悉起来了，他就会热情地跟你打招呼了。

08 当其他家长向你吐槽孩子的老师时

✕ 一般的回答

- 就是就是!

✓ 高情商回答

- 是吗? 我不太了解这件事, 你是从哪里听说的?

09 当家长会上其他家长夸你家孩子优秀时

✕ 一般的回答

- 哪里哪里, 和你家孩子一比, 差远了!

✓ 高情商回答

- 谢谢, 我也为他骄傲。你家孩子也很优秀啊, 都很棒!

10 当其他家长问你家孩子的成绩时

✕ 一般的回答

- 还行吧。

✓ 高情商回答

- 我还没问老师呢, 你问了吗? 你家孩子成绩怎么样啊?

高效三阶段沟通法， 让家校沟通更轻松



◎ 三阶段沟通法如何让家校沟通更高效

不论是与老师、孩子、其他家长的沟通，还是其他社交场景，我们都可以使用“三阶段沟通法”。这三个阶段分别指沟通的准备阶段、交流阶段、反馈阶段。接下来，我们就假设一个场景，来展开介绍。

场景：女儿回家向我哭诉，老师偏心，上课一直不让她发言。

● 第一，准备阶段

大部分家长听到孩子哭诉，都会忍不住想要立刻去找老师核实或者对质。但如果这个时候去找老师，就容易出现情绪化的表达，不利于解决问题。再者，我们还没有向孩子了解事件的具体经过，又如何和老师核实呢？所以这时，我们就可以在第一阶段做三件事。

一是在第一时间安抚孩子。作为哭诉的当事人，孩子现在心中一定是充满了委屈。我们要先安抚好孩子的情绪，使其冷静下来。可以拍拍孩子的背，抱抱她说：“你这么积极主动地举手，老师都没有点你发言，或许是老师觉得问题太简单了，你一定知道答案。”

二是跟孩子了解事情的原委。等到孩子的情绪稍微平复下来之后，我们就要仔细询问到底发生了什么事情。刚刚孩子可能已经在平复情绪的时候说了一部分，但是我们仍然需要反复地辨别信息的真伪，考虑是否有其他的可能性。比如可以追问“刚才你说你在语文课上举了几次手？”“老师之前也没让你发言吗？”等。

三是梳理和老师交流的要点。在大概了解了事情原委后，我们就需要去和老师进一步确认，并向老师提供合适的解决方法。我们可以考虑“与老师沟通的目的是什么”“我能接受的处理底线是什么”“借此机会，是否可以顺带解决其他类似的问题”等。

● 第二，交流阶段

做好以上准备后，我们的情绪也已经相对冷静一些了。梳理了要点，也会显得更有逻辑。等到真正要和老师交流时，我们就能更有条理。

先向老师表达自己的观察。“昨天我看到我女儿回家时不太开心。她和我说……所以今天我想和您再进一步了解一下，看看到底发生了什么。顺便也想咨询一下，作为家长，我要怎么配合您来教育孩子呢？”这样以“我”为中心的描述，可以很清晰地传达出此次交流的目的。

接下来，我们就需要仔细倾听老师讲述整个事情的经过。这时，我们不要急于打断或反驳。当听到孩子没有提及的细节或者是有出入的地方，我们需要记下来。然后在老师讲述完之后，再向老师确认信息。

最后也许会有两种结果。第一种是误会，那我们就可以通过解释来使误会得到解除；第二种是我们也不认同老师的处理方式，那我们可以说：“感谢老师今天花了 20 分钟时间与我这么细致地沟通具体情况。您说的这个处理方式，我能够理解，不过我不是很认同。这样吧，事情的经过我已经了解了，我过一会儿再向您反馈，行吗？”这样的处理方式可以避免双方带着情绪进行不愉快的沟通，从而更好地解决问题。

● 第三，反馈阶段

和老师沟通完，我们就需要向孩子反馈与老师沟通的情况。如果是误会，我们只要如实地告诉孩子，解开孩子的心结即可。如果不是误会，我们也要把积极的态度传递给孩子，向孩子表明，我们会努力和老师沟通，去解决这个问题，避免造成孩子与老师的关系恶化。除此之外，我们还需要把孩子的反应也同步给老师，让老师了解到这件事的发展过程和结果。在这之后，我们还可以再通过孩子确认老师的处理方式。

与老师商定了处理方式后，我们也需要及时向老师反馈执行情况，信息同步的同时便于了解事件的后续情况。

准备—交流—反馈，这个“三阶段沟通法”，从语言层面的共识落地到行动层面的收尾，适合任何社交场景的沟通。

三阶段沟通法，让交流更轻松

准备阶段



交流阶段



反馈阶段



第三章

两性情感沟通： 让两性关系更和谐

“杀死”爱情的 六种语言陷阱



◎ 你知道语言可以磨灭甚至“杀死”爱情吗？

自开播以来热度就居高不下的综艺节目《再见爱人》中，就有一对很典型的伴侣，也许会让我们从中看到与自己相似的身影。“一点就着”是王诗情和老纪的相处模式，镜头底下的他们好像无时无刻不在吵架。王诗情会说“我已经接受不了”“我不想跟他沟通”“他那语气我就讨厌”……其实，一些让人崩溃的情感问题，早在日常沟通的细节中就已经埋下了隐患。可以说，语言在无形中“杀死”了爱情。在平时不善于回应对方的伴侣之间，对彼此的误解会慢慢积累，积累到一定程度就会开始产生敌意，导致最终分道扬镳。

接下来，我们就来聊聊“杀死”爱情的六种语言陷阱。

● 第一种陷阱：习惯性否定对方“你说得不对”

这可能是大部分人，不光是在伴侣间，而且在亲子、朋友、同事之间都会常出现的沟通习惯。即无论对方说了什么，另一方都会第一时间进行否定和反驳。“不不不，你说得不对”“你说的有问题”“这件小事，

有什么好说的”……在幸福研究领域中具有影响力的心理学作家格雷琴·鲁宾将这种沟通称作“对立性沟通方式”，这种含有攻击性的沟通方式，会让对方本能地产生被质疑、被轻视的感觉。而习惯性反驳的人，其实内心非常害怕被人质疑和否定，所以才会在沟通过程中，用反驳的方式来证明“我是对的”“我没有错”。他们认为，如此一来，才可能在关系中占主导地位，大大降低被羞辱、被惩罚的可能性。

与习惯性否定相反的模式，是有意识的肯定。心理学家盖瑞·查普曼在其著作《爱的五种语言》中就提到“肯定的语言”是表达爱的重要方式之一。因为我们可以从肯定中感受到彼此传递出的关注、关心、支持和欣赏。肯定对方有助于一段优质关系的建立和维系。

● 第二种陷阱：什么都不说，但希望你能懂

在长时间的亲密相处下，伴侣双方或多或少会产生这样的想法：都相处这么久了，他/她不可能不懂我。在这种类型的陷阱中，一方会不自主地期待对方有强大的读心术，可以一秒读懂自己的心。心理学家把这种现象定义为“读心期望”。抱有读心期望的人，会默认不需要告诉伴侣自己的需求，对方就能感受到，并做出相应的回应和支持。但事实上，这是一种不切实际的、非常理想化的愿望。

在不明确表达自己的需求、想法和感受时，对方只能进行猜测，而一旦猜错了，自己就会有极大的失落感和沮丧感；接着产生“肯定是他/

她不在乎我了”这种想法，就会因此而产生埋怨和争吵。所以，这种陷阱是需要我们在一开始的沟通中就有意识地去觉察和跨越的。

● 第三种陷阱：总是回应“我没事，我挺好的”

从某一方面来说，这是一种对自己不能表现出脆弱的不合理要求。类似于第一种陷阱的底层逻辑，害怕一旦袒露出柔软薄弱处，自己会被人看轻、质疑，会失去主导权。所以这种类型的人会为了得到对方的喜欢和重视，刻意隐藏自己“糟糕”的一面。就像电视剧《了不起的麦瑟尔夫人》中，麦瑟尔夫人不希望丈夫面前显露出憔悴的面容，就会每天坚持早起梳妆打扮。虽然光鲜亮丽，但总会让人觉得有一些距离感。不光对方会觉得与你总隔着一堵墙，甚至连你自己都会认为，向外展示的不是真实的自己，从而内心生出一种“虚假感”和“破碎感”，这些都不利于亲密关系的建立和维系。

与这种认知相反，恰恰是表现出真实的、脆弱的、不完美的一面，才有可能敞开彼此的心扉，建立起一段健康的亲密关系。一旦有一方开始袒露，就会带动对方的分享，这样，双方的互动就会更加自在。

● 第四种陷阱：只说客观事实，避谈主观感受

我们会发现一般的争执中至少会有一方持有这样的想法：想要快速、直接地去处理问题，去弄清楚到底是谁对谁错，要听谁的。这个时

候，谈话可以被分为两类。当双方都属于只论对错不谈感受型时，面临问题的双方就会一直拉扯，想要证明对方不对，自己是对的，最终在几个回合后，都早已忘记了谈话的最初目的。也许这个目的只是一次情绪的宣泄，一个愿望的表达。

当其中一方属于感受表达型时，忠于感受的人就会一直觉得对方不理解自己，不在乎自己，没有接纳自己的情绪。这个时候就极有可能会翻起旧账来，让矛盾大大升级。

这种追求快速、高效去解决问题的角度，可以说是时代的产物，我们被社会推动着要“快、快、快”，而忽略了他人的情感需求。我们建立和维系一段深度关系，往往是靠表达感受来实现的。正如在上一个陷阱类型中所说，要袒露心扉，做一个有血有肉的人，而不是成为解决问题的机器。当然，最后还是要落脚到问题上。但最好的方式应该是先调节情绪，再解决问题。这样可以迅速把双方拉到同一个阵营，朝着同一个目标前进，而不是各自为营。

● 第五种陷阱：以为不回应就可以避免矛盾升级

你自己或者身边的人是不是喜欢用“冷战”的方式来应对争吵？会使用这种方式的人，一般不善于用言语表达情绪。在遇到矛盾时，他们并不知道要怎么来表达自己的，所以会习惯性地用沉默来回避现实问题。在他们的认知里，争论是没有结果的，回避比争论更有利于缓解双方的情

绪，不妨彼此都先冷静一下。

除此之外，也有部分人会使用这种特别的方式来“攻击”对方，用“不回应”来压制对方的情绪，以占据主导权，他们认为“只要我不说，你也没招儿，你还会自乱阵脚”。法国心理学家玛丽博士在分析了大量的“冷战型”沟通后，提出了“精神虐待”这一概念，所以能够想象到，被冷战方在这个过程会极其抓狂与崩溃。因此，在与爱人的沟通中，我们需要避免这一种陷阱。

● 第六种陷阱：只输出不输入

在沟通的时候，我们其实都希望被倾听。但在现实中，我们也容易遗忘，其实被倾听也是有前提的。我们需要明白“怎么说”和“怎么听”两个部分，而不是一味地只管自己输出，不去求证对方是否理解了，是否状态不太好，我们需要反过来听听对方的想法。如果你只是一味地输出，对方就会容易情绪过载，进入到“防御性倾听”的模式，也就是虚假地，甚至是厌恶地、有负担地听。所以在沟通中，我们需要留一部分空间给对方来说。

说完了这六种语言陷阱，接下来我们就尝试跳出这些陷阱，学习一下如何在情感话题中做出合适的回应。

做回话高手，让心仪男生喜欢和你聊天



01 当心仪的男生问“吃饭了吗”时

✕ 一般的回答

- 还没有呢 / 吃过了。

✓ 高情商回答

- 光顾着想你，没心情吃饭了。
- 哈哈，上一顿吃了，这一顿还没吃。
- 吃过了，就等你的问候甜点呢！
- 还没，在等你，要不要一起吃饭？
- 正在吃，这菜味道不错，你要不要顺着网线过来尝一尝？
- 还没，要一起吃饭吗？虽然我今天有点儿忙，不过陪你吃顿饭的时间还是有的。
- 没呢，昨天晚上做了一个梦，一个帅哥告诉我今天晚上他要请我吃火锅，我在等那个帅哥呢。
- 还没吃，一个人吃饭没意思，你都不和我一起吃饭。

02 当心仪的男生说“下班了”时

✕ 一般的回答

- 下班了啊，辛苦了，赶紧回家休息休息吧。

✓ 高情商回答

- 真好，欢乐的时光开始了！我先想想一会儿咱们吃什么。

03 当心仪的男生说他最近在看一本书时

✕ 一般的回答

- 哎呀，你好厉害，现在能静下心来看书。

✓ 高情商回答

- 哇，看来你一定有所感悟吧，期待你分享一下呢！

04 当心仪的男生说“喜欢运动”时

✕ 一般的回答

- 喜欢运动好，我也喜欢运动。

✓ 高情商回答

- 我也喜欢。明天周六，我们要不要一起去打羽毛球？

05 当心仪的男生好久没找你时

✕ 一般的回答

- 在干吗 / 吃了吗 / 睡了吗?

✓ 高情商回答

- 我不找你，你不找我，就冲这默契咱也得出去干一杯!
- 听说不主动就不会有故事，所以我来试试。
- 看见你朋友圈发了美食，是在哪儿吃的呀?

06 当心仪的男生问“明天有什么安排”时

✕ 一般的回答

- 没什么安排。

✓ 高情商回答

- 怎么，想打听我行程啊！你要是有安排，我也可以预留出时间。
- 就等着你来安排呢!
- 一切按你意愿安排，我随时恭候!

07 当心仪的男生给你分享美食照片时

✕ 一般的回答

- 看起来不错呢。

✓ 高情商回答

- 不瞒你说，这道菜我会做哦，有机会可以尝尝我的手艺。
- 哼，不理你了，你馋我，你要补偿我。
- 好想看看你做饭的样子，肯定超级帅！
- 你的菜看起来真有食欲，把我都看饿了。

08 当心仪的男生说“加油”时

✕ 一般的回答

- 谢谢，我会的！

✓ 高情商回答

- 有你的鼓励，感觉油量满满的了！
- 有你这句话，足够了！
- 好的，谢谢你的鼓励，我更有信心和动力了！
- 收到！我一定会努力的，不让你的“油”白加！

09 当心仪的男生说“抱歉，因临时有事来不了了”时

✕ 一般的回答

- 好吧，那只能下次再约了。

✓ 高情商回答

- 看不到漂亮的我是你的损失，我可是化了超级好看的妆。
不过你今天还是蛮让我失望的，想想怎么补偿我吧。

10 当心仪的男生说“到家了”时

✕ 一般的回答

- 好的，早点儿休息！

✓ 高情商回答

- 你再晚一分钟，我就要贴寻人启事了。
- 好的呢！今天和你聊得很开心，我都开始期待下一次的见面了。

11 当心仪的男生说“你真的好好看呀”时

✕ 一般的回答

- 谢谢!

✓ 高情商回答

- 我内在更有趣哟!
- 夸得不错, 继续保持!
- 休要花言巧语, 你以为我那么容易上当? 好吧, 我承认被你夸, 真的很开心。

12 当心仪的男生问“这身穿搭好看吗”时

✕ 一般的回答

- 挺帅的!

✓ 高情商回答

- 我看也不过如此嘛! 如此的帅气, 哈哈!
- 好看啊, 上下有呼应! 而且我俩今天真有默契, 都穿的一个色系。

13 当心仪的男生说“追你的人是不是很多”时

✕ 一般的回答

- 还好吧。

✓ 高情商回答

- 确实挺多的，你想插队呀？名额有限啊！
- 是啊，挺多的。但没有一个能比得过你的。

14 当心仪的男生问“你喜欢什么类型的男生”时

✕ 一般的回答

- 像你这样的啊！

✓ 高情商回答

- 你不说你是是什么类型，我怎么知道我喜欢什么类型？
- 我说了，你愿意变成我喜欢的类型吗？
- 你是想让我描述一下你吗？哈哈哈哈哈，开玩笑的。我喜欢衣品好，有责任心的男孩子。
- 我之前一直不确定自己喜欢什么类型，但我现在喜欢能陪我聊天、关心我、懂我的人。

15 当心仪的男生问“你谈过几次恋爱”时

✕ 一般的回答

- 谈过两次。

✓ 高情商回答

- 为了遇见你，我排练了两次。
- 谈过几次我忘了，但和你一定是最后一次。
- 回答这个问题有奖励吗？
- 你是想知道具体的数字，还是想了解我的过去呢？

16 当心仪的男生说“有机会一起看电影”时

✕ 一般的回答

- 好啊！

✓ 高情商回答

- 择日不如撞日，我今天就有时间。
- 好啊，我最近刚好想看 XXX，今晚去看吗？
- 这周末就可以，我搬好小板凳等着喽。

17 当心仪的男生问“你第一眼看见我是什么感觉”时

✕ 一般的回答

- 挺帅的。

✓ 高情商回答

- 确认过眼神，你是我喜欢的人。
- 感觉你适合当我男朋友。
- 这个问题我想了很多次，每一次都有心动的感觉。
- 感觉和西瓜最中间那一块的滋味一样。
- 对你的感觉强烈，却又不太了解。

18 当心仪的男生说“晚安”时

✕ 一般的回答

- 晚安！

✓ 高情商回答

- 晚安，好好休息吧，明天有个好心情。
- 好的，早点儿休息，做个好梦。
- 好的，你先睡，我再想你一会儿。

19 当心仪的男生问“想吃什么”时

✕ 一般的回答

- 都可以啊。

✓ 高情商回答

- 什么都可以，看着你就很下饭。
- 要不这家？我经常吃他家的招牌菜，不知道和你一起会不会更好吃？
- 你点什么我都爱。不过之前听你说喜欢吃 XXX，听说附近有家店味道不错，要不去尝尝？

20 当心仪的男生夸你衣服好看时

✕ 一般的回答

- 谢谢！

✓ 高情商回答

- 因为今天要见你嘛，所以穿得好看一点儿。
- 嗯，我也这么觉得。就喜欢像你这样有眼光的男生。

21 当心仪的男生说“今晚一起吃饭吧”时

✕ 一般的回答

- 好啊。

✓ 高情商回答

- 如果只跟你去的话，我可以。
- 我今天好累啊。如果你来接我的话，也不是不可以。
- 好啊，今天你请吃饭，我请你看电影吧！

22 当心仪的男生问“忙不忙”时

✕ 一般的回答

- 有点儿忙。

✓ 高情商回答

- 确实有点儿忙，但不影响我想你。
- 忙啊，忙啊！忙着想你呢！
- 很忙，不过还是想回一下你。

23 当心仪的男生说“我想你”时

✕ 一般的回答

- 我也想你。

✓ 高情商回答

- 随便想，千万别客气，目前不收费。
- 想我还不赶紧来找我！
- 只是想想，没有行动吗？
- 想我的人很多，但我心里只有你一个。
- 随便想想，还是每天都想？

24 当心仪的男生说“我不太会说话”时

✕ 一般的回答

- 没有，你说得挺好的。

✓ 高情商回答

- 没关系，你慢慢说，我慢慢听。
- 没事的，行动胜过千言万语。
- 那就别说话，看着我就好了！

25 当心仪的男生问“在干吗”时

✕ 一般的回答

- 我在……（实话实说）

✓ 高情商回答

- 在等你说下一句话。
- 在想你。

26 当心仪的男生说他心情不好时

✕ 一般的回答

- 开心点儿，我陪你。

✓ 高情商回答

- 你好，我叫“好心情”，我来找你啦！
- 来找我，我负责赶走各种不开心。
- 那我们一起去吃火锅吧，辣死不开心。
- 谁惹你不开心了，我们去拿西红柿砸他吧，给他点儿颜色瞧瞧！

27 当心仪的男生说“早安”时

✕ 一般的回答

- 早安!

✓ 高情商回答

- 刚睁眼就看见你的消息，真好！早安！
- 心里装着你的一天又开始了，早安！
- 早上好呀！我又带着我的可爱营业了！

28 当心仪的男生问“在吗”时

✕ 一般的回答

- 在的。

✓ 高情商回答

- 只要你找，我随时都在。
- 你的聊天对象已就位。
- 不出意外的话，未来几十年都在。
- 在啊，在啊，等你好久了！
- 在的，想我了可以直说，想我不收费。

代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90

29 当心仪的男生问“睡了吗”时

✕ 一般的回答

- 还没有。

✓ 高情商回答

- 失眠中，你愿意帮我数羊吗？
- 还没呢，正准备和你聊聊天，结果你就发消息了，真巧！
- 有点儿困，正准备睡觉了。但是收到你的消息，我瞬间清醒了，要是别人发的消息，我估计得明早回复了。

30 当心仪的男生问“相信命运吗”时

✕ 一般的回答

- 没想过这个问题。

✓ 高情商回答

- 我只信过一次命，那就是命中注定遇见你。
- 我更相信命运让我们在一起，是想告诉我们，一起努力能够让生活变得更好。
- 如果命里没有你，那我就不相信。

做幽默大师，增加心仪女生对你的好感度



01 当心仪的女生说“我要吃饭了”时

✕ 一般的回答

- 嗯嗯，去吧！

✓ 高情商回答

- 去吧，那等你吃完我们再聊吧，别饿肚子了。
- 和我在一起吃饭时胃口那么好，不知道今天没有我在身边，你的胃口还能那么好吗？

02 当心仪的女生说“我们还不够了解对方”时

✕ 一般的回答

- 我们再相处相处就好了。

✓ 高情商回答

- 你说得对，我们应该花更多时间去了解彼此。你喜欢喝什么？我们可以先从这个小话题开始。

03 当心仪的女生说“我不太擅长这个”时

✕ 一般的回答

- 这其实很简单，你只需要……

✓ 高情商回答

- 没关系，你已经很棒了，这个我擅长，我可以教你，还要感谢你给我一个表现的机会呢。
- 没事，我擅长就行。你有你擅长的，我有我擅长的，我们刚好互补。

04 当心仪的女生说“下次约吃饭”时

✕ 一般的回答

- 好啊！

✓ 高情商回答

- 这个周末有时间吗？我知道有一家餐厅特别不错，周末带你去尝尝，你肯定会喜欢的。
- 好啊！你喜欢吃什么菜系？我先找几家你喜欢吃的餐厅。

05 当心仪的女生说“好冷”时

✕ 一般的回答

- 多穿衣服，多喝热水。

✓ 高情商回答

- 心疼，可惜我这时候没在你身边，别冻感冒了。

06 当心仪的女生说“饿了”时

✕ 一般的回答

- 赶紧去吃饭吧。

✓ 高情商回答

- 正好我也饿了，我们一起去吃吧。

07 当心仪的女生说“我喜欢吃火锅”时

✕ 一般的回答

- 我也是！

✓ 高情商回答

- 话不投机半句多，话若投机吃火锅。我们一起去吃吧！

08 当心仪的女生说“好烦”时

✕ 一般的回答

- 怎么了，遇到什么事了？

✓ 高情商回答

- 是什么惹你心烦了呀？可以跟我说说吗？
- 不要烦，不要烦，我来帮你赶走烦恼。
- 我烦恼的时候就喜欢吃美食，看喜剧。要不等会儿我来接你去吃……（选择她喜欢吃的美食）

09 当心仪的女生说“谢谢”时

✕ 一般的回答

- 不客气。

✓ 高情商回答

- 能帮上你的忙，我才开心呢，是我要和你说“谢谢”。
- 一个“谢谢”，能兑换一个和你一起看电影的机会吗？
- 你的“谢谢”加了蜜吗？为啥我心里这么甜？

10 当心仪的女生说“我比你大”时

✕ 一般的回答

- 你看起来比我小啊!

✓ 高情商回答

- 那我可是有更多时间来陪你一起变老。

11 当心仪的女生说“我们不合适”时

✕ 一般的回答

- 我看我们挺合适的呀!

✓ 高情商回答

- 今天的我不合适，那明天的我再来问一次。

12 当心仪的女生说“今天风真大”时

✕ 一般的回答

- 我帮你挡着。

✓ 高情商回答

- 风这么大，别让风把你刮跑了，要不然我得去追你了。

13 当心仪的女生说“你好有趣呀”时

✕ 一般的回答

- 还行，还行。

✓ 高情商回答

- 大概是你比较特别，发现了我有趣的灵魂。

14 当心仪的女生问“你对我什么感觉”时

✕ 一般的回答

- 感觉挺好的。

✓ 高情商回答

- 这种感觉很难用语言描述。反正挺特别的，我只要看到你的消息就会特别开心！

15 当心仪的女生说“你等我一下”时

✕ 一般的回答

- 好的，不着急。

✓ 高情商回答

- 我懂，不着急，仙女下凡总是需要一些时间的！

16 当心仪的女生问你喜欢什么类型时

✕ 一般的回答

- 像明星 XXX 这种类型的。

✓ 高情商回答

- 我喜欢的类型只有你这样的！
- 容貌像你，性格像你，最好就是你。
- 我喜欢的类型会变，现在就喜欢爱问问题的。
- 我喜欢的样子你都有，你就是我的理想型。
- 我只喜欢两种类型，一种是现在的你，一种是未来的你。

17 当心仪的女生说“天气好热啊”时

✕ 一般的回答

- 那你开空调吧。

✓ 高情商回答

- 那就把你的心向我靠近点儿，毕竟心静（近）自然凉嘛！
- 我也觉得有点儿热，刚好我最近学会了一款自制的饮料，你要不要尝尝？

18 当心仪的女生说“你没有女朋友，谁信呀”时

✕ 一般的回答

- 我骗你干吗！

✓ 高情商回答

- 难道你还没看出来，我一直在等你，可不要辜负我哟！
- 如果你答应做我女朋友的话，那我就有了。
- 是不是要等到你愿意做我女朋友的那一天，你才能相信我之前没女朋友？

19 当心仪的女生说“我才不是美女”时

✕ 一般的回答

- 不，你是。

✓ 高情商回答

- 听到这话，我下巴都吓掉了！
- 那世界上就没有美女了！
- 长得好看的女生都会“骗人”。
- 看来你对漂亮的要求很高啊！

20 当心仪的女生说“你经常这样哄女孩吗”时

✕ 一般的回答

- 你可别冤枉我了。

✓ 高情商回答

- 怎么会？只有你而已，是你让我第一次觉得自己像个恋爱专家。
- 其实我不太擅长哄人，我只是想要关心你而已。

21 当心仪的女生说“你怎么现在还没结婚”时

✕ 一般的回答

- 这不是没找到合适的嘛。

✓ 高情商回答

- 谁让你老赖在我心里不走！
- 向你学习，优秀的人都是压轴出场！
- 因为你还没有点头，到时候没有新娘，岂不是没法儿收场。
- 因为在等你，我不想将就。

22 当心仪的女生问“你为什么喜欢我”时

✕ 一般的回答

- 因为你善良 / 漂亮 / 成熟 / 稳重。

✓ 高情商回答

- 刚才我的心咯噔了一下，它说，情不自禁！
- 这个答案有点儿复杂，我想用余生来解释给你听。
- 心决定的东西，用嘴很难说清楚。
- 没办法，谁让我眼光独到呢！
- 我摊牌了，既是一见钟情，也是蓄谋已久。

23 当心仪的女生说“你太幼稚了”时

✕ 一般的回答

- 我不觉得我幼稚。

✓ 高情商回答

- 哎呀！你要不说，我还以为我那是幽默呢！没办法，和你在一起太开心了。

24 当心仪的女生说“你真会说话”时

☒ 一般的回答

- 谢谢夸奖！

☒ 高情商回答

- 我除了会说话，还有一颗真诚的心。

25 当心仪的女生说“怎么不回我消息啊”时

☒ 一般的回答

- 刚在忙，没看到你的消息。

☒ 高情商回答

- 我刚开完会，就看到你的消息，好开心呀！

26 当心仪的女生问“去哪儿吃饭”时

☒ 一般的回答

- 随便吃什么都可以。

☒ 高情商回答

- 听你的，和你吃什么都香。

27 当心仪的女生说“哈哈”时

✕ 一般的回答

- （微笑表情包）

✓ 高情商回答

- 爱笑的人运气不会太差，你最近肯定运气爆棚了。
- 原来你这么自律，笑两声就停？
- “哈哈”感觉太冷了，不符合你的气质，我申请下次换成“哈哈哈”。

28 当心仪的女生问“想我了吗”时

✕ 一般的回答

- 想你了。

✓ 高情商回答

- 说不想吧，有点儿不诚实；说想吧，又见不到，难受！
- 把你位置发给我看看，看看我的心又跑哪里去了！
- 如果思念有声音，我这里一定震耳欲聋。
- 当然，今天穿了一双想去找你的鞋。
- 如果想你需要收费的话，我已经负债累累了。

29 当心仪的女生说“我去洗澡了”时

✕ 一般的回答

- 嗯嗯，去吧！

✓ 高情商回答

- 去吧，快速洗掉一天的不开心。
- 快去吧，洗完之后心情一定会更好！
- 记得多泡一会儿，让疲惫都随水流走，换回来一个活力满满的自己。

30 当心仪的女生生气时

✕ 一般的回答

- 是我惹你生气了，对不起。

✓ 高情商回答

- 是谁惹你生气了？他肯定是个笨蛋。看在他智商欠费的分儿上，你就原谅他吧。我保证他肯定不会再犯。
- 简直没天理，你怎么连生气都这么好看？我错了，别和我一般见识好不好？

31 当心仪的女生问是她重要还是游戏重要时

✕ 一般的回答

- 当然是你了。

✓ 高情商回答

- 我只爱游戏一时，却爱你一世。

32 当心仪的女生问“你怎么这么黑”时

✕ 一般的回答

- 在外面晒的。

✓ 高情商回答

- 因为我是一个打着灯笼都找不到的好男人呀！

33 当心仪的女生说“喜欢看电影”时

✕ 一般的回答

- 我也是。

✓ 高情商回答

- 最近新上映了好几部电影，你喜欢看哪一部？我们一起去看看吧！

34 当心仪的女生问“怎么不说话了”时

✕ 一般的回答

- 刚刚在忙呢。

✓ 高情商回答

- 和重要的人说话，当然要字斟句酌啦！
- 你换个头像吧，总是让人看得入迷，忘了说话。
- 想你想到入神，这会儿才回过神来。

35 当心仪的女生说“我不太会聊天”时

✕ 一般的回答

- 哪有，你聊得挺好的。

✓ 高情商回答

- 没关系，你慢慢说，我慢慢听，跟你聊什么我都开心。
- 不是不会聊，只是没碰上对的人，你看，我们聊得多好。
- 其实我也是，只不过和你相处，总觉得和别人不一样，特别的自在。所以我也就说话说得多了。

36 当心仪的女生说“下雨了”时

✕ 一般的回答

- 是啊，还挺大的。

✓ 高情商回答

- 看，你不在我身边，连老天都难过得哭了。

37 当心仪的女生问“你觉得我胖吗”时

✕ 一般的回答

- 不胖啊，刚刚好。

✓ 高情商回答

- 你在我心里的重量刚刚好。

38 当心仪的女生说“好无聊”时

✕ 一般的回答

- 我也好无聊。

✓ 高情商回答

- 那我给你讲一个笑话吧……

39 当心仪的女生说“长痘痘了”时

✕ 一般的回答

- 最近别吃辣的了。

✓ 高情商回答

- 哇！这就是传说中的“美得冒泡”吗？
- 痘痘总喜欢长在好看的人脸上，毕竟已经这么好看了，老天总是公平的。
- 你不说我还真没发现呢，这一两颗痘痘一点儿也不影响你的美！

40 当心仪的女生说“你怎么那么逗”时

✕ 一般的回答

- 这不想让你开心点嘛。

✓ 高情商回答

- 毕竟我的使命是要逗你开心呀！
- 是吗？那看来你也是一颗“开心果”！
- 哈哈，被你看出来了，我可是公认的幽默大师。

41 当心仪的女生说“感冒了，好难受”时

✕ 一般的回答

- 多喝热水。

✓ 高情商回答

- 来人呀，快传太医。
- 你有什么症状？真的好担心你。我去给你买药。
- 看你不舒服，我真的好着急，还能下楼吗？我陪你看医生吧！

42 当心仪的女生说“你怎么那么忙”时

✕ 一般的回答

- 工作多，没办法。

✓ 高情商回答

- 忙完这阵，就能有个小长假陪你了。一想到这，我就恨不得变成永动机。
- 我得抽空多忙一会儿啊，因为想你的时候一发不可收。

43 当心仪的女生问“在干吗呢”时

✕ 一般的回答

- 没干吗。

✓ 高情商回答

- 我在想你会不会想我。
- 猜猜看，猜对有奖励。
- 在等喜欢的人和我聊天，刚好我等到了！
- 在回消息给一个很好看的人，你收到了吗？
- 在想你这个时候在干吗呢，你就来找我了，我们真是心有灵犀。

44 当心仪的女生说“失眠了”时

✕ 一般的回答

- 最近是有什么烦心事吗？

✓ 高情商回答

- 好事啊，失眠是因为你出现在别人的梦里，有人想你了。
- 我给你打电话，给你讲一个睡前故事吧。
- 你要不睡，我怎么在梦里见到你！

45 当心仪的女生说“我在忙呢”时

✕ 一般的回答

- 那你忙吧。

✓ 高情商回答

- 我想你一定是在忙，所以你只要看前面三个字就好了。
- 看到你这么忙，我自惭形秽。我也要去忙了，等会儿再来找你。

46 当心仪的女生说“今天好累啊”时

✕ 一般的回答

- 那就休息下。

✓ 高情商回答

- 你都在我心里跑一整天了，能不累吗？
- 其实我很佩服你能扛这么多事，好厉害！
- 那今天就由我“跑”向你啦！
- 你的专属按摩师申请上工！
- 快过来，我的肩膀给你靠下。

聪明的老婆， 如何回复老公

代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90



01 当老公说“今晚要应酬，晚点儿回来”时

✕ 一般的回答

- 你怎么又有应酬啊？

✓ 高情商回答

- 那你大概什么时候到家？我给你准备好醒酒茶。
- 优秀的男人真不容易，少喝点儿酒，多注意身体。
- 男人在外面也要保护好自己哟，我会想你的。

02 当老公说“今天要和朋友出去喝点儿小酒”时

✕ 一般的回答

- 喝酒伤身，不许去。

✓ 高情商回答

- 你舍得把我一个人扔在家里担心你吗？
- 那今天我也不做饭了，和朋友出去吃。我10点之前可以到家，你大概几点到家呢？

03 当老公说“我今天好累”时

✕ 一般的回答

- 那你吃完饭，早点儿休息吧。

✓ 高情商回答

- 努力工作的你很优秀，可是我也很心疼。
- 心疼地抱抱你，给你补充“能量”！
- 有什么事，你都可以跟我说，我们共同面对。
- 今晚给你做你爱吃的菜。

04 当老公说“你什么都不懂”时

✕ 一般的回答

- 我怎么就不懂了？

✓ 高情商回答

- 那是你的心像浩瀚宇宙，我还没有全部参透呢！
- 也许我是不懂，那我能做的就是尽量地支持你。
- 我也想理解你，你可以多说说你的想法吗？
- 是的，我确实不懂。所以你就多和我说一点儿，也许我就理解了。

05 当你说了两遍，老公没回应时

✕ 一般的回答

- 你倒是给点儿回应啊！

✓ 高情商回答

- 那边那个拥有完美侧颜的帅哥，我能看看你的正脸不？
- （走过去，在他耳边轻轻说）这位大帅哥在忙什么呢？
- 哔哔哔，本人的火警报警器正在报警中。

06 当老公说“我升职加薪了”时

✕ 一般的回答

- 恭喜你，老公！

✓ 高情商回答

- 哇，太棒了！你看你平时这么努力，大家都能看得到。今天我们出去庆祝一下吧！
- 功夫不负有心人，谢谢老公的努力，也心疼你的辛苦。我做好了你爱吃的大餐，在家等你回来哟！
- 亲爱的，你太棒了！这一切都是你努力的结果，升职加薪只是早晚的事，我们都为你感到开心。

07 当老公催你快一点儿时

✕ 一般的回答

- 快了快了快了，马上。

✓ 高情商回答

- 亲爱的，进度已加载到 70%，请你再耐心等待 5 分钟啦。
- 抱歉，我的时间管理系统出现故障，现在你只能接受时间延迟一会儿啦。

08 当老公说“我妈不容易”时

✕ 一般的回答

- 就你妈一个人不容易吗？

✓ 高情商回答

- 嗯，确实不容易，咱得多孝顺她。要不你每个月的零花钱匀出来，雇一个家政阿姨。
- 作为儿媳妇，我会多体谅咱妈。我也支持你这个儿子多用一些实际的行动孝顺她。
- 我妈也是，把我带大太不容易了，我特别理解你。以后你也要多孝顺我妈，多想着她一些哟。

09 当老公说“辛苦了，老婆”时

✕ 一般的回答

- 谢谢亲爱的。

✓ 高情商回答

- 是啊，老公。我最近真的有点儿累了，这会儿我特别想让你抱抱我。
- 最近确实有点儿累了，不过有你这句话，我又元气满满啦。
- 老公你也辛苦了，我们今天要不犒劳一下自己，出去吃一顿大餐吧！

10 当老公说“这孩子都是你惯的”时

✕ 一般的回答

- 你就站着说话不腰疼吧。

✓ 高情商回答

- 那你给我示范一下“不惯”的方法吧！从明天开始，孩子就交给你负责了哟。
- 我这不叫“惯”，叫作接纳情绪，满足合理需求。

11 当老公给你买礼物时

✕ 一般的回答

- 谢谢亲爱的。

✓ 高情商回答

- 谢谢亲爱的！你好用心呀，怪不得我的朋友都羡慕我找了个这么好的老公，有你真好。
- 还是你懂我，这个礼物我很喜欢！
- 谢谢老公给我的惊喜，因为有你，我感觉自己好幸福。

代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90

12 当老公给你发红包时

✕ 一般的回答

- 谢谢，这也不多啊。

✓ 高情商回答

- 你是我致富道路上最大的功臣。
- 收到红包的一瞬间，只想自夸一句，我的眼光真好。
- 一出手就这么大方，果然还得是你！
- 你的爱我收到了哟！

13 当老公回复你“哦”时

✕ 一般的回答

- 你就没其他话跟我说了吗？老回个“哦”。

✓ 高情商回答

- 你能借我两块钱吗？感觉咱俩的感情淡了，我想买包盐拌一下。
- 感觉你在敷衍我，我伤心了。

14 当老公说“我生气了”时

✕ 一般的回答

- 你别生气了。

✓ 高情商回答

- （拿起手机，唤醒智能语音助手，大声问它）老公生气了怎么办？
- 可以告诉我怎么了吗？我好立马改正，保证没有下次，别生气啦！

聪明的老公， 如何回复老婆



01 老婆过生日前提醒你时

✕ 一般的回答

- 我记着呢。

✓ 高情商回答

- 哎呀，你怎么自己说出来了，我本来还想给你一个惊喜呢。
- （笑着）既然你提醒我了，我要不把礼物也提前给你？

02 当老婆问“我穿哪件衣服好看”时

✕ 一般的回答

- 你穿哪件都好看。

✓ 高情商回答

- 这两件风格不一样，一件偏正式，一件偏休闲，要不两件都买呗！
- 这一件显得你气质更好，我喜欢这件，你觉得怎么样？
- 我今天刚好穿的是蓝色，要不选这件吧，我们穿情侣装。

03 当老婆说她感冒难受时

✕ 一般的回答

- 多喝热水，多休息。

✓ 高情商回答

- 看你的小鼻子都擦红了，看着实在让人心疼。（拥抱）
- 亲爱的，你是不是鼻子塞住了，头痛不痛啊？
- 水果已经切好了，你想不想吃一些？多补充维生素，才能快点儿好起来。

04 当老婆吐槽你挣钱少时

✕ 一般的回答

- 除了说这个，你还能说点儿别的吗？

✓ 高情商回答

- 我上次看到一个财商培训班，要不我们一起去进修一下？
- 其实我也一直在寻找更好的工作机会和项目。请相信我，只要有机会，我一定会全力以赴，争取取得更好的成绩。
- 我最近也在考虑这个问题，咱们一起商量一下我的职业规划吧。

05 当老婆说“老公，你真好”时

✕ 一般的回答

- 你现在才知道啊！

✓ 高情商回答

- 没有这么好的老婆，怎么会有这么好的老公呢？
- 因为你值得我好好对待呀，一直都想告诉你，我有多幸运，才遇见了你。
- 我的老婆，非常感谢你对我的认可，我一定会加倍地好好照顾你、呵护你。

06 当老婆怪你不接电话时

✕ 一般的回答

- 我在忙啊，没时间回。

✓ 高情商回答

- （第一时间回复）老婆，我现在有点儿事要忙，忙完立即回你电话。
- 对不起，让你担心了。我这就告诉手机，让它下次大声提醒我。

07 当老婆觉得婆婆不喜欢她时

✕ 一般的回答

- 哪有，我妈可喜欢你了。

✓ 高情商回答

- 怎么会？她不是不喜欢你，只是比较内敛，不善于表达情感。你瞧她对我不也是一样的嘛。

08 当老婆抱怨你变了时

✕ 一般的回答

- 又怎么了？

✓ 高情商回答

- 是的，我是变了，变得更爱你了。（拥抱）
- 老婆，你不知道你老公“八面玲珑”吗？现在你才看到了我的两面。
- 你说的没错，以前谈恋爱的时候，我只看得到当下的幸福。

现在结婚了，我更想为咱俩创造一个美好的未来。可能最近忙于奔波，忽视了你的感受，对不起呀。

09 当老婆说“你不关心我”时

✕ 一般的回答

- 我还不够关心你啊。

✓ 高情商回答

- 关心是把你“关”在心里，而不是挂在嘴上的。
- 关心一个人不是天天围着她转，而是在她需要的时候及时出现。你看，我这不就来了吗？

10 当老婆埋怨你不顾家时

✕ 一般的回答

- 我还不是要赚钱养家啊。

✓ 高情商回答

- 因为我有一位贤良淑德的老婆照顾着我和这个家，我才能专心忙事业，没有后顾之忧呀。多亏有你，辛苦你了！
- 我最近确实在外出差比较忙，疏于照顾你和这个家了，真是辛苦你了，请问我能有幸拥抱你一下吗？
- 全由你一人承担，确实太辛苦了！现在家里有什么家务活要干的，全都交给我吧！

11 当老婆说“我没错”时

✕ 一般的回答

- 好好好，你没错。

✓ 高情商回答

- 我谨记家规。家规第一条：老婆永远是对的；第二条：如果老婆错了，请参阅第一条。
- （唱歌）错错错，是我的错。

12 当老婆不回复消息时

✕ 一般的回答

- 人呢？

✓ 高情商回答

- 我感觉我有必要换个手机了，换个能收到你消息的。
- 发生什么事了吗？一直收不到你消息我会担心的。
- 你好，请问你看到我老婆了吗？她好久没回我消息了。唉，也不知道去哪儿了！
- 怎么还没回消息？没关系，等待时间越长，惊喜才会越大。

13 当老婆表示她生气了时

✕ 一般的回答

- 我错了，别生气了。

✓ 高情商回答

- 小人不才，不知道哪里惹娘娘生气了，望娘娘明示。
- 是哪个坏家伙把我的宝贝惹生气了？原来是我自己呀。我知错了。

14 当老婆说“我胖了”时

✕ 一般的回答

- 胖点儿好看。

✓ 高情商回答

- 太瘦小的身材怎么容得下你这有趣的灵魂呢。
- 你是我的“重点保护对象”，重点儿才可以被多多保护！
- 哪里胖了，我认真看看，只看到你皮肤越来越好了。
- 我就说嘛，看你越来越可爱了，原来是可爱在膨胀。

这样与伴侣沟通，保持高质量的亲密关系



01 当伴侣已读却不回消息时

✕ 一般的回答

- 你干啥去了，给你发了消息都不回？

✓ 高情商回答

- 老公 / 老婆，我知道你最近工作挺忙的。但忙碌的同时也麻烦为我“开个小差”，回一下我的消息哟。
- 亲爱的是不是还在工作呀？辛苦啦！
- 亲爱的再不理我，我就要难过得流泪了！
- 好大胆，半天不理我，仗着自己好看，竟敢如此对我。
- 告诉我是哪句话让你沉默了，我撤回它还不行吗？
- 那么久都没收到你消息，你不会被别人“抢走”了吧？
- 忙完记得回我消息哟，我在等你。
- 如果沉默是金，看来你已经发财了。
- 不回消息就拿手机换个不锈钢盆吧！

02 当伴侣说好难过时

✕ 一般的回答

- 别难过了。

✓ 高情商回答

- 今天我请客，请你快乐！
- 我永远是你的树洞，把所有不开心都“倒”进我这里吧。
- 你这样我会很心疼的，发生什么事了，快和我说说。

03 当伴侣总挑你毛病时

✕ 一般的回答

- 你怎么这么多事！

✓ 高情商回答

- 那你觉得怎么做会更好呢？有什么方法吗？你不会这么小气不想告诉我吧！
- 看来我改正缺点的速度有点儿跟不上你的标准了，我还需要“努力努力再努力”呀！
- 我知道你是一个对自己和他人要求很高的人，你也是为我好，但一直被挑剔，我心里会很难过的。

04 当伴侣生气时

✕ 一般的回答

- 别生气了！

✓ 高情商回答

- 不要生气，否则我也会很难受的哟！
- 我接下来打算哄你了，希望你给我点儿面子啊。
- 什么事情让你心里觉得不太舒坦呢？如果你想找人倾诉，我随时都在哟。
代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90
- 你怎么能凶我，我可是你老了还要和你相依为伴的人呢！

05 当伴侣把饭菜烧得不合你胃口，问你觉得怎么样时

✕ 一般的回答

- 太难吃了！

✓ 高情商回答

- 我觉得你做饭有一种独特的风格，叫作“创意料理”，你太有才啦！
- 现在都提倡饮食要少油少盐，我也是时候改改口味了。
- 这肉挺好吃的，耐嚼，可以多回味回味。

06 当伴侣生气时说“我们离婚吧”

✕ 一般的回答

- 你能不能不要老是动不动就提离婚啊！

✓ 高情商回答

- 想都别想！我还想等白发苍苍，手牵着手陪你去散步呢！
- 那就离吧，一切都归你，孩子、房子、车子都归你。哦，还有我也归你，你走到哪儿我跟到哪儿。

07 当伴侣和你冷战时

✕ 一般的回答

- 你有本事一辈子都别和我说话！

✓ 高情商回答

- 我感觉我们最近挺默契的，都纯靠精神交流了。
- （阿嚏）我好像感冒了，估计是你态度太冷，冻到我了。
- 麻烦你帮我拿个“台阶”过来吧，我想要下去！
- 论“憋气”，你估计可以拿大奖了！
- 你有没有觉得，家里现在特别冷啊！

08 当伴侣埋怨你不重视他 / 她的家人时

✕ 一般的回答

- 哪有啊，我这还不重视吗？

✓ 高情商回答

- 我嘴巴比较笨，所以我更喜欢用行动来表示。
- 是不是我在哪里疏忽了他们，你直接和我说，我下次注意。
- 我刚才没第一时间照顾他们的感受，是我疏忽了。

09 当伴侣和你翻旧账时

✕ 一般的回答

- 你又来了！

✓ 高情商回答

- 你现在情绪不稳定，不利于我们沟通。我陪着你，等你冷静下来，我们再接着讨论这个问题。
- 我知道你现在很生气，这段时间我没有照顾好你的感受，我感到很抱歉。但是，这样翻旧账会让我感到很难受，下次遇到类似的问题，你可以心平气和地告诉我吗？我们一起商量怎么解决，好吗？

10 当伴侣说你太自私时

✕ 一般的回答

- 你才自私呢!

✓ 高情商回答

- 我很在乎你，很想为你做些什么，你愿意告诉我吗?
- 我知道你想让我把你放在第一位，但我觉得我们各自要把自己放在第一位，先学会爱自己，才能更好地呵护对方。
- 我不知道我在哪个方面没顾及你的感受，你可以和我说。

11 当伴侣向你抱怨工作时

✕ 一般的回答

- 咱不干了!

✓ 高情商回答

- 你要是受了委屈，可以跟我讲讲，要不然你老公/老婆怎么为你排忧解难呢?
- 如果你想干，我就百分之百无条件地支持你;如果你实在不想干了，咱们就先歇一歇，调整一下。

六大黄金法则， 让两性关系更亲密



◎ 高质量的亲密关系离不开高质量的沟通

两性心理学家约翰·格雷曾用了7年时间，咨询调查了25000人，最终提出了“火星金星理论”。他将男人女人比作来自两个不同星球的人，二者拥有截然不同的思维模式，在20个方面表现出巨大差异。比如，其中一个不同就是，女人喜欢表达自己的情绪，她们会抱怨“今天累死了，做了好多工作，一刻都没有休息”，这个时候她们需要的往往只是伴侣专心地听，不要讲话。而男人这个时候会没有办法专心地倾听，他们从听到抱怨的时候起，就已经开始出谋划策，想要帮助解决问题。所以，他们就会安慰说“你回家了就应该好好休息，不要因为这些事情烦心了”。

对男人而言，回家之后，让自己感觉好一些的办法，就是往沙发上一躺，忘掉所有的烦恼。如果这个时候，伴侣问“今天过得怎么样”，而男人闭口不语，女人可能会开始疑惑和猜疑“他为什么不和我说话？”“我们感情淡了吗？”

所以，我们有必要了解两性之间的差异，掌握高质量沟通的法则。

● 黄金法则一：无关对错，我们只是不同

不论是两性之间生理、心理上的差异，还是成长环境、生活习惯、语言习惯、兴趣爱好的不同，都是无关对错的，只是不一样而已。比如，在一对想要保持身材的情侣中，可能有一方为了饮食自由，愿意花更多时间在健身房；但另一方也许会偏向以控制饮食为主、舒缓运动为辅的方式，如平时注意饮食清淡，在家做做瑜伽。他们对完美身材的追求是相似的，但采取的行动却截然不同。

这个时候，要是其中一方劝说“有空带你去健身房跑步吧，你看看你待在家里，四肢都要退化了”，另一方可能就会开始不服气：“我也有在做瑜伽的，好吗？再说了，我吃的东西比你健康多了”。这种情况下双方就会陷入我们开篇讲的陷阱一：习惯性否定。两个人会开始争执谁的生活方式是正确的，谁的是错误的，并试图去改变对方，让对方和自己保持一致。这就发生了越界的行为，双方都感受不到被理解、被尊重。所以，我们首先需要做到尊重彼此的差异，在此基础上，为了促进情感交流，可以选择一些双方都能接受的运动和饮食方式。

● 黄金法则二：用“我语”来沟通

你发现了吗？我们大部分人争吵时都有一个特点，就是习惯用“你语”来沟通。

“你能不能快点儿，磨磨唧唧的。”

“你怎么老是不听别人说话啊！”

“你做事能不能上点儿心啊！”

……

这些都是以“你”为中心的话语。使用“你语”容易让对方觉得自己被否定和指责了，从而引发防御和攻击，两人的情绪炸弹会被瞬间引爆，大大增加了沟通难度。

而“我语”是一种以“我”为中心的表达方式。比如上面的那几句话就可以更改为“我语”：

“我看到你走得这么慢，我有点儿着急了。”

“我已经说了三遍了，你还没有开始。”

“我看到你没把衣服拧干就晾出去了，你要拧干一点儿。”

这些都是以“我”为主体来表达自己的事实、体会到的感受、期待的需求，可以更有效地传达出自己想表达的意思，避免被误解。

● 黄金法则三：描述事实，避免道德批判

除了上面所说的容易引发负面情绪的“你语”之外，还有一个习惯，会让你的语言变成一种利器，“伤人”于无形中。这就是道德批判，可以简单地理解为“贴标签”。比如，男生迟到了几分钟，女生责怪他“你就是一个没有责任感的人，做什么事都是这样”。这里的“没有责任感”就属于道德批判，已经上升到评判人品了。男生可能本来是很内疚的，

一路上就想着一会儿要道歉，听到这样的话后可能会反过来抱怨女生不成熟，不理解自己。

这里我们可以结合法则二，来改变一下自己的表达，改为“刚才我在冷风里站了几分钟（事实），又冷又饿的（身体感受），感觉没有被你重视，我有点儿生气了（心理感受），哼！”这样一来，男生自然也就明白了，会道歉并作出一些补偿。

● 黄金法则四：用请求式的话语来代替命令式的“不”

我们有时候在表达自己的需求时，习惯性地用“不”来表达。比如“你不要把碗放在这里”“你不要再玩手机了”“你不要吵了”“你不要把袜子脱在这里”……这些“不”在对方听起来，就是在否定和批评他。这不仅会引发对方的愤怒，同时也会积累自身的负面情绪。

你可以尝试分别来说下面这几组话，体会一下自己的情绪反应。

“你不要把碗放在这里！”//“你把碗放到水池去，好吗？”

“你不要再玩手机了！”//“我们早点儿睡觉可以吗？”

“你不要吵了！”//“我有点儿累了，声音稍微小点儿可以吗？”

“你不要把袜子脱在这里！”//“你能把袜子放到脏衣篮里去吗？”

前后情绪反应是不是有所不同？后面的表达方式既清楚地表达了你的需求，并且情绪也比较平稳。可能会有人质疑，这样说话就真的有用吗？对方真的就能按照你说的做吗？这个就要涉及法则五的内容了。

● 黄金法则五：放下“改变对方”的执念

当对方拒绝改变，而我们又“非要改变对方不可”时，这就成了沟通最大的阻碍了，我们会陷入与对方的争执当中。或许我们是希望对方能有好的生活习惯，能够为自己提供一个好的休息环境，希望……这些期望有的时候是对自己有益的，有的时候是想要对方也变好。但当对方没有这个改变的动机，又受到你强硬干涉的压力时，就会不自觉地往你期待的反方向发展，甚至会破坏你们的亲密关系。

所以我们需要接受对方是谁，也要接受对方不是谁。这样做之后，我们就会放下“改变对方”的执念，取而代之的是退回“关系层面”，在满足双方的需求上去努力。

● 黄金法则六：分析共同需求，寻找合理方案

在法则五的基础上，我们在遇到一些矛盾的时候，可以等双方的情绪平稳下来后，分析一下双方共同的需求，再来考虑是否有双方都可以接受的方案。

比如有一对夫妻，一方比较注重储蓄和理财，而另一方提倡及时行乐，喜欢去尝试各种不同的体验。这两个人看似消费观念不同，但其实他们也会有共同的需求。如两个人都喜欢旅行，共同约定每年完成一次远行，这个时候他们就有了共同的财务目标。他们可以先确

定远行的预算，再商量需要怎么通过储蓄的方式实现，思考在满足双方一定消费空间的基础上，每个月用于储蓄的比例是多少，或者可以取消哪些不必要的消费……总之，我们需要共同解决问题，满足需求，而不是站在对立面去制造问题。

掌握黄金法则，让沟通质量更高

用“我语”来表达事实和自己的感受



这都是借口!

谈论感受，询问对方的需求



积极回应，并提前说明特殊情况

那你以后回复消息可以快一点儿吗?

当然可以。就算再忙，我也会第一时间回复你，你看这样可以吗?



第四章

其他场合沟通： 让人际交往更融洽

成年子女与 父母的相处之道



◎ 成年之后发现，父母变得越来越难相处

常听到一句话：我们总是把最好的脾气给了别人，把最坏的脾气留给了最亲近的人。这句话用来形容成年子女与父母的关系也很贴切。我们成年之后会发现，父母好像变得越来越难相处。本想着自己有了点儿小积蓄，可以多孝顺他们。但是给父母钱吧，他们总舍不得花，还是那么省吃俭用；买东西吧，又被他们说浪费钱，不懂得过日子。有时候，父母给我们提一些建议，我们又会莫名觉得不耐烦……这些生活中的一句话、一个动作、一件小事，都可能会快速地引起我们的负面情绪。那些热切的关心，最后却变成了引发一次次争吵的导火索。

● 我们越过了父母的边界

这其实都与心理学上所说的“心理边界”有关。我们想要孝顺父母，想要他们改变从前不健康、不舒适的“苦日子”的生活方式，但这极易越过父母的“自我”边界。本来是“我管我的，你管你的，我们和平相处”，但现在你突然开始试图掌控他们的生活，他们就感觉自己的心理领地受

到了侵犯。

蔓蔓平时和母亲相处得还不错，但最近因为一件“小事”，两人从开始的争吵发展到了冷战。母亲想去理发店烫一个新发型，就把自己的想法告诉了蔓蔓。蔓蔓是很支持母亲改变发型的，但是在发型的选择上和母亲有了很大的分歧。母亲想要烫一个和小区阿姨们差不多的发型——卷卷的爆炸头。蔓蔓觉得这种发型不好看，显得人太老气了，就不让母亲烫。一开始，两人还能心平气和地陈述自己的想法。几轮对话下来，沟通的氛围就变得紧张起来，两人开始“针尖对麦芒”。

“我都说了，不好看不好看，您怎么就不听呢！这种发型很老气的，到时烫完，您又要和我说个没完了。”

“你管它好不好看，我要烫什么发型还要你管吗？我自己喜欢就行了呀！”

两人就这样你一句我一句地反驳着对方，最后两个人都气得面红耳赤，不欢而散。等到蔓蔓冷静下来时，突然回想起以往母亲也用过同样的方式来干涉自己的穿着打扮。当时的自己，一听到类似的唠叨就烦，很容易有情绪，就觉得自己的穿衣自由被限制了，没有得到应有的尊重和理解。此时的母亲应该也是这样的心情吧，所以才会如此生气。这让蔓蔓开始反思自己的关心是不是用错了方式，用了自以为正确的方式，去教导父母如何生活，就像父母年轻时把他们的观点强加给自己一样。

几番思考之后，蔓蔓决定去和母亲道歉：“妈，我刚才说话有点儿

重了，对不起！其实您的发型，您自己决定就好了，我没有权利来干涉的，您自己喜欢就好。”说完的那一刻，蔓蔓如释重负，母亲的脸上也出现了笑容。两人就刚才的沟通开始了各自的“检讨”。这也让蔓蔓更坚定了“要改变和父母的相处方式，不要总想着改变他们”的想法。就像以往希望他们可以尊重自己一样，试图去尊重父母的想法，接受他们和自己的差异。

● 父母越过了我们的边界

反过来，也有年老的父母“越界”的行为。这个时候，我们要做的就是，维护好自我边界，尽量不受到父母的影响。

已经 36 岁的李丹，是一家世界五百强企业的中层领导，但依然对怎么和母亲沟通感到苦恼。李丹的父亲早逝，她是由母亲一个人辛苦带大的。每次她和母亲发生矛盾时，母亲就会委屈地说自己命苦，好不容易一个人带大了女儿，现在女儿却开始嫌弃自己了。母亲一用这个“杀手锏”，李丹就会觉得既内疚又无奈，最后也只能顺着母亲了。

表面上，母亲是在利用李丹的内疚来达到让女儿听话的目的。但其实这就像抛接球一样，如果母亲抛的这个球，李丹没有去接，那自然就落了地。也就是当李丹的母亲越界时，李丹的顺从，其实是给了母亲授权，母亲接收到的潜台词是“你可以用你的方式来干涉我的生活”。所以这也导致母亲把手越伸越长，李丹也越来越纠结、痛苦。

这个时候，李丹需要做出改变，改变“父母的痛苦是我们的错，儿女有责任去解决他们的痛苦”的认知，要意识到母亲的委屈不是她的错。因为每一个人都需要为自己的情绪、行为和需求负责。反过来说，我们没必要去承担他人的情绪、行为和需求，即使是身边最亲的人。这才是独立的成年人该有的成熟心智。我们需要把父母的失落和自己的人生分开，在一次次设定边界的过程中，让父母慢慢地接受“子女是独立的个体，父母也没有干涉的权利，要学会尊重”的观念。

代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90

● 建立和维护好自己的边界

总的来说，成年子女与父母的相处之道，就是建立并维护好自己的边界。我们和父母是彼此独立的个体，要尊重并接纳彼此不同的想法、不同的选择和不同的喜好。互相理解并尊重对方的观点和生活方式，不跨越彼此的边界，将自己的意愿强加给对方。这是一门成年人要坚持学习的“必修课”。因为当我们成为孩子的父母后，同样也会在孩子成长的过程中，遇到同样的边界问题。如果我们先修好这门功课，自然也能让孩子在我们这个年龄时，不会再遇到同样的纠结和痛苦了，“越界”的行为自然也不会再继续传递下去了。

这样和父母聊天， 让你们的沟通更和谐

代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90

01 当父母让你多休息，工作别这么拼时

✕ 一般的回答

- 我不拼的话，谁来养家啊！

✓ 高情商回答

- 遵命，母亲大人的话，我一定会谨记于心的。
- 我知道您心疼我，但最近我的事业正处在上升期，免不了会比较忙。不过您别担心，平时我休息时间还是很充足的。

02 当父母不让你吃外卖时

✕ 一般的回答

- 我又不是小孩子了，您还这么管着我。

✓ 高情商回答

- 您是觉得外卖不健康吧，以后我会尽量少吃的。
- 我知道您担心外卖不健康，可有时候工作实在太忙了。我以后会注意的，您放心吧。

03 当父母抱怨你不给他们打电话时

✕ 一般的回答

- 最近实在是太忙了。

✓ 高情商回答

- 没主动给您打电话，是我的错。您最近身体怎么样，还咳嗽吗？
- 您老人家想我了吧。我错了，最近尽忙着工作，把您给疏忽了。之后呀，我会多给您打电话的。

04 当父母劝你回家少买一点儿东西时

✕ 一般的回答

- 东西也不多。

✓ 高情商回答

- 我好不容易回家一趟，就想让你们多看看外面的新鲜玩意儿。你们要是觉得我买多了，我下次控制着点儿。
- 我知道你们心疼我，怕我辛辛苦苦赚的钱都给花完了。你们放心吧，我现在每个月能攒不少钱呢。
- 每回您不也让我带一堆东西走吗？我们谁也别说谁。

05 当父母说你花钱大手大脚时

✕ 一般的回答

- 我花我自己赚的钱，您就别操心了。

✓ 高情商回答

- 我知道您觉得赚钱不容易，想让我省着点儿。不过啊，我们这个时代和你们那时不一样了，所以消费习惯也不太一样。但您放心，我买的都是需要的东西，没有乱花钱。
- 您是看我最近老收快递，就觉得我乱买东西了吧。其实是最近在搞活动，我就把一年要用的纸巾、洗衣液、食用油等生活用品都买了，比平时买要便宜不少呢。
- 您可别冤枉我，我可是继承了你们的优良传统，该花的时候省着花，不该花的时候绝对不花。您不信就看看我这账单，可是记得一清二楚呢。
- 我知道您这辈子节俭惯了，看我老出去吃饭，又经常在网上买东西，就觉得浪费钱。放心吧，我每个月都有消费预算的，如果超了，我会在下个月省回来的。您不用操心。
- 最近确实是因为多赚了些，就多花了些。您放心吧，我心里有数的。如果超过预算了，我会自己控制一下的。

06 当父母说你不孝顺时

✕ 一般的回答

- 我怎么不孝顺了？

✓ 高情商回答

- 我知道您是觉得我没听您的话，所以生气了。您先喝口水，消消气。一会儿我再和您说缘由。
- 我理解您对我的期望，但孝顺不是一味地顺从。如果我凡事都按您说的来做，没有一点儿自己的想法，那时候您反倒要说我没主见、长不大了呢。

07 当父母在你面前批评你的伴侣时

✕ 一般的回答

- 你们别这么说。

✓ 高情商回答

- 我觉得他 / 她身上有很多优点啊，可能平时你们相处得少，没看到。以后我让他 / 她多展示展示。
- 您刚才说的这一点，我想您是误会了，您先缓一缓，我和您说说整件事情的经过。

08 当父母说你不会养孩子时

✕ 一般的回答

- 我不会养，那你们来养。

✓ 高情商回答

- 我懂，养孩子不是小事，我会学习如何做一个好家长的。
- 我会借鉴你们的经验，再结合育儿知识，努力教好孩子的。
- 我知道您觉得刚刚那件事我做得不妥当，因为我们两代人的教育观念不一样，所以您才会这样说，我能理解。

09 当父母总拿你和别人比时

✕ 一般的回答

- 有什么好比的，每个人都不一样。

✓ 高情商回答

- 我能理解您这样说的目的，您是想通过这样的方式来激励我，让我多努力。但是，您换位思考一下，如果我老是拿您和王阿姨、李阿姨做比较，您心里会舒服吗？
- 您总是拿我和别人比，这样会让我很伤心的。其实我也很努力，也很想得到您的理解和认可。

10 当父母吐槽你穿得难看时

✕ 一般的回答

- 你不懂！

✓ 高情商回答

- 好不好看就见仁见智了，哈哈。
- 您要相信您的孩子，不论穿成什么样都不影响我的优秀。
- 您是觉得哪儿难看呢？要不您给我搭一套您觉得好看的？

11 当父母说你没出息时

✕ 一般的回答

- （沉默）/我怎么就没出息了！

✓ 高情商回答

- 你们不爱我了吗？竟然这么说我，我的心都被伤透了！
- 我不太能理解，您眼里的“有出息”是怎么样的，您能详细说说吗？
- 听到您这样说，我其实挺伤心的。我一直都在努力地工作、生活、变好，但无论我怎么做，您都不愿意夸一夸我。

12 当婆婆催你生二胎时

✕ 一般的回答

- 养孩子不容易，我们现在养不起。

✓ 高情商回答

- 生孩子是件大事，现在我们工作忙，不想给您增加负担，我们觉得，还是先好好孝敬您吧。
- 您的心情我能理解。但近两年我身体不太好，不适合怀孕，后期看我身体情况，再考虑二胎的事吧。

13 当婆婆来劝你跟丈夫和好时

✕ 一般的回答

- 妈，这事您就别管了。

✓ 高情商回答

- 您放心吧。我们会和好的，只是需要一点儿时间。
- 妈，我明白您的意思。这事我们会尽快解决，您别操心了。
- 妈，这事我们双方都有错，所以解决起来也许没那么快，不过我们会去沟通的。您就不要太操心了，我们没事。

14 当婆婆嫌弃你乱花钱时

✕ 一般的回答

- 我花我自己的钱，不行吗？

✓ 高情商回答

- 老公和他身边的朋友都那么体面，我也得收拾一下，才能不给他丢脸呀！
- 妈，在外面不得穿体面点儿吗？得让别人都知道我嫁对了，婆家对我好着呢。您放心，我有分寸，我该省省该花花。

15 当婆婆责怪你不上班时

✕ 一般的回答

- 我每天起早贪黑的，照顾您儿子、孙子，还要我怎样？

✓ 高情商回答

- 妈，以前我以为做家庭主妇很简单的，现在才体会到您和我妈的不容易，你们辛苦了。
- 妈，我也想出去工作替家里分担，但孩子现在需要人照顾。总不能我们俩都去上班，让您一个人带孩子受累啊！

这样和亲戚聊天， 让你接话不尴尬

01 当长辈说他 / 她自己老了时

✕ 一般的回答

- 是啊，岁月不饶人。

✓ 高情商回答

- “莫道桑榆晚，为霞尚满天。”岁月使人明智，您依旧发挥着自身的价值。
- 您忘了有个词叫“老当益壮”吗？我看您最近心态是越来越年轻了，我还要向您学习如何保持积极乐观的心态呢！
- 年龄只是一个数字而已，您的阅历和智慧让您整个人生变得独特且厚重，多酷啊。
- “岁月从不败美人”，老的只是年纪，不是您，您美着呢！
- 那您就是咱家的老宝贝了。您知道吗，“家有一老如有一宝”，我们全家可得好好宠着您这个宝贝。
- 要是我五十多岁也能像您这样事业有成、儿孙满堂就好了。
- 不是吧，您看起来也就三十多岁，您平时怎么保养的？真年轻。

02 遇到长辈问你找没找对象

✕ 一般的回答

- 还没有。

✓ 高情商回答

- 谢谢阿姨！您的关心可比找对象重要多了，来，敬您！
- 您可不知道，追求我的人太多了，我还在挑呢，暂时还不知道谁会那么幸运被我选中。
- 还没呢，您家孩子最近咋样，职称评上了吗？

03 遇到长辈问你怎么还不生孩子

✕ 一般的回答

- 不想生。

✓ 高情商回答

- 我们正有这个打算呢！
- 生孩子得花时间备孕，万一没备好，孩子不聪明怎么办？
- 小姨，您不会是我妈派来的说客吧，快说，您收了她多少好处。
- 不是不要，时候未到，有了自然会把好消息告诉您的。

04 遇到亲戚说你长胖了

✕ 一般的回答

- 最近吃得有点儿多。

✓ 高情商回答

- 吃了国家的饭，不给国家长点儿肉，还说得过去吗？
- 胃口好代表年轻啊，我得趁着年轻胃口好，多吃点儿。
- 老天给了我变胖的机会，我不得抓住嘛。

05 饭局上被亲戚劝酒时

✕ 一般的回答

- 不了，真喝不下了！

✓ 高情商回答

- 酒半杯情满杯，我们留点空间给未来。
- 今天喝不了，待会得开车，要不我坐小孩那桌？
- 今天 XXX 不让我喝酒，我要是喝多了，晚上回去他 / 她和我吵架，到时候您可就得为我的婚姻负责了啊。
- 您看光喝酒多无聊啊，我们一起来玩个游戏吧，谁输了谁喝酒，大家觉得怎么样？

代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90

06 当长辈说你要多孝顺你爸妈时

✕ 一般的回答

- 那肯定会的。

✓ 高情商回答

- “百善孝为先”，孝顺爸妈是头等大事，我肯定争着做。
- 那当然，家有一老如有一宝，我可把他们当宝贝呢！
- 尊老爱幼是我们中华传统美德，父母的养育之恩比天大、比海深，我们做儿女的一定会谨记心头。

07 当亲戚夸孩子能干时

✕ 一般的回答

- 哪儿有，孩子也没干啥。

✓ 高情商回答

- 您要是当着孩子面这样说，孩子那嘴角不得翘上天去。
- 您可真不能再夸他/她了。其实现在的孩子个个都被培养得很好，你们家宝宝也很优秀呀。
- 其实我平常也在看你们怎么培养孩子，我也在学习，我家孩子还需要努力，争取向哥哥姐姐们看齐。

08 当亲戚给孩子零食吃，你想婉拒时

✕ 一般的回答

- 谢谢，不用了！

✓ 高情商回答

- 谢谢您对孩子的疼爱。不过孩子最近有点儿消化不良，不能吃，还是谢谢啦！
- 不用啦，谢谢！我们刚刚吃过饭了，吃太多，吃不下了。

09 当亲戚热情招待你吃饭时

✕ 一般的回答

- 让您破费了。

✓ 高情商回答

- 真是辛苦了！准备了这么一大桌的美食，今天我可得敞开肚子，把这一桌饭菜吃完才行啊。
- 您忙活了这么久，肯定累了，赶快坐下来一块儿吃吧。
- 这菜这么丰盛，您真是心灵手巧，改天来我们家尝尝我的手艺，顺便传授我两招。

10 当亲戚向你哭穷时

✕ 一般的回答

- 你这还跟我哭穷呢，我比你更穷。

✓ 高情商回答

- 同病相怜哪，金钱靠不住，看来我们只能靠魅力和智慧过日子了！
- 真不巧，我刚拿最后一个硬币许了个愿望，希望我明天就能变成百万富翁。
- 你最近不能再玩手机了，你看你那视力下降得都看不见支付宝里的钱了，你说吓人不？
- 钱不是万能的，但没有钱是万万不能的，看来我们都是有所不能的人。
- 欢迎来到“我也没有钱”俱乐部，我们的会员人数正在以惊人的速度增加。
- 我也穷啊！你知道吗？我把银行卡的密码忘了，但里面的余额我却记得清清楚楚，是个零。

这样和朋友聊天， 让你更受欢迎

01 饭桌上被吐槽不喝酒时

✕ 一般的回答

- 不好意思，我不会喝酒。

✓ 高情商回答

- 今天出门时老婆有交代，这一顿少喝酒，多吃菜。
- 真喝不动啊，这样，给我半小时，我找个“代喝”。
- 各位，只要感情有，喝啥都是酒，那我先自罚三杯茶。
- 这把年纪喝酒伤身啊！我们今天来个养生局，喝茶吧。
- 其实我特别想跟大家豪饮一杯，但我对酒精过敏。知道大家不会怪我，这样，我以茶代酒感谢各位给我面子。来，我敬大家。
- 太不巧了，每个月总有那么几天不能喝酒，今天这就撞上日期了。
- 老婆不让喝，管得严呀！俗话说得好，听老婆的话能发达。
- 今天我是真喝不了，我是预定的司机，一会儿还要去接老婆呢。下次再和你们好好喝一杯。

02 当朋友向你借钱，而你不想借时

✕ 一般的回答

- 实在不好意思，我没钱。

✓ 高情商回答

- 我正在讨债，讨回来就借你，你再坚持一下！
- 啊？你要借多少？我现在开始存应该还来得及。
- 兄弟，钱不是问题，问题是我没钱哪，手头紧得很。
- 你怎么不早说？真不巧，上周我表弟才把我私房钱借走。

03 当好朋友长时间不回复消息时

✕ 一般的回答

- 人呢？人呢？

✓ 高情商回答

- 由于系统检测到您长时间没说话，已停止聊天服务。
- 你不回消息的时候我怎么过？略过，滑过，得过且过。
- 寻人启事：请问有看到一个离“网”出走的可爱姑娘吗？
- 记得从火星回来时，给我带点儿土特产，我正等着你呢。

04 当被朋友们起哄请客吃饭想拒绝时

✕ 一般的回答

- 兄弟们，我最近手头不宽裕啊。

✓ 高情商回答

- 吃这么点儿东西就叫我请客，太不给我面子了！不请！
- 班长在这儿，我怎么敢先请客呀，今天不得让班长先请客？
- 可以啊，那你们打算下次请我吃些什么呢？请客的规格怎么也得往上走吧，是满汉全席还是米其林大餐呢？

05 当看到群里面提起要聚餐，不想去时

✕ 一般的回答

- 不去了不去了，最近没钱。

✓ 高情商回答

- 我最近养了一盆花，叫“没钱花”。
- 我目前最大的烦恼，就是收入跟不上花钱的能力。
- 你看那呼呼的西北风，那是我的一日三餐啊，还好今天加了些尘土，足以果腹了。

06 当朋友说“我从不吃早餐”时

✕ 一般的回答

- 要吃的。

✓ 高情商回答

- 早餐要吃的，因为不仅健康，还是一天中最便宜的一餐。

07 当刚认识的朋友问“会不会喝酒”时

✕ 一般的回答

- 不会。

✓ 高情商回答

- 敢不敢不喝酒？

08 当朋友跟你聊球赛的话题，你不感兴趣时

✕ 一般的回答

- 我觉得看球赛最无聊了。

✓ 高情商回答

- 你说了这么多，我们去买杯饮料吧，你想喝什么？

09 当好朋友问“你收到礼物了吗”时

✕ 一般的回答

- 收到了，谢谢！

✓ 高情商回答

- 那些年我错过了大雨，错过了爱情，但今天，我怎么可能错过你的礼物？
- 收到礼物的一瞬间，只想自夸一句，我的眼光真好，找到你这样一个好朋友。
- 感谢“老板”献爱心，你再多献出一点儿爱，我的生活将比蜜还甜。
- 这个冬天别人暖不暖我不知道，反正收到你礼物的我感觉暖暖的。

10 当好朋友说“我长得好丑啊”时

✕ 一般的回答

- 还好吧。

✓ 高情商回答

- 你侮辱自己没关系，但你别诋毁我的审美。

11 当朋友圈收到生日祝福时

✕ 一般的回答

- 谢谢大家的祝福!

✓ 高情商回答

- 一打开手机就看到家人、朋友的祝福，真好!
- 收到大家的祝福啦，也希望大家都快乐加满!
- 感谢大家的祝福，祝我们一起开心、变美、变瘦、变有钱!
- 谢谢! 没有比收到你们的祝福更开心的事情了。
- 谢谢大家的祝福，真的感动到泪奔了!

12 当好朋友说他生病了时

✕ 一般的回答

- 吃点儿药，多喝热水。

✓ 高情商回答

- 给你点了一份炖雪梨，一会儿就送到了，记得趁热喝!
- 可得赶紧好起来，好了咱们去吃你爱吃的美食!
- 估计是看你太累了，需要好好歇歇，养养身体。
- 照顾好自己，有什么我能做的，你随时喊我。

13 初次见面，对方向你介绍他家乡时（以山西为例）

✕ 一般的回答

- 山西是个好地方！

✓ 高情商回答

- 五千年的文明看山西。山西素有“中国古代文化博物馆”的称号，听你说完我更想去山西旅游了！
- 我知道很多山西特色小吃：鱼羊包、太谷饼、砂子饼……好想去你的家乡品尝一番。
- 我老婆也是山西的，真是太有缘了，改天我带上我老婆，我们一起聚聚，你们一定聊得来。

14 初次见面，对方说“今天和你聊得很开心”时

✕ 一般的回答

- 我也是！

✓ 高情商回答

- 我也觉得咱们聊得很投缘，有一种相见恨晚的感觉！
- 同感同感！和你聊天非常愉快，并且让我受益匪浅！
- 哈哈！所谓“话一投机，不嫌多”说的就是我们俩吧！

公众场合这样沟通， 一开口就让人喜欢你

01 被别人问岁数，不想告诉对方时

✕ 一般的回答

- 你猜？

✓ 高情商回答

- 别人都说我像 18 岁，你觉得呢？
- 比去年大一岁！
- 反正到了国家法定结婚年龄。
- 这么关心我的年龄，是要给我介绍对象吗？

02 当有人说你有点儿矮时

✕ 一般的回答

- 哪有！

✓ 高情商回答

- 没办法，都是被颜值给压的！
- 还好，只是天塌下来压不到而已。

03 当不同的人对你说“谢谢”时

好朋友对你说“谢谢”时

☒ 一般的回答

- 都是老朋友了，还这么客气。

☒ 高情商回答

- 举手之劳，也累不着，我愿意帮你。

同事对你说“谢谢”时

☒ 一般的回答

- 客气了客气了。

☒ 高情商回答

- 谢什么，这是帅哥 / 美女该做的。

长辈对你说“谢谢”时

☒ 一般的回答

- 这是我应该做的。

☒ 高情商回答

- 没事儿，随时愿意为您效劳。

04 当不同的人夸你时

长辈夸你时

✕ 一般的回答

- 哪有哪有，您过奖了。

✓ 高情商回答

- 谢谢，得到您的夸奖可不容易啊，您的鼓励就是我的动力。

代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90

朋友夸你时

✕ 一般的回答

- 哎哟，谬赞谬赞。

✓ 高情商回答

- 你人长得好看也就算了，怎么连说话都这么好听。

同事夸你时

✕ 一般的回答

- 哈哈，你也是啦！

✓ 高情商回答

- 那可不行，优秀的人都是来自同一个圈子的，要不我怎么会认识你呢？

6 晚辈夸你时

✕ 一般的回答

- 这对我来说就是小意思！

✓ 高情商回答

- 谢谢啦！等你像我这么大的时候也能轻松做到的。

客户夸你时

✕ 一般的回答

- 谢谢，谢谢，比不上您优秀啊！

✓ 高情商回答

- 谢谢您的夸赞！因为您也是这样有才华又有魅力的人，所以我们才能够这么投缘哪。

05 当别人各种夸你时

别人夸你衣服很漂亮时

✕ 一般的回答

- 还行吧。

✓ 高情商回答

- 谢谢，因为今天要见你嘛，所以得穿好看一点儿。

别人夸你酒量好时

× 一般的回答

- 一般一般，哪有你说的这么好。

✓ 高情商回答

- 其实我酒量真不行，基本就是一杯倒。今天主要是和你喝，我才能多喝两杯的。一会儿我要是喝多了，出了什么洋相，你可得多多包涵啊！

别人夸你聪明时

× 一般的回答

- 是吗？这还是第一次听到你这么夸我。

✓ 高情商回答

- “近朱者赤”，和你待久了，聪明劲儿自然就显现了。

别人夸你漂亮时

× 一般的回答

- 哪有你好看呢。

✓ 高情商回答

- 果然帅哥/美女说出的话就是好听！

别人夸你有气质时

✕ 一般的回答

- 哈哈，谢谢夸奖！

✓ 高情商回答

- 我这似有若无的气质与你的眼光相比，根本不值一提。

别人夸你身材好时

✕ 一般的回答

- 没有啦！

✓ 高情商回答

- 我只是身材好，而你，不仅身材好，颜值还那么高。

别人夸你眼光真好时

✕ 一般的回答

- 你也一样，眼光真好！

✓ 高情商回答

- 那当然了，眼光不好怎么能交到你这么优秀的朋友呢？

别人夸你名字好听时

× 一般的回答

- 那当然，这是我爸妈研究了好久才取的。

✓ 高情商回答

- 这平平无奇的名字被你念出来，莫名变得动听了。

06 收到不同的人给你发的红包时

男 / 女朋友发来的红包

× 一般的回答

- 谢谢亲爱的！

✓ 高情商回答

- 谁家对象出手这么大方呀？哦，原来是我的对象！

好朋友发来的红包

× 一般的回答

- 哎哟，今天你中彩票了？

✓ 高情商回答

- 谢谢你，让我离成为有钱人又近了一步。

长辈发来的红包

✕ 一般的回答

- 感谢感谢!

✓ 高情商回答

- 收到您的红包，我瞬间又有了动力，对生活更向往了。

代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90

同事发来的红包

✕ 一般的回答

- 谢谢!

✓ 高情商回答

- 真是雪中送炭哪，今天的晚饭有着落了。

领导发来的红包

✕ 一般的回答

- 感谢领导的大红包!

✓ 高情商回答

- 感谢领导为我的梦想助力，让我离买房又近了一大步。

07 当有人说感谢你的帮助时

✕ 一般的回答

- 不用谢，你太客气了！

✓ 高情商回答

- 别客气，以后说不准我也有需要麻烦你的时候呢！

08 当客人说菜点多了时

✕ 一般的回答

- 不多不多，这才几个菜啊。

✓ 高情商回答

- 您好不容易来一次，当然得好好招待下。也不知道这些菜合不合您的口味，您尝尝看，不合适咱再换。有招待不周的地方，请您多包涵。
- 这些菜都是招牌菜，您是重要客人，我们领导交代了，今天得多点几个菜让您尝一尝。
- 我们今天是 12 道菜，因为一年有 12 个月，就是希望大家岁岁平安，年年快乐！

09 当有人给你推荐菜，你不想吃时

✕ 一般的回答

- 谢谢，我不太喜欢吃这个菜。

✓ 高情商回答

- 这菜真好吃，要不是我已经饱了，我真想再多吃一点儿。
- 这道菜可是 XXX 的最爱啊，得让他多吃一点儿。

10 家庭饭局上的敬酒词

✕ 一般的回答

- 各位长辈们，我敬大家一杯！

✓ 高情商回答

- 今天我们一杯干，两杯敬，三杯喝了更高兴。干杯！
- 来，喝了这杯酒，大家生活犹如锦上花，大财小财天天发。
- “苍龙日暮还行雨，老树春深更著花。”衷心祝愿在座的长辈生命之树常青。
- 我在这里祝兄弟姐妹们事业顺心，家庭和睦，心想事成。
- “吉祥如意掸浮尘，花开富贵到如今，金玉满堂爱子孙，福禄寿喜满乾坤。”晚辈这杯酒祝您身体健康，福寿绵长！

11 朋友饭局上的敬酒词

✕ 一般的回答

- 兄弟姐妹们，这一杯我先干为敬，希望大家越来越好！

✓ 高情商回答

- 今日酒，今日醉，不要活得太疲惫，只要美酒进了肚，今年能挣八位数。来来来，干杯！
- 今天很开心，来了这么多兄弟。往常我们都挺忙的，没有时间。今天大家好不容易聚在一起，咱就敞开肚子喝个高兴！
- 酒杯一拿，事业腾达；酒杯一抬，升官发财。喝了这杯顺心酒，兄弟们的事业一定越做越长久！
- 什么都不说了，所有的话都在酒里，敬大家！
- 饭吃饱，酒喝少。只要感情深，不喝酒也真。我干了，大家随意！ 代找各类电子资源，新书可代做扫描加微信asxiao90
- 感谢大家从百忙中抽空来聚会，我真是打心底里开心。客套话我就不多说了，大家只管吃好、喝好，我先干为敬！
- 大家一起相处这么多年，都是缘分，感谢大家多年的陪伴，一起干一个。

12 当向不同的人敬酒时

敬师长

✕ 一般的回答

- 老师，学生敬您一杯！

✓ 高情商回答

- 老师，我敬您一杯。感谢您这么多年的教导和照顾！

敬客人

✕ 一般的回答

- 感谢你们远道而来，敬大家一杯！

✓ 高情商回答

- 你们远道而来，我真的很感动，我敬大家一杯！今天一定要吃好、喝好、玩好，有招待不周的地方还请见谅。

敬陌生人

✕ 一般的回答

- 第一次见面，请多多关照！

✓ 高情商回答

- 很荣幸能跟您喝上一杯，以后还请多关照！

敬客户

✕ 一般的回答

- XXX,感谢您的关照,这杯酒我敬您!

✓ 高情商回答

- XXX,我发现您越来越精神了,用“满面春光”来形容一点儿也不为过。我敬您一杯,希望您身体永远倍儿棒,也感谢您一直以来对我们的关照,祝我们在未来共同创造更美好的明天!

敬同行

✕ 一般的回答

- 各位同行伙伴们,我叫XXX,希望大家多多关照!

✓ 高情商回答

- 感谢XXX领导今天安排的饭局,让我有机会和这么多业界精英一起聚餐。我叫XXX,希望大家多多关照!都说酒逢知己千杯少,我把对各位的美好祝福都融在酒里,祝大家身体健康,工作顺利,事业如大鹏展翅,步步高升!

13 初次见面的人向你打招呼时

✕ 一般的回答

- 你好！很高兴认识你。

✓ 高情商回答

- 你好！你是XX大学毕业的吧？我也是，校友哇！
- 您好您好！您是书画界的老前辈了。我先生也是书画爱好者，咱们也算得上是“近亲”啊！
- 你好！你常来这儿吗？之前怎么没见过你呀，你是住在这附近吗？

14 朋友在聚会上和你聊到电影时

✕ 一般的回答

- 我也特别爱看电影。

✓ 高情商回答

- 我也特别爱看电影，但是最近一直在忙，都没关注最近上线的电影，你们有什么好电影可以推荐吗？
- 你们看了最近上映的电影《XXX》吗？昨天我去看了，不愧是大制作啊，超级震撼，但是电影结局我不太喜欢。

✕ 一般的回答

- 各位领导、老师、家长朋友，大家好！感谢 XXX 老师邀请我上台分享。我在这里要感谢学校和各位老师，感谢你们的辛勤付出。我们的孩子能在这么好的学校读书，作为家长我感到十分自豪！感谢你们，辛苦了！

✓ 高情商回答

- 尊敬的各位领导、老师、家长朋友，大家好！很荣幸有机会在这里发言。首先，感谢学校和各位老师，我们的孩子能在这样一个优越的学习环境里读书，作为家长我感到十分自豪！教育不单是学校的事，也是家长的事，我们应该积极配合学校和老师的各项工作。在孩子身上，我看到了积极向上的人生态度，可见老师传授的不仅仅是知识，还有做人做事的道理。孩子是家长的一面镜子，我们也要不断提升自己，与孩子共同成长。再次感谢学校和老师们，我今后会一如既往地支持学校的教学和活动。最后，祝学校再创佳绩，再创辉煌！祝孩子们学业有成，茁壮成长！祝家长们工作顺利，阖家幸福！谢谢大家！

16 在朋友婚礼上突然被邀请上台发言时

✕ 一般的回答

- 感谢主持人的邀请，祝两位新人新婚快乐！早生贵子！

✓ 高情商回答

- 感谢两位新人邀请我来参加这场婚礼，也感谢主持人给我这次上台发言的机会！他们这一路走来有过欢笑，有过坎坷，有过幸福，也有过矛盾，但更多的是相互理解和相互支持，以及对彼此的信任和包容。我很荣幸见证了他们的爱情。最后，我衷心祝福他们新婚快乐！早生贵子！

17 在孩子升学宴上致辞时

✕ 一般的回答

- 感谢大家的到来，大家吃好、喝好啊！

✓ 高情商回答

- 感谢大家参加犬子/小女的升学宴！今天，借孩子升学举办宴席之际，想表达对各位的诚挚谢意。感谢老师们的辛苦付出，是你们为孩子树立了远大的理想；感谢亲人朋友们的关心帮助，是你们让孩子感受到爱和温暖。

✕ 一般的回答

- 真的没想到我会获奖！这要感谢领导的栽培，还有团队小伙伴的信任和支持。

✓ 高情商回答

- 今天真的受宠若惊，在各位前辈以及优秀的同仁面前，我要学习的东西太多了。我能取得这样的成绩，不仅要感谢领导对我的悉心栽培，更要感谢公司给我们提供了成长的平台。同时，也要感谢一路走来信任、支持、包容我的伙伴们。接下来，我会继续努力，不断积累经验，提升自己，不负领导重托，不负团队信任，为公司带来更大的效益。

✕ 一般的回答

- 不好意思，这里是无烟场所，请熄灭您的烟，好吗？

✓ 高情商回答

- 先生/女士，不好意思，这里还有孕妇在，咱换个地方抽，行吗？

20 新娘新郎敬茶时

女儿对爸妈说

✕ 一般的回答

- 爸、妈，请喝茶！

✓ 高情商回答

- 爸、妈，请喝茶。谢谢你们的疼爱，以后我们会常回家的！

儿子对爸妈说

✕ 一般的回答

- 爸、妈，请喝茶！

✓ 高情商回答

- 爸、妈，请喝茶。从今以后，我们会一起孝敬你们的！

儿媳对公婆说

✕ 一般的回答

- 爸、妈，请喝茶！

✓ 高情商回答

- 爸，请喝茶！祝您身体健康，万寿无疆！
- 妈，请喝茶！祝您青春永驻，笑口常开！

女婿对岳父岳母说

✕ 一般的回答

- 爸、妈，请喝茶！

✓ 高情商回答

- 爸、妈，请喝茶！感谢二老的信任，把掌上明珠托付给我。请你们放心，我一定会全心全意呵护她、照顾她！

21 婚礼上，岳父把新娘的手交给新郎时

✕ 一般的回答

- 爸，您放心，XXX 就交给我了！

✓ 高情商回答

- 谢谢爸对我的信任，请您放心，我一定会让她成为这世上最幸福的人！
- 爸，谢谢您把最宝贵的女儿交给我。请您放心，今后我不会让她受一点儿委屈、吃一点儿苦，我会让她永远幸福。
- 爸，请您放心。从今天开始，就由我来照顾您的女儿。
- 爸，感谢您和妈这些年对 XXX 的照顾，你们辛苦了！从今以后，您和妈两个人就不用操心了，我会呵护她、爱她的。

22 当邻居送自己做的糕点给你时

✕ 一般的回答

- 谢谢!

✓ 高情商回答

- 哇!你实在是太心灵手巧了,糕点看起来就很好吃,我有口福了,非常感谢!
- 谢谢你的糕点,感觉能和你做邻居真是太幸运了!
- 谢谢你的分享,太暖心了,你真是“中国好邻居”!

23 当邻居说谢谢你帮忙时

✕ 一般的回答

- 没事!

✓ 高情商回答

- 不用谢,都是邻居,能帮到你我也很开心。
- 你太客气了。远亲不如近邻,有能帮得上忙的地方肯定要帮的。
- 不用太见外,举手之劳而已。邻里之间互帮互助是应该的,说不定我以后也有需要麻烦你的地方呢。

24 当物业不及时处理问题时

✕ 一般的回答

- 你们做事也太不靠谱了。

✓ 高情商回答

- 不好意思。我家楼梯上的灯泡坏了好久了，有点儿担心安全问题。可否麻烦你们尽快处理一下？多谢多谢！
- 我们公寓大厅的空调坏了。天气这么热，住户们都热得受不了了！麻烦你们赶紧修理一下吧。辛苦你们啦！
- 打扰一下。公共区域门锁出故障了，这是有安全隐患的。希望你们能赶紧处理一下这个问题，保障居民们的安全。

25 遇到陌生人插队时

✕ 一般的回答

- 请不要插队，谢谢。

✓ 高情商回答

- 呀，这个插队的还是个帅哥 / 美女嘞。
- 大家都让让，让这个插队的先……

26 当路人夸你的小孩可爱时

✕ 一般的回答

- 哈哈，谢谢！

✓ 高情商回答

- 谢谢！所有小朋友都是小可爱。
- 现在的宝宝都吃得好，长得漂亮！你家宝宝也很可爱呀。
- 是的，他还特别懂事。你家小孩也长得很有灵气，一看就很聪明。

27 买东西，老板报高价时

✕ 一般的回答

- 老板，便宜一点儿吧。

✓ 高情商回答

- 这个样式是挺好的，配色也不错，但是材质一般般。老板你再报一个诚心的价格呗。
- 老板，我之前来过好几次了，再便宜一点儿吧。你看，我把我的朋友给你介绍过来了。
- 老板你看我一进来，人气都给你带旺了，便宜一点儿吧。

拒绝情绪化表达， 让沟通如鱼得水

◎ 掌握非暴力沟通方式，避免情绪化表达

很多时候，让沟通变得困难的是情绪，而不是缺少了华丽的语言。在和亲朋好友沟通时，我们更要有意识地管理自己的情绪，避免情绪化表达，以免伤了彼此之间的情分。

● 什么是情绪化表达呢？

就是言语中带有明显的情绪和攻击性。此时传递出来的信息大多是“因为你做错了，所以我很生气”，或者“除非你改正，我才会对你有好脸色”。比如说，父母没按照你的想法来，允许孩子边看电视边吃饭，结果一顿饭吃了一个小时还没结束。这时，加班后回到家的你看到这一幕，火气“噌”的一下就上来了，可能会说“说了多少遍了，吃饭的时候别让他看电视，别让他看电视！一点儿都不听，你们是要气死我啊！本来上班就已经够累的了，结果回家还要操心这些破事！”

这样的表达传递出来的就是浓浓的愤怒和对父母的严厉指责。这种情绪化的表达，通常只会让对方感受到攻击性，而无法理解你的辛苦和

具体诉求，所以他们可能只会想着反击回去，保护自己。这样的沟通，就失去了有效的信息传递，变成了单纯的情绪宣泄。

● 哪些信息需要我们有效传递？

就是你观察到的事实、体会到的感受，以及自己的需求或者请求。如果我们在生气时，可以改变沟通方式，平和地表达情绪，有效地传递需求，就会让他人更理解自己。同样是前面的例子，我们可以这样说：“我今天这么晚下班回来，看到你们还在喂饭（事实），我又累又生气（感受）。我想知道为什么这么晚了，你们还没吃完？（需求）”这样的表达让父母既了解了你的情绪，也能够冷静地把事情的缘由告诉你，和你一起去分析原因。这才有可能讨论出避免同样情况再次发生的方法。

这种沟通方式被心理学家马歇尔博士称为非暴力沟通，又叫“长颈鹿语言”。用长颈鹿做比喻，是因为它有三个特点：其一，长颈鹿是陆地上心脏最大的生物；其二，它脖子很长，视线很开阔，看得远；其三，它有强大的消化系统，可以消化带刺的叶子。这三个特点，意味着使用“长颈鹿语言”的人，心胸开阔，不容易被批评和指责的语言所伤，还可以从中看到对方隐藏在语言中的爱意。

而处于暴力沟通模式时，我们说出的是“豺狗语言”。豺狗个子小，常处于攻击状态，就像我们情绪化表达时，目光短浅，只看眼前利益，而且容易暴躁，受到攻击时会使用批判、指责的语言，无法实现与对

方内心的连接，找到满足彼此需要的共赢方式。所以我们的目标就是从“豺狗模式”转变到“长颈鹿模式”。

● 如何转变呢？

前面所提到的有效信息是非暴力沟通最核心的四个要素：观察、感受、需求和请求。我们可以从这四个要素开始着手。

观察是对看到、听到的事情进行客观和具体的描述。在表达观察的过程中，我们需要有意识地去避免评论性的语言。我们来看两个例子，理解观察与评论的区别。

观察：“你迟到了 10 分钟。”

评论：“你没有时间观念，不负责。”

观察：“这场比赛他输了。”

评论：“他的踢球水平太烂了！”

我们会发现评论都是对人的品质、能力等进行评价或指责，而观察则是去描述当下发生了什么，更贴近我们平常说的“就事论事，不针对人”，这样的表达，容易让双方处于一种平和的状态，进行有效沟通。

感受是身体上的感觉或者是内心的情绪。在表达感受的时候，我们需要区分感受和想法。比如“我觉得我很没用”这是你对自己的定义，是一种想法，而这句话背后的感受可能是“失落、沮丧”；“我觉得你不

爱我了”，这也是一种猜测的想法，而感受可能是“伤心、心痛”。当我们把想法当作自己的感受去表达时，对方就只能接收到我们脑袋里对人或事物的判断，并不清楚你具体的感受，自然也就很难共情到你了。

需求就是你最初始的生理或者心理需要。这些需求是人类共通的，比如温饱、休息、安全等生理需求，爱、理解、尊重等心理需求。当你从我们共通的需要去理解彼此时，你会发现内心的那些抱怨、愤怒就会开始消融，替代的是爱意和怜悯。马歇尔博士鼓励我们明确地说出自己的需求，而不是让对方去猜测，避免不必要的误会。比如“我想你今天多陪我一会儿，可以吗？”“我现在又气又累，需要你多理解我”等。

请求就是清楚地告诉对方，希望他做什么。这里需要注意两点：第一，我们要说“做什么”，不要说“不要做什么”。比如“你不要让孩子边吃边看电视”就要转换成“孩子吃饭的时候，你要让他坐在宝宝椅上专心地吃饭”。第二，要区分你说的是请求还是要求。要求是一种命令式的，是你出于改变对方的目的而提的。而请求则是为了满足自己的需要而表达的愿望，所以如果对方没有满足你，这也是他自己的选择，我们并不会因此而感到生气或者痛苦。反而，我们可以寻求其他更多元的方式来满足自己的需要。

这四个要素也有相应的表达公式：我看到 / 听到……（观察）；我感到……（感受）；是因为我需要 / 看重……（需求）；你愿意……吗？（请求）。我们来看一个对话，可以更好地理解四个要素的运用。

非暴力沟通四要素的运用

表达事实 + 感受

我这么辛苦把你养大，你现在开始嫌弃我了！

我刚才看到孩子在那边哭得厉害，有点儿着急了，所以话说重了。妈，我给您道歉！

你就欺负我这个老太婆吧！

表达需求 + 请求

您也是做父母的，肯定能理解我。您看，我要做些什么，您才能原谅我呢？

表达感谢 + 行动

算了，算了。这也不是什么大事。

妈，您真体贴我。走，我们带孩子一起出去吃饭。

总结 | 六招高情商回话技巧

看了这么多精彩的话术，接下来我们一起总结一下，其中使用频率最高的六种高情商回话技巧。

● 第一招：鹦鹉回话法

鹦鹉回话法是一个基本的回话技巧，简单易学且非常实用，适用于众多社交场合。当你在沟通中不知道怎么回话的时候，可以试试这个方法。“鹦鹉回话”，顾名思义，就是像鹦鹉学舌一般，重复对方所说的话，当然不是原封不动，完全重复，而是有挑选地、有重点地重复。我们来看一组对话。

“这个假期过得太糟糕了！”

“是吗？怎么会变得糟糕？”

“哎呀，我们第一天在高速上堵了快五个小时。回来的时候又堵了四个小时。感觉三天假，有两天都是在车上过的。”

“啊，这么夸张！能堵四五个小时？”

我们可以通过重复对方的话，来告诉对方我们是在认真地倾听，并且能够理解。这样对方也会感觉到被尊重和关心，愿意继续交流，和你继续诉说内心的想法和情绪。

这个方法同样也可以运用在日常感谢中。比如，对方向你说“谢

谢”，相较于你说“不用不用，你太客气了”，不如回复他“我也要谢谢你”，这样更能拉近彼此的距离，让对方感受到你的诚意。

● 第二招：假设问题法

假设问题法是一个通过提问设置情境，问出对方真实想法的技巧。在与伴侣相处的过程中，你可以使用这个方法来帮助自己了解对方，也可以为对方提供一个了解清楚自身想法的机会。

“你说这两件衣服，我要买哪件呢？挑东西真的好烦啊！”

“我知道你现在有点儿难以抉择。这样，我先来问你几个问题，也许可以帮到你。首先，假设你买了这件衣服，你最想在什么场合穿它呢？”

“嗯……周末出去玩的时候吧？”

“好的，那我们继续。假设已经到了出去玩的前一天晚上，你觉得你有现成的裤子和鞋子可以搭配吗？”

这是生活中可能会常遇到的一个需要做选择的场景，对此，我们可以先假定其中一个选项，然后进行利弊分析，从而帮助对方做出最优选择。

这个方法同样适用于其他场景中的思考或聊天。比如“如果现在使用了你的方案，你觉得客户会有什么反应呢？”“听说这期大奖有1亿。如果你中奖了，你会怎么用这笔钱呢？”“若是让你再选一次，

你想从事哪个行业？”等等。

● 第三招：对话转移法

对话转移法很适合应对一些尴尬的提问或者是无聊的话题。

比如，当亲戚说你长胖了的时候，你就可以将话题重新转移到对方身上，“小姨，您这件衣服真好看啊！在哪儿买的呀，我也想给我妈买一件这种风格的衣服”。

再比如，朋友一个劲儿地跟你说他练高尔夫的艰难过程，而你对此并不感兴趣，你就可以借由回话来转移话题。比如“你为什么开始打高尔夫？”“打一次高尔夫需要多少钱？”“听你说感觉很难，像我这种不擅长运动的人，也能打吗？”等等。

还有人可能会问你一些比较隐私的话题，比如工资，你也可以用同样的方法进行转移。如“大家都差不多吧，你多少啊？”“不到一个亿吧，哈哈。话说，赚一个亿也得吃饭，今天吃什么啊？”

● 第四招：第三者赞美法

遇到对方夸奖自己的情况，我们可能会不知道如何回应才能显得自然得体，同时也能让对方开心。其实我们大可以自信地接受赞美，并通过转述“第三者的赞美”夸回去，这样，对话双方都会很愉快。

“你的想法真有创意！”

“谢谢，谢谢！你也是啊，我就经常听我们老板夸你脑筋转得快，人也机灵。他就希望我们公司里多一些像你这样的人才！”

大家都喜欢听赞美的话，得到他人的赞美是一件幸福且自豪的事情。但是有的时候，当面的夸奖，很容易让人觉得那些赞美并非出自内心，只是对方的客套或奉承话。而经他人转述的赞美，相对而言会显得更可信一些。

● 第五招：结论先行法

结论先行法是在职场中常常需要用到的回话技巧。

比如当客户质疑方案的可行性时，我们可以按照“结论—理由—具体示例—愿景”的步骤来回复。“请您放心，这是我们经过上千次服务实践之后获得好评率最高的一款方案。（结论）您看，这里虽然只改动了一点点，但是整个客厅的采光要比之前好了很多。（理由）您可以再看看其他参考图，其实也是这个道理。（具体示例）别小看这一点改动，改动虽小，但可以让空间更明亮，人住在里面，心情也会更舒畅。（愿景）”

这样一套有逻辑、有框架的回复，能让对方快速地理解你的意思，并且会让人觉得你思路很清晰，自然也就对你产生更多的信任，愿意进一步沟通。

● 第六招：黄金 20 秒法

黄金 20 秒法更适用于职场当中，特别是需要经常电话回访的销售岗位。相较于面对面沟通，电话交流无法看到对方的表情，是难度相当高的一种沟通方式。所以在通话过程中，我们需要特别留意对方的语气、语调，抓住对话最开始的 20 秒，来传递最关键的信息，以免让对方产生一种烦躁、厌恶的情绪。传统的自报家门式的开头或许并不适用，因为电话那头的人，可能没有兴趣想要知道你的名字。我们可以直截了当地传达要事，并说明通话所需的时间，如“您好，我是为下周的产品体验活动联系您的，请问我现在是否能够占用您 5 分钟的时间？”这样，对方就能快速地了解来电缘由，并知晓占用的时间，心中有一个准备。

这六招回话技巧不仅仅限于上面提到的使用场景，还可以迁移运用到交友、聚会等各种社交场景。并且可以在同一次对话中穿插使用，具体则需要依据实际情况灵活应对。

当然，我们在与不同人群沟通时，还需要特别注意交流的内容要有所讲究。比如：

跟富人交流时，不要谈论他的财富，而要谈论他的胆识与魄力。

跟穷人交流时，不要跟他谈交情，而要直接跟他谈利益。

跟女人交流时，不要跟她讲道理，而要关注她的情绪。

跟男人交流时，不要跟他谈感情，而要关注他的逻辑。

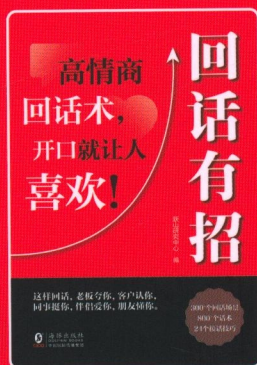
跟孩子交流时，不要想着去说教，而要注重激发和鼓励。

跟老人交流时，不要争论对错，而要学会尊重，保持谦逊恭敬。

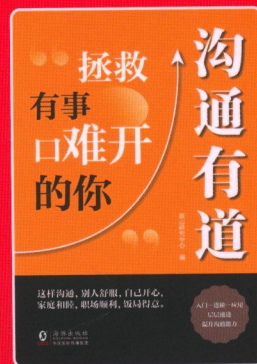
除此之外，我们还可以通过转变具体的用词，来减少冲突，提升人际关系的质量，成为一名社交高手。比如：

1. 把“我不会”换成“我正在学”。
2. 把“我没钱”换成“我正在赚钱”。
3. 把“你去忙吧”换成“等你回来”。
4. 把“你真啰唆”换成“你好细心”。
5. 把“神经病”换成“你很有想法”。
6. 把“你好傻”换成“你真有意思”。
7. 把“随便你啊”换成“都听你的”。
8. 把“我来晚了”换成“谢谢你等我”。
9. 把“知道了”换成“多谢你的提醒”。
10. 把“饿了吗”换成“我们去吃饭吧”。
11. 把“我不知道”换成“我去了解一下”。
12. 把“你听懂了吗”换成“我讲明白了吗”。
13. 把“好烦啊”换成“我需要冷静一下”。
14. 把“多管闲事”换成“多谢你的忠告”。
15. 把“你真小气”换成“你太会过日子了”。

16. 把“你有点儿笨”换成“你太实诚了”。
17. 把“让你久等了”换成“感谢你耐心等我”。
18. 把“我不会喝酒”换成“我比较擅长倒酒”。
19. 把“我们分手吧”换成“我需要独处一段时间”。
20. 把“你怎么这么晚才回来”换成“我一直在等你”。
21. 把“你叫什么名字”换成“我可以知道你的名字吗”。
22. 面对困难，把“我好惨啊”换成“我正在成长”。
23. 面对问候，把“还行”换成“托你的福，最近还不错”。
24. 面对夸奖，把“哪里哪里”换成“你更厉害，连说话都这么让人喜欢”。
25. 如果做错事，把“对不起，我错了”换成“谢谢你的理解”。



《回话有招》



《沟通有道》



回话有技巧 从此不尬聊

- **被夸时:** 接受并反夸回去, 双方都开心。
- **被迫选择时:** 巧妙给出第三种方案, 解决进退两难的问题。
- **不想正面回答时:** 幽默转移话题, 避免尴尬。
- **面对比较时:** 找到彼此的长处, 双方都舒服。
- **遇到棘手的请求时:** 欲抑先扬, 委婉拒绝。



绿色印刷产品



代找各类电子资源, 新书可代做扫描加微信asxiao90

海豚出版社
官方公众号

ISBN 978-7-5110-6744-9



定价: 36.80 元