

赢在残酷世界的 沟通力

【日】池上彰 著 陈静 译

伝 え る 力



全面掌握“听”、“说”、“读”、“写”的能力

日本资深媒体人 2011年日本畅销书作家排行榜第3名 池上彰最新力作

自上市以来销量突破150万册，引发读者强烈关注！

看清事物的本质 通俗易懂的表达 吸引对方的注意 赢得他人的好感



中信出版社·CHINA CITIC PRESS



【日】池上彰 著 陈静 译

赢在残酷世界的 沟通力

中信出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

赢在残酷世界的沟通力 / (日) 池上彰著; 陈静译. —北京: 中信出版社, 2012.4
ISBN 978-7-5086-3202-5

I. 赢… II. ① 池… ② 陈… III. 人际关系学—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第281113号

TSUTAERU CHIKARA

Copyright © 2007 by Akira IKEGAMI

First published in 2007 in Japan by PHP Institute, Inc.

Simplified Chinese translation rights arranged with PHP Institute, Inc.

through Japan Foreign-Rights Centre/Bardon Chinese Media Agency

本书仅限中国大陆地区发行销售

赢在残酷世界的沟通力

YING ZAI CANKU SHIJIE DE GOUTONGLI

著 者: [日] 池上彰

译 者: 陈 静

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

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

承印者: 北京京师印务有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 5.5 字 数: 60千字

版 次: 2012年4月第1版

印 次: 2012年4月第1次印刷

京权图字: 01-2011-4129

广告经营许可证: 京朝工商广字第8087号

书 号: ISBN 978-7-5086-3202-5 / F · 2550

定 价: 28.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

网 站: <http://www.publish.citic.com>

服务热线: 010-84849555

投稿邮箱: author@citicpub.com

服务传真: 010-84849000

“我在阿拉斯加看到的极光真是太漂亮了，无论如何都想让你也看一看。”

“那部电影好感人啊，我有很多年没有看电影看到泪流满面了，绝对、强烈推荐！”

“这次的报告会，只是好好地准备了一下，就大获全胜。部长可是赞不绝口哟！”

……这样的话，你也说过不止一两次了吧？

哎？你从来没去过阿拉斯加之类的地方，极光什么的也只是在电视上看过？

当然了，我也不觉得你会说出这样的话。但把“阿拉斯加”换成“函馆”、“极光”换成“夜景”，也是一样的。

不论是谁，在看到、体验到好玩的东西、感人的东西、罕见的东西的时候，都想把它分享给其他人。你也一样，一旦遇到让自己心旌摇曳的事物，也是会想要告诉其他人的吧？

回头想想我们小时候，经常会对别人说：“哎哎，你听我说，有这么一件事……”而大多数人在长大之后，也还保持着这样的心情。



想对其他人表达点儿什么——人类是社会性的动物，有这种想法是再自然不过的了。

如果一个人住在无人岛上，看到了美丽的夕阳，感动之余却没有人能够分享，想必会体味到深深的寂寞吧。那份光景，一定是想要传达给什么人吧。

本书特地将职场人士的需求放在首位，介绍提升“沟通力”的方法。

书中所谓的“沟通”，分为“说”和“写”两部分。

更进一步说，本书将“听”也作为“沟通”的一部分来考虑。这是因为，应付别人说的话、回复他人的信件、察言观色、回避问题这些行为，也都是在向别人“传达”某些信号。从这个角度考虑，“说”、“写”和“听”的行为，正是“交流”之意。

现代人对于“交流能力”的要求已经越来越高了。商谈、会议、讨论会、报告会、写企划书或报告书、电话交涉、邮件联系、传真、信件……向别人传达内容的时候，也意味着与人交流的机会越来越多。而基于这些交流，往往能够左右一个人的工作业绩。

像职场人士这类的现代人，不可或缺的正是“沟通力”。但是，这种能力要如何磨炼和提升呢？

想尽量将沟通的要点传达给大家，这就是本书所要表达的。

池上彰

2007年3月



目 录

前 言。。。IX

第一章 培养“沟通力”

1. 你能解释什么是“日银”吗?。。。3
2. 没有透彻的理解,就无法浅显易懂地表达。。。5
3. 教科书枯燥难懂。。。8
4. 首先要“掌握自己不懂的知识”。。。10
5. 不保持谦虚,就认识不到事物的本质。。。12
6. 何物该取,何事该舍?。。。14
7. 傲慢的人不会成长。。。16
8. 问则耻一时,不问则耻一生。。。18
9. 当一个“优秀的聆听者”。。。20
10. V6的井之原快彦和TOKIO的国分太一为何人气高涨。。。21
11. 别总说自己的事。。。22
12. 多让对方吃惊。。。24

第二章

吸引对方的注意

13. 从电影、连载中学习如何“抓人” 。 。 。 27
14. 经济复苏，是小泉内阁的功劳？ 。 。 。 29
15. “我曾经是美国的下一任总统” 。 。 。 31
16. 如果只有 10 秒，就说最重点的 。 。 。 32
17. 以“破坏形式”来树立形象 。 。 。 34
18. 应该说什么，不该说什么 。 。 。 37
19. 在会议上，看着每个人的眼睛说话 。 。 。 39

第三章

圆滑地沟通

20. “爆笑问题”的危机处理 。 。 。 43
21. 你的话语中包含了“爱”吗？ 。 。 。 45
22. 绫小路与毒蛇的毒舌让人十分受用 。 。 。 46
23. “村上世彰发言”的问题 。 。 。 48
24. 受人爱戴的成功者，惹人厌恶的成功者 。 。 。 50
25. 坏话的等级 。 。 。 52
26. 批评的首要原则：一对一 。 。 。 54
27. 夸奖要当着大家的面 。 。 。 56
28. “倾听”也是“沟通” 。 。 。 58
29. 毫无缘由的感情 。 。 。 59
30. 道歉也是危机管理 。 。 。 61

- 31. 投诉时的要点 ○ ○ ○ 62
- 32. 收获“实际投诉”的效果 ○ ○ ○ 64
- 33. 投诉电话应对法 ○ ○ ○ 66

第四章

商业文书的写作

- 34. 掌握正确的格式 ○ ○ ○ 73
- 35. 抄写优秀的文章 ○ ○ ○ 74
- 36. 现场调查，探寻“材料” ○ ○ ○ 75
- 37. 演绎法？归纳法？ ○ ○ ○ 77
- 38. 缓和演绎法 ○ ○ ○ 78
- 39. 珍惜“五感” ○ ○ ○ 80
- 40. 问题在于“没有内容的文章” ○ ○ ○ 82

第五章

提升文章写作能力

- 41. 培养“另一个自己” ○ ○ ○ 85
- 42. 打印出来反复读 ○ ○ ○ 87
- 43. 放置之后再修正 ○ ○ ○ 88
- 44. 出声朗读 ○ ○ ○ 90
- 45. 把文章拿给上司或前辈看 ○ ○ ○ 92
- 46. 与人交谈，整理所写内容 ○ ○ ○ 93
- 47. 写博客 ○ ○ ○ 95
- 48. 摘记报纸专栏 ○ ○ ○ 96

第六章

表述简明易懂

- 49. 过度泛滥的“外来语” ○ ○ ○ 101
- 50. 外来语不要对公司以外的人使用 ○ ○ ○ 104
- 51. 注意“××性”、“××的”一类词语的欺骗性 ○ ○ ○ 106
- 52. 成语及俗语的用法 ○ ○ ○ 109
- 53. 深入浅出 ○ ○ ○ 111
- 54. 从对方的立场考虑 ○ ○ ○ 112
- 55. 图表只是手段 ○ ○ ○ 114
- 56. 用好箭头标志 ○ ○ ○ 115
- 57. 图表中的文字尽量缩减到最少 ○ ○ ○ 118

第七章

这类词语不要用！

- 58. “而且”、“然后” ○ ○ ○ 123
- 59. 表示顺接的“不过” ○ ○ ○ 125
- 60. “那个”、“那么” …… ○ ○ ○ 127
- 61. “反正”、“不管怎样” ○ ○ ○ 129
- 62. 邮件中的颜文字 ○ ○ ○ 130

第八章

做好优质的“输入”

- 63. 为了良好的输出，输入十分必要 ○ ○ ○ 135
- 64. 阅读小说 ○ ○ ○ 137

65. 拓宽人与词汇的范畴	139
66. 学学相声段子	140
67. 计划左右你的工作	142
68. 公事私事一起记	143
69. 一年之计在于春	145
70. 一旦想到就马上写下来	146
后 记	149
译后记	151

第一章
培养“沟通力”



1. 你能解释什么是“日银”吗？

虽然很突然，但我要先问一个问题。

——你知道“日银”是做什么的吗？

在中学和大学里拼命学习、掌握了相应知识的人，可能会一脸得意地回答：

“它是日本银行，或曰日本中央银行，可以发行货币，针对市中银行和政府发放贷款，以及处理国库的收支业务。而且，它还能操纵利率，通过发放和回购公债来平衡政府的财政收入。可以说，它是发券银行（发行货币的银行），是银行中的银行，也是政府的银行。”

……如上所述。

真是滴水不漏的完美答案啊！

因为经济学的教科书上写得非常详细，所以这个标准解答足以打满分。

那么，请你对着小學生，再解释一下“日银是什么”吧。

你刚说了一句“日银是发券银行……”，估计他们就会问：

“发、券、银、行……是什么呀？”

接下来又会问：“发现了什么东西呀？”或许你已经注意到了，小学生会把“发券”误认为“发现”。（注：日语中“发券”、“发现”读音相同）

再掰开揉碎一点儿解释：“它是发钞票的银行。”

那你就听到“哎？要是能发钞票，它会给我们钱吗？”的问题。

对手真是不好对付啊！

之所以不好对付，是因为他们会直接把最简单的疑惑提出来。

如果你解释成“日银是给市内提供钱的哦”的话，他们还有五花八门的问题在等着你：“‘市内’是什么？”

“‘提供’又是怎么回事儿啊？”

事实上，这些最简单的疑惑，往往刺中了问题的本质。

在听了孩子们连珠炮般的发问之后，往往你也会提出这样一个问题：

“我是真的了解日银吗？不对，其实是一点儿也不了解吧？”

以上，是我在参加《周刊儿童新闻》这个电视节目时的亲身经历。

“沟通”真的是一件十分重要的事。

首先，你自己必须理解得十分透彻。如果做不到这一点，你就不可能顺利地向对方表达清楚。

像下文所说的事情，也时有发生。

有一次，我认识的一个播音员在念新闻稿的时候漫不经心，突然有那么一处，稿件的内容没过脑子就播出去了。

节目播送结束之后，有人问他：

“这次的节目，你根本就没走脑子，直接念出来的吧？”

确实如此。

他在念稿子的时候，注意力突然就不集中了，没去好好理解那一部分的内容。

不理解内容、直接念出来的话，听你说话的人也是不可能理解其中内容的。这件事，我是在那个时候第一次听说的。

2. 没有透彻的理解，就无法浅显易懂地表达

日子一天天过去，我也算是个有点儿学识的人了。

但让我分外清晰地认识到“我自己的‘沟通力’还完全不够”



这一事实，是在NHK^①工作、负责《周刊儿童新闻》这个节目的时候。

因为与《周刊儿童新闻》相关的内容我会反复提到，所以在此先作个说明。

《周刊儿童新闻》是将每天发生的新闻事件，以深入浅出的方式讲解给孩子们听的电视节目。1994年开始在NHK综合电视频道播出，现在也在每周六傍晚直播。

我在这个节目组工作了11年。

我从《周刊儿童新闻》中真的学到了很多。要说我的学习对象，当然就是那些孩子们。

孩子们对于我来说，真是“名师”，他们踏踏实实地给我上了一课。

在成人的世界里畅通无阻的“常识”，对于孩子们则完全不适用。论起知识和社会经验，孩子们当然要比成人少得多了。

面对这些孩子，要怎样把社会上发生的大事、要事、新鲜事浅显易懂地解释明白，可不是件容易的事儿。

我的基本工作，一开始是修改NHK为成人播送的新闻原稿：在节目播出之前，先把改完的原稿读给孩子们听，如果孩子们说“听不懂”，那就要继续修改。

① NHK：日本广播公司。——编者注

无论是电视台、出版社还是报社，都有担任“编辑”工作的人。

“编辑”就是把前方记者写好的稿子改得更通顺易懂，确认稿件内容是否与事实相符，还要对记者的采访作出指示。如果没有编辑的同意，一篇新闻稿是无法得见天日的。

虽然它也属于记者的一种类型，但由于基本上都是书桌作业，所以被称为“编辑”（Desk）。

由于在《周刊儿童新闻》里，演员和相关人员的孩子们经常直截了当地说“不行”，这些孩子也就成了“编辑”。

从孩子们一次又一次的“不行”里，我们工作人员学到了不少东西，这些孩子都堪称我们的老师。

之前“日银”的问题也是如此，当孩子们问道“日本银行是什么”的时候，我竟意外地无言以对。

这不过是一个采访记者、新闻主播经常使用的词语，却让我大受震动。单单自己知道、了解，那是远远不够的。

比如说，书上随处可见艰深的科学用语。

因为大家都在使用，所以为了面子，我们会偷偷地查询它们的含义。

自己已经用心去留意了，但也只是“这样啊……原来如此，原来如此”的程度而已，并没有真正理解。图形题或许还能做对，然而，一旦要向别人说明，就语无伦次、不知所云了。

特别是要对在某个领域一无所知的人进行解释时，如果你自己没有正确地理解它，那根本就是不可能完成的任务。模糊的记