

世界一役に立つ「話し方」の授業



教你一生受用的 沟通方式

(修订本)

(日) 福田健 著
孙欣欣 译

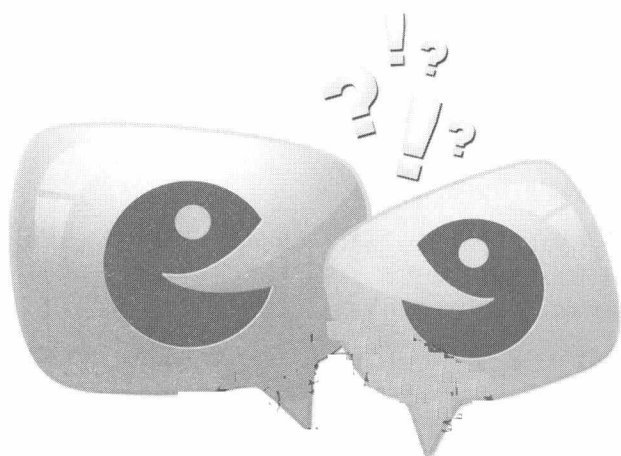


中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

世界一役に立つ「話し方」の授業



教你一生受用的 沟通方式

(修订本)

(日) 福田健 著
孙欣欣 译

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

SEKAIICHI YAKU NI TATSU“HANASHI-KATA”NO JYUGYÔ

Copyright © 2011 by Takeshi FUKUDA

First published in Japan in 2011 by PHP Institute, Inc.

Simplified Chinese translation rights arranged with PHP Institute, Inc.

through Japan Foreign-Rights Centre / Bardón-Chinese Media Agency

本书中文简体字版由 PHP Institute, Inc 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2013-4391

图书在版编目（CIP）数据

教你一生受用的沟通方式 /（日）福田健著；孙欣欣译．—修订本．—北京：电子工业出版社，2015.5

ISBN 978-7-121-25798-8

I. ①教… II. ①福… ②孙… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 067048 号

责任编辑：马晓云

印 刷：三河市鑫金马印装有限公司

装 订：三河市鑫金马印装有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：880×1230 1/32 印张：5.875 字数：71 千字

版 次：2013 年 9 月第 1 版

2015 年 5 月第 2 版

印 次：2015 年 5 月第 1 次印刷

定 价：32.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。



前言

——写在上课之前

我们每个人都希望：

- 与他人和睦相处。
- 不断成长，取得成绩。
- 做一个有用的人，做一个让别人感到开心的人。

这3条在我们的日常工作生活中，也是极为重要的。而为了实现这一最基本的需求，我们需要掌握并提高自身的社交能力。社交能力具体分为交流能力和倾听能力两种。想要完全掌握社交能力，你必须深入了解如何交流和倾听，并通过实践将这两种能力变成自己的一部分，灵活应用于现实

生活中。

这两种能力的原则一眼看去非常通俗易懂，会让你觉得简单过头了。但简单背后却是个陷阱，也就是所谓的“看起来简单做起来难”，能够真正掌握这两项能力的人少之又少。

最重要的还是去学习。

也就是说，不仅仅要知道它们的原理和原则，还要更深入挖掘并理解，最后通过实践来着实掌握这两项能力。本书就是为了让让你获得这个机会而写的。

本书有以下特点。

第一，本书是以教课的形式来教授如何提高交流能力的。这类讲授如何提高交流能力的书很多，容易陷入一方通行的误区。而本书以作为指导教师的我与4名参加者互动的形式来推进教学。不仅包含了我的讲义，也同样有参加者的提问和意见，有

时我也会向参加者提出问题。

第二，本书中的4名参加者在年龄、性别、立场方面各不相同。面对同样的教学，他们会有不同的接受方式。“啊，原来这种人会有这样的反应啊。”知道了这一点，你才能做出相对应的行为。这4个人也是你实际应用交流能力时的一个参考。

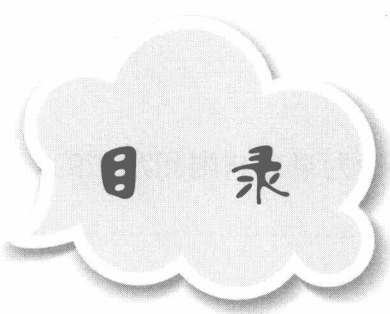
第三，为了对学到的知识进行实践，在每章最后都设有习题和作业。本次教学每周一课，所以作业要在下周上课前完成。这也是对你实践的一个督促。

即使读完此书，理解了书里的内容，也不可能瞬间就能掌握交流的诀窍，你还欠缺实践。就如同很多有名的运动员虽然年纪轻轻却很擅长演讲和与人交流，这是因为他们实践的机会太多了。只要机会充足，年轻人也可以流畅地与他人交流，不断提升自身能力。

交流能力训练课程即将开始，在学习过程中请时刻记住“深入理解”和“付诸实践”这两点。

在现在的时代，想要百分之百地展现自己的实力或者想要在日常生活中与他人和睦相处，交流能力变得越来越重要了。

福田健



目 录

第一课 请谈谈大家交流中的烦恼 1

第一节 通过自我介绍拉近彼此距离 2

第二节 你并非不擅长交流 9

第三节 改变自己便能改变环境 13

第二课 问候、笑容及眼神交流带来的惊人 变化 19

第一节 打招呼的巨大力量 20

第二节 笑容能瞬间改变别人对你的
印象 26

第三节 眼神交流很重要 30

第三课 眼神交流、行为举止与附和方法的

小诀窍 39

第一节 眼神交流是最真挚的语言 40

第二节 从行为举止、动作姿势观察

一个人的心情 46

第三节 通过附和对方丰富谈话内容 51

第四课 初次见面便能轻松交流的小窍门 59

第一节 初次见面时的第一印象并

不重要 60

第二节 交流中应该加入的话题 66

第五课 擅长交流的秘诀就是擅长倾听 79

第一节 聆听他人 80

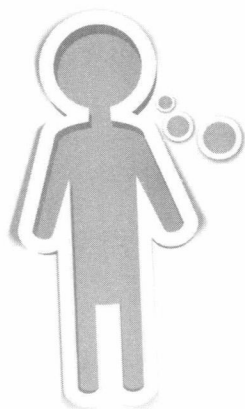
第二节 擅长聆听与不擅长聆听的人的

特点 86

第三节	拥有提问能力就能将话题深入 铺展	95
第六课	说话的策略	105
第一节	根据听者类型调整说话策略	106
第二节	聆听牢记万能金句	112
第三节	应对紧张不安的情况	118
第七课	简单易懂的说话方式	127
第一节	重点用短句表示	128
第二节	说话有条理	134
第三节	不要堆叠信息	138
第八课	如何从苦于求人变成善于求人	145
第一节	如何让别人开心地接受你的 要求	146
第二节	没有期限的请求更让人感到 困扰	151

第九课 学会拒绝别人	159
第一节 巧妙的拒绝	160
第二节 不说“不”的拒绝方式	166
第三节 从肯定入手	170

第一课



请谈谈大家交流
中的烦恼



第一节 通过自我介绍拉近彼此距离

大家好！我叫福田健，是本次“交流方式讲座”的主讲教师。从今天开始，利用9节课的时间，和大家一起学习如何提高交流水平，掌握沟通技巧。

好，今天是第一节课，请大家先做一下自我介绍。

大家之所以走进这间教室，想必是因为在与人沟通、和人交谈中存在各自的烦恼。那么，就先谈谈你为什么来到这里，想解决什么问题吧。

但是，开始之前，请牢记自我介绍时需要遵守的两个原则（非常简单）。

1. 从问候开始

“请多关照”“初次见面”这样的话，让对方不知该如何回答。试试用“大家好”“早上好”作为

开场白吧。听者也会回报一声“你好”。这一点同样适用于日常生活中的自我介绍，切记切记！

2. 介绍全名

与“我叫福田”相比，说全名“我叫福田健”给人感觉更亲切。

接下来，请第一位同学开始。

久美子：大家好。（全体一起说“你好”！）
我叫青山久美子。去年刚刚大学毕业进入社会，现在在一家健康保险公司做销售工作。我需要每天和客户打交道，可是面对客户特别是初次见面的客户时，总会不由自主地紧张。而且不善于表达，不能有效地向客户推荐产品。这让我很苦恼。

这份工作对我来说很有意义，所以我希望在这里学习之后，能够自如地和别人交流。

谢谢。

谢谢。以后就叫你久美子啦。

你说自己“不善于表达”，可是刚才的自我介绍说得非常清楚、明白，一点都看不出来不善表达啊。在这间教室里，首先要学会自信，告诉自己“我能行”。重拾自信很重要。

请下一位同学继续。

大辅：大家好，我叫前田大辅。今年 29 岁，在旅行社面向学校及企业做修学旅行、研修旅行的企划工作。6 年的工作经验，让我对自己的业务水平很有信心，可是表达能力就马马虎虎了。和客户的交流无法深入下去，关系也不好维护。我想，与其自己烦恼，不如干脆主动来这里上课。

武田部长：初次见面。哎呀不对，应该是大家好。我是武田慎一，某大型商社宣传部部长。今年45岁。

我并不觉得自己讲话水平差，可是前几天被同期入职的同事批评道，“你在会上的发言真是又臭又长，这样哪儿还有部下愿意跟随你啊……”

别人既然这样说，肯定有他的原因。我只顾着一味地自说自话，也许下属完全听不进去，左耳进右耳出，甚至讨厌听我讲话。

通过这次学习，我想掌握说话言简意赅、引人入胜的能力。

志穗：大家好，我叫山浦志穗。从怀孕起就辞掉了工作，现在孩子已经上小学了，所以

从去年开始回归职场，从事行政工作。

虽说是行政，但是因为公司很小，常常也要做一些客户接待的事情。我的问题是说话抓不住重点，总是被客户反复询问。长期做家庭主妇，曾经条理清晰的表达能力居然退步这么大，自己都不敢相信。

另外，在家和老公、孩子交流的时候也经常发生分歧，所以想努力提高沟通能力。请大家多多关照。

谢谢大家。

听完大家的自我介绍，很有感触。谢谢大家能够坦白地说出自己的烦恼，让我了解“原来每个人存在不同方面的问题”。

刚才我让大家做的事情，在心理学上称为“自我表露”，即敞开心扉，把自己的情况原原本本地