



# 1分钟 沟通课

「日」鱼住理英 / 著 刘欣 / 译

不委屈自己，不伤害别人  
的高情商沟通术

日本最畅销沟通类书籍  
日本最畅销沟通类书籍  
日本最畅销沟通类书籍



# 1分钟 沟通课

「日」鱼住理英 / 著 刘欣 / 译

不委屈自己，不伤害别人  
的高情商沟通术

たった二分で会話が弾み、  
印象まで良くなる聞く力の教科書

## 图书在版编目 ( C I P ) 数据

1 分钟沟通课 / (日) 鱼住理英著; 刘欣译. — 上海: 东方出版中心, 2019.1  
ISBN 978-7-5473-1383-1

I. ① 1… II. ① 鱼… ② 刘… III. ① 人际关系 - 口语学 - 通俗读物 IV. ① C912.13-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 273634 号

著作权合同登记号 图字: 09-2018-1190

TATTA 1PUN DE KAIWA GA HAZUMI INSHO MADE YOKUNARU KIKUCHIKARA NO  
KYOKASHO by Rie Uozumi  
Copyright © 2017 Rie Uozumi  
All rights reserved.  
Originally published in Japan by TOYO KEIZAI INC.  
Chinese (in simplified character only) translation rights arranged with TOYO KEIZAI INC.,  
Japan through THE SAKAI AGENCY and BARDON-CHINESE MEDIA AGENCY.

策 划: 方 方  
责任编辑: 徐建梅  
杨典雅  
封面设计: 红杉林

### 1 分钟沟通课

---

出 版: 东方出版中心  
发 行: 东方出版中心  
时代华语国际传媒股份有限公司 010-83670231  
地 址: 上海市仙霞路 345 号  
电 话: (021) 62417400  
邮政编码: 200336  
经 销: 全国新华书店  
印 刷: 北京富达印务有限公司  
开 本: 880 × 1230 毫米 1/32  
字 数: 120 千字  
印 张: 6.5  
版 次: 2019 年 1 月第 1 版第 1 次印刷  
ISBN 978-7-5473-1383-1  
定 价: 45.00 元

---

版权所有, 侵权必究

## 前言

沟通力 = 表达力 + 倾听力，只需“短短1分钟”，

沟通力就能获得大提升

大家好，我是电视台主持人鱼住理英。

在各位的关照下，我出版的第一本书《会话教科书》在日本销量已超15万册，成为畅销书，在此我向大家表示由衷的感谢。

《会话教科书》出版以来，我获得了更多的演讲机会，各种企业、机构纷纷邀请我做有关会话技巧的演讲。

有许多听众在会上提出了这样的诉求：“希望演讲增加倾听术的相关知识。”“我想掌握绝佳的倾听技巧。”我切实地感受到：“原来大家对‘会话的倾听方法’也感到苦恼。”

大家的身边有没有下面这种人呢？

·虽然对方不是坏人，但与之谈话有时会感到不愉快和烦躁

· 尽管对方工作能力强，但在人群中却没有威望，得不到提拔

· 对方头脑灵活又是美女 / 帅哥，但异性缘却不好，朋友也很少

也许有些读者自己就有这样的烦恼。

相反，还有一部分人明明没什么突出的优点，却招人喜欢、受人欢迎，工作也顺风顺水。

导致差异的原因是因为有的人会倾听而有的人则不会。

具备倾听力的，大家愿意聚集在他身边，他也能获得自己想要的信息。

当你的人际关系变得协调，工作也更容易顺利进行。

当然，你也会变得有人缘！

总之，掌握倾听力，人生就会豁然开朗。“倾听”和“表达”同样重要，有时甚至更加重要。

即便不给出打动对方的回答、不磨练谈话技能，只要你遵循本书的方法，“马上”就能掌握倾听力。

提升倾听力，只需短短 1 分钟。提升倾听力，沟通力也能获得提升。

## 任何人都渴望他人的倾听

在与朋友和同事相处时，你倾向于做“说话者”，还是做“倾听者”呢？

在我看来，几乎所有人都是“希望他人能听说话”。每个人都想表现自我，传达自己的想法。

虽然有些人“沉默寡言”“不善言辞”，但这类人往往是“不擅长语言表达”，而不是自己不想说话。

有证据可以证明这一点。当不善言辞的人谈及自己擅长的话题，如业余爱好、工作成果或者旅行趣事的，也会一下子变成话唠。还有些人虽然平时不苟言笑，一喝酒就会放飞自我，像变了一个人似的口若悬河、滔滔不绝。

要知道，不论多么不爱讲话的人，也一定有他“想说的话”。

因此，专心致志地倾听他人的话语，就是对其核心诉求的回应。

同时这也是“接受对方”“对其传达好意”的表现。这样一来对方就会对我们产生信任，也利于我们构建良好的人际关系。

倾听在职场能助你工作进行。倾听在生活中，能让你收获他人的好感，让对方产生“这个人好厉害”“想与他多聊聊”的想法。

认真听他人说话的人会获得大家的喜爱，也会有更多的人愿意与之交往联系。

◎磨练“倾听力”，人生将变得异常顺遂！

#### ☆理英朋友的故事

我的朋友小A，是一个文静、寡言、不会积极主动找话题的人。

可是，小A身边的每个人都说：“面对小A，我总能说出好多好多话。”

小A并没有什么特别之处，通常只是微笑着听他人说话，恰当地附和，如果对方寻求他的意见，他也会给出自己的答案，但更多的时候小A还是在扮演“听众”的角色，不怎么谈自己的事情。

小A的身边总是聚集着许多人。

我想，这是因为周围的人觉得“这个人愿意听我说话”的缘故。

朋友圈里的高人气有时也会给小 A 造成困惑。

但与此同时，小 A 享受着被人环绕的快乐，拥有许多朋友。

在沟通当中，“倾听”绝对比“说话”划算。

因为“善于倾听”的人一定可以获得良好的人际关系。

### 提升沟通力的三大要素

那么，如何才能掌握可运用在职场和日常会话的“沟通力”呢？

我们的目标是“提高整体沟通水平”，可如果一味追求“这个时候要这样应对”的具体方法，并不能得到一个解决问题的根本方法。

书中探讨的方法的最大优点是选取任何时候任何人都能做到的要点。并将声音表达方式对沟通的影响纳入其中，可以说是本书的特色内容。

本书将沟通力提升方法分为“附和”“态度和动作”“提问能力”三大要点，共总结出 50 条秘诀。



## 1. 附和

谈话气氛的活跃与否由“附和”决定，附和很重要。

如果你的附和差劲，对方就会失去“想说话的心情”。“善于倾听”的秘密就藏在附和之中。

话虽如此，没有人教我们高明的附和的方法，这就导致在日常沟通中惹人反感的“不恰当的附和”频频发生。

我将在本书中完全公开我的附和技巧。

只要实际运用这些技巧，你就能摇身一变，变成“善于倾听”的人。

## 2. 态度和动作

听他人说话的时候，“态度和动作”有时比语言更重要，英语将“态度和动作”称为“Non-verbal”，即“非语言”。态度和动作传递的信息有时比你说得还多。

不论给出多么完美的回答、做出多么完美的附和，如果“谈话间与对方连一次眼神交流都没有”，那也只能事倍功半。

很多时候，我们本人还没有察觉，就已经通过态度和动作让对方感到不愉快。

可是，我们没有能获取这些知识的地方，即便有人传

授，讲的也不过是“不失礼的态度”等礼仪知识。

在本书中，我将为大家详尽介绍我从实践中学到的“态度和动作”。只需稍加留意，就可以大幅提升他人对我们的好感度。

### 3. 提问能力

“提问”是谈话中不可或缺的要素。“巧妙的提问”可以让谈话的气氛变得活跃，让我们能从对方那里获得更多信息。

话虽如此，在日常生活中，我们对“提问”并不怎么留意，常常会提出“模糊不清的问题”，或是偏离对方期望的“离题的问题”。

如果我们精进自己的“提问力”，提出“好问题”，我们的谈话就可以飞跃式地深入下去。

◎你是否因为无意识的“态度和动作”让对方感到不愉快？

起初我也是“不擅倾听的人”——某次音乐节目的失败经历

我是在成为电视台主持人之后，才意识到“倾听”的重要性。

大家或许认为主持人是“会话方式”的专家，其实主持人这个职业对“倾听”能力也是有要求的。

除了朗读准备好的稿件，电视台主持人还需担任节目和活动主持人等工作，而且经常需要对名人或运动员进行采访，工作当中常常需要“倾听”他人。

尽管我已经对“谈话技能”进行了充分的学习，却没有人教我“倾听技巧”。没有上司在节目现场对我进行指导，我只能一点一点积累经验，自主学习。

◎你有没有提出过“模糊不清的问题”“跑偏的问题”，让对方感到为难？

#### ☆理英的失败经历

这件事发生在我进入广播电视台、成为主持人的第二年。

在某档直播音乐节目中，我需要对超人气摇滚乐团的主唱做采访。

节目的安排是在乐团表演之前与乐团谈一谈他们的新歌。采访时间是2分钟左右。

缺乏经验的我在节目中突然开口道：“这次的新歌是在伦敦录制的，对吗？”

“啊，对，是的。”

“……”

完了，彻底失败。

为了让节目和谈话的气氛活跃，我必须让“乐团成员”说出“我们在伦敦录制了新歌”这句话。

采访只有两分钟的时间，这段时间里对方说的话决定了节目的成败。而我却在一开始把“答案”说了出来，采访也就无法进行了。

这位主唱人很好，一直对我报以微笑，但整个节目中我们几乎没怎么说话，乐团就开始表演歌曲。

后来我被节目制作人痛批，这段采访还遭到了杂志周刊的批评：

“鱼住理英的采访糟透了！”

简直是祸不单行。

## 干劲十足却“说得太多导致失败”

除了“率先说出答案导致失败”这一点之外，还有一种不同的情况，就是“说得太多导致失败”。

### ☆理英的失败经历

我曾在日本电视节目《所先生的惊奇发现》中长期担任助理主持。我永远也不会忘记我去那个节目第一天的经历。

这件事发生在我工作后的第二年。

那天我合作的对象是所乔治这样的大明星。想到这一点，我在主持人所乔治先生的面前表现得非常紧张。

我想到：“这是大家第一次面谈，我必须拼命讲话，讲得越多越好，让所先生看到我的干劲。”于是我开始不停地说话。

谈到最后，我说：“所先生，今后我就要与您一起工作了，希望您给我一些建议。”

所先生沉默了差不多5秒钟，说了这样一句话：“这个嘛，不要说话。”

我猛然醒悟。是啊，这是以所先生为中心的节目，如果他在节目中不说话，节目也就没有意义了。

我这才明白，我不可以抢风头说太多话。

后来，节目开播之后，我将流程引导工作贯彻到底，所先生则充分发挥他的独特魅力，活跃地表现自我。有什么意见他也会明确地提出来。

尽管这么说有点自夸的意味，虽然和所先生第一次见面时我的表现很失败，但在之后的日子里，我取得了所先生的信赖。

像这样的失败我经历过很多次，现在想来，正因有这么多失败的经历，才帮我磨炼出提升沟通力的技巧。

如果我从一开始就精于此道，也不会琢磨研究这项技术了。

## “倾听”帮你收获好人生

没有人教过我任何关于“倾听术”的知识，当然“会话术”也是如此。

学校自然不会教，企业培训一般也没有这项内容。

一般情况下，只有电话接线员、心理咨询师会强调“倾听”的重要性。但是这些培训课程教的是专业的倾听方法，这与可用于“日常会话”的倾听术不太一样。

### 提升沟通力的倾听术

与“会话方法”一样，要掌握倾听术，就必须有可以学习“怎样听”“听什么”的地方。

正因如此，我才写下了这本书。

从前你只是没有意识到“倾听”的力量，也没有途径学习这项技能，其实每个人都能掌握它。

或许有人会说：“我比较认生，没办法自如地与人聊天……”“听他人讲话让我很苦恼。”

但我想对这些人说，其实只需一点技巧和思想准备，你就可以给对方留下好印象。

如果对方觉得“和这个人聊天很开心！”那么你们双方的关系一定会向好的方向发展。

“倾听”可以让你的沟通力获得提升，让你的世界变得宽广，人生更加丰富。

那么，让我们一起开始学习吧！

◎只需一点技巧，任何人都能简单掌握“倾听力”。



## 序 章

### 会倾听，才算真的会沟通

- 会倾听的人，更能给别人留下好印象 / 002
- 倾听：顶级销售员的沟通秘诀 / 003
- 会倾听的人和不会倾听的人，得到两种不同的收益 / 005
- 越是“聪明人”越不听他人讲话 / 007
- “倾听”让人生变得丰富 / 008
- “倾听”是强大的武器 / 009

## 第 1 章

### 你的沟通有问题吗？7 种讨人嫌的倾听方式

- 回避错误的倾听方式，沟通从此不 NG / 012
- 7 种讨人嫌的倾听方式 / 012