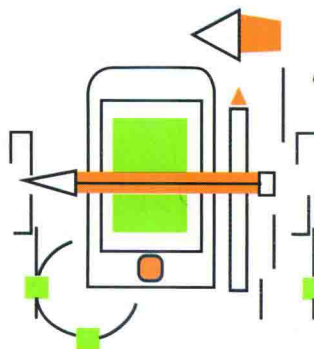


跟阿德勒学沟通 好好说话

〔日〕小仓广
孙律 译

著

アドラーに学ぶ
職場コミュニケーションの心理学
不生气、不纠结、不好胜
会沟通的人，懂得投对方接得住的球



《高效能人士的7个习惯》作者史蒂芬·科维

20世纪伟大成功学大师戴尔·卡耐基、经营管理大师大前研一都跟他学！

现代自我心理学之父阿德勒，教你用4步把话说到别人心坎里！

好好说话

跟阿德勒学沟通

「日」小仓广◎著 孙律◎译

アドラーに学ぶ
職場コミュニケーションの心理学

图书在版编目 (CIP) 数据

好好说话 : 跟阿德勒学沟通 / (日) 小仓广著 ; 孙律译. — 北京 : 中国友谊出版公司, 2017.7 (2017.9重印)

ISBN 978-7-5057-4088-4

I. ①好… II. ①小… ②孙… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第153101号

著作权合同登记号 图字 : 01-2017-4923

ADLER NI MANABU SHOKUBA COMMUNICATION NO SHINRIGAKU

written by Hiroshi Ogura.

Copyright © 2015 by Hiroshi Ogura. All rights reserved

Originally published in Japan by Nikkei Business Publications, Inc.

Simplified Chinese translation rights arranged with Nikkei Business Publications, Inc. through
Bardon Chinese Media Agency,

书名 好好说话 : 跟阿德勒学沟通

作者 [日] 小仓广

译者 孙律

出版 中国友谊出版公司

发行 中国友谊出版公司

经销 北京时代华语国际传媒股份有限公司 010-83670231

印刷 三河市宏图印务有限公司

规格 787×1092 毫米 32 开

7 印张 150 千字

版次 2017 年 8 月第 1 版

印次 2017 年 9 月第 2 次印刷

书号 ISBN 978-7-5057-4088-4

定价 36.00 元

地址 北京市朝阳区西坝河南里 17-1 号楼

邮编 100028

电话 (010) 64668676

化“难以启齿”为“脱口而出”！
变“言过其实”为“金玉良言”

在我身边不乏品格高尚的熟人或朋友。他们时常检讨自己、反省自身的沟通方式，堪称职场心理学中的沟通艺术。

“话到嘴边还是咽了下去，实在难以启齿呀……”

“话有些过头，真后悔那么说……”

他们经常会对这样的想法自责不已。我曾经也是如此，不知如何与人交流。

明明有话想说，但却因有所顾虑而闭口不谈，或是人云亦云，或是尽可能地回避交谈。

与闭口不言相对，走向另一个极端的反应也是屡见不鲜。例如，忍无可忍之下向对方宣泄压力，把自身的想法强加给对方。最后难免懊悔：“如果没那么说就好了……”

心理学大师阿尔弗雷德·阿德勒的理论着眼于“处理人际关系”，近来颇为引人注目。我从中颇受启发：良好的沟通需要“保持适当的距离”。然而，由于阿德勒的心理学理论通俗易懂，人们往往会有“道理虽然明白，实际无所适从”的困惑：“终究只是纸上谈兵，于职场全无用处。”出于误解，好不容易学到的知识惨遭尘封，这类情形并不少见。

不过，我并不认同“纸上谈兵”的说法。阿德勒的心理学理论乍看平淡无奇，实则蕴含大量有利于职场沟通的启迪。

我称之为“将阿德勒的理论与职场相连的桥梁”，这也是我执笔编写本书的出发点。

曾经，我夜不能寐，因不知如何与人交流而大为苦恼。如今，只希望我能为抱有同样烦恼的朋友略尽绵薄之力。

倘若本书能给读者朋友的职场沟通带来启发，我将不胜欣慰。

» 序章 善于沟通就是善于把握距离 / 001

» 第一章 7 小步打造理想沟通距离

1. 不负担、不介意、不践踏 / 018
2. 不纠结“胜负”，舍弃“纵向关系” / 024
3. 对事，不对人 / 031
4. 不审判、惩罚对方 / 037
5. 避免感情用事 / 043
6. 不怕失败，也不苛责他人 / 049
7. 争当“献血者”，不做“吸血鬼” / 055

» 第二章 如何让别人尊重你，信任你

1. 七分听、三分讲，先听再说 / 066
2. 一“听”到底，不随便表态、质疑 / 072
3. 提问切忌冷酷无情 / 079
4. 不要擅自“理解”对方 / 086
5. 不吝赞美，主动示好 / 092
6. 向对方的手套投球 / 098

» 第三章 既不“强加于人”，也不“多管闲事”

1. 巧用谦语，保持距离 / 110
2. 说得少，还要说得礼貌 / 116
3. 不直接给出答案 / 122
4. 第一人称是万能钥匙 / 127
5. 少些批评，多说希望 / 132
6. 如何“消化”愤怒 / 138

» 第四章 既不盲目服从，也不刻意回避

1. Thank you, but no. Thank you / 151
2. 优雅地说“不” / 156
3. 通过“DESC”法说“不” / 161
4. 求人多用“我”少用“你” / 167
5. 不露声色地表达情感 / 173
6. 听之任之也不错 / 178

» 后记 / 184

序 章

善于沟通就是善于把握距离

引人注目的“人际关系心理学”

在 2014—2015 年度畅销书籍排行榜中，岸见一郎和古贺史健合著的《被讨厌的勇气——“自我启发之父”阿德勒的哲学课》（钻石社出版）高居榜首。此外，数十部与阿德勒心理学相关的作品也是榜上有名，例如拙作《阿德勒 100 句人生革命》（钻石社出版）、《跟阿德勒学带人》（日经 BP 社出版）等。由此，阿德勒的心理学成为热门话题，诸位想必记忆犹新吧。

距今 140 多年前的 1870 年，阿尔弗雷德·阿德勒诞生于奥地利维也纳的郊区。在加拿大精神科医生亨利·艾伦博格（Henri Ellenberger）的著作《潜意识的发现》（弘文堂出版）中，他将阿德勒奉为与西格蒙德·弗洛伊德（Sigmund Freud，1856—1939）和卡尔·古斯塔夫·荣格（Carl Gustav Jung，1875—

1961) 齐名的心理学大师。

阿德勒被誉为“个体心理学的创始人”，后世诸多心理学家受其影响，如亚伯拉罕·马斯洛(Abraham Maslow)、维克多·弗兰克尔(Viktor Frankl)、卡尔·罗杰斯(Carl Rogers)、阿尔伯特·艾利斯(Albert Ellis)、埃里克·伯恩(Eric Berne) 等。

另一方面，阿德勒又有“自我启发之父”的美名。在戴尔·卡内基(Dale Carnegie)《人性的弱点》《成功有效的团体沟通》(均为创元社出版)，以及斯蒂芬·R. 科维(Stephen R. Covey)《高效人士的七个习惯》等著作中，我们常常能发现与阿德勒心理学相近的观点。而在沟通技巧培训及NLP(神经语言程序学，Neuro Linguistic Programming 的缩写)等领域，阿德勒心理学也是无处不在。

此外，阿德勒宣扬“人际关系论”，认为“人生的所有课

题皆与人际关系有关，除此再无其他”。从这层意义来看，阿德勒心理学堪称研究职场沟通之道的最佳利器。

阿德勒心理学的“纯正血统”和“混血风格”

在学习阿德勒的心理学之后，岩井俊宪先生（Human Guild 公司董事长）曾有一段精彩的评论，我至今印象深刻。

“阿德勒心理学的思想和理论‘血统纯正’，完全看不到弗洛伊德的因果论或者其他流派的影子。但在方法论上，它又有鲜明的‘混血风格’。只要理念和思想相近，它会吸收其他流派的咨询技巧、最新方法等，并且活学活用。”

只有充分翻阅阿德勒的著作，才会有这般贴切的评价吧。阿德勒本人对于思想、哲理的解释素来不吝笔墨，但对于“具体怎么做”的技术层面却言之寥寥。阿德勒心理学如今拥有完

整的理论体系，涵盖大量实战技巧，这需要归功于几位高足的归纳整理，如鲁道夫·德莱库尔斯（Rudolph Dreikurs）、唐·丁克迈尔（Don Dinkmeyer）、哈罗德·莫萨克（Harold Mosak）、伯纳德·舒尔曼（Bernard Shulman）等。

诚如岩井先生所言，本书同样秉承“保持思想纯正、兼容吸收技巧”的原则，在坚守阿德勒心理学之余，介绍与之理念相近的各类沟通技巧。

阿德勒否定“高低”“优劣”“胜负”“正误”等“纵向关系”。对此后文会做详细说明，简而言之，人们的思考应以“是否有益”“是否具有建设性”为核心。单纯比较高低只是为了满足个人的虚荣心，实际毫无用处。从这个意义来说，“技巧层面的混血风格”才是真正有益且具有建设性的吧。

远近适度，过犹不及

根据 2008 年《职场烦恼问卷调查》（第一生命经济研究所）的反馈，72.9% 的男性和 78.5% 的女性认为：职场人际关系最让人忧虑。

此外，基于 2014 年《职场沟通调查》（日本生产总部）的结果，73.1% 的普通员工自认为“缺乏向对方准确表达的自信”，77.6% 的人则表示“不善于与人交谈”。

由此可见，超过半数的职场人士为人际关系所苦，而且并不擅长交流。

与之相应，职场沟通的失败案例也是不胜枚举。

例如，在会议上自说自话地推销观点，多管闲事、干预对方事务，导致彼此失和。

或者，在需要挺身而出时不敢开口，事后懊悔不已，抑或在需要对方帮助的时候不敢明说，话到嘴边又咽了下去。

另一方面，在职场上不乏左右逢源、游刃有余的高手。如善于聆听、事事为人着想的前辈或上司，让人甘心接受、全无反感的白领精英，以及善于把工作托付他人的同事等。

那么，沟通能力的高低体现在什么地方呢？

答案就是“对距离的把握”。

“强加于人”“多管闲事”，距离过近是沟通失败的常见原因。

倘若我们一味对此引以为戒，并且刻意拉开距离，结果可能会滑向另一个极端。无论“服从”还是“回避”，距离太远也会导致沟通失败。

不善于沟通的人往往掌握不了距离的尺度，而且有时难免矫枉过正，从一个极端跳到另一个极端。

相比之下，沟通高手对于距离的把握恰到好处。保持适当的距离，远近适宜，这是此类群体的特征。

在高尔夫界流传着一句名言：只有把握距离，方能称霸球场。至于怎样的距离是合适的，只能意会，不能言传。对于职场沟通来说，道理也是如此。

不经意地强迫身边之人

“这份资料看着费劲，内容也太多，通常都是摘出要点吧？”

“提前五分钟到场是常识，赶着时间进场开会真是难以置信。”

职场是将形形色色的人们聚集起来工作的场所，相互之间的修养和价值观等或许迥然不同。因此，不能理解同事的工作方式，或者觉得对方的言行举止有些别扭，这些都在情理之中。