

全球累计销量超过1000万册图书的日本沟通大师

—— 集大成之作 ——

# 深度

大人の人間関係力

让人际交往和沟通变得高效自在

【日】斋藤孝 / 著 富雁红 / 译

# 共情

重塑完美沟通逻辑，让表达变得清晰有力

快速抓住重点 | 深度共情沟通 | 高效解决问题

# 深度

让人际交往和沟通变得高效自在

[日] 斋藤孝 / 著 富雁红 / 译

# 共情



长江出版传媒



长江文艺出版社

新出图证(鄂)字03号  
图书在版编目(CIP)数据

深度共情 / (日) 斋藤孝著; 富雁红译. — 武汉: 长江文艺出版社, 2020.5  
ISBN 978-7-5702-1284-2

I. ①深… II. ①斋… ②富… III. ①语言艺术-通俗读物  
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第243645号

著作权合同登记号: 17-2019-274

OTONA NO NINGEN KANKEIRYOKU written by Takashi Saito.  
Copyright © 2018 by Takashi Saito. 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

责任编辑: 张莹莹 琚一放  
封面设计: 郭 鹏

责任校对: 武环静  
责任印制: 张 涛

出版:  长江出版传媒  长江文艺出版社

地址: 武汉市雄楚大街 268 号 邮编: 430070

发行: 长江文艺出版社

北京时代华语国际传媒股份有限公司 (电话: 010-83670231)

http: //www.cjlap.com

印刷: 三河市宏图印务有限公司

开本: 880毫米×1230毫米 1/32

印张: 7

版次: 2020年5月第1版

2020年5月第1次印刷

字数: 120千字

定价: 49.80 元

版权所有, 盗版必究

(图书如出现印装质量问题, 请联系 010-83670231 进行调换)

## 前 言

不善言辞，社交恐惧，与上司关系不好……

经常会有许多活跃在第一线的商务人士向我倾诉这些烦恼。他们中很多人对人际关系感到有压力，认为自己“不擅长交流”。

其实他们的交流能力，即“人际交往能力”绝对不低。就像“阿吽呼吸”<sup>①</sup>这个词所象征的那样，人们在相互交流的时候，即使不把意思全部挑明，对方也能心有灵犀，不言而喻，他们能够通过察言观色，将对方的内心想法了然于胸，他们在发言时，能够根据现场气氛的变化随机应变。从心领神会，以心传心的交流角度来看，人们可谓是拥有极强的交流能力的，因此不应妄自菲薄。

---

① 阿吽呼吸，是日语词语，中文偶尔也会使用。意为双方配合默契，不需要语言也能心意相通。也可以译为“心有灵犀”。“阿吽”一词源于佛教，“阿”是梵文中最开始的发音，“吽”是最后的发音。——译者注

### 通过训练可以提高人际交往能力

但是，这种“心有灵犀”的沟通方式，只适用于长期生活在同一环境中的人们之间，或者是意气相投的朋友之间。这就是所谓的“加拉帕戈斯”<sup>①</sup>式的能力。

在商务领域，不可能只与认识的朋友做生意，需要拥有与任何人都能积极交流的人际交往能力。

特别是最近的交流方式，大多是“先发邮件”，与面对面的交谈相比，这种方式一是容易引起误解，另外也很难拉近双方的距离。用简短的语言通过 LINE 和 SNS 等即时通信工具进行交流更是如此。交流方式越便捷，就越需要拥有高超的人际交往能力。

但是很多人从学生时代至今，都缺乏真正训练这种能力的机会。明明是有天赋的，却因为没有得到系统的训练，导致很多人顺理成章地认为自己“不擅长”人际交往。

就好像一个人虽然具有棒球选手的天赋，但如果不经过程

---

① 加拉帕戈斯原指太平洋的加拉帕戈斯群岛，由于此岛远离大陆，物种独立进化，常用来比喻在孤立的环境下，独自进行最适化发展，却丧失与区域外的互换性，面对来自外部的适应性强、生存能力高的物种的竞争，最终陷入被淘汰的危险的现象。——译者注

练，他的天赋便无法绽放一样，交流能力不进行训练的话，也是无法提高的。换言之，通过训练可以提高人际交往能力。

## 为什么“传话游戏”很难成功呢？

我们先试想一下交流能力中最基本的“传达能力”吧。

你能把从别人那里听到的内容，准确无误地传达给另一个人吗？结果大大出乎人们的预料，实际上做到这点是很难的。

“传话游戏”就是一个很好的证明。我在研讨会等场合担任讲师的时候，会让听众来进行这个游戏，但大多数人都以失败告终。——以每组 5 人的传话游戏为例，传到最后一个人的时候，表现好的组能将“原话”的意思传达一半左右，表现不好的组所传达的内容还不到原来的三分之一。在这里要注意的是，参与者们都认为自己已经做到了“百分之百的传达”。

如果在工作中也是这种状态，就会很危险。万一弄错了客户的订货内容，或者曲解了领导的意思，就可能在重大事项中做出错误的判断，继而影响公司的信誉。

我们缺乏的不是才能或天赋，而是“我可能并没有 100% 做到完美传达”的谦虚态度和训练。

养成随时记录和整理笔记的习惯可以提高“传达能力”

应该进行怎样的训练才好呢？首先要对记笔记“上瘾”。在会议或谈判时，不动笔的人出乎意料的多。如果你的记忆力能与圣德太子<sup>①</sup>相媲美还可以，如果自认为没有那么超凡的记忆力，还是认同“好记性不如烂笔头”吧！只要用笔写出“关键字”或“关键词”，就能够提高传达的准确率。

但是，到此为止只是进行了“输入”工作，只有顺利完成“输出”，才能体现完美的“传达能力”。为了能够清晰准确地传达，首先要根据笔记内容，将会议和谈判的决议事项逐条整理，通过用邮件发送给全体出席者。如有遗漏或误解的地方可以得到修正，大家也会对“会议记录”的发送者表示感谢。会议进行时，在白板上写出出席者的发言要点也是个很好的方法。

即使不能做到如此细致，至少也要在对方发言之后，当场进行确认：“您说的是不是这个意思？”

还有一种是利用报纸和杂志来提高自己的“归纳整理能力”。挑选适合的报道进行阅读，随后按照自己的方式进行归纳整理，并表达出来。如果没有听众，一个人自言自语也可以。此时，不能单纯地朗读字句，而要抱着一种准备向别人传达的心态去读，

---

<sup>①</sup> 圣德太子是日本飞鸟时期的思想家、政治家。传说他记忆力非凡，能一次同时倾听并理解多个人说话，并能分别予以准确的回答。——译者注

这样做可以促进对文章内容的理解和吸收。另外，还可以设置“三分钟朗读，一分钟归纳，一分钟讲述”的规则，就可以像做游戏一样享受学习的乐趣了。先坚持两周，每天做一次，就能够训练出“归纳型大脑”，切实地提高“传达能力”。

## 通过“人际交往能力”减轻压力

本书在前言中介绍了“传达能力”。在第一章中介绍的是“给人留下好印象的方法”，以西乡隆盛、夏目漱石等伟人以及顶级运动员的“聊天能力”“倾听能力”“交际能力”为例进行了讲解，并通过近年来一些演讲者的失言问题，传授了如何避免导致信用丧失的“多余言论”的技巧。

在第二章中介绍了“给人留下能干的印象的技巧”，讲解了如何训练“表达能力”“提问能力”和“词语能力”，给人留下知性的印象。

在第三章中，涉及了如何避免在“委托”“谈判”“报告”“道歉”等传达方面的错误和误解的秘诀。

在第四章中介绍了与“不易相处的人”和“麻烦的人”的交往方式，这章内容很想送给所有因人际关系而苦恼的读者。“保持良好人际关系”的这些启示，一定会将你从每天的压力中解脱

出来。

在第五章中，列举了在与部下、后辈、客户一起工作时很有用的要点。“想要传达的事情无法准确传达”“部下未能按上司的要求去工作”“无法提高团队的工作积极性”……对于有上述苦恼的人，请一定要实践一下本章的训练方法。

在第六章中介绍了使用“电子邮件”交流的注意点。和面对面的交流相比，电子邮件交流更容易引起误会和纠纷。本章中“零错误文章”的秘诀可以让你轻松写出完美的邮件，尤其对于工作很忙的人非常有帮助。

在第七章中介绍了彻底改变“效率低下的冗长无用的会议和讨论”的原则。讲解了当意见对立时，如何不伤感情地做出最好的结论的方法，有助于大家建立良好的人际关系。

我的作品的累计发行量超过 1000 万册，如《开口就能说重点》《超级聊天术》《如何有效提问》《词汇能力》《经典的魅力》<sup>①</sup>等 600 多本作品。这些都是与交流相关的书籍，其各自的精华集大成者，就是现在大家拿在手中的这本书。

如今的时代，交流会话的工具不断地变化，导致一些无法顺

---

<sup>①</sup> 这些中文书名，是根据日语书名推测的已在中国出版的部分书名。——译者注

利沟通以及在人际关系上感受到压力或犯错的情况。此时，希望大家打开这本“交流的教科书”，寻找解决问题的途径。经过反复的训练，熟练掌握了“人际交往的实用技巧”，生活就会变得轻松多了。

# CONTENTS目录

|    |    |
|----|----|
| 前言 | 01 |
|----|----|

## 第一章 给人留下好印象的 8 个实用方法

---

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第一课 “说话无聊的人”的共同点       | 002 |
| 第二课 擅于聊天的人的“控场能力”      | 007 |
| 第三课 避免“多余言论”的方法        | 012 |
| 第四课 向顶级运动员学习“提高好感度的方法” | 017 |
| 第五课 如何成为被仰慕的人？         | 023 |
| 第六课 不善交际还能受到众人喜欢的原因    | 029 |
| 第七课 幽默的人运气都不会太差        | 035 |
| 第八课 让对方心情舒畅的“倾听技巧”     | 041 |

## 第二章 给人留下能干印象的 5 个技巧

---

|      |                         |     |
|------|-------------------------|-----|
| 第九课  | 打造知性印象的“说话方式”训练         | 048 |
| 第十课  | “这个人能做到！”给客户留下这种印象的三个技巧 | 053 |
| 第十一课 | 应对“临场演讲”的超实用方法          | 059 |
| 第十二课 | 社会人掌握“语言能力”的方法          | 064 |
| 第十三课 | “有能力的人”的关键词是“善意”        | 069 |

## 第三章 想说的话，直言不讳！

---

|      |                     |     |
|------|---------------------|-----|
| 第十四课 | 能让对方欣然接受的“请求方式”     | 076 |
| 第十五课 | 如何有效增强“性格懦弱之人”的谈判能力 | 081 |
| 第十六课 | 哈佛国际律师都在用的谈判技巧      | 086 |
| 第十七课 | 好的“汇报”方式能够拯救如履薄冰的你  | 096 |
| 第十八课 | 圆满解决问题的“道歉三原则”      | 094 |

## 第四章 与不易相处、麻烦的人交往的 5 个准则

---

|      |                |     |
|------|----------------|-----|
| 第十九课 | 如何跟难缠的上司相处     | 102 |
| 第二十课 | 中断无聊的长篇大论的神奇语句 | 108 |

|       |               |     |
|-------|---------------|-----|
| 第二十一课 | 如何减轻来自上司施加的压力 | 113 |
| 第二十二课 | 保持良好人际关系的诀窍   | 118 |
| 第二十三课 | 不善交际之人如何构筑人脉  | 123 |

## 第五章 如何避免对部下及客户做出无理的指示

---

|       |                         |     |
|-------|-------------------------|-----|
| 第二十四课 | 如何使部下干劲十足               | 130 |
| 第二十五课 | 如何与容易受挫的部下有效沟通          | 135 |
| 第二十六课 | 让对方信服的“画面唤起能力”          | 140 |
| 第二十七课 | 打动人心的“孔子之言”             | 145 |
| 第二十八课 | 部下的目标，由团队进行管理           | 151 |
| 第二十九课 | 在人际关系中发挥积极作用的<br>三个提问能力 | 156 |
| 第三十课  | 减轻公司内部“人际关系压力”的<br>三个技巧 | 161 |

## 第六章 熟练掌握非口头沟通关键技巧的 4 个方法

---

|       |                 |     |
|-------|-----------------|-----|
| 第三十一课 | 给人留下好印象的诀窍      | 168 |
| 第三十二课 | 通过团队合作解决“麻烦的邮件” | 173 |
| 第三十三课 | 轻松写出好文案的“踏脚石方法” | 178 |
| 第三十四课 | 快速制作出零失误文书的三个步骤 | 183 |

## 第七章 提高商业会议效率的 3 个要点

---

|       |                       |     |
|-------|-----------------------|-----|
| 第三十五课 | 会议气氛热烈可以诞生优秀创意        | 190 |
| 第三十六课 | 会议是否有效率，主持人的<br>因素占八成 | 195 |
| 第三十七课 | 为什么我放弃了自己擅长的“辩论”      | 200 |



## 第一章

# 给人留下好印象的8个实用方法

~ 交流的时候，“印象分”占 90% ~

## 第一课

### “说话无聊的人”的共同点

如果被定义为“说话无聊的人”，一定会很痛苦。即使对方没有当面直说，但在说话的过程中，我们看到对方脸上露出无聊的神情，一定会感到很难堪。

为什么这些人只会说些无聊的事儿呢？其实这并非说话技巧或其自身资质的问题，而是话题的素材不对。如果一个人不熟悉社会的话题，就只能谈谈个人的话题，当然十分无聊。

巧妇难为无米之炊，无论多么有本领的厨师，没有食材也无能为力。反之，如果食材很新鲜，即使手艺不怎么好的厨师（反而不会添加多余的调味），也可以凭借新鲜度来体现价值。

### 摆脱“说话无聊的人”的印象

那么，为了不让人觉得“无聊”，怎样才能“采购”到“新鲜的素材”呢？不必想得过于复杂，社会上到处充满了各种信息，

只要有了头绪，然后抛出鱼钩坐等鱼儿游来即可。

离我们最近的信息源就是电视节目。一直以来都有“年轻人已经远离电视”的说法，但是，我却一直逆流而动，每天都会观看大量的电视节目。我不仅观看新闻节目和纪录片，甚至综艺节目、谈话节目、电视剧、电影，连体育转播也都一项不落。这样就很容易从中挑拣出可能成为话题的素材。

我会把甲子园的高中棒球联赛的所有场次都录下来观看。这样就可以像聊“电视剧”一样，在不经意间与其他人产生共鸣。仅靠听听体育新闻是不够的，只有真实完整的影像才能够传达并感染到他人。

还有一个与电视节目不分伯仲，能够成为身边素材库的就是杂志。相比报纸，杂志中灵活的“变化球”类型的报道较多；相比书籍，杂志的信息更加五花八门，这些都是容易传达给别人的要点。

最重要的是，要多关注专业的编辑和记者所选择的素材。虽然最近各种信息检索类的网站层出不穷，但是杂志本身就具有信息收集、选择和整理的功能，而且，没有趣味性的话读者就不会购买，因此，杂志的独家新闻和具有独特切入点的专栏也很多，这些都有别于免费的网络信息。

所以，我决定把杂志一本本地读下去。无论是综合杂志、周