

柔软对话

如何优雅而高效地说服他人

[美] 乔治·汤普森 杰里·詹金斯 著
George · J · Thompson Jerry · B · Jenkins
陈雪婧 译

VERBAL JUDO

The Gentle Art of Persuasion

风靡全美30年的经典沟通课程，定位精准的说话之道
正在帮助商业、教育、医疗等全球数百万职场精英重新获得话语权

如果不能用柔软的话去说服对方
也就无法用严肃的话去征服任何人



中信出版集团 · CHINACITICPRESS



VERBAL JUDO
The Gentle Art of Persuasion

柔软对话

如何优雅而高效地说服他人

[美] 乔治·汤普森 杰里·詹金斯◎著
George · J · Thompson Jerry · B · Jenkins

陈雪婧◎译



图书在版编目 (CIP) 数据

柔软对话 / (美) 汤普森, (美) 詹金斯著; 陈雪婧
译. -- 北京: 中信出版社, 2016.5
书名原文: Verbal Judo: The Gentle Art of
Persuasion
ISBN 978-7-5086-4986-3

I. ①柔… II. ①汤… ②詹… ③陈… III. ①心理交
往-语言艺术-通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第 301705 号

VERBAL JUDO: The Gentle Art of Persuasion (Updated Edition),
Copyright ©1993, 2004, 2013 by George J. Thompson, Ph. D. and Jerry B. Jenkins.
Published by arrangement with William Morrow, An imprint of Harper Collins Publishers.
Simplified Chinese translation copyright © 2016 by CITIC Press Corporation
ALL RIGHTS RESERVED
本书仅限中国大陆地区发行销售

柔软对话

著 者: [美]汤普森 [美]詹金斯
译 者: 陈雪婧
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: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16
版 次: 2016 年 5 月第 1 版
京权图字: 01-2014-4204
书 号: ISBN 978-7-5086-4986-3 / G · 1176
定 价: 49.00 元

印 张: 21.5 字 数: 250 千字
印 次: 2016 年 5 月第 1 次印刷
广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

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。

服务热线: 010-84849555 服务传真: 010-84849000

投稿邮箱: author@citicpub.com

乔治·J·汤普森 (George J.Thompson), 也就是我们大家所熟知敬爱的“犀牛博士”, 在他多姿多彩、兼容并包的 30 年职业生涯中, 他纵横美利坚大地, 只为传递这样一个全世界都亟须得知的信息: 我们需要学会去包容另一个人。在乔治的整个柔软对话体系中, 包容始于换位思考, 这种能否对他人的遭遇感同身受的能力也是能否掌握柔软对话技巧的“试金石”。在这一版《柔软对话》中, 新加入的最后一章节引入了乔治·汤普森关于人和人之间互动时放之四海而皆准的, 5 个全宇宙通用原则:

1. 所有人都希望自己能被尊重对待。
2. 所有人都希望自己被好声好气地询问, 而不是颐指气使地命令。
3. 所有人都希望自己在被询问或者被命令的时候, 能得知整件事情的来龙去脉。
4. 所有人都希望自己能主动去做出选择, 而不是因为被威胁而被迫做出决定。
5. 所有人都希望自己在做错事情的时候, 能获得改正的机会。



以上这些放之四海而皆准的原则提倡尊重和互相理解。换位思考、感同身受是将全世界的人们联系起来的秘诀。要去深化这种相互之间的理解，我们需要用到特殊的“交通工具”，在这其中，技巧的使用能使我们的语言达到特定的目的，是理解之车前进的动力。

掌握柔软对话的技巧能对你的职业带来莫大的帮助，同时也会让你最大限度地拥抱人生。在这一点上，乔治·汤普森与古希腊哲人有共通的信念：哲学指导行动。我们日常生活中待人处世的方式来自于我们的信念。汤普森相信，我们与对方的差异越大，在交谈的时候越需要技巧。这样才能达到使对方协同、认同、服从我们的目的。“战术性交谈礼仪”为我们将要采取的行动提供支持，为我们提出的新想法或者革新减少阻力。我们只要真心地相信和倡导这种尊重对方的哲学，我们就能在各种环境，甚至是相对敌意的环境中，也保持一个可进可退的位置。即使对方不同意我们的观点，也能保留对方的尊严，为对方留有余地。

掌握柔软对话的技巧和策略，我们就能在面对不利局面的时候智计百出，将之扭转过来形成大好局势。翻开历史课本，我们会发现历史上有不计其数的战争是因为争夺资源和土地，但是因为不尊重彼此而引起的战火也不在少数。今天，不可抑制的愤怒成了越来越多危险事件的导火索，怎样冷静而具有信服力地说服对方显得比以往任何时候都更为重要。信息时代的到来，从根本上改变了我们为人处世的方式，这种改变体现在职业上，也体现在我们的个人生活中。往往我们不经意的言语会被快速地广泛传播，我们在冲动之下做出失误的判断，说出让人后悔的话，这些都会被记录下来，并且

所有人都能看见。

柔软对话的哲学基础在于用语言达到特定的目的，并且在这个过程中收放自如，站在对方的角度考虑问题。我们的目的是要建造一座倡导尊严和敬意的桥梁。至关重要的一点，是我们要认识到人们希望被尊重对待、任何时候都给人留有余地。这一原则适用于各个交往层面：警察和罪犯、商业竞争对手、父母和孩子、学生和老师、医生和病人等。乔治·汤普森常常强调，并总是提醒人们的一点是：不要将“同情心”和“换位思考”混淆起来。我们要做的，是问问自己，如果自己在对方那种境地，会有什么样的感受，这样是体会到对方痛苦最直接的方式。同时，柔软对话也绝对不是要求你逆来顺受，无视对方的语言暴力或者侮辱，或者用黏黏糊糊的语言去乞求，或者费尽心机地措辞，讲每个人都喜欢的漂亮话。我们达到目的的手段永远是有效的交流，但是这并不包括对错误的行为也给予尊重。

在给执法机构教授课程的时候，汤普森清晰而明确地指出，执法人员的职责是在混乱中建立秩序。在这个过程中，他们绝对不可能去尊重罪犯对无辜受害者的冷酷行为。他们需要尊重的，只是宪法赋予违法者的个人或者集体的权利。他们必须保证这些违法者有被带进法庭的正当理由，并且，他们的执法行为不会在任何程度上妨碍随之将要进行的定罪过程，或者对执法者这个职业有任何损害。引用一个美国北达科他州警官的原话：“我们以对待绅士和淑女的方式对待其他人，并不是因为他们是绅士、淑女，而是因为我们是。”区别一个专家和一个外行最好的办法，就是看他们有没有给对手留下任何指责自己的余地，无论是在语言上还是行为上。

乔治·汤普森创立了柔软对话这门学问，他本身也经历了从一个学者到警官到警察教官的身份转变。乔治·汤普森在 1984 年建立了专门教授柔软对话的学院，30 多年来，他一直亲自担任院长。汤普森博士在 1985 年培训出了他的第一批毕业生，之后桃李满天下。有很多学员从此便以同样的热情和坚定的信念走上了他的道路，致力于使用柔软对话来改变人们对于冲突和分歧的看法。学院针对的客户群很快就超出了执法者的范围，并迅速扩展到了企业、航天航海工业、医疗、教育等领域，并且在市政府以及联邦政府的公务员中大受欢迎。由于柔软对话很快就由北美传播到了澳大利亚、非洲和斯堪的纳维亚半岛等地区，学院在各地都建立了办公室。关于柔软对话的书籍也翻译成了多种语言，这门学问已经正式走向国际化。自 1984 年以来，有超过 100 万学员在教室中正式地学习柔软对话，另外还有成千上万的人们通过读书、观看视频、收听讲座的方式了解了柔软对话的原则和技巧。

乔治·汤普森的毕生心血已经通过柔软对话本身和学院的传播，成为了一种影响世界的力量。这个理论浸透了汤普森博士的精神，它将继续在全世界传播并产生影响，也许每次只能影响到一个人、一种职业或是一个国家，但是积少成多，积流成河，我们终将实现汤普森博士的愿景。学院也将不遗余力地继续推广新的书籍、视频和音频，并且开发新的项目来满足这个世界的迫切需求。我们，柔软对话学院的员工，也是柔软对话这个大家族的成员们，真诚地感谢客户们多年来对我们的支持。我们也将一直在这里，为世界传递乔治的精神。

乔治·J·汤普森的不幸过世在我们的心中留下了难以平复的创伤，但

是他的毕生心血和理念将一直存续下去——我们在此保证。

我们在美国的其他家庭成员有：麦克·曼尼，道格·海格，史蒂夫·伍珀谢尔；在澳大利亚的家庭成员有：威廉·金；在加拿大的家庭成员有：达西·潘诺克；在瑞典的家庭成员有：波·曼斯；在非洲的家庭成员有：唐·戈德。

另外还可以访问柔软对话的网站：verbaljudoglobal.com和verbaljudoinstituteinc.com

李·福杰斯塔德

帕姆·汤普森

柔软对话的 10 年

你现在手中正拿着的这本小书，《柔软对话：顺势沟通》，在 1993 年首印时，正逢图书市场竞争激烈，各路大侠纷纷过招。它经过了一番苦战才存活下来。但是随着时间推移，它渐渐杀出了一条血路。读者们开始对这本小书所传递的充满希望的信息敞开怀抱真心接受，这本书告知人们怎样通过“换位思考”更好地处理一段关系、怎样更加有效地交流。我们所举办的论坛和设置的课程得到了越来越多热情参与者的响应，人们惊喜地发现，这个叫作柔软对话的玩意儿真的管用！

我们在过去 10 年中收到了无数的信件和邮件，清晰地向我们展示了这本小书所产生的影响，还有很多不止一次参与了我们研讨会的人，对于研讨会的效果大加赞赏，这都让我们意识到这本书的力量。一个参与者去年曾经对我说：“你要知道，博士，柔软对话彻底改变了我的生活。每两年左右我必须重新听一次这种‘福音’，温故而知新嘛。”还有一个朋友在参加完一期

培训不久后写信给我说：“非常感谢，这个培训拯救了我跟我儿子的关系，他正在青春期。那天回家后，我这么多年来第一次好好地坐下来跟他有了一次真正的对话。柔软对话彻底改变了我。谢谢！”还有一个警官，参加了我的为期 5 天的培训班。第一天，那是一个星期一，他告诉我：“我下礼拜要离婚了”。而星期四的晚上，我在旅馆房间接到了他的电话，他说：“博士，你的这个课程说到我心坎儿里去了。刚刚我给我老婆打了电话，我们不离婚了，我们要去进行婚姻咨询。她一直想去尝试，我一直都拒绝去。现在我终于认识到，我自己有很大的问题。我同时认识到，我的老婆、孩子对我来说很重要，为了他们我愿意去做任何改变。”一年后的圣诞节，我收到了他和他妻子的贺卡，现在他们幸福快乐地生活在一起！

正是这样的一些反馈，让我比以往任何时候都更加想要与更多的人分享这本书里的诀窍，希望这些诀窍的力量能够让尽可能多的人受益。在过去的 10 年中，我亲自训练了成百上千个警官，他们来自几百个不同的辖区，从洛杉矶到圣迭戈到芝加哥、纽约、迈阿密等。我在这里提到的还只是接受我训练的很少一部分人。柔软对话现在在很多州的警局都是必要的训练项目。熟练掌握这门技巧的警官们现在都生龙活虎，并且都成了交流专家。

但是柔软对话并不只是对警察们有用，也并不是仅针对应急人员，它适用于所有人。比如几年前，我就专门针对商业领域将其稍微做了一些调整。现在，对服务业、航空业、政府公务员、房地产商、销售或者任何有可能在复杂情况下工作的公共服务人员教授不同课程，已经成了我们员工的日常工作。学校老师、行政管理人员、医生和医疗从业者都会从这些课程中受益

匪浅。孩子们也需要这样的训练，我现在正在为孩子们设计专门的课程。

为了更好地说明柔软对话的必要性，我想分享一下我个人的经历。前不久我接受了喉癌的手术。手术后癌症被治好了，但是我却失去了左侧的声带。一同失去的还有我作为一个职业讲师的表达能力。手术后我在医院里待了15天，虚弱不堪地躺在床上，有20多个医生、护士、实习生在照顾我。我没法睡觉、没法吃东西、几乎完全丧失了行动能力。我受到的照顾参差不齐，从极其糟糕到勉强可以接受的都有，这其中只有一个人对我的照顾特别棒。由此番经历，我认识到，医院里的医护人员也迫切地需要柔软对话的训练。在这里，几乎没有人对正在经受伤痛和恐惧的病人们给予真正的关怀，对于他们来说，病人们不过是病床上的一具躯体而已。冷漠和不近人情几乎是常态。他们没有意识到，一点点温暖的接触，或者一句善意的话语，对于病人们来说会产生多大的不同。这个“不同”，正是我们这本书想要提供给读者的。

柔软对话最基本的原则就是尊重他人、为对方留有尊严，特别是在对待你的家庭成员和亲近的朋友时。在对你最亲近的人说话的时候，要尤其注意你的用词。因为语言对人的伤害，比最锋利的刀划出的伤口还要深，并且这些伤口会留在那里化脓溃烂。讽刺的是，我们往往正是用漫不经心的态度对待我们亲近的人。在医院度过的那些时光，使我更加确信：我们这一辈子，最重要的就是和人的关系。柔软对话能够帮助你维护好这些关系，提升你的生活质量，同时，也会提升周围人的生活质量。柔软对话曾经拯救过生命，挽回过婚姻，改变过职业现状——请相信，它也能帮助你。对它善加利用吧！

交流，一种不发生接触的运动

乔治·J·汤普森博士最不愿意看到的一点，就是《柔软对话》这本书只是被当作真实警察故事的小集萃，成为了娱乐大众的读物。虽然我们 must 承认，在这本书中你能看到一场一触即发的街头斗殴经过无厘头的调解，突然被消解于无形；要死要活的自杀人士经过看上去坦诚，实际老谋深算的劝解后，不想自杀了；还有清官难断的家事，一个懂得介入尺度的警官总是能举重若轻地化解，而他并没有采取任何行动。柔软对话这本书的范畴远远超出了这些小故事。

乔治·汤普森曾经是大学的英语文学教授，但他同时也是柔道、跆拳道、空手道的黑带高手。在他 35 岁第一次佩戴上警徽的时候，这些能力使他成了一名不同寻常的警察。

今天，柔软对话学院训练警察的主要目的，是告知警察们怎样用语言解决问题，而不是用武力和枪械。同时，很多人需要乔治·汤普森，这些人有

学校老师、医院管理层、销售代表和公司行政层。乔治·汤普森的学生遍布各个组织，从IBM公司（国际商业机械公司）到FBI（美国联邦调查局），从美国林务局到大都会人寿保险公司。但是很明显，与上述各类人不同的是，街上的警察们如果不能好好地组织语言，就会时刻有性命之忧。

在乔治·汤普森的学生中，有6 500多名的洛杉矶警方成员。事实上，在罗德尼·金案件中，被录像的4名警官也准备在一周后参加柔软对话的学习。乔治·汤普森相信，即使这几名警官在他的教室里只学过一天的课程，接下来的暴力都不会发生。

在训练成千上万的警察的过程中，乔治·汤普森发展出了一套基本的，也是最先进的交流技巧。这套技巧让所有人都能很快学会，并能立刻学以致用。同时汤普森也相信，柔软对话的原则能让普通市民免于遭受不必要的冲突、压力和不公平对待。这本书提供了最有效和最有力的交流方式，人们可以用它来减少自己所承受的压力。同时对于那些想用正规途径达到自己目的的人们，这本书也再好不过了，这本书能帮助你说服合作方并且让他们承认自己要价太高，这本书还能让你的老板停止对你骚扰。柔软对话同时还能有效地帮助家长们来鼓励自己的孩子，让他们在学校中表现更好——或者教他们怎样在街头保护自己。

柔软对话也将告诉读者们怎样跟自己的家人、同事、下属和朋友们相处，使得人与人之间的这些关系更加开明和健康。它所提供的技巧将指导人们如何在一段关系中建立亲密，通过感同身受且与对方共同进退，这会使人非常享受这段关系。常常发生在乔治·汤普森身上的事是每次下课后，都

会有学员上前来对他说：“你要是能早点出现在我的生活中，说不定我就不会离两次婚了！”

柔软对话是一本指导手册。人们需要它，以进行强有力的交流，取得突破性进展，然后在总体上提高自己的生活质量。

柔软对话与其他交流技巧书籍的最大区别，在于它为那些承受着巨大压力的人们提供了解决办法。它的技巧已经无数次地被证明有效，那些需要在街头面对生死威胁的男人女人正是凭借它一次次地化险为夷。

乔治·汤普森通过多年对各式“武艺”的广泛研究，在柔软对话中引入了一种思维和行为的习惯，你也将通过对柔软对话的学习获得这种习惯。这种思维和行为方式完美地融合了东方的思维（特别是在逆境中怎样去应对和发挥能量）和西方的哲学，比如说被奉为金科玉律的“宽恕之道”，甚至亚里士多德的修辞学。这些都是乔治·汤普森在普林斯顿攻读硕士学位时的课题。

柔软对话会教你怎样去应对所发生的情况，而不是单纯地做出反应。乔治·汤普森常说：“当今街头最危险的武器，是一条随时准备攻击的舌头。”你将学习怎样掌控这种武器，做到随机和灵活应变，就像真正的柔道高手们做的那样。你会知道，怎样才能通过你的语言，将对手的负面力量转变成对自己有利的结果。

你并不需要懂得那些复杂的哲学原理，并用它们来掌握柔软对话。乔治·汤普森从来都是利用最简单的例子来教学，这些例子也都来源于他的亲身经历。他会生动地回忆他和其他身经百战的“老警犬们”是怎样聪明地通过语言为自己解围，将自己从危险中拯救出来。他还有无数有趣的小故事，

讲述自己作为一个父亲，怎样和 3 个聪明的孩子斗智斗勇。

在柔软对话中，你能学到跟人交谈的时候如何避免制造冲突。你能学到怎样巧妙地赞美别人，而不让对方觉得你另有所图。你还能学到怎样去建设性地进行批评，并且在批评中时刻关注对方的感受，让对方听进去你的意见，而不觉得在感情或者自尊方面受到了伤害。这样的批评能在激励人们的同时，又让他们感觉到被关怀和尊重，依旧认为自己永远是团队中最有价值的一员。柔软对话对于那些喝高了、吸毒过量、被恐惧控制、被愤怒挟持的人们也有一套处理办法，甚至对那些无药可救的蠢人也有功效。

当你掌握了乔治·汤普森这些心口合一的技巧，你会找到在这个危险丛生的世界上用语言就让自己安稳生存的办法，但是你所得到的远远不只这些。你会得到一种新的思维方式，一种温柔的取得掌控权的方式，并且在这个过程中避免制造压力、挫折和冲突。

正如乔治·汤普森在书中所澄清的那样：“我在街头做警察的那些年，正是我学习到这些原则的时候。我之所以会大量地用到警察的例子，是因为，我相信这些例子对于我们每日的生活更有借鉴意义。我希望人们能从这些警察的小故事中看到柔软对话最质朴、最清晰的精华所在。换言之，如果这套原则在街头不适用，那么你更不能将它用在家庭或办公室中，但是如果它在街头都大放异彩，那么对于它的功效你就可以自己衡量一下了。”

前 言	VII
引 言	柔软对话的 10 年 XIII
导 语	交流，一种不发生接触的运动 XVII
第一章	为什么需要柔软对话 001
第二章	怎样激励与自己不同意见的人 009
第三章	正确的教育方式 015
第四章	如何有尊严地应对生活中的语言攻击 025
第五章	好好先生、难搞定的人和蔫儿坏的人 037
第六章	11 句永远不要对任何人说的话 049
第七章	从现实经历中初学沟通 063
第八章	语言中最有力量的一个词 075
第九章	会让人后悔一辈子的话 087
第十章	转述的 14 个好处 099

第十一章	柔软对话 PK 猛烈抨击	111
第十二章	强硬做派需 5 步	123
第十三章	克制自我 纵观全局	135
第十四章	准确地传达内心的话语	145
第十五章	在谈话中学会调解	159
第十六章	在对话中扮演好自己的角色	169
第十七章	从修辞学视角阐释柔软对话	181
第十八章	如何发现沟通中存在的问题	199
第十九章	让对方安心的话语	209
第二十章	如何优雅得体、不伤情感地争论	221
第二十一章	使对方主动合作的五种基本交流方式	231
第二十二章	学会将交流技巧运用到真实世界中	243
第二十三章	享受说服的乐趣	251
第二十四章	将赞美当作你的交流“武器”	261