



舌功学

不树敌的对话法

【美】山姆·霍恩◎著

王甜甜◎译

美国夏威夷大学
公共研讨班课程

高效实用的
沟通指南

海外借

光明日报出版社



TONGUE FU !

舌功学

不树敌的对话法

|| [美] 山姆·霍恩◎著 || 王甜甜◎译 ||

光明日报出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

舌功学 / (美) 山姆·霍恩 (Sam Horn) 著; 王甜甜译. -- 北京: 光明日报出版社, 2016.9
ISBN 978-7-5194-1431-3

I. ①舌… II. ①山… ②王… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 171608 号

版权登记号: 01-2013-7946

TONGUE FU!

Text Copyright © 1996 by Sam Horn

Published by arrangement with St. Martin's Press, LLC.

Simplified Chinese translation copyright © 2016 by Beijing Double Spiral Culture & Exchange Company Ltd
All rights reserved

舌功学

著 者: [美] 山姆·霍恩

译 者: 王甜甜

策 划: 双螺旋文化

责任编辑: 黄海龙

责任校对: 傅泉泽

装帧设计: 水玉银文化

责任印制: 曹 诤

特约编辑: 唐浒 申海

特约技术编辑: 张雅琴 杨骏 黄鲁西

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市东城区珠市口东大街 5 号, 100062

电 话: 010-67078248(咨询), 67078870(发行), 67019571(邮购)
010-63497501、63370061(团购)

传 真: 010-67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

邮 箱: gmcbs@gmw.cn

法律顾问: 北京德恒律师事务所龚柳方律师

印 刷: 北京中印联印务有限公司

装 订: 北京中印联印务有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 700×960 1/16

字 数: 131 千字

印 张: 16.5

版 次: 2016 年 11 月第 1 版

印 次: 2016 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5194-1431-3

定 价: 39.00 元

版权所有 翻印必究

对《舌功学》的盛赞 | Tongue Fu!

《舌功学》专注于人际关系这一重要话题，实用且通俗易懂。许多故事完美地诠释了那些即刻可用的理念，告诉我们如何能更好地与人相处，无论对方是谁，无论何时何地。假如人们能够按照书中罗列的永恒的原则为人处事，这个世界将会变得更加宁静和谐。《舌功学》注定会成为经典之作。

——杰克·坎菲尔德
《心灵鸡汤》的作者

《舌功学》中包含了令人愉悦、使人能够脚踏实地——而非纸上谈兵——的工具。无论老幼都需要学习这本书，从而在人与人之间创造联系，而不是彼此疏远。

——苏珊·杰弗斯博士
《感受恐惧，勇敢去做》《终结挣扎，与生活共舞》的作者

对任何一个需要与公众打交道的人而言，这本书就是一座金矿。伟大的力量蕴藏于两点之中，其一就是霍恩那无懈可击的理念。在她之前，亚伯拉罕·林肯、本杰明·富兰克林、戴尔·卡内基等人已经为后人留下了关于与人相处的思想遗产。现在，她又为这笔遗产增添了新的财富——与人相处需要技巧。其二就是她使用的案例。

这真的是一本综合详尽的实用手册，告诉你如何前进——同时邀请他人一起同行。

——《管理书摘》

在这本令人心情愉悦的书中，我发现了许多能为日常生活所用的实用智慧。在关于高效沟通和改善关系的众多图书中，这本书是我看过的最好的书之一。一项重要的工作——快乐阅读，快乐学习以及快乐应用。

——丹·米尔曼
《和平战士之路》《思想法则》的作者

沮丧？试试舌功学吧！这些“快速穿越挫败”的语言技巧将帮助你保持内心平和。

——《芝加哥论坛报》

这是一本极好的书，囊括了各种有针对性的语言的“再编程”程序，告诉我们如何通过更好的沟通使我们更好、更有效地完成与他人的对话。

——安东尼·罗宾
《唤醒心中的巨人》《激发无限潜能》的作者

《舌功学》的主题之一就是帮你学会拒绝他人而不必心怀愧疚。作为一名讲座、讲坛上的常客，霍恩为我们提供了一个令人惊叹的战略宝库……其中储存的各种拒绝策略可以帮助你不失尊严地全身而退。

——《家庭圈》

山姆·霍恩是语言界的黑带高手，她知道该如何应对话语攻击……她的新书《舌功学》传授的并不是能够打败对手的语言空手道，而是如何友善地将冲突消灭于无形中的宝典。

——《西雅图时报》

这本自助书专注于沟通——尤其是如何洞悉你的愤怒、尴尬和挫败感，并以一种有建设性的方式应对他人。各种故事和行动方案……使整本书看起来生动有趣。

——《檀香山星快报》

通过专注于现实生活中面对言语挑战时的实际反应，而不是罗列各种理论和陈词滥调，作者为我们提供了一本关于自我话语保护技巧的便捷手册。霍恩的书生动、实用，是一本能够被反复使用，深受各大公共图书馆青睐的指南。

——《图书馆期刊》

你还在寻找合适的字眼，力求让对方无言以对？也许，霍恩女士能够说服你：还有更好的沟通方式。她传授的技巧使你能够从容应对恃强凌弱者、抱怨者、任性的孩子以及各种愤怒的人。她的武器就是友善、同理心和一点点超然。她以她惯用的敦促读者的幽默方式，用各种逸闻轶事带领我们直击冲突最深处。

——《达拉斯早报》

只要使用霍恩列出的战略，就能改变你对他人的态度，还能改变其他人对待你的方式。这本书中充满了各种化解冲突的外交技巧。

——《外交杂志》

《舌功学》实用且有意义，它常常提醒读者，关键并不在于你说了什么，而是你如何说。这是一本行为指南，它告诉你如何在一个不那么友善的世界里保持友善，以及如何才能将其他人当成自己的支持者而非竞争者。有了《舌功学》这本书，你必定能轻松化解言语冲突。

——《成功会议》

如果你面对话语欺凌时不是默默忍受，就是反唇相讥，霍恩能够帮你。她的书为你提供了各种建议和练习，从而使你在下次遇到咆哮者、抱怨者或强势的语言武士时，不仅能够坚守自己的阵地，还能够做到不失优雅和尊严。

——《女经理人》

一次又一次，你总是成为话语攻击的靶心。攻击可能来自你的朋友、同事、客户，又或是你爱的人。如何才能缓和对方的攻击同时维护好双方的关系呢？这正是山姆·霍恩在她的《舌功学》中探讨的问题。

——迈克尔·勒巴夫

《如何赢得客户并守住他们》的作者

话语具有强大的能量，或治愈伤痛，或造成伤害。这本书赋予了你选择的能量，使你能够在家庭和使用充满爱的语言，即便你身边的人并非如此。这并不仅仅是一次自信力的培训，还是一门关于关系的课程。

——保罗·皮尔索尔

《非常夫妻生活》的作者

任何一个想实现自己最大潜能的人都必须阅读《舌功学》。书中充满了富含能量的信息。山姆·霍恩凭借写作使自己成为了一名赢家。

——大卫·麦克纳利
《老鹰也需要助推》的作者

明理，敏锐，易读，易实践；应对胶着环境的绝佳建议！

——苏珊·罗恩
《怎样搞定一屋人》《内行人网络的秘密》的作者

希望本书能够作为一项现存的遗产告慰我的父母，

沃伦·里德和鲁丝·里德，

是你们为书中的原理提供了素材和范例……

也希望我的儿子们，

汤姆·霍恩和安德鲁·霍恩，

能够继承这项遗产，并且善加利用书中的理念，

将生活当成是一种祝福，而非负担。

致谢

多多积累朋友财富。

——威廉·莎士比亚

我的朋友财富确实丰厚。在此，我想感谢几个重要的人，是他们的帮助让《舌功学》得以出版问世。

夏威夷大学的项目专家大城雷博士，感谢您最初对我演讲事业的鼎力支持。1989年，正是您提议我开发一门关于如何与难相处的人打交道的课程，从而指引我走上了现在这条路。

尊敬的行为研究的执行董事凯伦·瓦格纳，谢谢你一直以来悉心料理公司事务，并且将有关协同的知识倾囊相授。三个臭皮匠（当其中一人为凯伦时），绝对赛过一个诸葛亮！

毛伊岛作家会议的创始人兼主管约翰·图利乌斯和香依·图利乌斯，感谢你们创办这一世界课堂的远见，使我的写作事业得以一飞冲天。

谢谢你们，迈克尔·拉森和伊丽莎白·帕马达——这两位卓越且有口皆碑的代理兼赞助者，感谢你们一次又一次地退回我的稿件，并且问我：“这是你能做到的最好的吗？”

感谢圣马丁出版社的詹妮弗·埃德林，你无疑是这个世界上所有作家都梦寐以求能与之合作的编辑，感谢你为这本书投入的热情和耐心。

最后，感谢我的妹妹，谢利·格林姆·马哈娄，谢谢她一直以来的陪伴。我十分珍惜和她一起度过的这四十多年时光，以及她那从不间断的支持。

你们想不想知道这本书究竟是如何诞生的？

1989年，持续教育项目专家大城雷博士让我为夏威夷大学设立一个探讨如何与难相处人士打交道的公共研讨班。我和他都留意到了同一个趋势：各组织机构的培训需求越来越迫切，他们希望借助培训来帮助雇员学会如何应对粗鲁的顾客以及不合作的员工。

在为这个研讨班创建课程的过程中，我渐渐明白了为何在应对令人难以接受的行为时，大多数人都会显得措手不及。在学校里，学生们只能学习到历史、数学和科学知识，却从未学过任何解决矛盾的方法。结果，当他们受到他人的不正当对待时，往往不知道该做些什么或说些什么。他们通常都会选择以牙还牙（RIK：Retaliating in Kind）或默默忍受（SIS：Suffering in Silence）。然而，这两种方法都无济于事。

我的目标就是找到实用的解决方法，让人们能够即刻应用于日常生活中遭遇到的类似挑战。我不想把时间浪费在理论研究上。当有人冲你大喊大叫或为了并非你的过错的事对你大加责备的时候，陈词滥调并不能帮你走出困境。

第一次研讨班刚刚开始一个小时，我就已经知道自己找准了方向。在上午的课间休息时间，一位与会者并没有起身离开自己的椅子。他坐在那里，眼睛注视着远方，慢慢地点着头。我走过去，问他在想什么。

他说：“山姆，我是一名地产经纪。我的一些客户不仅要求极高而且为人傲慢。他们似乎觉得可以用任何自己喜欢的方式对待我，我已经

厌倦了这一切。我来参加这个研讨班就是为了找到有力的反击方式，让他们回到自己应该的位置上。这不就是这个研讨班的目的所在吗？”

看到他能够如此迅速地把握住这个课程的精髓，我感到很高兴。我点头：“你说的没错。当人们进退两难时，躲避、发狂或进攻都不能解决问题。”

他继续说道：“我练习武术。我学过空手道、太极、合气道和柔道。你所说的就像是一门语言功夫，不是吗？”我说：“没错。这是一种……一种舌头功夫！”我们望着对方，哈哈大笑起来。就是它！用它来命名这门学问真是再恰当不过了！

从那时开始，我为各种各样的团体组织开办过数百个研讨班讲座，参与者从青年总裁俱乐部的员工到美国国税局的审计员，再到檀香山警署的工作人员，几乎涵盖了各行各业。与会者们要求我写一本以此为主题的书，从而能让他们把研讨班上提到的理念带回家，反反复复地学习、思考，并且和自己的朋友、家人及同事分享这些宝贵的财富。

舌功学总览

没有志愿者就没有受害者。

——无名氏

功夫（一种注重内在修行的中国武术）的目的就是消除、缓和或扭转他人的肢体进攻。舌功学（一门注重内在修行的思维艺术）的目的是消除、缓和或扭转他人的心理攻击。这是一种自我防卫的话语形式——一种能够替代言语冲撞或缄默不语的富有建设性的沟通方法。

舌功学的目标就是学会如何用心调动自己的行为，从而使你远离话语虐待。即便冲突在所难免，你也能够运用这些招数武装自己的思维

和口舌，有技巧地保护自己不受伤害。当你面对一张富有侵略性的脸时，你再也不会思维崩溃，只能在无助和绝望中挣扎了。

舌功学不仅可以用来对付不公正或不友善的行为，事实上，它更像是一种生活哲学，一种能够帮助你在生活和工作中更好地与每个人沟通的方法。你将学会如何规避冲突，创建合作，以及如何在对方不顾及他人或表现残酷的时候依旧选择保持友善。

没有人喜欢和难相处的人打交道，然而这也是生活的一部分。书中的理念能够帮助你有技巧地缓与与这种人相处时的紧张氛围，使你的私人 and 职业人际关系不再剑拔弩张，而是变得更加愉悦。你将学会数十种机智且不会激发对方斗志的回击技巧，当他人贬低你的时候，你能够保护自己。最后，你还会学到如何在坚持自身立场的同时又不妨碍他人的技巧，从而使你既不会受伤害也不会伤害别人。

我父亲过去常常对我说：“好点子比比皆是，如果你不将它们化做行动，它们就一文不值。”我深知，只要你遵循舌功学的原则并学以致用就一定能够从中受益。

如果你不断将这些理念应用于生活中，你的想法变成现实的可能性就会随之增大。我最喜欢的一位老师常说：“好记性不如烂笔头。”所以，当你阅读这本书的时候，请拿起手中的铅笔（除非你看的书是从图书馆里借来的），标记出要点，在边缘处留下自己的笔记。当你发现一条恰好适合自己或当下需要的建议时，不妨把它记在索引卡片中，并完整地记录在自己的记事簿或家中的布告栏里。你是否曾听过这样一句话——“眼不见为净”。反之亦然。只要你时刻都能看到自己的行动计划，你就会把它们牢牢记在心里。这些不断出现在你眼前的提醒将会帮助你把自己看到的知识学以致用。

我能引用你的话吗？

智者的智慧和老者的经验因为引证而不朽。

——本杰明·迪斯雷利

迪斯雷利是对的。在本书中，各种引文随处可见，我希望你能因此而将这些永恒的真知灼见应用于日常生活。只要有可能，我都会给出引文的出处。不过，你会发现许多引文全都出自于博学而多产的“无名氏”。还有一些则来自参加研讨会的人，只是他们已经想不起其具体的出处；有些来自于书本，并非某一个特定的人，另外还有一些则取材于我的电脑屏保。

此外，你还会在书中看到许多定义。在字典里查询某个熟悉的词语常常会给你带来不一样且令人欣喜的视角。每当我对一个词语有了更深层次的理解时，我都会欣喜万分。希望你能发现我在书中苦心营造的各种启示。

学习他人

我们应该从他人的错误中吸取教训。我们没有时间逐一亲身体验。

——格劳乔·马克斯

我想对那些与我分享其个人案例的研讨会参与者表示感谢，你将会在书中读到他们的故事。人们常说：“医生是通往健康的捷径；教练是通向职业巅峰的捷径；老师是通向知识的捷径。”这些舌功学妙计的贡献者们慷慨地与大家分享了自己的故事，从而使你能够从他们的经验中受益，不必再经历试验——失败的学习过程。我希望他们睿智的洞察力能够成为你的一条捷径，使你能够轻松应对那些“麻烦的人”。

贾瓦哈拉尔·尼赫鲁指出：“留给我们的只有一件事，一件无法被夺走的事情——鼓起勇气，带着尊严去坚持那些赋予你生命意义的理想。”而理想就是“一个卓越的标准……一个终极目标或奋斗的目的”。

你也许会认为舌功学是一种理想主义。没错，它是，而且它是有效

的。成千上万名舌功学的学习者就是最好的证明：只要有勇气以不失尊严的方式对待那些粗鲁无理的人，你就能让你的生活变得更有意义，你从生活中获得的回馈也会更丰厚。以日常生活为基础，秉持这些理想，最终，你在工作、家庭和社区生活中的每次人际接触的结果都将会得到极大的改善。