

说话的力量

有效说服他人的策略和技巧

[美] 弗兰克·伦茨 (Frank Luntz) 著

王晓鹍 译

重要的，不在于你说了什么，
而在于人们听到了什么

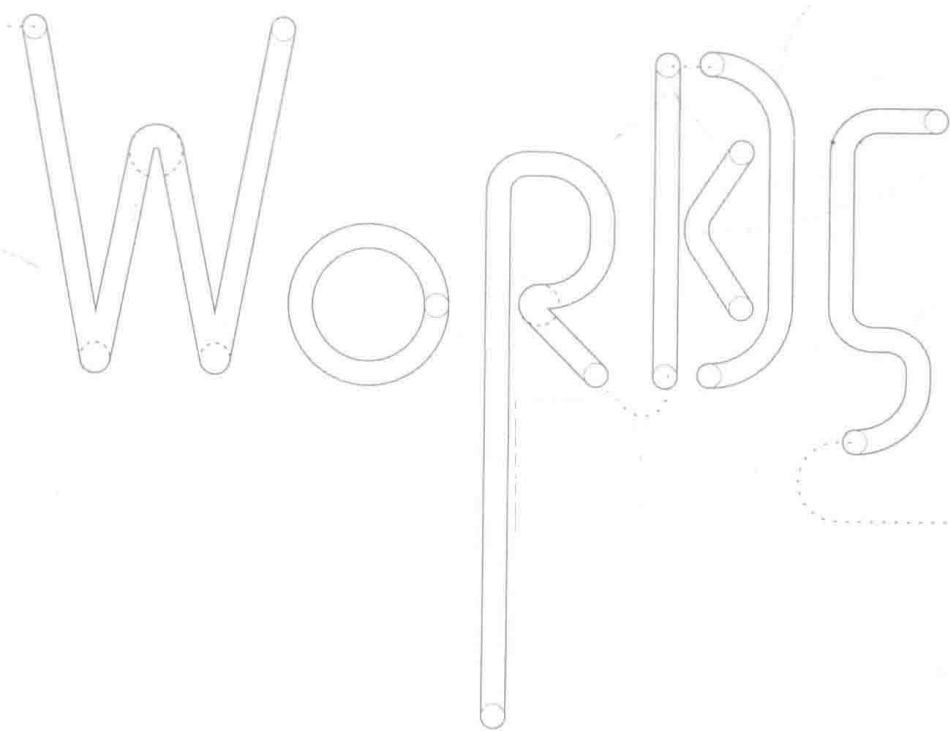
中信出版集团

说话的力量

有效说服他人的策略和技巧

[美] 弗兰克·伦茨 (Frank Luntz) 著

王晓鹏 译



图书在版编目(CIP)数据

说话的力量:有效说服他人的策略和技巧/[美]
弗兰克·伦茨著;王晓鹤译.--北京:中信出版社,
2017.3

书名原文:WORDS THAT WORKS

ISBN 978-7-5086-6654-9

I. ①说… II. ①弗… ②王… 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(2016)第209206号

Words That Works by Dr. Frank Luntz

Copyright © 2007 Dr. Frank Luntz

This edition was licensed by arrangement with Hachette Books, New York, USA., the originating publisher
Through BIG APPLE AGENCY, INC., LABUAN, MALAYSIA

Simplified Chinese edition copyright © 2017 by CITIC Press Corporation

All rights reserved

本书仅限中国大陆地区发行销售

说话的力量:有效说服他人的策略和技巧

著者:[美]弗兰克·伦茨

译者:王晓鹤

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)

承印者:北京诚信伟业印刷有限公司

开本:880mm×1230mm 1/32

印张:13.75 字数:280千字

版次:2017年3月第1版

印次:2017年3月第1次印刷

京权图字:01-2016-7063

广告经营许可证:京朝工商广字第8087号

书号:ISBN 978-7-5086-6654-9

定价:49.00元

版权所有·侵权必究

如有印刷、装订问题,本公司负责调换。

服务热线:400-600-8099

投稿邮箱:author@citicpub.com

本书献给三亿美国人
是你们令我的日常生活变得妙趣横生，富于挑战
虽然常常令人烦恼，却总是有所收获
多亏了你们，我从未感到厌倦

多数关心英语的人都会承认，英语的处境很恶劣。

——乔治·奥威尔（1946）

2004年9月18日，作家、社会名流、政治挑唆专家阿里安娜·赫芬顿，一位从保守派改旗易帜为自由派、面向明星大腕的政治活动家，邀请了好莱坞最重要的35名权势人物到她位于布伦特伍德的宅邸。

这些人可不是普普通通的民主党人，他们属于好莱坞的政治精英阶层，对美国总统大选的走向深表关切，并对国家现状忧心忡忡。

对他们来说，2004年总统大选是为争夺美国的心与灵魂而

打响的生死战。2000年，他们眼看着到手的“胜利”被最高法院“窃取”^①，这次他们又预感到将再次目睹民主党在全国大选中一败涂地。好莱坞的民主党人纷纷欣然加入约翰·克里阵营，但如今，在共和党全国代表大会召开以及快艇老兵发布的抨击广告逐渐形成威胁之后，他们却认为他会功亏一篑。布什的支持率上涨，目前已经领先5~8个百分点，具体数字要看你信的是哪个民意测验。全美各地的民主党人都在诘问：既然经济萎靡，伊拉克战争形势不妙，油价有史以来首次攀升到每加仑2美元以上，为何现任总统还是胜券在握？为何克里与公众不睦？他所使用的语言错在哪里？他的沟通方式有何问题？

因此，好莱坞左翼阵营的知名人士来到赫芬顿位于布伦特伍德的宅邸，听取来自华盛顿的一位演讲嘉宾发言，讨论局势。

他们开着敞篷的奔驰、宝马、捷豹，一辆车的钱几乎抵得上奥马哈市的一栋房子。

演员沃伦·比蒂到场了，邻座就是导演罗伯·莱纳。

编剧拉里·戴维姗姗来迟，站在了一旁。

《全家福》《莫德》《好时光》等十几部电视剧的创作者诺曼·李尔位于后方，身前便是女演员克里斯汀·拉蒂。

坐拥泳池豪宅、壁炉架上摆满奥斯卡奖和艾美奖的著名编剧、导演和制片人齐聚一堂，个个都是好莱坞响当当的人物，他们来向谁请教呢？

^① 在2000年小布什与阿尔·戈尔的美国总统大选中，佛罗里达州的计票出现争议，最终由非民选的最高法院决定了计票结果，从而左右了大选局势。——译者注

竟然是个“共和党”的民调专家。

这个人就是我。

我参与润色了“与美国签约”的宣传用语，并让共和党40年来首次在众议院获得了多数席位；我为鲁迪·朱利亚尼效力过——在民主党选民与共和党选民比例高达5:1的城市里，这位共和党人两次当选市长；近10年来，我一直在幕后工作——在辩论准备的环节和电视台休息室里，在国会大厅和全国各州的首府，为共和党的崛起和民主党的垮台略尽绵力。^①

我为什么去了那里？（那被我的某些客户和许多同事称为“敌区”的地方。）更重要的一点是，为何好莱坞精英阶层会接受我？他们怎么知道我没有参与某种卡尔·罗夫^②式的恶毒造谣活动，在

① 我两次负责为共和党的国会领袖在全国直播的公共电视网辩论做准备。第一次是在1996年10月的弗吉尼亚州威廉斯堡，当时众议院议长纽特·金里奇和参议院多数党领袖特伦特·洛特对阵民主党的众议院少数党领袖迪克·格普哈特和参议院少数党领袖汤姆·达施勒。第二次是4年后，众议院共和党团会议主席J. C. 沃茨和内布拉斯加州的共和党参议员查克·哈格尔与参议院民主党少数党党鞭哈里·里德和众议院民主党少数党党鞭戴维·博尼奥尔在辩论中对垒。第二次辩论在弗吉尼亚州阿灵顿市的公共电视网演播室举行。其间，里德在直播中指责共和党对“弗兰克·伦茨的论点”言听计从，于是我被迫在楼上的卫生间里躲了45分钟。难以想象，他若是知道我当时就在同一栋楼里，会有何说辞。——作者注

② 卡尔·罗夫，小布什总统竞选委员会首席战略规划师、高级顾问兼助理，被称为“布什的大脑”。2003年以后，罗夫卷入“特工门”，成为刑事犯罪调查的对象。那年3月，美国发动伊拉克战争。7月6日，中央情报局女特工瓦莱丽·普莱姆的丈夫、前外交官约瑟夫·威尔逊公开发表文章，指认政府为争取公众支持，发动战争而故意利用虚假情报。7月14日，普莱姆的特工身份由专栏作家罗伯特·诺瓦克曝光。事后调查证实，罗夫是最早向诺瓦克泄露普莱姆身份的政府高级官员之一。威尔逊和普莱姆夫妇认为，罗夫等白宫官员之所以泄露特工身份，是为了以断送批评者职业生涯和个人生活的方式施以报复。——译者注

阴谋策划政治恶作剧、破坏选举？

答案很简单：我的政界客户或许都来自一个党派，但我的工作从根本上说没有党派之分。当日下午，我在布伦特伍德与他们分享了有关有效话语的理念和原理，这些理念和原理对民主党和共和党同样适用。而且说实话，我很想看看阿里安娜的房子内部是什么样的。

实际上，有效话语的理论超越了政治、商业、媒体，乃至好莱坞。在位列《财富》100强的顶尖企业中，我的民调公司为其中20多家服务过。我们为各种产品和许多政客撰写、指导、进行了近1500次调查问卷、电话会议和焦点小组^①——包括50多万次单独的个人谈话。我们了解到的信息适用于破产的航空公司和超额预订的酒店、软饮料制造商和快餐供应商、银行和信用合作社。不论是IBM（国际商业机器公司）这样的21世纪领路人和谷歌这样的21世纪革新者，还是乘“五月花号”而来的开国先驱所养育的后嗣创办的贵族律师事务所，和刚来美国一个月的21岁未来企业家，优秀的语言对他们同样至关重要。

语言、政治和商业密切交织，这有利有弊。我向这群影视名流所介绍的——以及我一年365天、一周7天、每一天（毫不夸张）都在向政界和企业客户提供的——正是政治与商业用语润色的方法与见解。这些方法几乎适用于任何涉及展示信息的活动，无论是靠耍嘴皮子逃超速罚单、要求涨工资这种日常琐事，还是设计一则有效的30秒广告、斟酌一篇以员工为听众的15分钟演

^① 焦点小组，由选自各阶层的人士讨论某专项问题，所得信息常为市场研究者或政党所用。——译者注

讲、写一篇 1 小时长的国情咨文这种更为重大的活动，均不例外。

在以下内容中，我对读者的基本建议如下：

不在于你说什么，而在于人们听到了什么

你或许握有全世界最优秀的信息，但接收信息的人却总是会透过自己的情感、成见、偏见和先入之见等有色眼镜加以理解。仅仅做到准确无误、通情达理甚至才华横溢仍然不够。成功沟通的关键在于跨出假想的那一步，为听者设身处地地着想，了解他们脑海与内心最深处的想法与感受。他们对你所说的话如何理解，其所具有的真实性，至少在实际意义上，要大于你自己的理解。

有人让我阐释“有效话语”这一概念时，我会让他们去读乔治·奥威尔的《1984》，然后再看改编电影。我尤其推荐他们读书中描述 101 号房间的段落，或按照奥威尔所做的基本描述，即每个人各自的梦魇成真的地方。假如你最怕蛇，你打开门就会发现满满一屋子的蛇。假如你害怕溺水，你的 101 号房间就会溢满水。对我来说，这是有史以来写到纸面上最骇人的假想概念，因为它会诱使你设想自己的 101 号房间。有效的话语，无论是虚构还是现实，不仅有阐释作用，还有诱导效果。它们既促使你思考，也促使你行动。它们既唤起你的情感，也为你所理解。

但《1984》的改编电影却未能让观众见识到令 101 号房间威力最强大的一面：人自身的想象力。一旦亲眼看见 101 号房间，它便再也不是你所幻想的模样了，它成了别人的幻想。丧失想象力，便丧失了有效话语的主要一环。

正如虚构作品的含义可能会超越作者的意图，你带给世界的每一条信息也会引起接收信息之人的解读和情感。一言既出，再不由己，我们只能控制自己的想法。说话的行为并非征服，而是屈服。开口说话时，我们是在与世界分享——而世界却难免会自行解读，有时甚至是改换和曲解我们的原义。

毕竟，谁没说过“我其实不是这个意思”这样的话呢？

尽管去问前总统吉米·卡特。1979年7月15日，即他在民主党全国代表大会上大获全胜、获得提名的三年后，他向数百万美国人发表演说，解释他所谓的美国“信心危机”。这一说法对多数美国人来说毫无意义——人人都知道的是他臭名昭著的“忧患”演讲，尽管“忧患”这个词他一次都没有说过。是什么导致了这一历史罕见的语言曲解现象，本书会在后文进行探讨。

或者像我一样，去问前国务卿科林·鲍威尔所谓军事胜利的“鲍威尔原则”出自何处。这一概念于1991年首次明确提出，当时他的原话是“决定性兵力”战略。此外，五角大楼针对美国所面临的军事威胁所编写的年度报告——《美国全国军事战略》——称鲍威尔的理论为“决定性兵力理论”。

然而，到了记者乃至史学家手中，却被解读成了“绝对优势兵力”，现在常被称为“鲍威尔的绝对优势兵力原则”。如今，如果你在律商联讯数据库中搜索1990—2006年引用过“科林·鲍威尔”和“决定性兵力原则”的美国报纸文章或电报，你只能搜到7个条目。如果你用同样的方法搜索“绝对优势兵力原则”，你能搜到总共67个条目。同理，只搜索限定条件较少的“决定性兵力”和“绝对优势兵力”，可分别搜到135个和633个条目。“绝对优

势兵力”的引用量仍为“决定性兵力”的近5倍之多。

对普通读者来说，二者或许大同小异。对鲍威尔来说，这种区别却关系重大。因为对他来说，决定性意味着“精确无误、干净利落、弹无虚发”，而绝对优势却含有“过度 and 量化”的意味。前者高明而复杂，后者粗暴而残忍。

那么何以至此呢？历史是如何自我改写的？答案主要在于解读，而非信息本身。鲍威尔确实公开使用过“绝对优势兵力”，但只有一次。1990年，他用该词描述了确保美国能在参加的所有战事中取得决定性胜利所需的足够兵力。在几乎所有其他场合，甚至在其1995年的自传《我的美国之路》中，鲍威尔都重申过他使用“决定性兵力”的愿望，因为这能“快速结束战事；而且从长远来看，可以挽救生命”。

归根究底，是专业人士——从话语中望风捕影的记者、史学家和学者——掌握着语言传播之钥。他们必须吸引人们的眼光，而“绝对优势兵力”听起来远比“决定性兵力”更加引人注目。它能令人联想起生动的画面，效果远远优于“决定性兵力”这种枯燥无味、基于政策提出的术语。“绝对优势兵力”指的是过程，“决定性兵力”指的是结果，但无论鲍威尔多么努力地纠正和澄清公共记录，世人永远都会另有想法，而这种曲解所造成的后果每天都能在伊拉克见到。

像我一样，去问前国务卿亨利·基辛格为何要用“*Détente*”^①一词来描述20世纪70年代的美苏关系。1959年，国务卿约翰·福

① *Détente*，法语词，意为缓和。——译者注

斯特·杜勒斯和西德总理康拉德·阿登纳举行会面。其间，杜勒斯主张与东欧社会主义国家建立开放的关系。据说，一位俄罗斯的匿名人士受此启发，首次在外交关系中使用了该词。所以，它确实有迹可查——但也有其弊端。

基辛格说：

Détente 一词并不是我选的。是别人向我们提出来的，而这是个错误。首先，出于显而易见的原因，我们不应该用法语词。其次，它简化了原本复杂的过程，有助于批评者借机抨击这一政策。假如我们当初称之为“缓和紧张关系”——事实也确实如此，没有人会有异议。

罪魁祸首想必是布鲁金斯学会^①学者和国务院前任官员雷蒙德·加特霍夫。他将《限制战略武器条约》的达成称为“*Détente* 宪章”。这一叫法不仅抓人眼球，而且事实证明，其词义本身也很有分量，一言以蔽之地总结了整整 10 年的美国国际外交关系，令这一复杂的政策易于辩护，也易于遭受抨击。基辛格堪称当代最伟大的外交官，明白——各位也很快就会明白——简单的措辞能够也必将改变历史进程。

本书所探讨的是有效话语这门艺术及科学。通过分析政界、商界和日常生活中对语言的策略性和战略性运用，本书展示了如何才能缩小意欲表达之意与听者实际理解之意之间的差距，

^① 布鲁金斯学会，又称布鲁金斯研究所或布鲁金斯研究院，美国著名智库之一，主要研究社会科学，尤其是经济与发展、都市政策、政府、外交政策以及全球经济发展等议题，总部位于华盛顿特区。——译者注

从而达到更好的效果。如上所述，关键在于超越你自己的理解，从听者的角度观察世界。本质上，这以听者为中心。无论你所使用的特定字眼或词语有何“客观”存在的假定含义，听者的认知都更为重要。再次强调，重点不在于你说什么，而在于人们听到了什么。

为语言辩护

郑重声明，我热爱英语。我处理修辞工作，煞费苦心地斟酌词句，在这一领域开创了一番事业。我喜欢美国南方美人的温柔鼻音和南加州谷地富家女吹着泡泡糖讲出的俚语、上中西部温文尔雅的情话和布鲁克林区出租车司机咄咄逼人的率直言辞。我痴迷于男演员詹姆斯·厄尔·琼斯低沉的嗓音、赌城大亨史蒂夫·永利如丝绒般柔滑的嗓音、男演员奥逊·威尔斯和理查德·伯顿属于上流社会那富有教养的谈吐，以及女演员劳伦·白考尔、萨莉·凯勒曼和凯瑟琳·泽塔-琼斯的性感嗓音。只要出言得体，美国的语言便是希望的语言、平民英雄的语言、相信人性本善的语言。

发挥到极致的话，美国英语也是商界的实用语言。最为有效的沟通，是农民、夫妻店店主和美国众多寻常巷陌中成千上万的商店那朴实无华、不事张扬的语言，以及男女企业家所使用的言简意赅、实事求是、不加粉饰的语言。这些企业家创立了有史以来最伟大的企业。

梦想家和实干家的语言同样吸引着我。还有那些坦诚直率、

迎难而上的奋斗者，那些沉默的男男女女。他们庆幸于自己能生活在这样一个国度，拥有发现邻居需求并提供商品或服务以满足其需求的自由。普通美国人的话语既是理想主义的语言，也是常识性的语言。

我兼而听之，兼而爱之。

我最为人所知的成就是我在政界的工作。首先，是1992年罗斯·佩罗特^①半为竞选、半为哗众的运动。其次，是1993年鲁迪·朱利亚尼在纽约市的大获全胜。最后，是1994年的“与美国签约”。人们普遍认为，是“与美国签约”令共和党40年来首次重获众议院的控制权。多少可以说，无论是在个人层面、小组内部，还是整个党团会议，从那以后，几乎每一名共和党参议员和众议员——以及几大洲的数位首相——都听取过我在语言问题上的建议。在准备创作此书时，我不无自豪地发现，我的公司对50多万人做过民意测验，而在美国的50个州中，我本人亲自主持过46个州的焦点小组——而且只要爱达荷州、蒙大拿州、西弗吉尼亚州和怀俄明州的善良人民需要听取我的建议，我完全愿意倾听他们的讲述。

我坚决主张政治辞令应该直率而清晰。应该是互动式的，而不是单方面的。应该唤起普通人的常识——带有道德色彩，但不能带有煽动性、说教意味或分裂目的。在理想的世界里，善于利用政治语言的人应该尊重人民，所以会告诉他们真相，但也十分明智，不会用居高临下的口气。

^① 罗斯·佩罗特，美国商人，曾于1992年作为独立候选人参加美国总统大选。——译者注

2005年，我长达170页的语言记录《新美国词典》在华盛顿和博客圈引起了轩然大波，因为它真正地本着崇商、重自由的目的，力图建立一套通用语言。由于10年前，我在名义上是“与美国签约”的民调专家，自由派评论家对这一著作大加鞭挞。他们对我施以报复，既是为了意识形态方面的原因，也是为了政治原因。

著名的左翼博客《每日科斯》指责我“编造谎言，混淆真相”。另一个博客（thinkprogress.org）声称我想在税收问题上“恐吓”公众并“利用”“9·11”惨案。他们甚至在网站上设置了“伦茨观察”区，专门追踪和“分析”我的语言。美国国家环境信托基金会创立了“伦茨之言”。这家网站专门记录我对环境和能源问题所发表的言论，而这些言论，用他们的话来说，代表了“对惨不忍睹的环境记录进行粉饰的新奇方式”。他们甚至创办了“伦茨奖”，颁发给在他们看来最善于使用我这套语言的政客。我虽然不喜欢这些批评，但也不得不承认，我确实喜欢按照我的样子创作的卡通形象：他发型更好看、牙齿更白，还有健康的古铜色皮肤。

对于这种反应，我并不感到吃惊。我们生活在党派纷争的时代，网上出现的多数政治语言都带有恶毒的党派对立口吻。我几年前就已经基本退出了美国国内的政治活动，因为这些活动充斥着尖酸刻薄的负面言论，而且随着竞选周期的更替，越来越恶毒下流、不近人情。像威廉·克里斯托尔这种意识形态思想较为鲜明、头脑敏锐的共和党人，对政策的了解要远多于政治权术，有时会抱怨我的用语不够一针见血，软化了他们认为在理念辩论中

理应成为尖锐论点的一部分。意识形态思想较为鲜明的民主党人，尤其是博客博主，认为我用听起来文雅的术语是在粉饰真相，对此表示反对。

在一定程度上，双方都没错。我个人的理念或许是偏右派的，但我的政治用词所针对的向来是必不可少中立选民——美国人中那些并不算沉默的大多数，他们拒绝坚定的意识形态思想，而选择合理的中立立场。与我的某些同僚不同，我竭力避免让自己的信仰或偏见干扰我的专业工作。无论是想传达政治议题还是想推销产品，我都力求去倾听，然后理解，最终说服怀疑者、中立派、观望的怀疑论者。我的语言避免出现明显的党派倾向，旨在求同存异，而非划分阵营或散播分裂思想。本书之言所代表的是美国的语言，而非某一政治党派、理念或产品的语言。

有批评者会指责本书主张甚至讲授操纵之道，但我就像是金盆洗手的魔术师一样，决定揭示自己的戏法秘诀，然后退隐。我一心只想掀开语言分析的神秘面纱，揭示有效的话语是如何产生和使用的。

我请杰出的好莱坞编剧、《白宫风云》和《体育之夜》的创作者、政治倾向与我截然不同的阿伦·索金解释说服性的语言和操纵性的语言有何区别。

他的回答令我震惊：

没有区别。

只是操纵太明显的时候，就成了拙劣的操纵。我所做的行当就像魔术师变戏法一样具有操纵性。如果我能用右手挥

动这方红色丝巾，我就能用左手为所欲为，而且让你看不见。写小说的时候，一切都是操纵。我设置了具体的情形，让你在读到此处时或笑，或哭，或紧张。如果你能看到我是怎么把那位女士锯成两半的，那就是拙劣的操纵。如果你看不到我是怎么做到的，那就是巧妙的操纵。

当然，你会了解到如何措辞才能在人满为患的餐厅里订到位置，让机场人员放你登上已经关闭登机口的航班，但这真的算是滥用语言吗？你会了解到 21 世纪的语言，那些在未来几年会听得越来越多的词汇和短语，但这真的算是信息操纵吗？很难这么说。

用语言混淆视听、模糊事实的例子，我们当然见过，但其优点——话语的真正力量——在于，语言也可用于澄清事实、维护公正。我认为，用最有利的方式陈述自己强烈拥护的主张，同时避免因措辞欠佳和表述暧昧而妨碍自己，这并无不光彩之处。我相信，选择最有力的论据，而不是用最站不住脚的论点敷衍，这并无恶意。

例如，教育不仅是我本人关心的热点议题，也是当今美国的首要地区议题。公众要求对立法通过的《有教无类法案》倡议进行进一步的教育改革——但如何阐释这些改革方案，决定了他们所能得到的支持率。我积极参与了所谓的“择校权”运动。在调查工作中，我发现在家长有权选择子女所上学校的情况下，如果将奖金部分称为“补助金券”，而不是更加流行的“奖学金”，人们会轻视贫困家庭子女所获得的重要机遇和经济奖励。