

柔软|对话

Verbal Judo

[美] 乔治·J·汤普森 杰里·B·詹金 著

U · e · r · b · a · l

一种水到渠成的有效沟通方式



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

亚马逊网上书店五星畅销书作家、美国杰出教育家
乔治·J·汤普森总裁推出的柔道式沟通巨作
FBI、IBM专用培训教程

柔软对话

Verbal Judo

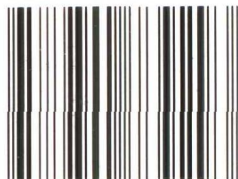
如何能够在众人面前侃侃而谈，不失风度？
如何在剑拔弩张的会议中从容不迫，控制局面？
如何在遭到误解和攻击时坦然面对，不战而胜？

其实做到这一切并不难，《柔软对话》教给你应对高招：

有效地倾听和表达

- 说的态度远远要比说的内容本身重要；
避免谈话中的尴尬场面
- 只要能达到目的就不必计较言语得失；
减少自己被误会和误解的几率
- 牢牢记住那些不该出口的话；
通过使用“同理心”而达到和他人
“心有灵犀一点通”的境界
- 己所不欲，勿施于人。

ISBN 7-80073-929-5



9 787800 739293 >

www.publish.citic.com



ISBN 7-80073-929-5/H · 10

定价：18.00元

柔软 | 对话

[美] 乔治·J·汤普森 杰里·B·詹金 ◆ 著
黄慧莺 ◆ 译

中 信 出 版 社
CITIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

柔软对话 / [美] 汤普森等著; 黄慧莺译. —北京: 中信出版社, 2003.9

书名原文: Verbal Judo: The Gentle Art of Persuasion

ISBN 7-80073-929-5

I. 柔… II. ①汤… ②黄… III. 人际交往-语言艺术 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2003) 第075399号

Verbal Judo: The Gentle Art of Persuasion

Copyright © 1993 by George J. Thompson

Chinese (Simplified Characters Only) Trade Paperback Copyright © 2002 by CITIC Publishing House.

Published by arrangement with William Morrow Publishers, an imprint of HarperCollins Publishers, Inc. through Arts & Licensing International, Inc., USA.

ALL RIGHTS RESERVED.

译本授权: (台湾) 英属维京群岛高宝国际有限公司台湾分公司

柔软对话

ROURUAN DUIHUA

著 者: [美] 乔治·J·汤普森、杰里·B·詹金

译 者: 黄慧莺

责任编辑: 王莉莉 王路侠

出 版 者: 中信出版社 (北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔国外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者: 中信联合发行有限公司

承 印 者: 北京忠信诚胶印厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/32 印 张: 8 字 数: 94千字

版 次: 2003年9月第1版 印 次: 2003年9月第1次印刷

京权图字: 01-2003-6175

书 号: ISBN 7-80073-929-5/H · 10

定 价: 18.00元

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: 010-85322521

E-mail: sales@citicpub.com

010-85322522

激烈的言辞彰显了薄弱的理由。

——雨果

推荐序

柔软对话也是一种力量的表现

张台先

20世纪60年代初，一位气象学专家爱德华·劳伦斯曾提出一种所谓“蝴蝶效应”的理论：一只远在巴西的蝴蝶不经意地振动一下翅膀，便有可能造成美国得克萨斯州的一场龙卷风。也就是说，任何天气的一点微不足道的小变化，都可能影响到全球的气候形态。这个听起来有点夸张的理论其实给了我们一个并不夸张的启示：那就是一个小小的改变，都有可能引发其他的连锁改变；只要这种改变是正面的，我们就没有理由不相信它会像滚雪球一样让周围的人也跟着改变，跟着一起良性地互动起来。

有句谚语说“沉默是金”，在某些场合，影响他人的有



效策略之一就是少说多做。但没有人会否认，言语沟通的确是所有沟通方式中最便捷、最传神也是最直接的一种。但如何在知己知彼的基础上做到表达得体、内容清楚、目的明确，则是说话技巧精妙境界的呈现了。读者可以从这本《柔软对话》中体味到作者以柔克刚的深意——将武术和柔道的精髓发挥到语言的运用上。全书读起来平易近人，可以说是一本融合基本说话技巧与深层说话艺术的口才自助书。它让说话成为一种进可攻、退可守的积极行为与生存本领。简单地说，它就是要说话者：一、必须完全了解对方的观点，即使是不认同其观点；二、在自己心里认清对方可能的目标行为；三、向对方表示已经明白对方的想法和感受；四、建构自己所提议的功能，配合对方的想法和感觉。

开口说话时，柔道的“借力使力”、“顺势而为”就转化为“将心比心”、“礼尚往来”。我们都知道人若觉得被别人命令或要求做什么事，多半不会心甘情愿或言听计从，因为没有一个人天生爱听人唠叨和说教；因为每个现代人都有自己的想法，谁也别想说服别人；因为我们每个人都有自己的偏见，谁也动摇不了别人的傲慢。如果让对方有一种“选择的幻觉”，有一种自主的空间，那么沟通成功的几率就相对





提高了。就如同判断题的绝对与论述题的自由，虽然结果可能是一样的——那就是考验应试者会不会，但前者只有会或不会，后者却可以是天马行空的自创局面。如果你还没使用过这种间接影响别人的方法，那不妨试一试，即使对方知道隐藏在你问题里的预设，你这样迂回的说话方式仍比直接发问更可能得到合作的回应。

这本用另类观点构筑而成的书，同时也有着非文学类作品少见的轻松，书中充满寓教于乐的曼妙笔调，把生活中随处可见的鲜活例子信手拈来，使得文章变得立体、活泼、生动有趣。原书名“Verbal Judo”直译过来就是“口头柔道”。想想现在各种热门的辩论赛，由于主题的设计和时间限制，每个参赛者都是一副唇枪舌战的模样，不管有理没理每每让人听得血脉偾张，原因就出在他们多半使用的是跆拳道式的动态攻击，所以久而久之听众就会精力疲乏，焦点模糊，不知所云。倒是其中偶有几位慢条斯理地娓娓道来，不卑不亢，言之有理，在激烈的纷争中独树一帜。这就是柔道的奥妙：既不费力，效果又好。

善用本书的智慧精华，绝对可以产生出一种化学变化的力量来，让你在别人要你好看的时候不致颜面尽失，



更让你在许多场合能够因势利导，借对方之力为你所用，这就是不战自胜的良策，相信所有读者阅后必定受益匪浅。

目录

推荐序 XIII

柔软对话也是一种力量的表现

从武术中学习柔软对话	1
神奇的柔软对话之诞生	1
顺势引导的柔软对话	5
唇舌是致命武器	6



2

补习班的启发 11

- 一个走过印第安原野的孩子 12
- 教育的真谛在于开阔心灵空间 15
- 引发期待的柔软对话 20

3

你是哪一种人 23

- 好人乐于服从 23
- 执拗者勇于争辩 24
- 装神弄鬼的人善于伪装 29

4

洞悉他人之眼 33

- 最难挨的第105种自杀术 34
- 洛杉矶警察暴力事件的遗憾 38
- 不经训练哪有巧嘴八哥 39

5

装疯卖傻的艺术 43

- 能屈能伸，四两可拨千斤 44





见招拆招，敌意尽数化解	46
搭个跳板，让心越过耻辱	49
笑骂由人，抱定双赢策略	51
重音不同，尊敬另有含义	52

6

11句不该说的话 55

命令语气难以服人	55
利用反问逃避责任	61
挑衅沟通无济于事	63

7

利用转述取得上风 69

转述意味着第三者介入	69
14种神奇转述技巧	71

8

小心被惹急了 81

柔软对话五部曲	82
告知来龙去脉	82
为对方留个下台阶	85





有话好好说	87
如何说服爱问族	89
亮出撒手锏	92

9

扮演成功的代言人 95

慎防小人扣你扳机	96
给“敌人”一个名字	97
从“鱼缸”看世界	99
做个优秀的演员	101

10

倾听是解读他人之金钥匙 107

浓缩沟通之“水”	107
绝妙的日本翻译	109
优秀推销员的秘密	111
用倾听洞察人心	113
幽默足以化解危机	118





11

居中协调用王牌对王牌 121

小巷壮汉的酒瓶 122

沟通的3张王牌 127

12

寻找沟通的真实声音 131

用别人的眼睛看自己 132

用声音表现自我 134

当心声调后面长“尾巴” 135

何妨当个“变色龙” 137

高明的声色合一 139

13

修辞表现个人风格 141

善用PAVPO说服艺术 142

活学活用“警察拦车9步” 149

随机应变提出选择题 155





14

找到你的沟通步法 159

面对的情况 160

交谈的对象 164

沟通的障碍 165

顺势呈现 166

15

用道具化解危机 169

警官、帽子与名片 170

笔和笔记本 173

万变不离其宗 176

16

甜蜜的正面交锋 179

漂亮出击4步骤 180

尽释前嫌之转述 182

保持中立再转述 183

根据事实言归正传 184

畅所欲言来自真心 184





17

LEAPS开启合作之门 187

- 用心仔细倾听 188
- 同理心代替同情心 188
- 询问的5种形态 189
- 逐句转述释清误会 193
- 长话短说作结论 193

18

顺势赞美扭转局势 197

- 勇于开口赞美 198
- 赞美具体化 202
- 用赞美引起期待 203
- 把握时机先贬后褒 206

19

漂亮的处罚之道 209

- 勿逞一时口舌之快 210
- 处罚切忌感情用事 213





柔软对话

20

26张王牌 215

后记

233

柔软对话创造良性互动



X