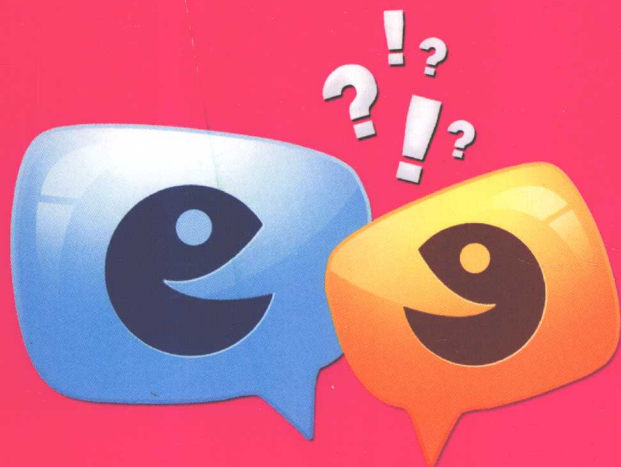


把握关键对话策略，抓住机会改变你的一生！

Life-Changing Conversations

7 Strategies for Talking About What Matters Most



关键对话

有效扭转局面的7种交谈策略

(英) 莎拉·罗



NLIC2970941238

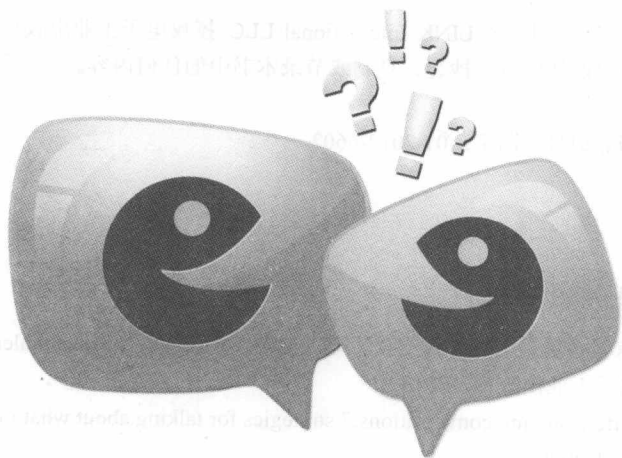
uler) 著

高园园 译

把握关键对话策略，抓住机会改变你的一生！

Life-Changing Conversations

7 Strategies for Talking About What Matters Most



关键对话

有效扭转局面的7种交谈策略

(英) 莎拉



(Sarah Thuler) 著
高园园 译

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Life-Changing Conversations

All Rights Reserved

Copyright © Watkins Publishing 2012

Text Copyright © Sarah Rozenhuler

Diagrams on pages 170, 174, 201, 237 251, 256 and 263 copyright © Sarah Rozenhuler

Simplified Chinese rights arranged through CA-LINK International LLC (www.ca-link.com)

本书中文简体字版经由 CA-LINK International LLC 授权电子工业出版社独家出版发行。
未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2012-6602

图书在版编目 (CIP) 数据

关键对话：有效扭转局面的 7 种交谈策略 / (英) 罗森图勒 (Rozenhuler,S.) 著；高园园译. —北京：电子工业出版社，2013.9

书名原文：Life-changing conversations:7 strategies for talking about what matters most
ISBN 978-7-121-20903-1

I. ①关… II. ①罗… ②高… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 146180 号

责任编辑：晋 晶

印 刷：三河市双峰印刷装订有限公司

装 订：三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：16.75 字数：197 千字


印 次：2013 年 9 月第 1 次印刷

定 价：38.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。



对本书的广泛赞誉

“我们会将记忆中的某些片段当做生命发生真正重大转折的闪亮瞬间。其实，改变时有发生，即使它并不总是通过交谈来实现的。本书具有强大的力量，将你引向真实的成长和转变。”

——William Isaacs,

Dialogue and the Art of Thinking Together 一书的作者，

麻省理工学院斯隆管理学院的高级讲师

“我们通过交谈赢得进化和发展。当你愿意去改变自己与他人或与自己之间的谈话时，便可以真正改变人生。这本伟大的书籍将向你展示如何去做。”

——Robert Holden 博士，

Shift happens! 及 *Happiness Now* 两书的作者

“交谈是促进人际关系的关键。本书会给予你强有力的工具，使你与他人进行心对心的交流与互动，进而让你的人际关系变得更加丰富、



满足及富有变化。”

——Marci Shimoff,

《纽约时报》畅销书 *Love for No Reason* 及
Happy for No Reason 的作者，同时亦是《秘密》
一书庞大作者群中的一员

“本书是内省交流艺术的卓越缩影，会赋予你工具、策略和战略，使你轻松步入与他人和与自己所进行的重要交谈当中。这些谈话会成为我们深刻洞悉和理解我们自己及周围世界的轨道。假如对你而言，将人生的光彩发挥到淋漓尽致是十分重要的事，那么一定要阅读本书！”

——Eldon Taylor 博士，FAPA，电台主持人，

《纽约时报》畅销书 *Choices and Illusions* 和
Mind Programming 的作者

“莎拉的著作《关键对话：有效扭转局面的 7 种交谈策略》是一本重要且实用的书籍。它可以帮助你学会如何与他人分享个人真理 (personal truth)。本书所传递的信息与书名的阐释完全相符。我强烈推荐它！”

——Christiane Northrup，医学博士及妇产科医师，

《纽约时报》畅销书 *Women's Bodies, Women's Wisdom* 及
The Wisdom of Menopause 的作者



“《关键对话：有效扭转局面的7种交谈策略》一书是一块瑰宝——富有洞察力、发人深省、文字优美，并且以很好的心理学理论和实践为基础。多年以来，虽然心理学家和治疗学家已经意识到简单交谈所蕴含的价值，但是人们依然低估谈话的力量。在本书中，作者针对交谈提供了一种专业且令人信服的观察与理解，并巧妙不留痕迹地将理论与现实联系起来，使复杂与疑难之处变得更加容易理解，从而让读者得到鼓舞和启发。我愿将本书全力推荐给任何有志于了解谈话力量的人。”

——Neil Anderson, 哲学博士,
人力资源管理学教授及布鲁内尔商学院研究部主任

“大部分人在面临交锋与对峙时会心生恐惧。这在一定程度上是因为他们表现得很糟糕。我经常向客户提供一些关于良性对峙方面的信息。现在我不用这么做了，因为它全在这本书里。这是本好书，值得拥有！”

——John Rowan 博士,
Ordinary Ecstasy 一书的作者

“本书以一种温暖、动人、鼓舞人心的方式吸引我们融入其中，极大地丰富了生活中的各种谈话策略。我们可以从中了解谈话是个人展示的关键，并且轻松地学到一些更加熟练圆滑地处理‘重大谈话’的技巧。本书的亮点之一便是，你会觉得自己正在与作者进行一场充满振奋和启迪的对话。”

——Graham Lee,
Leadership Coaching 一书的作者

——“这是 20 多年来我所读到的谈话（以及它们如何改变人生）类书籍中最棒的一本。它会吸引你的全部，让头脑、心神、双手和灵魂都深深地沉浸其中。本书具有实用性，行文严谨，具有很强的个人色彩，字里行间充满了睿智，并且浅显易懂。每个故事都像父母、孩子、伴侣、导师，以及自由（或不自由）的精神那样，与我们的生命紧密相连，并且引发共鸣。”

——John Higgins，阿什里奇商学院助理研究员，

Images of Authority 和 *Organisational Consulting* 两书的作者

“这是一本最具价值及最合时宜的书籍。在如今这个复杂的世界中，与那些对我们来说重要的人建立良好关系已经变得越发重要。通过实用工具和个人故事，莎拉帮助我们发现了关键对话如何使人成熟和成长的奥秘。”

——James Pritchard 博士，

Civil Service Learning 的学习顾问



序

在我的一生中，我一向觉得——并有过这种经历——对于彼此相爱的人来说，没有什么是不能通过谈话来解决的。谈话的力量无比巨大。但是我可以告诉你，在对超过 10 000 人进行精神辅导的这 25 年间，我遇到了大量的消极和勉强的案例（比我预想的要多）——那些原本亲密、相爱的人不愿相互交流，不想进行直接谈话，甚至对“为什么如此”之类的询问表现出冷漠和冷淡。

一个普遍的事实是，人们不愿去公开讨论任何他们认为可能会涉及一星半点关于个人隐私的事情，对微小的不悦或温和的对抗更是采取缄口不言的态度。我为此疑惑了很长一段时间，因为我知道人们心中最深切的渴望便是被了解与被倾听。那么在人性的广阔土地上，这两种态度是如何并存的？

然后我开始意识到问题所在。人们并非不愿被人揭秘或展现自己，也并非没有宽容之心去探究那细小的差别。问题的实质在于，人们还没有准备好去进行这样的谈话。他们没有信心去坚持自我、保持冷静、避免情感爆发或远离非难、谴责或伤害性语言。

结果只有一个。为了避免因为谈论这些话题而引发的不快，人们通

常会在不愉快、不受欢迎或不切实际的环境下继续沉沦下去。为了避免蜜蜂的蜇扰而蜷居在布满荆棘的草丛中，便是对此最好的解释。

但是现在莎拉·罗森图勒告诉我们，那些可以“澄清事实，一扫阴霾”的谈话或交流不一定非得贴上不愉快的标签。事实上，它比以往任何时候都能创造出更多的快乐和享受，各种情境都不例外——即便那种想尽快结束话题，一走了之的情况也是如此。

本书向那些被沉默湮没，在“平静的绝望”中奋力挣扎（有时候是整个人生）的人们抛出了救命绳索。书里有各种技巧、方法和语言策略——简言之，当人们希望事情有所不同时，这里有他们最为期待的方法和工具。

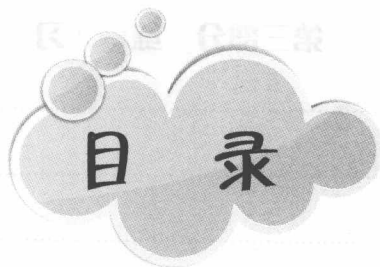
莎拉在提醒我们，怜悯、关怀、耐心、理解和爱是应对最艰难谈话的特质。实际上，这些特质构成了谈话的基础。

人的一生离不开谈话和社交。但是在你来我往的言语交锋中也隐藏着花招和窍门。如何使谈话产生理想的效果是我们都想多了解的。一位杰出的精神导师曾经这样建议我：“敞开心胸，吐露实情。以一种平和真挚的态度去表达，使语言温婉柔和，而不是激烈尖锐。”这短短几句话便是这本书的主旨所在。

假如你在表达情感或面对真相方面有一些小困难，那么本书将给予你极大的帮助和抚慰。它可能是你读过的图书中最重要的一本。

感谢莎拉的倾心书写和无私付出！

——尼尔·唐纳德·沃尔什



第一部分 基础

简介	2
第1章 小改变成就大不同	11
第2章 不在于说什么，而在于如何去说	31
第3章 介绍7种转变	46

第二部分 7种转变

第4章 转变1——鼓足勇气	58
第5章 转变2——创建容器	78
第6章 转变3——传递内心想要表达的意愿	99
第7章 转变4——满怀虔敬	120
第8章 转变5——讲真话	143
第9章 转变6——摆脱往事	166
第10章 转变7——画上句号	188



第三部分 练习

练习 1 回溯	211
练习 2 权衡	213
练习 3 内视	215
练习 4 主页	218
练习 5 识别	221
练习 6 货物	223
练习 7 门槛	226
练习 8 技能调查问卷	228
练习 9 提升	233
练习 10 触发	235
练习 11 调谐	237
练习 12 本质	241
练习 13 大象	243
练习 14 轮盘	245
练习 15 R.A.N.T.	247
练习 16 资源	249
练习 17 倒带	251
练习 18 桌子	256

第一部分 基础

Life-Changing

Conversations



简介

假如你将要进行一次改变命运的谈话，那么会选择谁作为谈话对象？是至亲至爱的父母、友善互助的同事、让人生畏的老板，还是咫尺之遥的近邻？如果你找到了一种谈话方式，那么这场宏大严肃的谈话会变得有何不同？它会帮助你消除误会、治愈伤痛或重归于好吗？

我认为谈话是生活的枢轴和中心，但是我们当中的很多人却对谈话退缩驻足，犹疑不前。因为我们害怕自己惹恼他人、失去工作或破坏已经萌芽的爱情。这本书会教给你一些交流技巧和实践知识，让你卸下包袱，在生命的旅途中大步向前。

通过加强互相沟通的能力，我们可以创造出期望的生活，这既是为我们自己，也是为了那些我们曾经接触并融入其生活中的人们。假如我们其中的一个人有勇气去沟通，那么另一个人也会效仿，以此类推，这种多米诺效应甚至可以改变整个世界。

我们生活在一个伟大的变革时代——科技、社会和金融领域发展一日千里，瞬息万变。大多数人都在经历剧变和动荡，这是以前从未遇到过的。不管我们是否必须迈入崭新的工作竞技场，或是背井离乡、远走天涯，与复杂的人际关系划清界限，都得收放自如，从容应对。



在这场混乱之中，“心与心”、“面对面”式的交流需求变得比以往更加迫切。当我们急匆匆地奔向充满未知的未来时，许多人都会觉得愈发迷惘而不知所措。在掌握今日的知识之前，明日的高新技术已然到来。我们被隔绝在冰冷的电脑屏幕后面，感觉到无比的寂寞和孤独，也会为那些未竟的交流而备感困扰。

在未知的海洋中航行需要具备全新的能力。我们需要拓展自我意识，培养崭新的技能，获取“搭桥”工具使彼此重新建立联系。不管面对哪种形式的特殊挑战——破裂的关系、家里发生的突发状况或重要的职业选择——我们都应该很好地武装自己，以应对改变带来的巨大冲击。我们可以学着去了解一些关于改变生命的谈话和交流方面的内容。

找到新的方式，使彼此建立联系——这种能力至关重要。大多数人都面临着艰难时刻和困难抉择。你可能想将一些十分重要的事大胆说出来，让自己从守旧陈腐的约定中获得解脱，或者创造一个更有意义的人生。这些挑战都有一个共同点：与他人互动。当其他人参与其中时，另一个因素便出现了：交流。

17岁的纤瘦少女

我永远记得那场第一次改变我生命轨迹的谈话。当时我17岁，是一个纤瘦骨感的小女孩，正在准备A级考试。在此之前，我用了四年的时间苦苦思索，为参加哪个专业的考试而纠结——父母很严肃地告诉我，这个决定将影响我的后半生。事实上，我已经收到了诺丁汉大学建筑专业的录取通知书，这是我在少不更事的13岁时选定的科目。于



是我只好选择数学和科学这两门 A 级科目来支持当年的决定,即便我在本质上是一个更有艺术范儿的文艺少女。

在临考的前一天晚上,餐桌话题出现了意想不到的转折和变化。那是 20 世纪 80 年代后期,我们全家都居住在什鲁斯伯里小镇,那是我长大的地方,离威尔士的边境很近。而彼时还保留着家人一起共进晚餐的习惯。母亲坐在桌子对面认真地望着我,略显犹疑地问道:

“我觉得你并不是真的很想学习建筑学,是吗?”

我大吃一惊。我以为我已经足够了解自己,并且知道自己想在成长过程中变成什么样的人。

“您为什么这么说?”我不禁反问,语气很迟缓。

“嗯”母亲小心翼翼地将谈话延续下去,“因为无论在任何时候,只要提起去诺丁汉读书这个话题,你都很冷淡,显得毫无兴趣。我知道你一定很渴望体验大学生活的自由和美好,那么唯一的原因就是……你并不想学习建筑学”。

“我,呃……”

我一时不知该说些什么。只好默默离开餐桌,回到楼上的房间。合上代数课本,推开复习资料,我什么都不想做,只是静静地坐在书桌前,凝神望着窗外,呼吸逐渐平缓,双肩也不再紧绷,整个人逐渐处于一种放松的状态。我曾经想过当一名建筑师以实现父亲的梦想,但是我不得不承认,在看到三维几何图形时我总是备感崩溃和绝望,而工程技术图也让我头昏脑胀,煎熬万分。重要的是,我对于人的兴趣也比对楼层设计要盎然澎湃得多。其实无论是建筑师还是工程师都不是很适合我,虽然后者是父亲选定的职业,但是它缺乏父亲所需要的创造力释放渠道,

所以，他的日子也不太好过吧。

其实，当我坐在那里时，我已经开始悄然站立在成年生活的边缘。我感觉母亲所道出的“真相”正在我的心中不停地跳跃脉动。她说出了一些我早已知晓的事实，但我并未意识到自己已经了然这一切。当我发现自己一点儿都不想当建筑师的时候，竟然感觉到一种强烈的轻松和释然。我坐在那里，望着窗外的夕阳缓缓坠落到地平线以下，感受到一种余晖洒落天际的自然和美好。我没想到与母亲的简短交谈让我的人生走向另一条完全不同的道路。

事实证明，那次谈话是一个成功的转折点。如果没有它，我不会转行学习心理学、研究组织心理学（Organizational Psychology）或成为一名谈话咨询专家。当然了，我不会写这本书，你也不会读到它，而在世界的某个角落则多了一些奇形怪状的建筑。

虽然那次谈话似乎是在兴之所至、随意自然的状态下发生的，但是多年后我了解到，母亲有一个截然不同的版本。关于是否向我指明实情这一点，她与父亲讨论了很多次，并且在心中仔细权衡，反复琢磨，最终决定将他们的想法和盘托出。之后她选择合适的时机，用正确的语言进行表达，并给予我足够的空间去消化这些压力。母亲可真是改变人生的谈话大师啊！

拓展谈话能力，是一项可以提高生命质量的技能，尤其在面对关键的抉择的时刻更是如此。我认为，没有哪种方法比互动、交往更能让我们获得发展和进步。人际关系——在个人、职业和私密生活中——是我们成长的终极竞技场。通过交谈，我们最终会意识到自己是谁，以及会从事什么样的工作。



当我们在人生的十字路口踟躇徘徊时，一次谈话可以带给我们巨大的机遇，让我们自身的进化获得质的飞跃。更重要的是，它还能让我们在这个风云诡譎、难以预料的时代，为人类更深层次的发展做出贡献。如今，人们对可以满足每个人需求的全球性社会充满期待，但这还是一个梦想。也许只有当我们勇于交流，彼此倾听时，梦想才会照进现实。

为什么要写这本书

我希望这本书可以改变你的生活。我期待它启发、武装、唤醒你来进行自身的重要谈话。通过阅读这本书，你可能会让灵魂达到新的深度，使生命提升到崭新高度，或者修补你所维护的那部分世界。读完这本书之后，我相信你一定可以与任何人，在任意时间和任意地点毫无障碍地讨论那些你们所关心的事情，无须战战兢兢，也不用感到害羞。

为了创造一个和谐共融的世界，我们应该有意识地参与到交流当中。根据我的经验，重要谈话不会偶然发生。我们必须为此做好充足准备，深入其中仔细研究，然后亲自去面对交流。人们很容易忽视谈话的力量。这种工具如此平凡和卑微，以至于我们总是将其视作理所当然。如果期待谈话改变命运，那么我们需要扮演好自己的角色，做好自己的工作，从而使外部世界和内部世界联结在一起。

从表面上看，我们可以通过练习沟通技巧、利用交流工具和采取正确态度的方式来增进互动。当我们与其他人接触交谈时，这些方法可以给予我们所需要的灵活性和机动性。在坚守自我的情况下，通常很难“渡到河的另一岸”，与他人展开谈话。假如有行动准则作为指导的话，将