




Джордж Дж. Томпсон | Джерри Б. Дженкинс

ВЕРБАЛЬНОЕ ДЗЮДО

Мощные стратегии коммуникации
для разрешения споров и конфликтов

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО
Москва

УДК 159.92
ББК 88.53
Т56

VERBAL JUDO
The Gentle Art of Persuasion

by George Thompson, Ph.D., and Jerry B. Jenkins

© 1993, 2004, 2013 by George Thompson, Ph.D., and Jerry B. Jenkins

Published by arrangement with William Morrow,
an imprint of HarperCollins Publishers

Томпсон, Джордж Дж.

Т56 Вербальное дзюдо : мощные стратегии коммуникации для разрешения споров и конфликтов / Джордж Дж. Томпсон, Джерри Б. Дженкинс ; [перевод с английского М. Китаева, В. Наумовой]. — Москва : Эксмо, 2025. — 304 с. — (Бог общения. Говори так, чтобы тебя услышал весь мир).

ISBN 978-5-04-211806-7

Вербальное дзюдо — это боевое искусство ума и речи, которое подготовит вас к любой перепалке. Слушайте и говорите более эффективно, вовлекайте людей в диалог, избегайте наиболее распространенных ошибок в общении и используйте проверенные стратегии, которые позволят вам успешно донести свою точку зрения и одержать верх в большинстве споров. Вербальное дзюдо предлагает творческий подход к конфликтам, который поможет разрядить обстановку и добиться сотрудничества со стороны партнера, начальника и даже подростка.

УДК 159.92
ББК 88.53

© Китаев М., перевод на русский язык, 2025
© Наумова В., перевод на русский язык, 2025
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2025

ISBN 978-5-04-211806-7

*Для всех, кто хочет сделать
жизнь других людей лучше*

*С сердечной благодарностью американским
полицейским, которые многому меня научили*

*И с благодарностью моей семье,
которая, возможно, хотела, чтобы я был
прилежным учеником*

Содержание

Предисловие	9
Спустя годы	13
Введение	17
Глава 1. Рождение самурая коммуникации	21
Глава 2. Мотивируя несогласных	27
Глава 3. Боевое крещение	30
Глава 4. Принимать удары с достоинством... и чувством стиля	39
Глава 5. Удобные, трудные и слабохарактерные	50
Глава 6. Одиннадцать фраз, которые не стоит никогда никому говорить	61
Глава 7. Суровое испытание улицей	72
Глава 8. Самое сильное слово	85
Глава 9. Речь, о которой вы будете особенно жалеть всю жизнь	96
Глава 10. Единственный способ перебивать людей так, чтобы они вас не возненавидели	106

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 11. Вербальное дзюдо и вербальное карате ...	117
Глава 12. Пять шагов жесткой коммуникации	128
Глава 13. Первое великое искусство коммуникации: Быть чужим представителем.....	138
Глава 14. Второе великое искусство коммуникации: Формулирование мыслей.....	147
Глава 15. Третье великое искусство коммуникации: Медиация	159
Глава 16. Почему это так сложно	167
Глава 17. Чтение, письмо и говорение	177
Глава 18. Как определить степень вербального взаимодействия	193
Глава 19. Язык успокоения	201
Глава 20. Как спорить честно	210
Глава 21. Имейте СТИЛО в своем арсенале.....	218
Глава 22. Применение метода СТИЛО в повседневной жизни	230
Глава 23. Убеждение ради удовольствия и выгоды ..	236
Глава 24. Непонятый мотиватор	244
Глава 25. Можно наказать и без «крови»	256
Глава 26. Танцуйте, когда оступились.....	262
Глава 27. Вербальное дзюдо как способ автоматического реагирования	277
Глава 28. Заключительная: Пять универсальных истин	293
Об авторе	298

Предисловие

Ли Фьельстад и Пэм Томпсон

Последние 30 лет своей разносторонней жизни Джордж Дж. Томпсон III, известный как Док Рино, колесил по Америке, распространяя важное послание, в котором мир так отчаянно нуждается — о том, как важно быть терпимее к другим людям. Это послание начинается со слов об эмпатии, краеугольного камня программы Джорджа «Вербальное дзюдо». В последней главе нового издания изложены пять универсальных истин о взаимодействии людей по версии Джорджа Томпсона:

1. Все хотят, чтобы с ними обращались уважительно.
2. Всем больше нравятся просьбы, чем приказы.
3. Всем хочется знать, почему их просят или заставляют что-то сделать.
4. Все хотят делать выбор, а не слушать угрозы.
5. Все хотят получить второй шанс, совершив ошибку.

Эти простые, но важные истины, основанные на уважении, понимании и прощении могут объединять людей по всему миру. Но для достижения взаимопонимания нам нужны инструменты, а запустить этот процесс могут правильные слова.

Словесное дзюдо поможет в личном и профессиональном общении, чем бы вы ни занимались. Джордж Томпсон, вслед за древними греками, говорил, что наши убеждения определяют наши поступки. Томпсон утверждал, что чем сильнее мы отличаемся от других, тем «тактичнее» мы должны выражаться, чтобы убеждать, налаживать сотрудничество или работать в команде. «Тактическая вежливость» подкрепляет наши усилия и снижает сопротивление новым идеям или изменениям. Искреннее уважение к другим помогает сохранить тактическую позицию даже в конфликтных ситуациях. И пускай с нами не соглашаются — это не скажется на нашем чувстве собственного достоинства.

Стратегии и тактики вербального дзюдо способны превращать реактивные обстоятельства в проактивные. История показывает, что войны начинались не только из-за земель и ресурсов, но и из-за простого неуважения. В условиях, когда гнев становится новой угрозой, умение говорить спокойно и убедительно стало необходимо как никогда. В цифровую эпоху мы часто говорим то, о чем жалеем, когда наши слова уже стали известны всему интернету, а люди не забывают чужие ошибки и просчеты.

В основе вербального дзюдо лежит философия, согласно которой для достижения профессиональных целей необходимо использовать слова, обладающие

настоящей силой и эмпатией. Мы строим мост, который приведет к отношениям, основанным на уважении. Крайне важно осознавать, что в любой ситуации личного или профессионального общения нужно уважать собеседника и заботиться о его чувстве собственного достоинства. Это касается полицейских и нарушителей, партнеров и конкурентов, родителей и детей, учеников и учителей, врачей и пациентов. Джордж Томпсон всегда подчеркивал разницу между сочувствием и эмпатией. Мы можем ощутить чужую боль, просто задавшись вопросом, каково было бы нам при тех же обстоятельствах. Словесное дзюдо не требует «подставлять вторую щеку» и не пропагандирует политкорректность. Мы должны уметь донести свою идею до слушателя, но не обязаны уважать недостойные поступки.

На занятиях с представителями правоохранительных органов Томпсон часто подчеркивал, что те, чья профессия заключается в охране порядка, не могут уважать действия закоренелых преступников против беззащитных жертв. Однако мы обязаны уважать их конституционные права и надлежащим образом сопровождать их в зал суда, при этом не подрывая авторитет стороны обвинения действиями, которые поставили бы под сомнение наш профессионализм. Как сказал один полицейский из Северной Дакоты: «Мы относимся к преступникам с уважением не потому, что они этого достойны, а потому, что мы этого достойны». Профессионала от новичка отличает то, что он не дает противнику оснований для сопротивления ни словами, ни действиями.

Ученый Джордж Томпсон, который стал полицейским, а затем наставником полицейских, создал подход, получивший название «Вербальное дзюдо». В 1984 году он основал Институт словесного дзюдо и больше 30 лет возглавлял его. В 1985 году состоялся первый выпуск, а за ним множество других. Все они обучились его принципам, основанным на стремлении изменить наше восприятие конфликта и подход к решению проблем. Сфера деятельности слушателей института не долго ограничивалась правоохранительными органами, теперь это были крупные корпорации, авиакомпании и морские перевозчики, медицинские и учебные учреждения. Его популярность стремительно росла среди государственных служащих городского, окружного и федерального уровня. Присутствие института распространилось за границы Северной Америки — представительства появились в Австралии, Африке и Скандинавии, а книги были переведены на несколько языков, сделав словесное дзюдо глобальным явлением. С 1984 года более миллиона человек прошли обучение вербальному дзюдо, а еще сотни тысяч читали книги, смотрели видео и слушали аудио с изложением принципов и тактик словесного дзюдо.

Работа, которой Джордж Томпсон посвятил свою жизнь, стала самостоятельной силой. Наполненная его идеями, программа будет продолжать распространяться и завоевывать сердца людей разных профессий и из разных стран, пока его концепция не будет реализована. Институт продолжит выпускать новые книги, видео и аудиоматериалы, а также предлагать новые

программы, чтобы соответствовать меняющимся требованиям мира, который иногда кажется охваченным огнем. Институт словесного дзюдо благодарит всех своих клиентов, которые поддерживали нас на протяжении десятилетий. Мы продолжаем нести послание Джорджа в будущее, как он того хотел.

Мы благодарим всех вас за постоянную поддержку вербального дзюдо и Пэм Томпсон, нового генерального директора, чутко хранящего наследие доктора Томпсона. Печаль, вызванная утратой доктора Джорджа Дж. Томпсона III, оставила пустоту в наших сердцах, но его программа и идеалы продолжают распространяться по всему миру.

Мы обещаем.

Ли Фьельстад и Пэм Томпсон.

И остальные члены нашей семьи в Соединенных Штатах Америки: Майк Мэнли, Даг Хейг, Стив Вонерсхолл; а также Уильям Кинг в Австралии; Дарси Пеннок в Канаде; Бо Мунте в Швеции и Дон Голд в Африке.

Спустя годы

Книга «Вербальное дзюдо», которую вы держите в руках, впервые вышла в свет в 1993 году. Поначалу она с трудом пробивала себе дорогу на переполненном книжном рынке. Но постепенно читатели принимали ее, увидев в ней надежду на улучшение своих отношений и навыков общения через развитие эмпатии. Наши семинары и тренинги стали собирать все

больше участников, и пошел слух, что словесное дзюдо действительно работает!

Мы знаем о том, что это на самом деле так, благодаря огромному количеству писем и электронных сообщений, которые получаем все эти годы. Мы видим силу этой книги во множестве отзывов, поступающих от участников наших семинаров, многие из которых приходили на курс повторно. Как сказал один из них: «Знаете, Док, словесное дзюдо изменило мою жизнь, но мне нужно вновь получать эти “скрижали завета” каждые два года». Другой написал мне вскоре после тренинга: «Спасибо, что спасли мои отношения с сыном-подростком. Вернувшись домой, я сел и поговорил с ним по-настоящему, впервые за несколько лет. Вербальное дзюдо помогло мне измениться. Спасибо!» А вот еще один случай. Один полицейский пришел на мой пятидневный курс. В первый же день, а это был понедельник, он сказал мне: «На следующей неделе я развожусь». А в четверг вечером он позвонил мне и сказал: «Док, этот курс тронул меня до глубины души. Я позвонил жене и сказал, что нам нужно отложить развод и пойти на семейную консультацию — она этого и хотела, а я нет. Я понял, что проблема во мне, и теперь я хочу сохранить свою семью». Год спустя я получил от него рождественскую открытку — на которой они с женой такие счастливые и вместе!

Подобные отклики заставляют меня снова и снова делиться самыми мощными техниками, которые даны и в этой книге, чтобы они принесли пользу как можно большему числу людей. За последнее десятилетие я лично обучил тысячи полицейских в сотнях

отделений: от Лос-Анджелеса и Сан-Диего до Чикаго, Нью-Йорка и округа Майами-Дейд. Во многих штатах словесное дзюдо стало обязательным обучением для полицейских, и те, кто проходит его, работают безопаснее и профессиональнее.

Но вербальное дзюдо — это хороший тренинг не только для работников правоохранительных органов и других экстренных служб, он пойдет на пользу всем. Несколько лет назад я адаптировал его для бизнеса и корпоративного мира, и теперь моя команда регулярно обучает работников сферы обслуживания, авиаперсонал, сотрудников государственных служб риелторов, врачей и всех, кто работает в потенциально «горячих» сферах обслуживания, продаж и т. п. Огромную пользу из этого тренинга смогут извлечь директора школ и учителя. А также их ученики, поэтому я разрабатываю специальный курс для детей.

Чтобы показать, насколько необходимо владение словесным дзюдо, я хочу поделиться своим личным опытом. Недавно я перенес операцию на горле из-за рака. Я потерял левую голосовую связку, а вместе с ней и возможность публично выступать, зато сейчас я здоров. Я провел 15 дней в больнице, под присмотром около 20 медсестер, врачей и студентов. Я не мог спать, есть и почти не мог двигаться. Качество ухода было очень разным: от ужасного до сносного, лишь одна медсестра отлично справлялась с обязанностями. Нигде необходимость в обучении словесному дзюдо не была столь очевидна. Почти никто не проявлял эмпатию к нам, страдающим и напуганным — мы были просто «койками». Холод и равнодушие были нормой,