

# 人类交涉秘诀

人际关系学丛书

陈建平 编著

哈尔滨出版社



# 目 录

## 第一章 交涉前的准备 ..... ( 1 )

- 一、第一个秘诀：不要惹人生厌..... ( 1 )
- 二、第二个秘诀：要滤清思路系统..... ( 3 )
- 三、第三个秘诀：要养成说明的能力..... ( 4 )
- 四、第四个秘诀：要增进交涉前的确实性..... ( 5 )
- 五、第五个秘诀：交涉前要做好充分的准备... ( 6 )
- 六、第六个秘诀：要创造发问的有利条件..... ( 7 )
- 七、第七个秘诀：增强交涉能力的步骤..... ( 8 )

## 第二章 交涉前要有自知之明 ..... ( 10 )

- 一、自我研究学..... ( 10 )
  - 成功的交涉必须要知己知彼..... ( 10 )
  - 有了自知之明才能增进一己之力..... ( 11 )
  - 要投资于自我研究开发..... ( 13 )
- 二、交涉决定于人心的掌握..... ( 17 )
  - 做一个能够控制感情的人..... ( 17 )
  - 使人际关系圆滑的感情抑制法..... ( 19 )
  - 能巧妙地骂人就能巧妙地逃避被骂..... ( 20 )
  - 要掌握对方和自己的心理状态..... ( 21 )
  - 山穷水尽疑无路，柳暗花明又一村..... ( 22 )

提升自我形象·····	( 24 )
三、不要任意否定自己·····	( 25 )
不要自以为是“丑小鸭”·····	( 25 )
要充分发挥自己既有的长处·····	( 27 )
唯有积极行动方能成功·····	( 28 )
不要心存“不可能”的想法·····	( 30 )
要刺激目标意识·····	( 31 )
用自我暗示来增进成效·····	( 33 )

### 第三章 使自己活跃于新环境中的方法····· ( 36 )

一、入境随俗·····	( 36 )
不要忘记基本的处世方式·····	( 36 )
入境随俗是很重要的·····	( 38 )
二、要有敏锐的观察力·····	( 40 )
要分辨各人不同的气质·····	( 40 )
要会看人说话·····	( 42 )
要有独特的人生观·····	( 45 )
三、要做一个惹人注目、广受欢迎的人·····	( 46 )
学习就象购物一样·····	( 46 )
在面试时显示出自己的热情来·····	( 47 )
访问要在亲切自然的情况下进行·····	( 48 )
四、与人进行接触的方式·····	( 49 )
一厢情愿徒然增加他人困扰·····	( 49 )
幽默可使交涉顺利进行·····	( 51 )

要谈些任何人都能了解的话题·····	( 52 )
善于交际者必善于交涉·····	( 53 )
交涉上的笨方法·····	( 54 )
五、利用电话来帮助交涉·····	( 54 )
电话是对你有利的工具·····	( 54 )
打电话与接电话的三个原则·····	( 55 )
要明白对方的情况·····	( 56 )
六、强化交涉能力的会话方式·····	( 57 )
十项基本要求·····	( 57 )
要随时随地保持谦恭的态度·····	( 58 )
七、要将自己的想法准确地表达出来·····	( 60 )
如何传达准确的情报·····	( 60 )
为何不能准确传递情报·····	( 61 )
善听人言可以增强自己的说服力·····	( 62 )
不应该说的话·····	( 63 )
应该说的话·····	( 64 )
八、诱导对方说出答案·····	( 64 )
要让对方确实听懂你的话·····	( 64 )
要巧妙地打动对方的心·····	( 66 )
要确实明了对方的态度·····	( 67 )

## 第四章 与人交涉的方法····· ( 69 )

一、打动人心的基本知识·····	( 69 )
要给对方一个好的印象·····	( 69 )
要确认对方的背景·····	( 71 )

二、对付不同类型者的交涉方法	( 72 )
· 第一类：死板板的人	( 72 )
· 第二类：傲慢无理的人	( 73 )
· 第三类：沉默寡言的人	( 74 )
· 第四类：深藏不露的人	( 74 )
· 第五类：草率决断的人	( 75 )
· 第六类：过分糊涂的人	( 76 )
· 第七类：顽固不通的人	( 76 )
· 第八类：行动迟缓的人	( 77 )
· 第九类：自私自利的人	( 77 )
· 第十类：毫无表情的人	( 78 )
三、争取同意自己意见的人	( 79 )
· 争取友邦的方法	( 79 )
· 创造双方同意的事项	( 81 )
· 以人情味博取对方的信赖	( 82 )

## 第五章 生意上的沟通方法 ( 84 )

一、有七种敌人到底是谁	( 84 )
· 敌人就在你体内	( 84 )
· 忠言逆耳利于行	( 85 )
· 先了解对方为何唱反调再谋求解决	( 86 )
· 将交涉导向有利的战术	( 87 )
· 否定对方的意见要有高度的技巧	( 88 )
二、如何制作人际关系图	( 89 )
· 另作一张平衡表	( 89 )

要建立资料档案·····	( 91 )
每年至少准备一本记事簿·····	( 92 )
要将过去、现在、未来的贡献分开·····	( 94 )
三、强化意见交流的新战术·····	( 95 )
端看你怎样运用一张纸·····	( 95 )
用鲜明的记载区分不同的工作·····	( 96 )
开会时不妨使用录音机·····	( 97 )
四、注意日常的言行举止·····	( 98 )
招致对方的不快只有害处·····	( 98 )
要适时礼貌的寒暄·····	( 99 )
举止要合宜且中规中矩·····	( 100 )
五、从前人的经验中学习成功的交涉方法·····	( 103 )
交涉方法因人而异·····	( 103 )
要选择适用于自己的交涉方法·····	( 105 )
要用诚信来从事交涉·····	( 106 )

## 第六章 交涉发生危机时的应对措施····· ( 107 )

一、交涉发生危机时的突破法·····	( 107 )
使交涉成功的步骤·····	( 107 )
说声“对不起”可以防止人际关系的恶化·····	( 108 )
二、要冷静地下结论·····	( 109 )
自己设法解除心理负担·····	( 109 )
只要有耐心就可以打开局面·····	( 111 )
要学习多方思考·····	( 112 )

三、扳回劣势的方法	(114)
化不可能为可能	(114)
在交涉面临绝境时要及早补救	(115)

## 第七章 处理事务的技巧 (118)

一、干净利落的处理方式	(118)
明确地说出事实	(118)
要顾及对方的面子	(119)
不要伤害对方的自尊心	(120)
用友情来说明对方	(121)
二、巧妙的拒绝方法	(122)
给对方留一个退路	(122)
选择时间、地点以及机会来拒绝对方	(124)
要先做好布局的工作	(126)
三、遭拒绝时的应对方法	(127)
凡事要看透彻一点	(127)
遭人拒绝时，仍要保持良好的态度	(128)
要想到如何处理善后	(129)
从对方拒绝的技巧中觉悟出解决之道	(130)

## 第八章 增强交涉能力的方法 (133)

一、人缘好有助于交涉的成功	(133)
用激励的方法来强化交涉的能力	(133)
做生意要靠人缘	(134)

利用人事资料可以增进头脑智慧·····	( 135 )
交友名册应该放置身边经常查看·····	( 137 )
对于人际关系要做长期的打算·····	( 139 )
二、事前沟通可增进交涉能力·····	( 140 )
事前的沟通是交涉的要务·····	( 140 )
事前的沟通可以发挥交涉的能力·····	( 143 )
后记·····	( 147 )



## 第一章 交涉前的准备

### 交涉的七种秘诀

#### 一、第一个秘诀：不要惹人生厌

对方喜欢或者憎厌你的感情，时常会在交涉时表现出来，而它正可以决定你的成功或失败。我们在与人交涉的时候，也许会出各式各样的言论，来支持自己的理由。可是，这种结果，往往非如所愿，而会有程度上的差异。这都是因为“人是感情的动物”，难免会有情绪化的举动（感情用事），所以，在与他人交涉之前应注意以下五点：

##### 1. 注意自己的仪容和言词

某些人患有一种坏毛病，那就是“自我意识”很强，总是爱怎样就怎样。这种人若是与人交涉，就会表现得很差劲。初次与人见面，给人印象最深刻，也是最重要的，就是服装和说话。假如你的仪容整洁、言词得体，而使对方满意的话，那么你的第一道难关就算突破了。

有关对方的个性、嗜好……等情报，尽可能于事先加以搜集，然后再据以决定自己应采取、对付的方针。一般人都喜欢爽快明朗的言词，当然也会影响到仪态与表达，这同时也表现出自己的个性，而给人一种爽明的印象，如此一来，任凭谁都会喜欢你的。

## 2. 争取对方的好感

一个人不论年龄大小，都会对关心自己的人产生亲切感，他的胸襟自然就会很开朗，而在他自己，也会对对方发生好感。假如能够突破这道难关，那么交涉自然会大有进展。

## 3. 不要与对方针锋相对

应该尽量避免感情用事，或与对方发生意气之争，因为争吵对双方都无益处。即使自觉理由充足，倘若不为对方了解、接受，最好暂时退一步。

一般人即使知道自己理屈，也不会马上肯定对方的见解和主张，这时，倘若你还执意对他说大道理，只会徒然引起对方反感，而更坚持己定的意见。

所以，即使在对方言论有所偏差的时候，你也应该稍作宽让，不可有直接点破的言行举动。

## 4. 要兼顾对方的面子

在交涉的过程中，自始至终都须考虑到对方的立场。当然，你也要让对方明白你的立场，进而使彼此之间取得协调、一致。

尔后，当彼此双方的意见愈来愈接近的时候，你就能与对方保持一种亲密的关系。如果能做到以上情形，那么，你的交涉就算成功了。其中最要紧的事情，就是要顾到对方的面子，且要让对方了解你的心意。

## 5. 要以无比的耐心从事交涉

在交涉期间须保持高度的耐心。万一你的要求遭到拒绝，你也应该收起不悦，保持一贯的风度和笑容。耐心是重要的交涉技巧之一，只要经常自我训练，就可以如愿以偿。

在阴天的时候，我们是看不见太阳的，然而它在厚厚的云层之上，依旧光辉灿烂。由此可知，阴天之所以出现，只是因为气象的转变，最后，终会拨云见日的。凡事若也能做如是之想，你的心态自然就会乐观起来。

有人说，在人际关系的交往上，你若能将反驳、对抗的不满情绪，一股脑地说出来，它将自然消失掉一半。与人的交往也是一样，假如你能够巧妙地发散不痛快的心态，继续有耐心地交往下去，且心平气和的，那么，对交涉的展开，不啻是一种有利的手段。

## 二、第二个秘诀：要滤清思路系统

交涉一桩事情，必须有一个主题，其重要好比一项事业。所以，我们从发现问题，一至到解决的过程中，须要进行各种不同的作业。假如能够预先作有系统的考虑和充分的准备，交涉的成功率自然会提高。

在交涉的时候，为了发挥自己充分的能力，必须注意下列三点。

### 1. 要参考过去的事例

参照自己以前发生的事例作成记录，来展开交涉，这是非常重要的。因此，你必须要有保存有完整记录的资料档案。此档案的整理方法，可由自己决定。当你需要资料的时候，要能够很快地找到。

### 2. 事先培养良好的环境和习惯

为了能随时发挥自己的潜在力量，事前必须作各项准备工作。因此，对自己办公的周围的环境，乃至档案柜、办公

桌，平时都应该整理得干干净净、有条不紊。

此外，在交涉的时候，必须集中心力来研究交涉的内容，如此方能充分发挥折冲力。所以如要注意交涉的层面，应该携带的文件要准备齐全，这样才能获得有效的进展。因此，对你周围的环境、事物一定要处理得当。

### 3. 必须要做好事前的演练工作

交涉之前，若能做好准备工作，有备而来，届时就不致于怯场。使自己“理直气壮”，这是一个最好的办法。假如在事前能够考虑到对方可能提出的反击，便可以使你维持坚强的实力，使交涉立于不败之地。

## 三、第三个秘诀：要养成说服的能力

能说善道的人，天生具有说服力，研究一个具有说服力的人，除了须具备的下述五项因素外，同时也要考虑交涉的内容、对方的阵容，以及如何在当时使对方明白我们的立场……等等。

### 1. 显示自己是某方面的权威

经年累月，专门研究某一种学问的人，他在社会上的地位，多半会被人肯定，且为众人所尊敬。因此，在与他人交涉的时候，即使你不特别具有这方面的专长，也要极力显示你是颇有一手的。

### 2. 显示自己是很有信用的

一个在闹区马路旁专门为人擦皮鞋的人说：“30年来，我都是在同一个地方为人擦皮鞋。这也是因为我从来不偷工减料，所以顾客已对我产生信用的关系。假如我的服务不使

人满意的话，我还能够在这地方做生意吗？……”

这位替人擦皮鞋的，是个步入中年的妇人，她每天自清晨8点开始，先把自己工作地点的四周打扫干净，然后才开始做生意。有时候，当附近其他擦皮鞋的人空着的时候，老顾客们仍旧宁愿排队，等候她为其服务。这就是所谓的“信用”。

### 3. 要表示出自己的信念和热情

不论男女老幼，凡是有信念、有热情而能付诸行动的人，都具有充分的说服力。

### 4. 要做一个富有同情心的人

凡是能够设身处地去了解（考虑）对方的立场，就可被视为一个富有同情心的人。此种人多半给人以信赖感，所以容易受人看重。

### 5. 要做一个能为他人着想的人

一个懂得对方心意的人，能够时常为他人设想。这种人大多都有强烈的感受性，故因善解人意而能博得对方好感。

## 四、第四个秘诀：要增进交涉的确实性

竭尽全力向过去的记录挑战的人，才能够不断地创造新的记录。因此，我们必须珍视每一次挑战的记录，才能刺激自己有更好的成绩。

假如你能够好好的检讨一下过去执行的结果，一定可以增强你下一次交涉的能力。兹列举下列四种方法。

### 1. 复习论点的转移

应该把自己和对方交涉的过程中，自开展辩论到获得结

论的所有要点，一一记录下来，然后针对各个论点（包括正反两面），分别加以复习。这种记录的复习，也就是导致下次交涉成功的主因。

#### 2. 要确认达成的程度

对于交涉的结果，要针对其目标，确认达成至何种程度。

#### 3. 要以客观的眼光来衡量

交涉的完成，必须是对方也满意的结果才行。假如交涉的结果，只有一边是赢，而另一边是输的话，属于获胜的一方所产生的满足感里头，必然也还潜在着若干问题，虽然你可以在事后加以弥补，但是，这对交涉的进行，总归是造成了缺憾。所以，处理交涉的时候，必须要以客观的眼光来衡量、评估，如此才算成功。

#### 4. 自问是否是竭尽全力

关于人与人之间的交涉，双方的能力对交涉的结果，往往有决定性的影响。基于这项考虑，为了使下一次交涉成功起见，我们必须竭尽全力，充分发挥自己的实力。

## 五、第五个秘诀：交涉前要做好充分的准备

满怀信心去进行交涉，是交涉成功的秘诀。要想有充分的自信，必须做好下列准备工作：

- ① 设定明确的交涉目的和目标。
- ② 选择适当的交涉人选，有效地分担工作。
- ③ 互相商定交涉的重点。

④确认事实。

⑤分析议论问题的本身并表明意见。

交涉若涉及技术方面，自己必须先充分了解，而最重要的还是要有必胜的信心。

与人交涉是无法奢望一次就可以解决问题的。因此，你必须在与对方开完一次会议之后，就你所准备的事项，再做一次复习和检讨。这种复习和检讨的工作，可算是下次交涉的一种实质上的开始。

## 六、第六个秘诀：要创造发问的有利条件

发问可以探测、获知对方的想法，这对自己在交涉方面是非常有利的。而由于发问，也可以使得对方知道我们的想法。

发问可以创造下述有利条件：

①让对方关心自己。

②藉以搜集有关对方的情报。

③使自己能够了解对方所关心的事。

④经过发问，可探测对方思考问题的动机。

⑤诱导对方得出结论。

然而，由于发问方式的不同，对方的答案也会有所变化。假如你能懂得掌握发问的技巧，就能有效地控制住对方的心理。

## 七、第七个秘诀：增强交涉能力的步骤

在交涉的时候，为了要充分发挥交涉能力，我会为各位列举了多项准备工作。最后再告诉读者一些具体的步骤，希望读者能时常加以复习。

### 1. 灵活运用说话的技巧

假如用过于抽象的言辞来和对方展开辩论，往往会因为不着边际而无法确实掌握彼此的观点，因此，交涉时要具体地表达，才能使彼此在极轻松自然的情况下进行交涉。

### 2. 主动发掘对方的需要并使其满足

与人交涉成功的基本原则，就是要找出对方的需要来，然后进一步考虑如何使其满足的方法。

### 3. 增进彼此的共通点

小的同意（观点、意见相同）往往可以变成大的同意；因此，想要使交涉导向有利的途径，就要尽量找出许多共同点来。这样，双方在所谈的问题上，就能意识到彼此休戚与共的关系。

### 4. 用简单的言辞道出关键点

真理常可用一句简短的话完整表达出来。因此，要尽量用简单而平易的言辞去说服对方。

### 5. 要记住对方的姓名

在彼此交换名片时，应该念一遍对方的名字，在谈话之中，再复诵一遍。此后，在每天的日记上，将一天所认识的人的姓名一一写出，以便记忆。

当你得知一个和你只谈过一次话的人，竟然记得你的名



字时，你必然会感到非常惊喜。同理，记住对方的名字，也是能够引起对方好感的一种方法。

交涉之前，若是已有充分的准备，对一天的事情作了妥善的安排；你就会觉得应付起来非常容易。所谓“知己，百战百胜”，养成在事前做好准备工作的习惯，对于自己进行交涉时是绝对有利的。