

40

cf 12.3
X93

谈判签约语言艺术

雪 映 著

中国人民公安大学出版社

·北 京·

图书在版编目(CIP)数据

谈判签约语言艺术/雪映著. - 北京:
中国人民公安大学出版社, 2000. 12
ISBN 7-81059-596-2

I. 谈… II. 雪… III. 谈判-语言艺术
IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 83674 号

谈判签约语言艺术
TANPAN QIANYUE YUYAN YISHU
雪 映 著

出版发行:中国人民公安大学出版社
地 址:北京市西城区木樨地南里
邮政编码:100038
印 刷:北京郁文印刷厂

版 次:2001 年 1 月第 1 版
印 次:2001 年 1 月第 1 次
印 张:14.5
开 本:850 毫米×1168 毫米 1/32
字 数:280 千字
印 数:0001 册~2000 册

ISBN 7-81059-596-2/G·077
定价:28.00 元

本社图书出现印装质量问题,由发行部负责调换
联系电话:(010)63486364
版权所有 翻印必究
E-mail: cpep@public.bta.net.cn

出版说明

世界是谈判桌，人人都是谈判者。当今社会是一个谈判的时代，谈判已经成为人们解决纷争、赢得利益必不可少的重要手段。谈判理论在当今世界已相当流行。

随着新合同法的施行及中国即将加入世贸组织，经济往来及至跨国性的经济合作与竞争愈来愈多，而这一切都需要法律性的契约来约束。因此，谈判显得尤其重要。而谈判理论的研究与著述，也只有与法学理论相结合才有前途。因此，我们出版了《合同签约与谈判艺术丛书》。

该丛书将谈判与法律融为一体，结合法律制度与法律适用，推出了谈判原理与实务相结合的新成果。这套丛书包括《谈判签约与法律适用》、《谈判签约经典案例》、《合同签约文书范本》、《谈判签约语言艺术》、《谈判签约礼仪与禁忌》、《谈判策略与

签约技巧》。

这套丛书系统地阐明了谈判签约的原理、程序、方法、技巧与要领，揭示了谈判的内在规律，重点阐述了与世界各国谈判应确知的法律规定与礼仪，对指导和规范谈判者正确、有效地运用法律从事谈判，具有重大的意义。

该丛书不仅可为大专院校教学科研的参考书；也可为律师、企业家、管理者和法律工作者的智囊库、工具书；更可为人们收藏、备用、开卷有益的佳品。

希望这套丛书的问世，为推动我国谈判理论与谈判活动的发展，教育培训谈判法律人才，起到应有的借鉴参考作用。

编者

2001年1月

目 录

第一章 谈判语言导论	(1)
第一节 谈判语言的涵义与作用	(2)
第二节 谈判语言的分类	(5)
第三节 谈判语言运用的原则	(9)
第四节 谈判语言运用的因素与条件	(14)
第五节 谈判语言的运用要领	(16)
第六节 谈判语言的风格	(22)
第七节 谈判语言的构成	(29)
第二章 谈判中的交谈科学	(38)
第一节 交谈的涵义与类型	(38)
第二节 交谈的原则	(40)
第三节 交谈的科学	(44)
第四节 交谈的艺术	(46)
第五节 交谈的效果	(49)
第六节 交谈的禁忌	(51)
第七节 交谈的语病	(54)
第八节 交谈的能力	(56)
第九节 交谈的姿态	(58)

第十节 交谈的叫停	(61)
第三章 谈判语言综合艺术	(67)
第一节 谈判语言运用的特征	(67)
第二节 倾听的科学和艺术	(71)
第三节 叙的科学和艺术	(82)
第四节 问的科学和艺术	(91)
第五节 答的科学和艺术	(109)
第六节 辩的科学和艺术	(118)
第七节 反诘辩的艺术与技巧	(134)
第八节 劝说的科学与艺术	(150)
第九节 拒绝的要领与技巧	(175)
第十节 赞美的方法与要领	(183)
第十一节 批评的意义与要领	(193)
第十二节 应变的艺术	(197)
第十三节 幽默的艺术	(206)
第四章 谈判实用语言方法	(219)
第一节 通用谈判语言方法	(220)
第二节 攻势谈判语言方法	(233)
第三节 守势谈判语言方法	(246)
第四节 危难谈判语言方法	(258)
第五节 技巧谈判语言方法	(268)
第五章 谈判实用语言秘诀	(282)
第一节 会谈的技巧	(282)
第二节 劝导柔道术	(288)
第三节 交涉的要领	(294)

第四节	促销的艺术·····	(302)
第五节	应答模式·····	(306)
第六章	法庭辩论语言艺术 ·····	(312)
第一节	精通法律是法庭辩论语言的基础·····	(312)
第二节	法庭辩论语言的特点·····	(316)
第三节	法庭辩论中的反驳·····	(322)
第四节	法庭论战中的盘诘要领·····	(329)
第五节	精彩的辩护词·····	(333)
第七章	谈判的行为语言 ·····	(348)
第一节	行为语言概述·····	(348)
第二节	正确理解行为语言·····	(351)
第三节	行为语言的作用与分类·····	(356)
第四节	如何观察和运用行为语言·····	(365)
第八章	语言运用选例 ·····	(415)
第一节	劝导说服类·····	(415)
第二节	巧言对答类·····	(422)
第三节	计谋用语类·····	(428)
第四节	赞美批评类·····	(434)
第五节	幽默诙谐类·····	(441)
第六节	司法舌战类·····	(448)

第一章 谈判语言导论

美国前总统尼克松，曾在他的回忆录中谈到当他决心打开中美建交的大门，第一次远渡来到中国时所面对的两种不同的说法

周恩来说“您从大西洋彼岸伸出手来，和我握手。我们已经 25 年没有联系了。”

江青说：“你为什么从前不来中国？”

上述两种说法，产生了两种绝然不同的语言效果。第一种说法机智、幽默、高雅、友好、肯定而又寓意深长，使尼克松不能不想起那段美国政府不允许与中国代表团成员握手的历史。第二种说法，使人感到生硬、浮浅、愚蠢，用尼克松的话说“缺乏幽默”，“表现出她那令人不悦的、好战的态度”。这两种说法不仅对受话方所起的效果不同，而且也表现出说话者本人的思想境界、气质和修养。

我们在日常生活中都会有这样的感受，当你怀着一种急切的心情排队购买商品或办某件事情，但当天又不能如愿时，也会有两种不同的说法。

第一种：“很抱歉，先生们、女士们，因为 今天不行了。”

第二种“先生们、女士们，我很高兴地通知大家，你们的愿望，只要再等一天就可以实现了。”

上述两种说法，第一种使人沮丧、抱怨，第二种给人以希望

或者说至少不会再沮丧。因为第一种说法自己把自己推向了对不起他人的境地；第二种说法好像他正在为你努力，并且很快将满足你的要求。由此可见，语言的运用是很讲究科学和艺术的。

第一节 谈判语言的涵义与作用

要理解谈判语言，首先要理解什么是谈判。

所谓谈判，就是人们基于某种需求，而彼此进行信息交流，并借助语言工具磋商协议的一种过程，是人们旨在确立、变更、发展或消除其相互关系而进行的一种积极行为。任何谈判都是一种价值评价和价值交换的过程，它需要谈判的各方，运用语言工具相互沟通、磋商。因此，任何谈判都要借助语言来完成，无论口头谈判，还是书面谈判都是如此。

所谓谈判语言，就是基于一定的需要，为谈判目的，传递信息、交换观点、表达意愿而采用的口头或书面语言。

在实践中，任何谈判者都能使用语言，但不等于都会在谈判中运用语言艺术，都能把语言用精、用活，达到逢凶化吉，出奇制胜的谈判目的。

谈判专家、美国著名律师杰勒德·1·尼尔伦伯格，在谈到语言在谈判中的作用时举过这样一件事例：“在某次会议开始时，有位律师用了‘幸福’和‘富有’两个形容词，竟造成了想不到的后果。他试图证明，他所提出的某项条款将会使我的当事人富有，他又莫名其妙地用了‘幸福’这个词。后来，我们研究了这个案例，我和我的合伙人都认为，如果那位律师使用这两个形容词的比较级形式，说‘更幸福’、‘更富有’，他就不会引起我那位当

事人的强烈反感,以致使谈判告吹了。即使一个自以为富有而又幸福的大人物,也乐意听人说这将使你更幸福、更富有。”这说明谈判中的语言是很讲技巧的。语言在谈判中的作用是非常重要的。从一定意义上讲,谈判者的语言运用能力,是谈判能力的基本前提,是影响谈判成败得失的关键性因素。

谈判语言的重要作用主要有以下几个方面:

(一)谈判语言是表现谈判思维能力的手段

语言是思维的表现,谈判语言是谈判思维的表现,谈判者的思维能力,总是通过语言能力展示出来的。

所谓思维的能力,就是人们在认识世界、改造世界过程中,以已有的知识为条件,进行分析、综合、判断、推理的能力。人们的这种思维的能力,总是要借助语言的方式传达出来。思维离不开语言。

谈判者在谈判过程中,首先要有正确的思维,并通过语言方式表现出来,无论进行价值评价,还是价值交换,都要有想法,有主张。而这些想法和主张,总是由谈判者选择适合的语词形成连续的语句,并借助声音语调传递给对方;再由对方的大脑功能还原为语义,进行理解,然后经过思维判断,再用语言的方式反馈己方的想法与主张。谈判就是这样通过语言媒介,不断交换想法与主张的过程。

在谈判过程中,谈判者的对话方式具有随机性,其思维与语言表现大都是同时进行的,而不像写发言稿那样预先进行反复推敲,这便要求谈判者具有较强的思维能力,反应灵活,思路敏捷,并借助语言方式表现出来。在谈判桌上,衡量谈判者思维能

力高低的关键,就在于谈判者能否主导话题,对答如流,不断展出己方的思维新方案,全面贯彻己方的谈判意愿和主张。由此可见,谈判者必须具有较强的语言能力,才能表现出自己的思维能力和谈判能力。这是谈判语言最重要的一种作用。

(二)谈判语言是谈判活动的杠杆

语言是思维的表现形式,是沟通思想、传递信息的重要工具,也是启动谈判、完成谈判的杠杆。

谈判活动是一种借助语言、反复磋商的过程。谈判者必须借助语言来解决分歧,求得共识,并借助书面语言的形式来确定谈判成果。可以说谈判活动自始至终的全过程,无一不需要运用语言工具来推动。语言工具在谈判中的作用,是通过提问、答复、肯定、拒绝、劝说、论辩等方式方法来发挥的。

要谈判,各方就免不了要交换意见,围绕说服与反说服进行语言交锋。谈判各方相互提问、回答,有时甚至用发难和驳斥等特殊语言方式来坚持己见,批驳对方。这都需要谈判者有驾驭语言的高超本领,才能发挥出语言的杠杆作用,推动谈判向更有利于己方向发展。谈判者使用语言要讲分寸、讲艺术、讲效果。语言运用的精到,谈判成功的可能性就增大;语言运用不良,就会影响谈判的成功,或者使己方在谈判中处于被动。

谈判语言不是闲聊,不是调侃,而是随旨而发。谈判语言要发挥杠杆作用,就要基于一定的立场、观点、方案、条件等,旨在表达对各种问题的具体看法,使对方了解自己,接受说服。人们在生活中的谈判能力,也就是成功地运用语言、传意、说服和影响他人的能力。用一位西方谈判大师的话说:“你谈判的能力决

定你是否能影响你周围的事物,它给予你一种支配自己生活的意识……‘成功者’似乎归向于那些不仅能力强,也有着‘谈判’能力,能谈判出一条大道去达到他们所想达到的境界的人。”

(三)谈判是发展关系、促进合作的纽带

谈判是在一定的社会关系中进行的。谈判的宗旨是要解决问题、发展关系、促进合作、赢得利益。而语言的另一种重要作用,正在于发展关系,促进合作。

在现代社会经济生活中,人们只有合作起来才能赢得利益,这已经成为全社会的共识。社会方方面面的各种交往越来越频繁,联系越来越广。社会各个领域,都需要用谈判来协调关系,否则,人际交往、经济合作都会失去纽带,社会将难以发展。可以这样认为,没有语言,就没有文明,没有组织,没有力量,也没有面包和航天器。离开了语言,就无法消除人类合作中的障碍,解决社会关系中的争端。

对话是当今世界发展的大趋势,大到联合国,小到家庭,人们无处不用语言来沟通认识,消除隔阂,避免暴力对抗。伴随社会新文明的诞生,人类认识和彼此理解的不断进步,人们的竞争与合作关系越来越需要用语言的纽带加以连接。

第二节 谈判语言的分类

谈判语言可分为两类,一类是口头语言,一类是书面语言。口头语言又可分为面话语言和电话语言,而书面语言包括书信、电报、材料、文件等一切用文字表现的谈判语言。

(一)面话语言

所谓面话语言,是指谈判各方面对面进行商谈的语言。面话语言具有直接性、对应性和表情化的三大特征。谈判各方借助问答、叙述、说服、论辩等语言方式,进行声情并茂的现场对话,其语言相互依赖、影响、启发,句子结构简单,虚词使用较少,常常借助重复句子或加重语气来强调观点。因此,谈判中的面话语言应以简明易懂为原则,同时要讲究语言的感染力和艺术性。本书所言的语言运用艺术,主要的指面话语言运用艺术。

(二)电话语言

所谓电话语言,是指谈判借助电话工具,在不直接会面的情况下进行的口头谈判语言。电话谈判多适用于内容比较简单的谈判或需对正式谈判作准备、作解释或补充时运用。

当前,随着通讯技术的发展,社会节奏的加快,电话谈判越来越普遍。它的好处在于沟通迅速,方便简单,效率较高。但电话谈判又有其明显的局限性。它的最大缺陷是导致信息量的损耗。此外,它还受时间的限制,且无法了解对方的情绪、心态、环境,通讯设备的质量和可靠性等。由于电话谈判难以保证谈判者准确、全面地传递信息,达到谈判目的,所以谈判者必须掌握一些不同于面话谈判的语言表达方式和要领。

1.创造良好的谈判气氛

电话谈判的开头一定要热情礼貌,三言两语即能为接触正题打好基础。电话谈判不能像面对面接触那样握手、拥抱、招待,只能凭寥寥数语来表达心意,创造切入正题的气氛,这就对

谈判者的口头语言提出了更高的要求。谈判者要用最精到的开场白,让对方用心悟到你在向他微笑,悟到你的热情、坦率和合作性的意愿。电话谈判应首先自报姓名;并恰当地向对方问候,表现出与对方对话的愉快心情。

2. 简单直率

电话谈判受时间制约,应尽快切入正题,力避绕圈子、打埋伏。谈判者为简单明了地与对方磋商问题,应事先整理好谈话要点和顺序,防止语无伦次或丢三拉四。语句应尽量简单,少用虚词,力避重复罗嗦,不可同时切入多项议题。同时应条理清楚,逻辑严谨,节奏适中。在涉入关键问题时可放慢速度,征问对方是否听清,需不需要记录等。

3. 相互配合

电话语言应问答及时,相互配合,有问必答,畅通无阻,才能提高效率。谈话者不能只顾自己发言而忘记接话一方的存在。电话中尽管无法直观各方的表情,但应时时用心感应对方的心态。而这种感应的唯一途径就是互问互答中的语义声调。因此,这里所指的相互配合,不仅是指语言上的相互配合,也包括心态感应上的相互理解与默契。

4. 通俗易懂

通俗易懂是口头语言的普遍原则,而电话里的口头语言,受到种种条件的限制,更要强调通俗易懂,否则将直接影响谈判效果。电话用语一定不要咬文嚼字,晦涩深奥,而要明白平直,出口即懂。否则对方听不明白,又无文字再现,影响双方的意思交流。

(三) 书面语言

所谓书面语言,是指从谈判准备阶段到谈判结束阶段全过程中有关书信、电报、传真、文件等一切用文字形式表现的谈判语言。

谈判书面语言的好处在于,它打破了时空限制,具有空间上的广延性,比口头语言要严谨、准确规范和具有约束力。但书面谈判语言也有其明显的弱点,由于它不能与对方直接交谈,因而缺乏灵活性,出现失误也难以挽回,且无法借助行为语言来强化语言的表现力。

书面谈判语言有以下主要特点:

1. 平直严肃

书面谈判语言一般不采用夸张、渲染、描写等手法,而是客观如实,平直严肃地表述立场、观点和意愿,行文要严肃认真,实事求是,条理清楚,平直易懂,避免使用文言虚词和感情色彩的语言。

2. 准确具体

书面语言“白纸黑字”,关系重大,字字句句都要准确具体,不能像口头语那样随意。要力避使用空洞含糊、生僻或有歧义的词语。这不仅是纯洁语言的基本要求,也是为了避免纷争,危害谈判成果。

3. 格式规范

书面谈判语言,多属于有固定格式和法律效力的谈判文书,因此书写语言规范、严肃,合乎固定程序和习惯用语,有的还要适应、符合行业特点、习惯要求,以确保它的规范性、严肃性和效

力性。

第三节 谈判语言运用的原则

游戏有游戏的规则,谈判有谈判的法则,说话有说话的原则。而这些规则、法则、原则之所以是必要的,就在于它是事物的本质和客观规律的体现。

谈判语言也有自己的特点和规律。谈判者在学习谈判语言艺术之前,应首先了解谈判语言的运用原则,才能达到事半功倍、无师自通的效果。

(一)要有明确的目的和目标

谈判是一种有明确目的和实现目标的协商过程,其语言不能像聊天、漫谈那样随意。

例如,美国前总统林肯曾是一位著名律师,他在一次为小阿姆斯特朗作无罪辩护,向一口咬定在10月18日深夜亲眼看到被告杀人的证人——福尔逊发问,充分展示了林肯说话的目的性和步步接近的目标。

林:你发誓说认清了小阿姆斯特朗吗?

福:是的。

林:你在草堆后,他在大树下,两处相隔二三十米,你能认清吗?

福:是的。我肯定认清了他的脸蛋,因为月亮正照在他的脸上。

林:你首先肯定时间是在11点吗?

福:充分肯定。因为我回屋里看过时钟,那时正是11点1刻。

此刻林肯的发问已达到目的,目标已经接近。于是,他以迅雷不及掩耳之势反驳道:“证人发誓说他在10月18日晚上11时在月光下认清了被告的脸。但那天晚上是弱月,11时月亮已下山了,哪来的月亮呢?退一步说,就算证人记不准时间,假定稍有前后,月亮还在西天,那么月亮是从西边照过来。但草堆在东,大树在西,被告脸上是不可能照到月光的。怎么能从二三十米外的草堆后看清被告的脸呢?”到此,林肯才出语中的,击中目标,令人心服口服。由此可见话由旨遣。明确说话的目的和目标,这是谈判语言运用的首要原则。

通过上例不难看出,林肯与证人的对话,有其明确的目的性,一步一步,不断接近目标,最终击中要害。谈判是借助语言进行意图和信息交流的过程。谈判者应始终坚持话由旨遣的原则,瞄准目标,密切关注谈话各方信息、意图的传递和反应,控制好语言表达。一旦发现目标变化、失控,就必须随时加以调整,力争达到最佳语言效果。

(二)因人而异,对症下药

我国春秋时代邓析有言:“夫言之术,与智者言,依与博;与博者言,依于辩;与辩者言,依于要;与贵者言,依于势;与愚者言,依于说。”这段话的大意是说谈话要因人而异,区别不同的对象,根据不同的情况,对症下药,才能达到说话的效果。这可谓谈判语言运用的又一项原则。

谈判语言有其明确的目的,要使它产生效果,达到目的,就