

成功之路经典丛书

TA

面谈主宰你的求职、命运、情绪、以及美好的人生。

是由美国著名学者柏恩雪瓦提出的一种非常简单心理学游戏模式，
即“交流分析”（Transactional Analysis）。

它是一种人和人之间的“沟通”技巧和心理法则。

Bai Nen Transactional Analysis

柏恩 · 交流分析

TA 面谈学全书



柏恩TA激发你去跟全世界人打交道的勇气，赢得成功的机遇。

在现代社会里，同样一件事，不同的人去面谈：结果大相径庭。有的人达不到5×5的效应，甚至连5+5都达不到，如果成了5-5，那就真应验了中国的那句古话：成事不足，败事有余。

内蒙古人民出版社

柏恩·TA 面谈学全书

田 峰 主编

内蒙古人民出版社

责任编辑：曹 立

柏恩 TA 面谈学全书

主编：田 峰

内蒙古人民出版社出版发行

(呼和浩特市新城西街 20 号)

内蒙古新华书店经销 保定市满城文化印刷厂印刷

开本：850×1168 1/32 印张：13.5 字数：27.5 千

1998 年 3 月第一版 1998 年 3 月第一次印刷

印数：00001 - 20000 册

ISBN7-204-04081-3/Z·69 定价：23.80 元

版权所有 翻印必究



目 录

导 言 柏恩 TA 面谈：走向成功的敲门砖 … (1)

当面谈成为人们“推销自我，说服对方，广结良缘”的工具时，“面谈”就不仅仅是开口说话、闲聊几句那般轻松惬意，而扮演着成败得失的关键角色。学习而谈 TA，助你成功。

1. 过一个积极面谈的人生
2. 追求而谈的乘法效应
3. TA：为你成功助一臂之力
4. 语用妥帖：使你左右逢源

第一单元 TA 面谈塑形 …… (15)

第一章 面谈助你留下深刻的第一印象 (18)

在现代生活中，一个人第一印象的确立，几乎都是在面谈中完成的。那么，如何在面谈中成功地确立自己的形象，就成为现代人投身竞争社会的必修课程。

1. 冲破心理障碍，说好第一句话
2. 通过你的身体全方位表态
3. 自我介绍：选择何种方式
4. 在“三”这个吉祥数字上做足文章
5. 绝招：如何让别人记住你
6. “你的名字有何寓意吗？”

第二章 树立积极能干的形象..... (40)

再长的面谈也是一个短暂的过程。要在一个相对较短的时间里，打动别人的心，说服他人接受你，并成为合作的伙伴，树立积极能干的自我形象，是非常之必需。

1. “为什么我在面谈中容易怯场呢？”
2. 如何瞬间表现自己的各种品质
3. 有效果的声音，是诚挚自然的
4. 你的言谈怎样显得有深度
5. 运用手势表现自己的进取精神

第三章 增强他人对你的信任感 (54)

有时取信于人并不一定要信誓旦旦，也不一定要赌咒发誓，只要在面谈中运用你的真诚和热情，就完全能

够做到取信于人。

1. 一个为人忽略的关键问题
2. “别人料你会说”的话：不说！
3. 面谈对手最关注你的表情和态度
4. 直接了当地认错增加自己的信誉
5. 做一个良好而又专注的听众
6. 卡耐基：信守诺言的回报

第二单元 TA 面谈立世 (73)

第四章 “王婆卖瓜”既卖还得夸 (76)

我们身处的时代是一个推销自己的时代。几乎每个人都在推销东西，在每天的工作里推销自己。不管你是不是推销员都是如此。面谈是推销自己的好机会和好途径。

1. 中国人：是不是天生就不会自我推销？
2. 面谈：最起码要完成什么？
3. 卡耐基最初如何进行求职面谈
4. 老板喜欢和讨厌哪类求职者
5. 技巧：控制面谈的场面
6. 你最容易遇到的是些什么问题？

第五章 人事主管：做好进人面谈有技巧 (113)

当你面对害羞和紧张的应征者，你如何鼓励他们说

话？

你又如何从那些夸夸其谈的应征者口中辨别真伪？

怎样结束面谈？是否暗示面谈结果？

1. 人事部门有一个错误的假设
2. 切记：职位的需要面不是你个人的需求
3. 是单位还是社会决定着进人的标准
4. 从哪去找公司需要的人才？
5. 用人：怎样防止事后吃后悔药
6. 按合理的顺序进行，这样比较有效果
7. 搞清楚面谈的主角
8. 进入面谈不仅是录用一个新人的问题

第六章 上司面前，不言胜败 (133)

与上司建立良好的工作关系，常常有赖于各种情形下的面谈。恰当的谈吐会赢得上司的信任，表现出你的非凡能力；否则只会事倍功半，工作中的勤奋和辛劳付之东流。

1. 恭维上司：不留痕迹
2. 通过言语亲近上司
3. 关键时刻：为上司挺身而出
4. 理解上司：个人得失尽量少提
5. 上司批评：坦然接受
6. 批评上司：非万不得已不为之
7. 采取提建议的方式也得委婉
8. 能不能够改变上司的态度？

第七章 面对下属：仅有批评是不够的 …… (155)

有时候，严肃和冷酷给下属和孩子们的鼓励往往适得其反，在这个时候，你应使用正面激励法，主动地鼓励和表扬他们。

1. 卡耐基先生，你这套方法真管用
2. 别只是每六个月例行性地面谈
3. “大家都是一家人”的想法是错误的
4. 让下属心甘情愿地接受批评
5. 抱怨面谈：既治标又治本
6. 考绩面谈：如何消除负面影响
7. 要离开的人，往往有很多话要说
8. 人才还得靠口才留

第八章 办公室里：面谈处世 …… (181)

作为低头不见抬头见的工作伙伴，感情的沟通是必不可少的。我们得面对同事们抱怨及情绪化的面谈。然而办公室里的同事关系颇为复杂和微妙……

1. 诚实与坦率：在办公室里是要不得的
2. 与同事面谈不可随随便便
3. 当上司批评同事时
4. 特别警惕：挑拨离间的同事和上司
5. 正确认识和对待你和同事的情绪
6. 最忌讳的就是正面反击

第三单元 TA 面谈成财 …… (199)

第九章 谈判：为你争取最大利益…………… (202)

谈判，是面谈的特例之一。我们这里所讨论的谈判术，是把握利用与对方面谈的机会来为你赢得最大利益的技巧。

1. 世上没有任何事情是不能谈的
2. 谈判能力成了商人们的最后筹码
3. 战前准备：为你谈判取胜奠基
4. 不争那些诸如脸面之类的抽象名词
5. 面对僵局的谈判技巧
6. 商务谈判中的“攻、守、退、避”
7. 不必通过谈判即可完成的：不谈

第十章 推销：特殊的商务面谈…………… (224)

推销必须面对顾客和商家，面言语是最平常的工具。诚挚的心必须通过语言来表现。学会推销面谈的技巧，助你激战商海。

1. 巧遇：为卡耐基打开推销之门
2. 朋友永远会帮朋友的忙
3. 巧用面谈增加客户的亲近感
4. 堡垒是这样在言语中攻克
5. 让客户产生憧憬与美梦

第十一章 传销：面谈为你赢得下线…………… (242)

传销如接吻，必须与人分享。通过面谈说服顾客、沟通下线、激励和赞赏你的工作伙伴，永远是传销业最

重要的一环。

1. 如何用电话将对象约出来见一面
2. 没有二次机会扭转别人对你的印象
3. 建议您使用 AIDAS 模式
4. 怎么办：人们还是摇头说“NO!”
5. 利用面谈达成交易的八种方法
6. 这样也是发挥传销的意义

第四单元 TA 面谈结缘 (263)

第十二章 拉近心与心距离的面谈术 (266)

一见如故，是我们要追求的目标。

要达到这个境界并不是很轻松的，因为我们有时在陌生人面前连说话都不免结结巴巴，因为我们对陌生人都有一颗天生的警戒之心……

1. 走过来，坐在他的身旁
2. 寻找共同点，产生“自己人”的感觉
3. 最好的方法就是给人以真诚的鼓励和赞扬
4. 少说“我”多说“你”
5. 怎样制造彼此间的共同意识
6. 在谈话中，不断地称呼对方的名字

第十三章 左右逢源的社交面谈术 (282)

社交场合有很多种，小至朋友间的晚餐欢聚，大到华丽的鸡尾酒会、铺张的婚宴，情况虽然每每不同，但

是都离不开谈天说地。

1. 用天气打破面谈僵局绝对不会出问题
2. 谈天说地的大杀手：是非题
3. 你可应用基辛格的方法
4. 千万记住什么时候该退场
5. 在婚礼、生日宴会乃至丧礼场合上
6. 一言不当你可能就伤了名人敏感的心
7. 卡耐基急中生智应对法国女郎
8. “为什么这道菜里有法西斯标志？”

第十四章 应对不同对象的面谈术…………… (299)

跟人面谈得看对象。服从面谈对象的特质，使交谈获得较满意的效果。否则，对牛弹琴，枉费唇舌，甚至会因“接线”不对头而“崩了火”。

1. 人分阶层，话分行业
2. 性情脾气也不可能都合你的口味
3. 父母对子女的面谈要心怀关切
4. 聪明的交际者善与孩子对答
5. 与少年面谈明白什么叫做希望
6. 不妨多与青年人长谈
7. 老年人的精神状态是比较复杂的

第十五章 打开异性心扉的面谈术…………… (317)

为什么有的男士或女士能够在异性面前滔滔不绝，口若悬河。而有些人则一看见异性就目瞪口呆，丝毫没有交际能力呢？

1. 过去的那些老调已经不管用了
2. 卡耐基：如何对付那种特别冷漠的女子
3. 在一群异性中间怎样把话插进去
4. 约会：情话：再说你爱她
5. 面谈隔阻：夫妻不同的交流方式
6. 用什么语言聊“性问题”
7. 批评以不伤夫妻和谐为前提
8. 询问对方说这些话的真实意思

第五单元 TA 面谈致胜 (345)

第十六章 致胜必须说服对方 (348)

面谈，最简单不过的目的，就是要用来说服对方。说服对方自然是有招式，也要凭智慧、靠运气，这二项缺一不可。重要的是还得有说服对方的勇气。

1. 说服并非是要与人争吵
2. 洛克菲勒的谈话产生了奇特的效果
3. 他的方法被称作“苏格拉底方法”
4. 三大模式：有力的说服对手
5. 设计小圈套：日本商人的拿手好戏
6. 刘邦为何一边泡脚一边和人面谈
7. 出现僵局：有勇气面对

第十七章 沟通：面谈致胜的桥梁 (367)

为什么跟某些人面谈很容易，面跟另一些人面谈则

很难？当你与人面谈陷入一片茫然时，你能完全改变策略而达到与对方沟通的目的吗？

1. 沟通不良：科学家十年心血成泡影
2. 小人猿为何生气了
3. 这就牵涉到沟通型态的问题
4. TA：面谈成功的一把金钥匙
5. 认识人心里的三个自我
6. 三种交流方式：互补、交错、暧昧
7. 目标：控制言语和行为

第十八章 识破面谈对手的各种把戏 (383)

面谈中，对方常常在运用各种“角色把戏”或“自我防卫”来隐藏自己与保护自己。识破对手的各种把戏和假面具，洞察对方的真实心理，是知彼的一端。

1. “自我防卫”的种种表现
2. 听他们埋藏在心底永远不会说出的话
3. “望、闻、问、切”：不只用在中医
4. 透过话题看心灵
5. 声音：不是纯粹的物质现象

结束语 你也可做个面谈高手 (407)

“面谈”是一个综合体，也是一个工具。实际上有没有一个“标准模式”或“作业标准”可以指引人们如何做好面谈工作？

1. 做好准备，掌握流程
2. 在平常多注意学习和积累

导 言

柏恩 TA 面谈： 走向成功的敲门砖

当面谈成为人们“推销自我，说服对方，广结良缘”的工具时，“面谈”就不仅仅是开口说话、闲聊几句那般轻松惬意，而扮演着成败得失的关键角色。学习面谈 TA，助你成功。

无论是工作上的求职、推销或是国家及企业在谈判桌上的针锋相对，乃至要消除员工对公司的种种不满，都必须通过面对面直接的沟通，来消除彼此的歧见，达成共识。

因此当面谈成为人们“推销自我，说服对方，广结良缘”的工具时，“面谈”就不仅仅是开口说话、闲聊几句那般轻松惬意，而扮演着成败得失的关键角色。

为什么说祸从口出？就是因为在竞争愈来愈激烈的时代，说错话、会错意、表错态，就可能失去一次成功的大好机会。

研习柏恩交流分析法心得之一

过一个积极面谈的人生

我们身处的时代是一个推销自己的时代，只有会推销自己的人才能活得很愉快，否则不是整天工作得不亦乐乎，就是永远没有出头之日；或是费尽千辛万苦完成工作使命，成绩却被别人占有，自己被淘汰出局。

有太多的故事告诉我们：推销自己对现代人的重要，只有努力学习如何推销自己，并付诸执行的人，才是社

会的明日之星。

面谈，即是推销自己的最佳捷径和不二法门。

因此当面谈成为人们“推销自我，说服对方，广结良缘”的工具时，“面谈”就不仅仅是开口说话、闲聊几句那般轻松惬意，而承担着成败得失的重要任务了。

只要是你不能说服对方，八成就是对方说服了你。如果是“生意”，你就赚不了；如果是“谈判”，你准已吃亏了；如果是“感情”，她就离你而去。要说服对方自然要有招式，也要凭智慧，靠运气，这三项缺一不可。更重要的是要有说服对方的勇气。

在我们周围，很多人有勇气去说服比自己差的人，反之则不行，还没说就像泄了气的皮球，不但不会弹，就是被人踩得扁扁的也不会有任何动静。

还有些人脸皮薄，见陌生人有一种天生的羞怯之情，不愿与陌生人多说话，或者是不知怎样与陌生人说话，往往是还未开口，自己已是一个大红脸。这些人首先要克服心理障碍，增强自己的自信心。

不仅如此，如何与人面谈，还有许多东西需要进一步学习。如怎样说服你的上司，怎样与陌路平生的人面谈，以及怎样应对正在发怒生气的人？

这其实是有法可循的，但同时也是高难度的，也正因为如此，如果成功的话，就往往会有令人意想不到的成绩。

有时情况就刚好相反。为什么说祸从口出？就是因

为在竞争愈来愈激烈的时代，说错话、会错意、表错态，就可能失去一次成功的大好机会。

但这并不是说所有的面谈都能“推销自己”及“说服对方”的，有时，谈了半天，费了九牛二虎之力，对方就有如泰山耸立，无动、无损、不屈、不就。那怎么办呢？是不是不要谈了？当然不是，此时你要试着设法与对方达成一些协议，有时达成的协议就是下次再谈。

面谈，有的时候所能到达的程度，可能既不是“推销自己”，也不能“说服对方”，更谈不上“达成协议”，但是，由于你出面去谈，经过面谈的过程，至少对方给你机会，让你说出你想说的话，虽然有可能在表面上没有达成任何协议，但是在骨子里，大家已是心照不宣了，这样起码可以消除误会。

生活就是要有一种积极面对的态度、主动去找人谈、去沟通与协调，推销自己、说服对方、达成共识、消除误会。但有时我们只是习惯性的退缩，就失去了许多消除误会的机会。于是，人和人之间、国和国之间，变得冷漠、猜忌、小动作频繁、进步合作受阻！

生活需要面谈。在家里父母的教诲，夫妻的床边私语，大至代表国家的出外谈判，国和国的交流沟通，无一不涉及面谈与如何做好面谈工作。

在这本书里，笔者就是要鼓励大家要有一种积极面对的态度，主动去找人谈、去沟通与协调，达成共识说服对方，过一个积极面谈的人生。