



QING SHAO NIAN XIN LI ZI ZHU WEN KU-CHENG GONG CONG SHU

青少年心理自助文库——成功丛书



TAN PAN

谈判

君向潇湘我向秦

jūn xiāng xiāo xiāng wǒ xiāng qín

吕洪峰◎著

本书是你走上富足人生的优势指南。

谈判让一切皆有可能！



中国出版集团



现代出版社



QING SHAO NIAN XIN LI ZI ZHU WEN KU-CHENG GONG CONG SHU

青少年心理自助文库——成功丛书

TAN PAN

谈判

君向潇湘我向秦

jūn xiāng xiāo xiāng wǒ xiāng qín

吕洪峰◎著



本书是你走上富足人生的优势指南。

谈判让一切皆有可能！

图书在版编目(CIP)数据

谈判:君向潇湘我向秦 / 吕洪峰著. —北京:现代出版社, 2013. 11
(青少年心理自助文库)

ISBN 978-7-5143-1843-2

I. ①谈… II. ①吕… III. ①谈判学-青年读物
②谈判学-少年读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 273480 号

作 者 吕洪峰
责任编辑 刘春荣
出版发行 现代出版社
通讯地址 北京市安定门外安华里 504 号
邮政编码 100011
电 话 010-64267325 64245264(传真)
网 址 www.1980xd.com
电子邮箱 xiandai@cnpitc.com.cn
印 刷 三河市恒升印装有限公司
开 本 710mm×1000mm 1/16
印 张 14
版 次 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5143-1843-2
定 价 27.80 元

版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载



P 前言 REFACE

为什么当今时代的青少年拥有幸福的生活却依然感觉不幸福、不快乐？又怎样才能彻底摆脱日复一日的身心疲惫？怎样才能活得更真实快乐？越是在喧嚣和困惑的环境中无所适从，我们越是觉得快乐和宁静是何等的难能可贵。其实，正所谓“心安处即自由乡”，善于调节内心是一种拯救自我的能力。当我们能够对自我有清醒认识，对他人能宽容友善，对生活无限热爱的时候，一个拥有强大的心灵力量的你将会更加自信而乐观地面对一切。

青少年是国家的未来和希望。对于青少年的心理健康教育，直接关系到下一代能否健康成长，承担起建设和谐社会的重任。作为家庭、学校和社会，不能仅仅重视文化专业知识的教育，还要注重培养孩子们健康的心态和良好的心理素质，从改进教育方法上来真正关心、爱护和尊重他们。如何正确引导青少年走向健康的心理状态，是家庭、学校和社会的共同责任。因为心理自助能够帮助青少年解决心理问题、获得自我成长，最重要之处在于它能够激发青少年的自我探索的精神取向。自我探索是对自身的心理状态、思维方式、情绪反应和性格能力等方面的深入觉察。很多科学研究发现，这种觉察和了解本身对于心理问题就具有治疗的作用。此外，通过自我探索，青少年能够看到自己的问题所在，明确在哪些方面需要改善，从而“对症下药”。

每个人赤条条来到世间，又赤条条回归“上苍”，都要经历其生老病死和喜怒哀乐的自然规律。然而，善于策划人生的人就成名了，成才了，成功了，富有了，一生过得轰轰烈烈，滋滋润润。不能策划的人就生活得悄无声息，

平平淡淡,有些甚至贫穷不堪。甚至是同名同姓同一个时间出生的人,也仍然不可能有一样的生活道路,一样的前程和运势。

人们过去总是把它归结为命运的安排,生活中现在也还有不少人仍然还是这样认为,是上帝的造就。其实,只要认真想一想,再好的命运如果没有个人的主观努力,天上不会掉馅饼,地上也不会长钞票;再坏的命运,只要经过个人不断的努力拼搏,还是可以改变人生道路的。

古往今来,没有策划的人生不是完美的人生,没有策划的人只能是碌碌无为的庸人,猥猥缩缩的小人,浑浑噩噩的闲人。

在社会人群中,2:8 规律始终存在,22% 的人掌握着 78% 的财富,而 78% 的人只有 22% 的财富,在这 22% 的成功人士中,几乎可以说都是经过策划才成名的,成才的,成功的。

策划的人生由于有目标有计划,因而在其人生的过程中是充实的,刺激的,完美的,幸福的。策划可以使人兴奋,策划可以使人激动,策划可以使人上进。

本丛书从心理问题的普遍性着手,分别描述了性格、情绪、压力、意志、人际交往、异常行为等方面容易出现的一些心理问题,并提出了具体实用的应对策略,以帮助青少年读者驱散心灵的阴霾,科学调适身心,实现心理自助。

本丛书是你化解烦恼的心灵修养课,可以给你增加快乐的心理自助术;本丛书会让你认识到:掌控心理,方能掌控世界;改变自己,才能改变一切;本丛书还将告诉你:只有实现积极心理自助,才能收获快乐人生。



C 目 录

CONTENTS

第一篇 人生无处不谈判

- 谈判的概念和特点 ◎ 3
- 沟通与人际沟通 ◎ 7
- 人生时时都在谈判 ◎ 9
- 谈判时间、地点、环境的选择 ◎ 13
- 谈判桌上得信任 ◎ 16
- 说话要因人而异 ◎ 20

第二篇 谈判的细节

- 让对方产生压力 ◎ 29
- 说好第一句话 ◎ 31
- 多用“所以”，少用“但是” ◎ 34
- 巧妙而恰当地向对方发问 ◎ 36
- 提前说出对方可能有的反对意见 ◎ 39
- 一点一点地提要求 ◎ 42
- 不与对方发生争执 ◎ 45

第三篇 谈判成功有策略

- 谈判中的语言使用 ◎ 51
- 知己知彼,占领主动 ◎ 56
- 摸清对手类型,制定谈判方案 ◎ 59
- 调节好谈判的“温度” ◎ 63
- 谈判中的礼貌用语和禁忌 ◎ 66
- 以退为进,适时妥协 ◎ 69
- 限定期限,出奇制胜 ◎ 72
- 谈判问答有技巧 ◎ 75
- 打破僵局的谈判方法 ◎ 80
- 声东击西,出奇制胜 ◎ 83
- 紧逼与退让各有千秋 ◎ 86
- 谈判的收尾艺术 ◎ 89

第四篇 沟通顺畅的保障

- 说话要看清对象 ◎ 95
- 天时地利很重要 ◎ 99
- 说话要简明扼要 ◎ 103
- 说话时一定要通俗易懂 ◎ 107
- 善于使用礼貌语言和谦词 ◎ 110
- 多以对方为中心 ◎ 112

第五篇 谈判要会察言观色

- 说话时需揣摩对方的心理 ◎ 117



- 从说话方式来了解对方 ◎ 120
用谈话主题观察对方的内心 ◎ 122
不明就里时一定要保持沉默 ◎ 124
恭维人要先学会倾听 ◎ 126

第六篇 彰显幽默的力量

- 幽默是生活的润滑剂 ◎ 131
人人都有幽默的因子 ◎ 136
惊人的幽默沟通 ◎ 139
幽默也需高雅 ◎ 144
幽默需适当 ◎ 147
制造言语幽默的技巧 ◎ 150
合事宜的幽默 ◎ 163
制造幽默有条件 ◎ 166

第七篇 说服他人的技巧

- 有效说服他人的四个步骤 ◎ 173
说服他人的有效策略 ◎ 177
说服是有条理的 ◎ 183
要说服先了解 ◎ 188
对症下药,说服更有效 ◎ 191
正面不行走侧面 ◎ 193
提高说服力的秘诀 ◎ 195

第八篇 与他人沟通的技巧

如何克服与陌生人交往的心理障碍 ◎ 203

兴趣让你们话更多 ◎ 207

微笑的魅力 ◎ 210

导致沟通受阻的原因 ◎ 214

第一篇

人生无处不谈判

每个人每天都要与别人进行谈判。就像莫里哀笔下一辈子追求谈吐高雅的汝尔丹先生那样，我们有时在不知不觉中与别人谈判。比如你和爱人商量去哪里吃饭，或者与孩子商定他们何时熄灯睡觉。谈判是从别人那里寻求自己所需的一个基本途径，是与谈判对方存在相同和不同利益时寻求解决方案的相互交流。当人们想交换意见、改变关系或寻求同意时，人们开始谈判。这些需要来自人们想满足自己的某种利益，这些利益包含的内容非常广泛，有物质的、精神的；有组织的、个人的。



谈判的概念和特点

所谓谈判,就是人们基于一定的需求而彼此进行信息交流、磋商协议的一种过程,是人们旨在确立、变更、发展或消除某种相互关系而进行的一种积极行为。谈判有狭义与广义之分:狭义的谈判仅仅是指正式场合下的谈判;广义的谈判是指除正式场合下的谈判以外,一切“协商”、“交涉”、“商量”、“磋商”等等,都可以看作是谈判。本篇所说的谈判是指狭义的谈判。

谈判作为协调各方面关系的重要手段,广泛运用于政治、经济、军事、外交、科技等各个领域。任何一种谈判通常由三个要素构成:**谈判主体、谈判客体和谈判环境**。谈判主体是指代表各自利益参加谈判的当事人;谈判客体是谈判的议题也即谈判的标的,它是谈判的核心,是一切谈判活动的中心;谈判环境是指能对谈判产生影响的一切外部因素构成谈判的环境,是谈判不可缺少的组成部分,是影响谈判结果和成败的重要因素。

理解谈判的概念,必须掌握谈判所具有四个本质特点:

1. 至少有两方参与是进行谈判的先决条件。

谈判是信息的传递和沟通,至少是在两方之间、甚至是在多方之间进行的交际活动,只有一方则无法进行谈判活动。谈判各方进行谈判的过程,大量的工作是处理如何把本方信息传递给对方,同时又把对方信息接收过来的问题。而且,只有参与谈判各方的需要有可能通过对方的行为而得到满足时,才会产生谈判。

谈判总以某种利益的满足为目标,是建立在人们需要的基础上的。这是人们进行谈判的动机,也是谈判产生的原因。当人们想交换意见、改

变关系或寻求同意时,人们开始谈判。这些需要来自人们想满足自己的某种利益,这些利益包含的内容非常广泛,有物质的、精神的;有组织的、个人的。

当需要无法仅仅通过自身而需要他人的合作才能满足时,就要借助于谈判的方式来实现。比如商品交换中买方与卖方的谈判,只有买方或者只有卖方时,不可能进行谈判;当卖方不能提供买方需要的产品时,或者买方完全没有可能购买卖方想出售的产品时,也不会有双方的谈判。

2. 谈判含有“合作”与“冲突”两种成分。

谈判是一个通过不断调整各自诉求,最终使各谈判方的诉求相互得以调和,互相接近从而达成一致意见的过程。因此,任何一个谈判均含有一定程度的合作与一定程度的冲突。

一方面,一场成功的谈判,每一方都是胜者。“互惠”是谈判的前提,没有这一条,则谈判将无从继续。任何一方的谈判者都想达成一个满足自己利益的协议,这是谈判的起因。为了达成协议,参与谈判的各方均须具备某一程度的合作性,否则,双方就坐不到一起来。谈判同时是“施”与“受”兼而有之的一种互动过程。也就是说,单方面的施舍或单方面的承受(不论它是自愿的还是被动的),都不能算作是一种谈判。只有达成双方互惠互利,才能实现确认成交的良性结果。因此,“非均等”又是谈判的结果,导致产生这种谈判结果的主要原因在于:谈判各方所拥有的实力与投入产出目标的不同,包括双方的策略技巧也各不相同。

另一方面,正因为谈判涉及的必须是双方或多方,所寻求的是各方互惠互利的结果,参与谈判的双方都希望对方能按己方的意愿行事,为了使自身的需要能获得较大的满足,所以利益上的矛盾和冲突在所难免,参与谈判的各方势必处于利害冲突的对抗状态。所以,在谈判中,各方在某些问题上出现意见分歧,是一种正常现象,正是由于有这样或那样的分歧,人们才需要用谈判来解决,所以谈判是为解决冲突和矛盾进行的。

值得注意的是,利益上的平衡不等于利益上的平均,而是双方各自在内心所能承受的平衡。任何单方面的“让”或“取”都不能被看成是谈



判。为了很好地解决谈判中的这对矛盾,首先必须对此有深刻的认识,其次在制定谈判的战略方针、选择与运用谈判策略和战术时,就必须注意既要不要损害双方的合作关系,又要尽可能为本方谋取最大的利益,即在这两者之间找到一个平衡点。

3. 谈判是一种积极的进取行为。

谈判中为了达成协议,各方都会作出适当的让步或妥协,但妥协不是谈判的目的,谈判的宗旨在于谈判各方都企图说服对方理解、允许或接受自己的观点。谈判是一种协调行为的过程,谈判的开始意味着某种需求希望得到满足、某个问题需要解决或某方面的社会关系出了问题。

由于参与谈判各方的利益、思维及行为方式不尽相同,存在一定程度的冲突和差异,因而谈判的过程实际上就是寻找共同点的过程,是一种协调行为的过程。共同性的利益和可以互补的分歧性利益,都能成为产生一项明智协议的诱因。解决问题、协调矛盾不可能一蹴而就,总需要一个过程。这个过程往往不是一次就能结束,而是随着新问题、新矛盾的出现而不断重复,意味着社会关系需要不断协调。谈判的目的是达成协议,不是一方战胜另一方。

因此,在谈判中,双方要不断调整自己的行为 and 态度,作出必要的让步,而且能理解对方的要求。这样,谈判才可能取得成功,最终达成双方都比较满意的协议。

4. 谈判是科学与艺术的有机整体。

首先,谈判作为人们协调彼此之间的利益关系、满足各自的需求并达成一致意见的一种行为和过程,谈判人员必须以理性的思维对涉及的问题进行系统的分析和研究,根据一定的规律、规则来制定方案 and 对策,这就充分地体现谈判的科学性一面。

其次,谈判是人们的一种直接交流活动,洽谈人员的素质、能力、经验、心理状态以及思维的运用,都会直接影响谈判的结果。同样谈判内容、条件 and 环境,不同的人去谈判,其最终结果往往会不同。这就是谈判的艺术性的体现。

对于一个谈判者来讲,在谈判中既要讲究科学,又要讲究艺术。也就是说,在涉及对谈判双方实力的认定、对谈判环境因素的分析、对谈判方案的制定以及对交易条件的确定等这些问题时,则更多地体现出谈判科学性的一面,而在具体的谈判策略与战术的运用上,比较多地体现了谈判的艺术性一面。

“科学”告诉我们在谈判中如何做,而“艺术”则帮助我们吧谈判做得更好。



心灵悄悄话

戈尔曼认为:在人成功的要素中,“智商决定人生的 20%,情商则主宰人生的 80%”。拿破仑·希尔访问了包括福特、罗斯福、洛克菲勒、爱迪生、贝尔等著名人士在内的 500 多位成功者后,研究总结得出的 17 条成功定律也大多是情商因素。



沟通与人际沟通

沟通(Communication)是指在社会交往中,人们借助符号系统(语言、文字、图像、记号)、形体手势及物质环境传递、理解信息和情感的社会行为。

人际沟通(Interpersonal Communication)是人们运用语言符号系统或非语言符号系统传递、理解信息和情感的过程,它是人类沟通中最重要的沟通形式之一,其目的在于人们需要分享信息、传达思想、交流情感和表达意愿。人们通过沟通,相互认知、相互吸引,并通过沟通影响别人和调节自己的行为。

沟通的作用

英国文豪萧伯纳说过:“假如你有一个苹果,我也有一个苹果,而我们彼此交换这些苹果,那么,你我仍然是各有一个苹果;如果你有一种思想,我也有一种思想,而我们彼此交换这些思想,那么,我们每个人将各有两种思想。”这段话生动地说明了沟通的作用。

沟通是人际关系的构成条件和促成“人和”的措施。人们通过沟通与周围的社会环境相联系,而社会是由人们互相沟通所维持的关系组成的网络。沟通就像血液流经人的心血管系统一样流过社会系统,为社会这个有机整体服务。在社会网络中,沟通是一种自然而然的、必需的、无

所不在的活动。

沟通贯穿于我们生活的所有领域。人的绝大多数活动都是通过沟通进行的。我们把它用于劝说、协调关系,以及分享快乐、共同谋求发展和披露信息。人们的行为也告诉我们,良好的沟通是我们的工作和相互关系取得成功的关键。多方面的调查表明,企业经理应把口头沟通和倾听列为取得工作成就的重要技能。生活要有沟通,良好的沟通就是更充分地享受生活。

沟通是人们获取知识和信息的重要途径。据专家分析,在人们所掌握的知识中,20%来源于直接学习,80%来源于社会学习。社会知识可以从与朋友、同行、老师的聊天、讨论和聚会中获得,也可以通过演讲、上课等形式获得;而这些都是沟通的重要形式。人们通过沟通可以开阔视野、互通信息、获取知识与技能。

作为衡量个人情商水平的一个重要尺度,沟通是衔接智商和情商的重要手段,是人们以智商为基础,迈向成功的桥梁。

总之,沟通是人们分享信息、思想和情感的过程。日本企业之神,著名的松下电器公司的创始人松下幸之助有句名言:“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”松下幸之助就是凭借其良好的人际沟通艺术,赢得了他人的信赖、尊重和敬仰,并使松下电器成为全球电器行业的巨星。



心灵悄悄话

智商与情商的有机结合。“情商”与“智商”一样,都是只侧重了自我认知能力的一个方面,对于成功来说,其影响作用仍然是有限的。所以,针对“智商”而提出的“情商”概念,其最大的积极意义在于,把成功的要素从狭窄的智力领域扩展到自我认识领域乃至人际关系领域。