

# 口吐蓮花

## 实用社交辩论术

陳 超編



2.1

中国人民大学出版社

# 口 吐 莲 花

——实用社交论辩术

陈超 阿登 秀云 编译

中国人民大学出版社

(京) 新登字 156 号

口吐莲花

——实用社交论辩术

陈超 阿登 秀云 编译

\*

中国人民大学出版社出版发行  
(北京海淀路 39 号 邮编: 100872)

北京市丰台区洛平印刷厂印刷

新华书店经销

\*

开本: 787×1092 毫米 32 开 印张: 7.125

1992 年 4 月第 1 版 1992 年 4 月第 1 次印刷

字数: 160 000 册数: 1—11 000 册

\*

ISBN 7—300—01376—7

---

G·99 定价: 3.60 元

# 目 录

一、 交涉是社会的通行证 .....	(1)
二、 交际能力的法则 .....	(7)
1. 突破种种限制 .....	(8)
2. 好话好说好商量 .....	(14)
3. 善意地咬住对方 .....	(18)
4. 夺得主动立场 .....	(22)
三、 友好是说服之本 .....	(26)
1. 微笑好比百万兵 .....	(27)
2. 处处有芳草 .....	(30)
3. 巧妙迎合对方 .....	(34)
四、 说服力的三要素 .....	(40)
1. 全力以赴显实力 .....	(41)
2. 抓住时间出效率 .....	(43)
3. 抢获情报占鳌头 .....	(46)
五、 养成“合群”的习惯 .....	(51)
1. 克服虚荣心 .....	(52)
2. 快乐交往术 .....	(55)

3.友情重如山 .....	(58)
4.携手谋发展 .....	(61)
<b>六、交往中的“冒险” .....</b>	<b>(66)</b>
1.让更多的人参与 .....	(69)
2.使自己成为“专家” .....	(71)
3.跟着对方兴趣走 .....	(73)
4.适当地“让步” .....	(75)
5.自我奖励和惩罚 .....	(77)
6.和对方打成一片 .....	(79)
7.有志者事竟成 .....	(82)
<b>七、向成功大步迈进 .....</b>	<b>(86)</b>
1.松下名言 .....	(87)
2.创业性工作 .....	(90)
3.行为最具说服力 .....	(95)
<b>八、交际是“人的工作” .....</b>	<b>(101)</b>
1.要懂得尊重的含义 .....	(102)
2.工作应具有意义 .....	(105)
3.莫凭运气行事 .....	(109)
<b>九、“双方获胜”的交际术 .....</b>	<b>(114)</b>
1.恰当的接触方式 .....	(119)
2.双方分享利益 .....	(120)
3.求大同存小异 .....	(122)

<b>十、“友好共处”的条件</b> .....	(126)
1.人托人能顶天 .....	(130)
2.在实际中磨炼 .....	(136)
3.必要的“妥协” .....	(146)
<b>十一、赚人就是赚钱</b> .....	(150)
1.不打招呼不成交 .....	(151)
2.要设计对手 .....	(155)
<b>十二、打破僵局的“润滑油”</b> .....	(160)
1.缓释矛盾的方法 .....	(162)
2.个性的力量 .....	(166)
3.动之以情的交往 .....	(170)
<b>十三、认错、让人心服口服</b> .....	(176)
1.机智地摆脱麻烦 .....	(177)
2.成败均在自己手中 .....	(181)
3.关键时刻的口才 .....	(185)
4.培养说服力的基础 .....	(189)
<b>十四、交人交到心坎上</b> .....	(194)
1.把心掏出来 .....	(195)
2.携手理天下 .....	(199)
3.心诚可动天 .....	(202)
<b>十五、上级对下级的说服</b> .....	(207)
1.瞄准目标再出击 .....	(208)

2.趟出一条路来 .....	(212)
3.将心比己的妙用 .....	(216)
<b>后记</b> .....	<b>(221)</b>

# 一、交涉是社会的通行证

我们所处的社会，真可说是广大的交涉游戏场所。而且，无论你喜欢与否，都得参与其中。在日常生活中，你常会和各种人发生冲突，这些人包括：家人、店员、劲敌，以及听起来十分严肃的“公司”和“权力组织”等。和这些人接触时，如果你能自由地操纵各种情况，不仅可使自己免于身败名裂，而且还可让你心满意足地过着幸福快乐的日子。

所谓交涉，就是运用各种知识技术使彼此都有暂时获得的各式谈判。

我们究竟想要什么呢？这当然多得不胜枚举。像名声、自由、财富、正义、地位、爱情、安定和褒奖等都是。社会上，有许多人擅长使用各种手段，以便让自己的需求获得满足。当然，你很快更会跻身于他们的行列。

自古以来人们始终认为，既有才能又有热情，且受过良好教育的人，大都容易获得成功。但在实际的人生中。这些条件不错的人却往往都会受到挫折，反而是步步为营不断努力的人，最后可获得胜利。这些“胜利者”除了必须能干以外，还要兼备可以向自己目标迈进的“交涉能力”。

如何进行交涉呢？也就是在“紧张与压力交错”之下，运用自己手上的消息情报得以影响对方的行为模式。看到这种定义，我们将不难发现，在日常的工作和私生活中，我们经常都在进行交涉。



除了工作以外，我们到底要运用自己的情报去影响些什么人呢？丈夫会对妻子应用策略，妻子也会对丈夫应用策略（但愿你的婚姻是透过“双方获得”的协调式交涉而成立），对朋友和亲戚也一样。此外，你也很可能要和下面这些人进行交涉：还在犹豫着不知是否该开罚款单的交通警察，不接受支票的商店老板，连最起码的设备都不肯添置却要收两倍租金的房东，想出售其专业知识的专家，想及早订约的汽车业务员，虽然你已正式预约过房间但却告诉你“客满”的旅馆办事员等等，不过，我想次数特别多，且最使人感到不是滋味的，应该是在家中所进行的交涉。亲子之间往往会在施展策略的行为中互不相让。下面，我将以个人的经验作为例子。

我和内人总共有三个孩子。在老么九岁的时候，他的体重才只有 22.5 公斤，相当轻。全家人都对这件事感到很惊讶。因为，我和内人都是嘴巴很馋的人，而我另外两个孩子的食量也非常大。由于这体重太轻的儿子是老么，因此，常有人开玩笑地问他“你是从那里来的？”和“你是谁的儿子？”等。

我的儿子为何这么瘦弱呢？其原因是，他经常采取躲避手段，远离端出食物的地方。像“饮食”、“厨房”、“佳肴”和“食物”等，都是他最讨厌听到的话。

大约在七年前左右，我外出作了一个星期的巡回演讲，在星期日的黄昏回到家。独自开车也是件寂寞的事——可能不少人和我有同感。当我驾着车子在路上疾驶时，想着妻子和我之间时而产生的争执。但当我回到家一看，不禁愕然。因为，内人竟然趴在沙发上全身卷曲，嘴里还吸吮着拇指，简直像小婴儿一样。于是，我认为一定发生了什么事。内人小声地对我说：“今天一天，我被整惨了。”

为了安慰内人，我提议说：“大家上馆子去吧！”

内人和老大、老二两个孩子，都异口同声地大叫：“好棒！”

可是，我那九岁的儿子却反对。他说：“我才不要到餐馆去呢？只要是能端出食物的地方我全都不去！”于是，我只好一把抱住他，将他塞进车中。这也是交涉手段之一。

那九岁大的小鬼，在进入餐厅以后还一直唠叨不停。他问我：“爸爸，为什么我要和大家坐在一起？难道不能待在桌子底下吗？”

我对内人说：“也好，我们四个人坐一张桌子，让他爬桌子底下，这样还可省下一个人的费用呢！”虽然内人起初十分反对，但后来转念一想，这的确不失为一个好办法，也就只好赞成我的意见。

我们开始吃晚餐了。刚开始的十分钟，平安无事地过去。等到快要上第二道菜时，我觉得有一只既冷又潮湿的手，沿着我的脚慢慢地向上伸。再过数秒钟以后，内人好像臀部被刺了一针般地跳起。

我很生气地将桌下的小淘气拖出来，按住他的肩膀让他坐在旁边的椅子上，并且低声告诉他：“你要好好地给我坐在这儿。无论对我，妈妈、哥哥或姊姊，都不可以说话！”

他说：“好吧！可是，我能不能站在椅子上呢？”

“好吧！”我回答：“但你不能妨碍到任何人！”

过了二十秒左右，这瘦弱的小子突然将两手在嘴边大声地叫嚷：“哇！好脏的餐馆！”

我吓了一跳，立即抓住他的脖子，硬将他推到桌子底下。

在回家途中，内人说：“今晚的事使我产生许多感触。以后，千万别再带小孩上馆子！”

在此，我不妨再多透露一些，从此以后，我们再也不带老么去上馆子了。原来，这是我九岁大的儿了所使出的绝招，他

运用自己的情报与经验，来影响大家的行动。由此可知。我儿子和其他的孩子们一样，非常善于“交涉”。至少，身为双亲的我们，就不得不乖乖地投降。

交涉，在商业上简直是家常便饭——但有时也并不是有意要这么做的。部属或员工，大都很想运用自己独特的情报，来影响上级的行动。例如：某种想法和提案，很希望上级能够采用。首先心必须将自己的想法整理得正符合上级目前的要求。同时，在这以前，还要顺应市场的需求，否则空有专门技术，而缺乏推销的交涉手段，必定会因无法熬出来而苦不堪言。

最近，有位贤明的董事长凡事都要员工参与。董事长是什么？就是掌握公司大权，可使人们自动自发地去做他们应做之事的人。或许你已经知道，在今天这种时代，要登上总经理宝座的最好方法，便是完全实行董事长的指示。当你获得董事长的指示时，应赶紧写下，并且问：“这样行不行？然后，完全依令行事。

过了两个礼拜后，董事长可能会跑来责备你说：“看你干的好事！”

于是你便会这样回答：“什么。我只是依照您的指示去做而已啊！”

最近，这种行为也被取了个名称，称为“恶意的顺从”。在日常生活中，我们常可见到奉行此一方式的人。因此，万一你当上了董事长，你就不可要求部下完全依照你的指示去做。原则上，你应期望部下去做没有接受指示，或你无法给予指示的工作。因为，无法预料的事经常会发生。

你要进行交涉的对象，并不只是董事长和部属。和同事之间，也要随时留意。为了完成工作，最重要的是，必须获得在公司组织内职务在自己之下的人们的协助和支持。这些人的职

务和部门或许和你不同。甚至，也可能是住在其他地区的人。如果你想获得这些人的协助和支持，必须施展出高超的交涉手腕。

除此以外，有时你还得和客户、银行家、业务员、零件制造业者，或政府机关——税务局和卫生局等进行交涉。又有些时候，你甚至得为了要增加预算、扩张营业场所、扩大自治权、延长休息时间或申请调动等进行交涉。总而言之，我所强调的是，我们所进行之交涉的次数，远超过我们所能预料的。因此我们应努力学会交涉技巧。无论在工作上或家庭中，都必须使它产生更大的效果。此外，也必须用它来提高生活品质。或关于我所要进行的交涉——从关于你所要进行的交涉亦即在这社会上的所有交涉（包括外交上的政治性交涉或购屋交涉等），必定都具有下列三大要素：

(1) 情报 你觉得对方比你更熟悉你的事或你自己的欲望，但其实不然。

(2) 时间 对方不一定会和你一样承受组织的压力，或受到时间上的限制，或是不曾被很严格的期限所拘束。

(3) 实力 你认为对方比你有能力和权力。

所谓的实力，是心中所想象的。实力是完成工作的技术或能力，它会支配人、事、状况和它自己本身。其实，任何力量都要有自觉才能发现。也就是说，以为自己有实力时便会有力量，以为自己没有实力时，即使有力量也无法发挥。如果你想增强自己的实力，就必须相信自己有足够的力量。而且，你要将人生的邂逅都解释成是一种交涉。

人是否能改变自己的环境，必须视自己的交涉能力如何来决定。只要具有交涉能力，人生就会充实。所谓交涉能力，并不是欺骗一直相信你的对方，或威胁对方的能力。而是对情

报、时间和力量的分析，来影响对方行动的能力，此外，交涉能力也是能满足要求（对方和自己双方的要求），使大家如愿以偿的做事能力。

其实交涉技术并不是近代的产物。根据我的想法，在大约二千年前的古代历史上就已出现了两位著名的交涉家。这两个人都不属于那时代的权力阶级。而且，他们也都不是掌握实权的人。然而，这两个人却对社会产生极大的影响力。

他们的穿着都相当寒酸，经常到处发问搜集情报——一个使用三段论法，另一以比喻的方式进行交涉。这两个人都有其目的，也各有伦理基准。而且，他们也都冒了极大的危险。但他们始终固守自己的立场。最后这两人甚至为自己选定了死的场所和方法。当他们将死之际，立下遗嘱，要弟子们不断的发掘地球上各种事物的价值所在。甚至今天，世界上大部分的人们都实际根据他们的价值观而生活。

## 二、交际能力的法则

随着情报的多寡、时间上的限制，以及力量的自觉程度，人们时而会感到满足，时而则陷入不满的情绪中。

现在，我假设一种状况加以说明。有一天，你一觉醒来，走向冰箱去取牛奶。一杯牛奶——你准备喝掉大部分，然后将剩余的部分加入咖啡中。为了解事态，你把太太叫了过来。结果太太为你作技术上的说明，说是“冰箱坏了”。

你说：“看样子得买新冰箱了”。孩子还小，不能留在家中。于是，你朝孩子们喊了一声：“快上车。我们买冰箱去！”途中，你和太太商量要提多少现金出来。由于你们的存款不多，因此，决定不买价格超过450美元的冰箱。换句话说，你心中已决定了目标。

到达不二价商店了。虽然你到哪一家商店购买都可以，但在此为了顾及故事情节，姑且假设你是到席尔斯去购买。你率领着家人，浩浩荡荡地走到大型家电产品的专柜。环顾四周，寻找符合你条件的产品。终于，你找到一部喜欢的冰箱，但走近一看，发现价格标签上写着“489.95元”。这价格比可开支票的金额多了3.95元。价格标签不是用签字笔随便写上去的。而是行家以左右对称的方式设计好，再印在高级厚纸板上。而且，它好像是大大地印在天空之上神的启示一般，傲视着一切。

“请过来一下！”当你大声呼叫售货员后，只见售货员慢慢

地走过来。

“有什么事？”

“这部冰箱……”

“您喜欢它？”

“是的。”你点头回答。

“是吗？那我就开发票喽！”

你赶紧说：“不，请等一下。你能和我商量一件事吗？”

这售货员把眉毛一扬说：“您和太太好好地商量吧！人就在五金专柜那里。”说着立即走开。

现在，我要请问各位，像这样的交涉容易或困难？我相信文明世界的人几乎都会回答：“困难！”为什么呢？因为，情报的多寡、时间上的限制，以及实力自觉方面的差异，未免都太明显了。

## 1. 突破种种限制

你知道售货员和商店方面的需求吗？售货员是领薪水的？临时接受委任的？或两者兼而有之。你不知道。现在是促销月吗？他们的上级是否吩咐过，今天一定得卖出冰箱？你不知道。这机种的库存状况如何？是否这家店最畅销的产品？是存货？还是经理嘱咐不管任何价格都要将它卖掉的产品？你不知道。这机种的价格到底包括多少成本？你也不知道。商店方面销售此机种是否有利可图？如果是，究竟可获得多少利润？你全都不知道。

虽然你对售货员和商店都不甚了解，但售货员却知道你的情况——至少，他知道你对冰箱有兴趣。或许有人会跑到席尔

斯的运动用品专柜、衣料专柜和音响制品专柜去闲逛，但我相信绝对没有人会到家电产品专柜去闲逛一番。除非很想购买，否则不会开口询问冰箱的价格。当然，除了这“大家都知道的事实”以外，售货员还知道这附近有那些商店也卖冰箱，以及他们是否正在举行大拍卖和其价格多少等。

这售货员——看起来似乎是暂时无视于你和太太的存在，其实，正在一旁倾听你们两个说话——包括你们对现在这部冰箱的看法，现金的问题，以及对新冰箱的欲望等。由你和你太太的对话中，一在显示出情报的不均衡，这对售货员而言，是十分有利的。

只要你们再说出“颜色很适合”或“这冷冻库在所有冰箱中算是最大的”等，就继续为售货员增加有利的因素了。

售货员绝不会直接回答可能会给予对方商情的问题。他对于你的询问，大都会加以反问。例如，你问：“我还没有决定要买这部冰箱，但万一我要买，你们什么时候可以送到？”这时，售货员一定会反问你：“您看什么时候送去比较好？”“下午送去可以吗？”“哇！要这么急吗？”在这种情况下，假设你的家人回答：“70元买的食物都快坏掉了。”

这位售货员会为了他所获得的信息而高兴吗？当然。因为你不知道售货员的“期限”，但却透露了自己的“期限”。

此外，会更加扩大情报量的差异，使不均衡更上一层楼的，是来自权力组织的压力和时间的限制。面对你的售货员看起来很轻松的样子，虽然你看不到售货员的组织。但关于你这方面的情形，却全由你的家人暴露出来了。而且，大家还意见纷纭。妻子说：“我们回去吧！”丈夫说：“不再多待一会儿。”当然，妻子和丈夫所持的意见，也可能和前面所说的相反。

至于你带到店里去的两个孩子呢？他们到哪里去了？他们



‘否会在冰箱旁摆出“稍息”的姿势，乖乖地等你们完成交易？绝对不会。其中一个，正由冰箱爬进爬出。

“跑到哪里去了？”

“一定是在那台黄色的冰箱里，就是门关着的那一台。如果在三分种以内不出来，就会窒息而死。”

另一个孩子在哪里呢？他正在商店的最里面一角。他拿起曲棍球的球杆，不断地将吹胀的塑料袋打入洗衣和烘干机。并且，他还每隔几分钟就大叫一次：“快！快！比赛开始！”

就像这样，你的组织一直给予你极大的压力，但家电产品专柜的售货员却老是走来走去的，好像对销售一部冰箱没有多大的兴趣。有时，他还会若无其事地问：“怎么样？决定了么？”——是否卖得出冰箱，似乎和他没有什么关系。

大部分的人都非常相信，在不二价商店是不能讲价的。如果你问他们：“为什么？”所得到的答复一定是：“否则怎么称为不二价商店？”这件事显示出下列一连串的原因和结果：

(1) 确信在不二价商店中不可讲价。

(2) 因此，讨价还价是没有用的。

(3) 也就是说，没有讲价的能力。但这一点仍然证明了还是有交涉的权力。

这是依照自己所预料的，而使事态发展的好例子。

你是否曾在不二价商店中，看过想要讲价的顾客？这种态度本身就是导致失败的原因。

那位顾客走近价格标笺，有些胆怯地指着它。售货员当然知道他的用意——这种顾客平日见多了，所以丝毫不觉得意外。

售货员问：“什么事？”

顾客指着价格标笺，小声地说：“你应该知道。”