

心理博弈 明察秋毫 无声擂台 静观其变
利益角逐 欲擒故纵 商场厮杀 出其不意

心理学^与 谈判力

李娟娟（知名心理作家）◎著 京师心智（专业心理教育机构）◎组编



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



心理学与 谈判力

李娟娟（知名心理作家）◎著 京师心智（专业心理教育机构）◎组编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



图书在版编目 (CIP) 数据

心理学与谈判力/李娟娟著.

—北京:中国法制出版社,2014.10

(心理学世界)

ISBN 978-7-5093-5617-3

I. ①心… II. ①李… III. ①谈判学-社会心理学
-通俗读物 IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 199819 号



策划编辑:郭会娟 (gina0214@126.com)

封面设计:杨泽江

心理学与谈判力

XINLIXUE YU TANPANLI

著者/李娟娟

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/710×1000毫米 16

版次/2014年11月第1版

印张/15.5 字数/228千

2014年11月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-5617-3

北京西单横二条2号 邮政编码100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话:010-66033393

定价:36.00元

传真:010-66031119

编辑部电话:010-66054911

邮购部电话:010-66033288

(如有印装质量问题,请与本社编务印务管理部联系调换。电话:010-66032926)

目 录

第一章 让对方尽情地“谈”，在倾听中冷静地“判”

- 每个人都需要被倾听 / 008
- 认真倾听带来意想不到的收获 / 010
- 两只耳朵，一张嘴巴 / 013
- 倾听方能知己知彼，百战不殆 / 017
- 通过倾听掌握谈判的主动权 / 020
- 在倾听中把握对方的真实需求 / 025
- 在倾听中判断谁说了算 / 030
- 倾听的过程中嘴巴不能闲着 / 034
- “怎么都行”背后的真实意图 / 037
- 在倾听中读懂暗示的信号 / 039

第二章 开启对方的心扉，创造心理零距离

- 信任——谈判中的攻心上策 / 044
- 表现出你的信任 / 048
- 表达出你的诚意 / 051
- 用你的热情融化对方 / 054
- 释放你的善意 / 060



用精准的信息赢得信任 / 062

白纸黑字可以建立信任 / 064

适当扮演笨蛋 / 066

表达你的赞美 / 072

第三章 成为谈判中的心理魔法师——察言观色

悄然泄密的肢体动作 / 078

表情——心理活动的舞台 / 084

如何辨别真假微笑 / 089

眼珠一转，谎言露馅 / 094

最诚实的部位——腿脚 / 100

躯干动作吐露心事 / 106

小动作所传达的信号 / 110

第四章 用人格魅力征服对手——彰显强大气场

气场——无形的力量 / 114

用自信营造强大气场 / 120

用个人魅力折服对方 / 125

保持心平气和的状态 / 131

必不可少的正能量 / 134

第五章 定点突破对手心理防线——把握人性弱点

从对方感兴趣的问题切入 / 138

每个人都希望被尊重 / 146

- 站在对方的立场上 / 149
- 别把观点强加给对方 / 155
- 以退为进，促成谈判 / 160

第六章 打破僵局——消除双方敌对心理

- 突破僵局的利刃——幽默 / 164
- 欲擒故纵，赢得谈判 / 167
- 化解双方的敌对情绪 / 171
- 及时转移尖锐话题 / 174
- 巧妙威胁迫使对方让步 / 178
- 用交心促合作 / 182

第七章 谈判技巧——把握对方心理

- 学会隐藏自己的意图 / 188
- 用秘密交换秘密 / 193
- 巧用激将法诱导对方 / 196
- 用让步换取更大的利益 / 200
- 红白脸相互配合 / 204
- 巧妙地借力打力 / 208

第八章 占据优势——把握谈判主动权

- 混淆视听，把握主动 / 212
- 以严肃的表情震慑对方 / 216
- 控制住自己的面部表情 / 223



- 利用人们的从众心理 / 227
- 从对方的欲望下手 / 232
- 拒绝——学会说“不” / 234
- 打断对方的发言 / 240
- 事实胜于雄辩 / 243

· 前 言 ·

谈判桌是利益角逐的战场，也是心理博弈的空间。作为谈判者，固然要仰仗自身的实力，但也要具备谈判技巧和策略，尤其是心理博弈的策略。推而广之，在生活当中，我们每个人都会经历非正式的谈判，与同事的工作沟通是谈判，与商家的讨价还价是谈判，与朋友、家人商议聚餐地点、旅行路线是谈判，与房东（租客）交涉是谈判，与来家里维修电器的工作人打交道同样是谈判。既然我们每个人都是谈判的参与者，生活中处处都是谈判桌，那么学习谈判中的心理博弈策略和技巧就不仅仅是专业谈判人士的事情了，成为一名生活中的谈判专家，可以让我们的生活更加顺利、高效，提高自我满意度。

本书借助生活的案例和精辟的分析，全面介绍了谈判中的心理技巧，包括：如何通过耐心倾听来把握对方的真实想法和需求；如何拉近彼此的心理距离，建立信任感；如何解读对方的肢体语言，了解其真实意图；如何营造强大的气场，在谈判中占据心理优势；如何抓住对方的弱点，突破其心理防线；如何化解剑拔

夸张的敌对情绪，打破谈判僵局；如何迷惑与诱导对方，达到自己的谈判目标。

读完这本书，相信谈判桌上的心理专家、现实中的谈判高手就是你！

目 录

第一章 让对方尽情地“谈”，在倾听中冷静地“判”

每个人都需要被倾听 / 008

认真倾听带来意想不到的收获 / 010

两只耳朵，一张嘴巴 / 013

倾听方能知己知彼，百战不殆 / 017

通过倾听掌握谈判的主动权 / 020

在倾听中把握对方的真实需求 / 025

在倾听中判断谁说了算 / 030

倾听的过程中嘴巴不能闲着 / 034

“怎么都行”背后的真实意图 / 037

在倾听中读懂暗示的信号 / 039

第二章 开启对方的心扉，创造心理零距离

信任——谈判中的攻心上策 / 044

表现出你的信任 / 048

表达出你的诚意 / 051

用你的热情融化对方 / 054

释放你的善意 / 060



用精准的信息赢得信任 / 062

白纸黑字可以建立信任 / 064

适当扮演笨蛋 / 066

表达你的赞美 / 072

第三章 成为谈判中的心理魔法师——察言观色

悄然泄密的肢体动作 / 078

表情——心理活动的舞台 / 084

如何辨别真假微笑 / 089

眼珠一转，谎言露馅 / 094

最诚实的部位——腿脚 / 100

躯干动作吐露心事 / 106

小动作所传达的信号 / 110

第四章 用人格魅力征服对手——彰显强大气场

气场——无形的力量 / 114

用自信营造强大气场 / 120

用个人魅力折服对方 / 125

保持心平气和的状态 / 131

必不可少的正能量 / 134

第五章 定点突破对手心理防线——把握人性弱点

从对方感兴趣的问题切入 / 138

每个人都希望被尊重 / 146

- 站在对方的立场上 / 149
- 别把观点强加给对方 / 155
- 以退为进，促成谈判 / 160

第六章 打破僵局——消除双方敌对心理

- 突破僵局的利刃——幽默 / 164
- 欲擒故纵，赢得谈判 / 167
- 化解双方的敌对情绪 / 171
- 及时转移尖锐话题 / 174
- 巧妙威胁迫使对方让步 / 178
- 用交心促合作 / 182

第七章 谈判技巧——把握对方心理

- 学会隐藏自己的意图 / 188
- 用秘密交换秘密 / 193
- 巧用激将法诱导对方 / 196
- 用让步换取更大的利益 / 200
- 红白脸相互配合 / 204
- 巧妙地借力打力 / 208

第八章 占据优势——把握谈判主动权

- 混淆视听，把握主动 / 212
- 以严肃的表情震慑对方 / 216
- 控制住自己的面部表情 / 223



利用人们的从众心理 / 227

从对方的欲望下手 / 232

拒绝——学会说“不” / 234

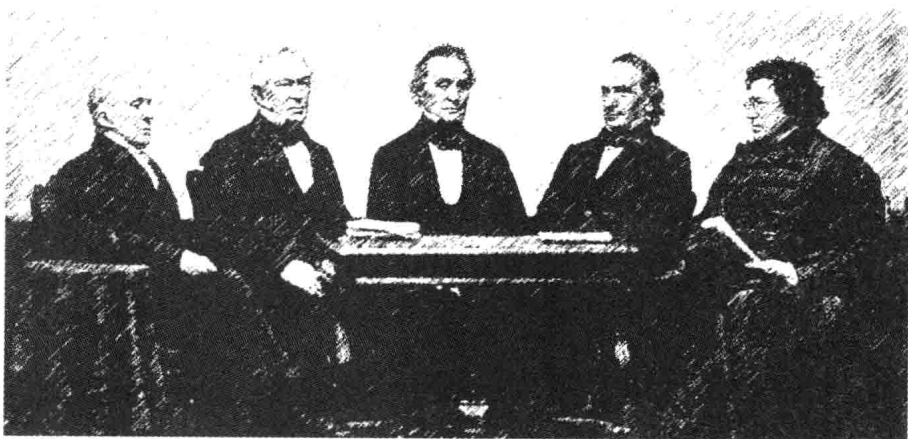
打断对方的发言 / 240

事实胜于雄辩 / 243

—— 第一章 ——

让对方尽情地“谈”， 在倾听中冷静地“判”

在现实生活中，我们经常会遇到这种情况，在与其他人进行交流的时候，总是会不由自主地插话，总是想喋喋不休地表达自己的观点。但是我们常常忽略了，每个人都有被倾听的需要。这是因为当一个人处于烦恼和喜悦中的时候，都有一种渴望，那种找人倾诉和被倾听的渴望。





每个人都需要被倾听

在圣诞节，一名美国男子兴奋地登上了飞往家乡的飞机，为的就是能与家人团聚共度圣诞节。但让男子没有想到的是，飞机在飞往家乡的途中遇到了一个巨大的意外。

这架飞机在空中遭遇了强烈的风暴，飞机被迫脱离航线，不停地颠簸起来，随时都有坠机的可能。就连飞机上的空姐也都恐惧得脸色苍白并嘱咐乘客把遗嘱写好并放进一个特制的袋子中，以防出现不测。

飞机上的所有人都会被恐惧的情绪所笼罩，并且都在祈祷，希望上帝能帮助他们渡过此劫。在这万分紧急的时刻，飞机驾驶员凭借着高超的驾驶技术和冷静、理智，让飞机成功着陆。面对这绝处逢生的喜悦时刻，所有的人都高声欢呼，随后大家各自回家了，准备和家人一起分享生命的喜悦和欢度圣诞节。

那名男子在兴冲冲地跑到家后，看到了正在忙碌准备过节的妻子和嬉笑玩耍的孩子。于是他就迫不及待地冲进家中，向自己的妻子和孩子喋喋不休地开始讲述自己乘坐飞机时所遇到的惊险事件。

可是，这名男子的妻子和孩子都沉浸在节日的喜悦氛围中，对他所经历的惊险事件根本没有兴趣。这名兴致勃勃的男子很快就发现，原来根本没有人听自己说话。这时他的兴奋和热情好像被泼了一盆冰冷刺骨的凉水，马上消失不见了。这名男子陷入了死里逃生的巨大喜悦和被冷落的巨大反差之中。

由于没有人倾听他的话，这名男子便产生了轻生的念头。于是，趁

着妻子去准备圣诞蛋糕的时候，他悄悄地离开客厅，走上了阁楼，并在那里用最古老的方式——上吊结束了自己的生命。



在现实生活中，我们经常会遇到这种情况，在与其他人进行交流的时候，总是会不由自主地插话，总是想喋喋不休地表达自己的观点。但是我们常常忽略了，每个人都有被倾听的需要。这是因为当一个人处于烦恼和喜悦中的时候，都有一种渴望，那种找人倾诉和被倾听的渴望。

当一个人有倾诉的需要时，却发现根本没有人听他说话，他不仅会有一种不被尊重的感觉，还会感到很痛苦。懂得倾听，不仅能表达自己的关爱与理解，而且还能调节双方之间的关系，让两人的关系变得更加亲密。



如果在彼此的交流中缺少倾听，那么这两个人之间的关系也不会走太远。因为这种不懂得倾听的姿态势必会引起一方的不满。

在谈判中，倾听也是必不可少的。提起谈判，人们首先想到的是“谈”。那么在谈判的过程中，掌握主动权的一定就是会说的人吗？不一定。能够把握双方之间沟通主要方向的人往往是懂得倾听的人。

因为懂得倾听的人不仅会让对方有一种被尊重的感觉，从而赢得对方的好感。而且，当一个人在倾听的时候，他还可以观察说话的人并把握整个谈判的走向。

所以，在谈判的时候要善于用自己的耳朵去倾听。因为这种认真倾听的态度，不仅容易得到谈判对方的好感，使之对你产生信任。而且，还能帮助你获得更多有价值的信息。

这是因为，当你在认真倾听的时候，对方会被你的热情和耐心所感动，从而会说更多。这也就意味着对方在向你透露关于他的更多信息。在现实生活中，我们也有这样的体验，当我们在说话的时候，意识到有一个人正在认真地倾听，我们不仅会很感动，而且会不由自主、喋喋不休地说更多。

认真倾听带来意想不到的收获

美国著名主持人林克莱特在一次节目主持中访问现场的一名小朋友：“你长大后的梦想是什么？”小朋友想了想后认真地说：“我要当飞机驾驶员。”