

告诉你如何获得
成功



本书曾获得美国
管理协会
荣誉推荐

你可以說服任何人



在各种社交活动中
你总希望自己的意见
能被对方接纳得到你想得到的
这本书将告诉你如何获得成功



告诉你如何获得成功

本书曾获得美国管理协会荣誉推荐

你可以说服任何人



你 可以说服任何人

【美】赫本·柯恩 著 • 区有锦 译

中
州
古
籍
出
版
社

你可以说服任何人

(美) 赫本·柯恩 著

区有锦 译

责任编辑: 弦 声

中州古籍出版社出版发行 (郑州市花园路54号楼)

郑州市金水印刷厂印刷

787 × 1092毫米 32开本 8.25印张 179千字

1987年11月 第1版 1988年5月第2次印刷

印数100001—150000

ISBN 7-5348-0041-2/G·13 定价: 2.05元

序

JM 17/22

我们最好的思想都是取于别人的。

——爱默生

此书跟其他书一样，自有长远的来源。众多人和许多经验共同铸造了我这些年来的思考。在此情形下，说此书稿的工作已在很久以前便开始，乃是实言，也是确当的说法。

不论此一资历，以下所说的，主要是三十年来直接参与上千次谈判的成果。在这些年中间，我曾跟政府及私人部门中许多优异的思想家和实行家共事，工作中我获益良多。

无论如何，对于那些资助我成长的人士，若不特别予以提及，将是怠慢不恭的。

对我所述的任何事情，虽然他们均不负责任，但其芳名理应恭录如下：Robert E. Alberts, Saul D. Alinsky, Renee Blumenthal, Harlan Cleveland, Michael Di Nunzio, Viktor E. Frankl, Jay Haley, Eric Hoffer, Eugene E. Jennings, George F. Kennan, Marya Mannes, Norman Podhoretz, Bill Rosen, Bertrand Russell, Arthur Sabath, Francis A. Sinatra, 当然，还有 Esther Greenspan.

对于那些曾给予本书批评的其他人，并再致以我的感激，特别是George Lrick, Eleanor Harvie, Anita Elurie, 和我的好友Larry King。我曾受惠于Carole Livingston的忠告和使本书付梓的出版商Lyle Stuart, 他出版本书是独一无二兼的冒险和耐心而有之。

我尤其要感谢伴我一生的妻子Elan的参与和支持。没有她，这计划固然不曾打算过，更甭说完成了。

在你们接着看下去之前，我得细诉三件事情。它们都是你们继续看下去时会注意到的。

首先，我希望敬告多数读者，我优先使用男性语词，并非心存玩忽的意思。撰写本书

时，我花了无数时间，尽力克服对英语语义的偏执。我最初的企图是以消解代名词的困难，却因而造成一篇或是困扰、或是粗陋的无聊议论。结果，你可能偶尔碰到一点言辞上性的表现。当有此事，请接受我的歉意。我显然不认为由于夏娃是从亚当的肋骨造成的，便使得女人要靠边站。在此女性解放的年代中，这些瑕疵毕竟是我们祖国的母语所造成的。

第二，我作了定夺，不提供任何附注、参考资料、或专门性文献，用以支持此书中的想法或观念。我所持的目的，不是要产生一本合专家使用的专门性著作；而是，要把可行和可读的指引写下来给一般人看。思想和例证本身必须能表现意义；不然，即使神明的附注也不能给予救赎的。

第三，我的行文，“不着细斧雕工”，因而你们也不会有掉进专门或法律事项的泥坑中的后果。这样做，无非是使广泛和基本的想法容易了解。在一些事例中，我显然是以挖苦和象征的意义提出我的建议——不要咬文嚼字的来看。

我的意图不是规制行为，或告诉你们应要什么；反之，我的目的是照明你们所处的现实和它的机会。为要达这个目的，我会指出那些可能使你们受到局限的思考和行为；甚而，

我要指出你们可以从中作出取舍的选择和改变。因此，在你们自己的舒意和信念体系之内，且基于你们独特的需要者，藉此乃能有一条可行的途径，以获得你想要的事物。

H.C.

Northbrook, Illinois

1980年9月

目 录

序	(1)
第一篇 是的，你可以	(1)
第一章 什么是谈判	(3)
第二章 事事皆可谈判	(11)
第二篇 三个决定性的变项	(23)
第三章 弄湿你们的腿	(27)
第四章 权力	(43)
第五章 时间	(87)
第六章 资讯	(97)
第三篇 谈判的式样	(111)
第七章 尽一切代价求胜	(115)
第八章 为取得相互的满足而谈判	(147)
第九章 再谈胜对胜技巧	(161)
第四篇 在任何地方谈判任何事情	(207)

第十章	电话谈判和协议的备忘录	(209)
第十一章	提升层次	(225)
第十二章	个人化的处理	(241)

第一篇

是的，你可以

第一章

什么是谈判

到应许之地，你须运用谈判开拓旷野中你的道路。

现实世界本是一张硕大的谈判桌，不管你喜欢它或不喜欢它，你还是参与者。作为一个个体，你跟其他人有冲突。这些人包括家庭中的成员，商店中的职员，竞争对手。你也跟那些具有使人感动的名称如“国教”或“权力结构”等实体有冲突。你怎样处理这些冲突，不只可以决定你能否成功，它也决定你能否享受完满、愉快、满足的生活。

谈判是一知识和运用心力的领域。它着眼于赢取人的好感，并得到我们需要的，就是这样简单。

你要什么？

我们需要各种各类的事物：名誉、自由、钱财、公正、地位、情爱、安全和认同。我们中有些人比别人更知道怎样得到我们所要的事物。你也会成为这样的人。

传统上，酬赏被推定为属于那些具有最佳才能、最大贡献，和最良好教育的人，但生命已使得那些信守德性和勤奋工作终究得胜的人醒觉过来。“胜利者”似乎是那些不光是会竞争，而且有能力藉“谈判”开拓前程，以获得他们想要的事物的人。

什么是谈判？它就是运用资讯和权力影响处于“紧张的网罗”中的行为。你若细想此一广泛的定义，你便会知道：实际上，在你的职务及个人生命中，时时都在谈判。

你跟谁使用资讯和权力去影响行为（工作外）？丈夫跟妻子谈判，妻子跟丈夫谈判。（我希望你们的婚姻是合作无间，胜对胜的谈判），你跟你的亲戚朋友使用资讯和权力。谈判可能在交通警察迟疑不决应否开具罚单时候发生，它也可能在杂货店不愿接纳你的私人支票时发生，它也可能在房东不能提供必需的服务，或径自把你的房租提高两倍时发生，它也可能在教员要你支付他（她）给你施教的部分酬劳时发生，它也可能在汽车买卖商耍诡计时发生，或它可能在酒店职员说“客满”（虽则他曾保证已为你预订房间）时发生。有些最常和终归失败的谈判都是在家中引起来的。父母亲和孩子常在不知不觉间参与这个活动。让我就个人的经历举例说明。

内子和我有三个小孩。最小的孩子九岁时才五十磅，以同年龄的孩童来说，显然是较轻的。事实上，他是我们一家

的负累。我所以这样子说，乃由于内子和我都爱吃，老大、老二又有虎咽般的食欲。问题就出在这第三个孩子身上。左邻右里的人都会问我们：“他从那儿来的啊？”或“他是谁家的孩子？”

我们这个孩子发挥了一生的战略：有食物款待的地方都避免接近。因此，他的身体已到了瘦弱不堪的状态。对他来说，“餐饮”、“厨房”、“晚餐”、“食物”都是鄙俗的字眼。

几年前，经过了一星期来疲乏的旅程和讲演之后，在某一星期五的傍晚我回到家中。在归途中，我感到孤单——至少我们中有些人会如此——所以我仔细考虑了稍晚时与内子的预期谈判。

甫抵家门，吓了一跳，我发觉内子蜷在睡椅上活象胎儿般睡着，她吸吮着指头。我感觉得出可能有问题了。“我吃了一整天苦头，”她嘟哝地说。

为安抚她的牢骚，我更对她说：“我们何不全家到饭店吃晚餐？”

她和我们的头两个孩子都齐声说：“好主意。”

那个九岁大的孩子反对。“我不要到饭店去，那里有食物款待。”就在这一刻，我把他提起来，抱到我们的汽车里。这是谈判的一种。

我们进入饭店后，九岁大的孩子继续抱怨，他最后说：

“爸，为什么我要跟每个人围着桌子坐？为什么我不能坐在桌子下面呢？”

我转过头来，对内子说：“谁晓得有什么差别？我们四个人围着坐，却有一个跑到下面坐。帐单上我们甚至可能省

一点钱！”起初她反对，但我还是说服她，这个主意可能有好处的。

晚饭开始了。最初十分钟平安无事。但刚在第二道菜来临之前，我感觉到一只粘粘糊糊的手，痒痒地爬到腿上来。没几秒钟，内子突然跳起来，活象她给什么捅了她的屁股似的。

我怒了，往桌子下面一把抓着那名犯人的肩膀，砰的一声把他放在我身旁的椅子上，低声喝说：“就坐在这儿，不许你跟我、跟你妈、跟你哥，或跟你的姊讲话！”

他回答说：“好，但我可以站在椅子上吗？”

“好吧！”我让了步，“但别吵我们就是！”

二十秒过后，这瘦得可怜的孩子用两手围成杯子状，连通报都没有，往嘴巴一贴，大声喊说：“这好讨厌的饭店！”

虽则感到惊愕，我还能够方寸不乱。抓住他的脖子，推到桌子下面。叫人来付了帐。

回家途中，内子对我说：“赫本，我想今晚我们受了教训。以后，我们别再把这个小怪物带到饭店去。”

我必须承认，我们从未曾提议再带那瘦弱的孩子到饭店去。我们九岁大的孩子在这令人尴尬的场合中所做的，乃是运用资讯和权力影响我们的行为，犹如今天那么多青少年人所做的一样。他是一名谈判者——至少跟他的父母亲是如此

工作中不停地谈判——虽然你可能不常察觉到你正这样做。部属或雇员运用资讯和权力影响上司的行为。让我们说：你有一个希望别人采纳的观念或提案。你需要做的是，把你的想法掩饰得能迎合你老板现时的需要，及迎合你公司

的当急之务。有许多身怀技术专才的人，却缺乏出售他们的观念所需的谈判技巧。结果，他们遭受挫败。

处在现今的世界中，聪明的老板常为了委任他的雇员而谈判。老板是什么？就是那些能指使他人自动去做那些必须做的、并持有这些形式权位的人。你我都知 道，今天，要推动老板的最好方法——你是推动者，他是推杆——就是丝毫不改地依着去做他（她）告诉你去做的工作。当他（她）告诉你做什么，把它笔录下来，随即问道：“这就是你要做的么？”然后，你一字一句地照着吩咐做。

两星期过后，你老板奔过来，对着你突然说：“究竟是怎么回事？”

你回答说：“我不晓得啊！我按着你吩咐确实实做了。”

这种现象我们称为“恶意的服从”。此地就有很多人，他们运用的技巧已臻于登峰造极。所以，你若要成为一名老板，永不要指使你的雇员完全照你的吩咐去做。你要他偶尔作出你没有告诉他做的事情……常是你未能事先告诉他做的事情，因为，很多难题都无法预料。

你不只要跟你的老板或你的部属谈判，你也跟你的同僚谈判。要达成你的任务，你需要许多人合作、帮助与支持。他们在公司的组织的位置都不在你之下。这些人，可能有不同的职务，或不同的训练。他们甚至可能在城市的不同地区，你需要谈判技巧，以获得他们的帮助与支持。

你可能跟顾客、客户、银行主管、卖方、供应商，甚而上至国税局、下至职业安全局和卫生处等政府官署谈判。你可能要透过谈判争取一个较大的预算案、较大的办公室、较

大的自主权，减少工作时数、调职，或任何你认为可以迎合你需要的事物。我所提出的要点是：你常谈判，比你所知觉的要多。所以，你该学习怎样才会谈判得好。你可学习在工作内外都有效力，因而提高你生活的品质。

每一个你所参与的谈判中——每一个我所参与的谈判——事实上，世界中每一个谈判（上至外交谈判，下至房屋买卖）——三个具有决定性作用的因素自始至终都是存在的：

1. 资讯 对方知道你和你的需要，似乎要比你知道他们和他们的需要为多。

2. 时间 对方所感受到组织上的压力、时间约束和截止期限（deadline）似乎不一定跟你所感受的相同和类似。

3. 权力 对方所持有的权位和力量，似常比你认为自己所持有的为多。

权力的本质就在鼓舞人的心智。它是达成事物的涵容力或能力，行使对人、对事、对情况、对个人自己等的统御。无论如何，所有权力都是在认知的基础上表现出来的。你若认为已持有它，你就已经持有它了；你若认为你没有持有它，即使你已经持有它，你还是没有持有它。直截了当说，你若相信你有权力，并把你生命中的遭遇视作谈判，你所拥有的权力将会更多。

你谈判的才能，决定你能或不能够影响你的环境。它给你对自己的生命作主人的感受。它不是耍滑头，也不是对心无戒备的老好人施予威吓。它是对资讯、时间和权力的分析，以影响行为……及满足要求（你的和他人的需求），使事物一如你想要它们那样的方式发生。