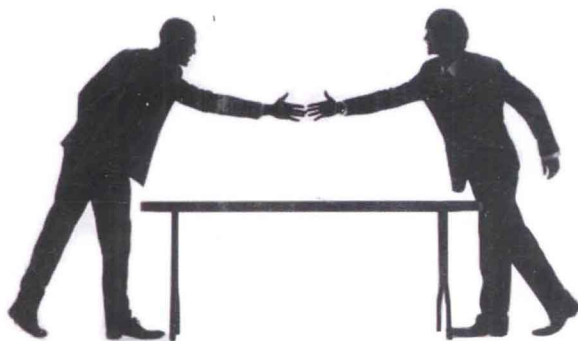


Negotiations  
Psychology

# 每天懂点 谈判心理学

舒雪冬 编著

谈判技巧因人而异，心理博弈取胜关键  
把握对手的心理脉搏，发现自己的谈判优势



每个人都会扮演谈判者的角色，买卖议价、升职谈薪、获取订单和与他人谈条件等，现实世界就是一个巨大的谈判桌，你只有精通谈判技巧、把握谈判心理、掌控谈判局面，才能最大限度地争取利益。

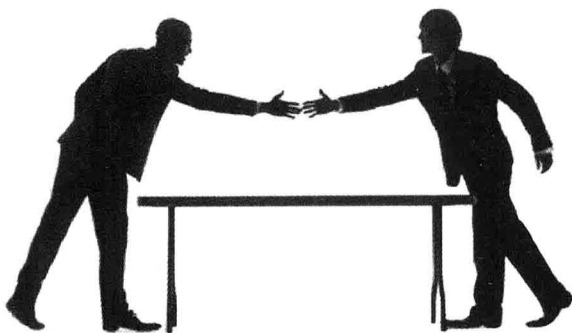
中国纺织出版社

Negotiations  
Psychology


# 每天懂点 谈判心理学

舒雪冬 ◎ 编著

谈判技巧因人而异，心理博弈取胜关键  
把握对手的心理脉搏，发现自己的谈判优势



每个人都会扮演谈判者的角色，买卖议价、升职谈薪、获取订单和与他人谈条件等，现实世界就是一个巨大的谈判桌，你只有精通谈判技巧、把握谈判心理、掌控谈判局面，才能最大限度地争取利益。

 中国纺织出版社

## 内 容 提 要

社交过程中谈判无处不在，职场谈薪、生活买卖、商务合作等，都是最基本的谈判情景。

本书从挖掘对方需求、看懂对方心思、博得对方信任、巧妙说服他人、把握决策时机等谈判心理和谈判语言技巧两大方面，结合生动的案例，为读者提供优势谈判的指南。无论你的谈判对手是房地产经纪人的、汽车销售员、保险经纪人，还是同事、上司、朋友或生意伙伴，你都能从本书中汲取谈判的积极建议，成为谈判的大赢家。

### 图书在版编目 ( CIP ) 数据

每天懂点谈判心理学 / 舒雪冬编著. -- 北京: 中国纺织出版社, 2014. 2

ISBN 978-7-5180-0183-5

I. ①每… II. ①舒… 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 ( 2013 ) 第275708号

---

策划编辑: 闫 星 责任编辑: 曲小月 责任印制: 储志伟

---

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

邮购电话: 010—67004461 传真: 010—87155801

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2014年2月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 19.5

字数: 243千字 定价: 36.80元

---

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

# 前 言

在日常生活中，谈判是冲突与合作的对立统一，无时不有，无处不在。虽然在大多数情况下，谈判在表现形式上只是打口水仗，但其实它确实是一场不折不扣的心理战。许多人狭隘地把谈判归结为商业谈判，似乎只有正式的才能称得上是谈判，其实，生活中的每个人都在谈判，因为谈判在生活中无所不在，比如我们买菜买衣服时的讨价还价，那都是一种谈判。虽然，这些谈判与正式的商业谈判有所区别，但其实有许多原理是相通的。不管是什么场合之下产生的谈判，那注定就是一场有趣的心理战。

谈判是什么呢？是尔虞我诈的争辩，正式一点说，谈判是成功地“请君入瓮”，或者还可以是“不战而屈人之兵”。一个卓越的谈判家必须具备锐利的双眼，锋利的语言，在实际谈判过程中掌握关键点，从而做到有的放矢。当然，我们不可否认的是，成功的谈判家首先是一个懂心理策略的纵横家。

谈判赢在沟通力，而沟通力就是一种交谈的心理策略。在这个充满竞争的时代，巧舌如簧已经无法成为最有效的谈判策略了，越来越多的人意识到说话要“攻心”。开口说话是一种沟通，但该说些什么话、怎么说则是我们内心所能够控制的，换句话说，我们可以凭借着语言来影响对手心理，促使谈判局势按照我们所想要的方向发展。所谓“攻心”，就是深谙人心和人性的需求以及特性，用精准的语言来触碰对方最在乎的点。在日常谈判中，懂得应用心理策略的说话者才是真正卓越的谈判家，只有一举击中对方心理，你才能主导谈话内容，从而赢得谈判最后的成功。



谈判中的心理学，也就是：促使谈判成功的关键是满足彼此的需求。换言之，谈判本身只是一个媒介，谈判的内容也是无关紧要的，关键的是谈判双方可以在谈判中得到需求的满足。在谈判过程中，因为心理学的运用，不论人们的行为或语言是如何复杂，那都是可以预测和理解。在本书里，通过大量谈判实景的描写，将一一为你呈现一个心理博弈的谈判世界，从独特的心理学视角，为你揭示实用的谈判策略，同时还会揭示在谈判中如何洞悉对方的需求、动机以及行为的方法。不管你是为了增强自身心理素质，还是你正在学习如何跟对手谈判，本书都将让你受益匪浅。

编著者

2013年5月

# 目 录

第01章 日常生活：无处不需谈判 .....	1
生活中谈判处处存在 .....	2
谈判就是一场心理博弈 .....	4
看准机会，巧提加薪 .....	7
适时进谏，让领导赏识你 .....	9
日常沟通也是一种谈判 .....	11
说点自己的秘密，赢得朋友的信任 .....	14
女人深谙夫妻谈判技巧，才能赢得美满婚姻 .....	16
第02章 气势逼人，用你的气场震撼对手 .....	21
让对方记住你 .....	22
自信，可以营造强大的气场 .....	24
使用彰显自我的手势语言 .....	27
莱斯托夫效应：你有你的个性 .....	29
以优雅形象展现正能量 .....	32
借用你的神态语言抓住对方的心 .....	34
第03章 了解对方，谈判从倾听开始 .....	37
善于倾听，把控谈判走势 .....	38
在倾听中了解对方喜好 .....	40



倾听中观察对方小动作 .....	43
倾听中及时反馈，让对方感到被尊重 .....	45
经常说“没错”的对手，需要我们的认同 .....	48
说“怎么都行”的上司，其内心有较强的欲望 .....	50
<b>第04章 谈判“谈心”，日常谈判中的心理效应 .....</b>	<b>53</b>
谈判就是心理较量 .....	54
巧用“从众效应” .....	57
借用权威效应，吸引对方 .....	60
故意摆出“高姿态”，抓住谈判主动权 .....	63
巧用逆反心理，欲擒故纵 .....	65
巧用选择效应，让对方说“是” .....	68
<b>第05章 读懂心理，把握谈判开始的关键点 .....</b>	<b>71</b>
喜怒不形于色，占据心理优势 .....	72
谈得越多，越处于被动位置 .....	73
几句妙语奠定良好的谈判氛围 .....	76
从对方感兴趣的话题开始 .....	78
三思而后说，谨言慎语 .....	80
好的语言，能直击对手心里 .....	83
话不在多，有理就行 .....	85
把话说到点子上，事半功倍 .....	88
严肃表情，亦能威慑人心 .....	89
谈判中的言谈禁忌 .....	91
<b>第06章 赢得好感，让对方对你更有信心 .....</b>	<b>95</b>
适时赞美对方，有助于谈判 .....	96



在压力之下更需要从容不迫 .....	98
首因效应：初次见面就留下好印象 .....	100
幽默语言，赢得对方的好感 .....	102
以你的热忱，博得对方的信任 .....	106
<b>第07章 摸透意图，看出对方的真实心理 .....</b>	<b>109</b>
言为心声，观其行，察其言 .....	110
不可忽视对方的面部表情 .....	112
辨别真伪，识破对手话语里的谎言 .....	114
打好心理战，洞悉其真实意图 .....	117
揣测对方属于何种气质类型 .....	119
留意视线掌握对手细微的心理 .....	122
旁敲侧击，打探对方真实意图 .....	124
<b>第08章 有效提问，让谈判沟通更见成效 .....</b>	<b>127</b>
投石问路，巧提问 .....	128
问题越简单，回答越省力 .....	130
声情并茂，会令提问更动人 .....	131
模糊提问，让对方听不出话中意图 .....	132
自曝秘密，诱使对方作出回答 .....	134
减少尖锐问题的敏感度 .....	137
善于自己寻找答案 .....	139
制造共鸣，表达对对方回答的理解之情 .....	141
<b>第09章 掌控主动，让对方同意意见的策略 .....</b>	<b>143</b>
遵循互惠原则：给予，索取 .....	144
投其所好，征服对手心 .....	146





体恤对方，化敌为友 .....	149
“亲昵”提出诉求，巧妙攻心 .....	151
适时沉默，无声胜有声 .....	153
移情效应，打开对手心扉 .....	155
以柔克刚，融化其心中的冰山 .....	157
<b>第10章 谈判交锋，稳赢不败的心理策略 .....</b>	<b>161</b>
出其不意，攻其不备 .....	162
打破僵局，掌控形势走向 .....	164
巧妙迂回，躲过对方的言语攻击 .....	167
揣着明白装糊涂，避开尖锐问题 .....	169
犀利语言，令对手刮目相看 .....	170
事实胜于雄辩，用事实说话 .....	172
谈判中的“善意威胁” .....	174
利用其利益需求，施以影响 .....	177
<b>第11章 进退有道，有效说服的心理策略 .....</b>	<b>181</b>
适时强势，令对方听命于你 .....	182
以谬制谬，巧言说服对方 .....	184
了解对方心理软肋，掌控其心理 .....	186
谈判桌上，让对方牢牢记住你 .....	188
巧用最后时限，令对手主动投降 .....	190
巧妙引导对方进行自我说服 .....	193
顺风托势，巧妙说服对方 .....	195
灵活处理谈判僵局 .....	197
退一步海阔天空 .....	200



<b>第12章 让步互惠，讨价还价巧获最大利益</b> .....	203
谈判中的让步策略 .....	204
让步策略的基本原则 .....	206
主动示弱，换取对方怜悯而让步 .....	209
让步策略的几种方式 .....	212
让步一次性到位的策略 .....	215
如何逐步让步 .....	218
<b>第13章 妙语攻势，让获胜天平向自己倾斜</b> .....	221
谨慎言语，勿自曝家底 .....	222
挖掘对手的潜在需求 .....	224
妙用“话语攻势” .....	227
没有错误的废话，为关系加温 .....	229
反客为主，引导对方按自己的思路走 .....	231
以模糊语言避开敏感话题 .....	233
乘胜追击，令对方难以招架 .....	236
<b>第14章 三言两语，扭转乾坤的心理策略</b> .....	241
妙用语言化解谈判中的争执 .....	242
打好语言太极，混淆视听 .....	244
关键时刻表态，成为最大赢家 .....	247
用事实与数字说话 .....	250
巧妙回击对方的言语攻势 .....	252
操控话语主导权 .....	254
<b>第15章 有情有理，打动他人的谈判策略</b> .....	257
以情为诱饵，打动对方 .....	258

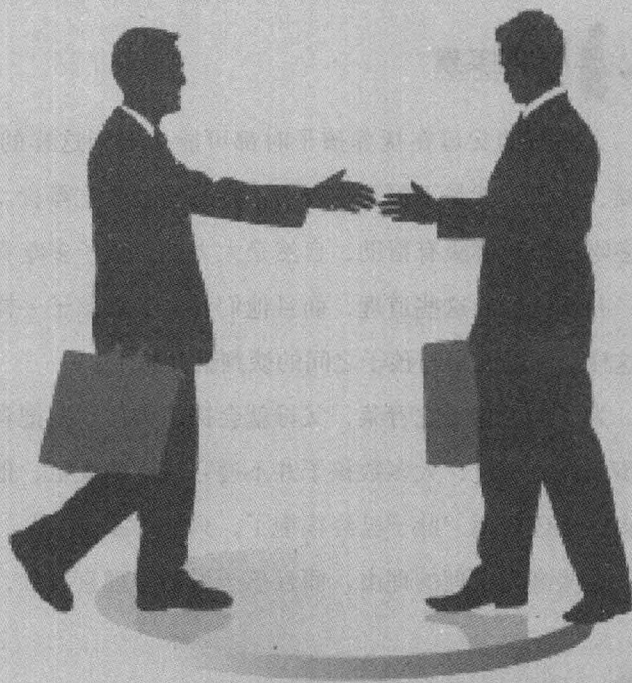


欲晓之以理，必先动之以情 .....	260
尊重对手，拉近彼此之间的心理距离 .....	263
委婉地表达自己的观点 .....	266
巧用“同理心”，赢得对手心 .....	268
以谦逊的态度，令对方快速相信你 .....	271
不要把自己的观点强加给对方 .....	273
见好就收，别驳了对方的面子 .....	275
<b>第16章 促成谈判，实现双赢的心理策略 .....</b>	<b>279</b>
巧用秘密，使出杀手锏 .....	280
妙用激将法，迫使其乖乖就范 .....	282
丑话说在前，打好预防针 .....	284
操控局势，不给对方太多的选择 .....	286
设置悬念，刺激对方的好奇心 .....	288
描述蓝图，影响对方决策 .....	290
欲言又止的诱惑，令人心动 .....	292
不要争辩，永远不说“你错了” .....	293
成功引导强硬对手，实现双赢 .....	296
关注细节，点燃其欲望之火 .....	299
<b>参考文献 .....</b>	<b>302</b>

# 第01章

## 日常生活：无处不需谈判

谈判存在于我们的生活中，与我们的生活息息相关。在历史的长河中，谈判始终伴随着人类社会的发展，存在于人类活动的各个方面。不论是在政治、文化、教育、经济活动中，还是在战争、领土、民族等重大问题的矛盾与冲突中，谈判是无处不在的。





## 生活中谈判处处存在

随着人类社会生产力的发展，人与人之间的交往越来越频繁，需要处理的关系也越来越复杂，谈判的领域随之而不断地扩大。当今社会，谈判无时不有、无处不在，人与人之间往往是通过谈判来交往、改善关系、协商问题，谈判已经成为日常生活的一部分，这是人们无法回避的事实。人们谈判的原因，从本质上说，是为了满足各方的需求，或者是自己、或者是所代表的某个组织有某种需求，而一方需求的满足又可能无视他方的需求。所以，我们在谈判过程中，不能单单以追求自己的需求为出发点，而是应该通过交换观点进行磋商，共同寻找使双方都能接受的方案。



### 谈判实景

大多数的父母在抚养孩子时都可能会遇到这样的难题，比如，在吃饭的时候，小孩子就是不愿意吃青菜，吵着闹着要吃零食。作为父母肯定明白，孩子多吃蔬菜对健康有帮助，自然是大力劝告孩子多吃青菜。不过，孩子还那么小，并不能明白这些道理，而且他们和大多数孩子一样，都十分喜欢吃零食。就这样，一场父母与孩子之间的谈判就开始了。

为了劝说孩子吃青菜，父母就会提出类似“要把青菜吃完才有零食吃”的让步条件。不过，大多数孩子并不遵守这样的规定，他们偏偏要吃零食。而且许多孩子还会说“肚子已经很饱了，只能吃零食了”，或是“青菜不如零食好吃”这些毫无道理的理由，而且孩子说话时理直气壮，不管父母怎么哄，怎么



劝，他们就是不理不睬。

这时候父母可能会被迫做出一些让步，答应孩子：如果你吃一口青菜，就允许你吃零食。但是，当孩子看到父母的妥协，就会更加坚定不吃青菜的决心。假如父母的谈判手段就是连哄带骗，不使用一些特殊手段，那大多数父母都没有什么好的办法来劝服孩子放弃零食而改吃青菜。而且，父母一次次让步的结果也只能是答应孩子吃零食，因为孩子的立场从来没有动摇过。



### 谈判心理策略分析

有人说，父母对孩子的教育其实就是一个妥协与被妥协的过程，实际上就是一个谈判的过程。在这个过程中，对孩子提出的要求，假如父母稍微改变强硬的态度，作出一次妥协，那表示你已经是这次谈判的失败者了。这个谈判策略就连几个月大的婴儿都能掌握，比如，当母亲需要给5个月大的孩子断母乳，假如第一次孩子哭了5分钟，母亲就妥协了，那到下一次的时候，孩子可能会哭10分钟、甚至20分钟，因为孩子觉得“哭”这样的方法很有效果，就会屡试不爽的。当然，这只是日常谈判的一角，其实谈判经常会出现在我们生活的各个角落。

前美国总统肯尼迪在就职演讲里说过这样一句话：“我们不要因心生恐惧才谈判，但我们绝不畏惧谈判。”每天，我们都会多次与人谈判，只是自己没有感觉到而已。现实社会就是一个大的谈判桌，人们扮演着各种各样的谈判者，无时无刻不处于谈判之中，不是自我谈判就是与他人谈判，不论我们愿不愿意，喜不喜欢，我们都不可避免地处在谈判中。

#### 1. 发生冲突时需要谈判

在工作、学习、生活中，我们可能会与别人发生冲突，而解决这些冲突的最好办法，那就是谈判。比如，当我们的工作需要请同事帮忙，我们可以给同事简单说一下，假如同事正在忙着做其他的工作。那就需要通过谈判来解决



问题，让他明白我们的利益是共同的，都是为了做好工作。

## 2.生活就是谈判

生活就是谈判。我们经常见到的在菜市场与小贩们讨价还价，这也是一种谈判，虽然我们未能意识到这就是谈判。实际上，谈判并不一定是大事才可以谈，在日常生活中的每一件事都可以是谈判。类似这样的谈判每天都在发生，比如，买房子、装修房子、购买家具、购买电器、教育子女，就连夫妻之间出现分歧，谈判也是解决问题的最好方法。假如一个人是一位生活中的谈判高手，那么他在生活中遇到的麻烦就会减少很多。

## 3.谈判也是一种沟通

实际上，谈判也是一种沟通，谈判是人们为了改变彼此的关系，满足双方各自的需求，进行相互协商并争取达成一致意见的行为。而谈判最终要达成的目的就是从那些能够满足自己需求的人中得到帮助，竭尽所能地获得他人的好感，并从他人手中得到我们想要的东西。这样一来我们可以发现，谈判充斥着我们日常生活的每一个角落，可以说是无时无刻不在，无处不在。

# 谈判就是一场心理博弈

谈判在本质上就是一场心理博弈，在实际谈判中运用一些心理学知识，能帮助我们取得谈判的成功。对于一个具有心理学知识和谈判经验的行家而言，他通过交谈，就可以看出对方的心理或对方可能采取的行动。从心理学的角度来看，谈判就是人与人之间发生关系的过程，是彼此认知、心理交流和互为影响的过程。不论对方的行为或语言何等复杂，都是可以预测和理解的。通过认真梳理，就不难发现对方行为中的各种可以预测的因素，这些因素都可以向外界透露某种信息，而捕捉这些可能影响谈判最后效果的信息，就是一个有经验的心理学专家在谈判中的优势。所以说，在一场谈判中，谈判的双方表面上看



是逞口舌之快，实质却是一场心理博弈。



### 谈判实景

在《左传》中，记载了这样一个故事：当时，秦国与晋国正在交战，结果秦国大获全胜，而且，还俘虏了晋惠公。秦国答应议和，晋国当即派了阴飴甥前去谈判。

秦国国君说：“晋国意见一致吗？”阴飴甥回答说：“哪里会一致呢？小人们以失去自己的君主为耻，为自己的亲属伤亡而痛苦，这些人不怕征税修治甲兵的困难而拥立太子为国君，声称宁肯屈事戎、狄之国，也一定报这秦国之仇。而君子又明白自己的罪过，他们不怕征税修治甲兵的困难而等待秦国的命令，说宁死也不生二心，一定会报答秦国的恩德，所以，双方的意见不一致。”

秦国国君继续问道：“晋国认为他们的国君的前途会怎么样？”阴飴甥回答说：“小人们感到悲观失望，认为他不会被赦免；君子们相信秦国会宽恕，认为国君一定会回国。对此，小人们说：我们加害过秦国，秦国岂能放国君回来？君子说：我们已经知道自己的罪过了，秦国一定会放国君回来的。认罪了就放过他，没有什么比这更宽厚的恩德了，没有比这更威严的刑罚了，他们会怀念秦国的恩德。经过了这一次战争，大家都认为秦国可以做诸侯的盟主了，假如秦国不放我们的国君回来，不让他君位安定，就会把感恩的人变成怨恨的人，秦国不会这样的。”秦国国君听了，说道：“这就是我的想法啊！”于是，对晋侯改用诸侯之礼。



### 谈判心理策略分析

秦国虽答应议和，但对作为战败方的晋国来说，势头远远低于对方。但





是，在议和的整个过程中，阴飴甥这位使臣却表现得临危不乱，不卑不亢，并以小人和君子作比喻，既表示“一定报仇”，又表示“一定报德”；一边为君王的前途担心，一边又对秦国寄予了厚望。如此，不卑不亢地表现了晋国敢于抗秦的决心，同时，恰到好处地表现了愿与秦国议和的意愿。如此俯首低调的态度，打动秦国国君，是阴飴甥掌控了谈判的走势，最终议和成功。

### 1.情绪效用

当谈判者的气势受到挫折的时候，会产生一种激烈的攻击反应，将自己愤怒的情绪直接宣泄出来，有时还可能通过无关的事情反映出来。假如谈判者在谈判桌上出现了一些意料之外的情绪变化，那可能是攻击心理的外化形式。对此，我们需要认真对待，比如有的谈判者可能在家里、单位里或者公共场所遭遇不快，也会在谈判桌前暴露无遗，这就是情绪效用。

### 2.掩饰心理

在谈判过程中，即便是谈判者出现一定程度的失误，在心理上也不会承认，他们总是在替自己做辩护，通过这样的方式来让自己的思维合理化，这其实是一种掩饰心理。

### 3.逆反心理

这是谈判者受到某种心理压抑而产生一种反向冲动的心态变化，处在这种防卫心理状态的谈判者，其外在表现与内心往往是相反方向的。有时候我们在谈判桌上经常会看到这样的情况：谈判者的某种需求遭到对方拒绝的时候，会表现出愤愤不平的样子，并宣布自己退出谈判，这就是逆反心理的表现。

### 4.热衷自我表现

在谈判过程中，有的人经常借用夸张、说谎或带有戏剧性的言行，想以此来表现自己，达到哗众取宠的目的，这其实是一种自我防卫机制的行为反应。在谈判过程中，只要我们认真观察这些言行，就一定可以获取到对自己有价值的信息。一些有经验的谈判者还会借用对方显示自己的慷慨，以达到获利的目的。