

## 第一章 谈判语言的功能

谈判，离不开一个“谈”字。谈判中最重要的工具就是语言，谈判双方必须利用语言来传播信息、交流思想、表达感情，没有语言，谈判根本无法进行。

既然语言的作用是这样重要，那么如何掌握语言、运用语言就变得非常关键了。古人早就告诫过我们：“一言而可以兴邦，一言而可以丧邦”。这在有些人看来可能有点夸大其辞，但一句话没说好而导致谈判失败的情形相信每个人都遇见过，民间也一直流传着“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”的谚语。有一个笑话就能说明这一点：

某人请几位客人到家里吃饭，有一位客人一直没有来，主人等得心急，便抱怨道：

“你看看，该来的不来！”

有位客人一听：

“噢，该来的不来，我岂不是那不该来的了？”

于是站起来便走，主人急忙挽留，见不成，又说：

“嗨，不该走的走了！”

另一位客人听了想到：

“这么说，我才是那该走的。”

这么一想，他也生气地离开了。主人见状，觉得很委屈，便向最后一位客人诉苦：

“我没说他们啊！”

那位客人闻言不悦：

“噢，那你是在说我哪！”

也怒气冲冲地走了。

主人明明是一番美意，就因为不会说话，只好眼睁睁地看着事物的发展走向愿望的反面。这就是不善于掌握语言，运用语言不当造成的后果。

所以如果想在人际交往中左右逢源、无往不胜，就必须讲究一点语言运用的技巧、方法，即所谓的语言艺术，使语言的表达取得最佳的效果，发挥最大的功效。

谈判作为人际交往的一种特殊类型，对谈判者语言的运用有着更高的要求。因为谈判者的语言表达能力是谈判能力的基础，它直接影响着谈判的结果。谈判语言的功能主要有以下几点：

## 一、语言是谈判的工具

谈判是一种双方都致力于说服对方接受其要求时所运用的交换意见的技巧，它的核心任务在于一方企图说服另一方或理解、或允许、或接受自己所提出的观点、所维护的基本利益以及所采取的行为方式。要进行谈判，就要运用语言，因为谈判不是单方面能够完成的，至少要有两个或两个以上不同方面的代表。双方的接触、沟通与合作都是通过语言表达来实现的。他们都需要阐述自己的想法或意见，也需要听取对方的意见，然后反复地进行磋商，争取使双方的想法和意见趋于一致。这样，他们之间就有一个把本方的信息传递给对方，同时又把对方的信息接收过来的问题，而这种双方信息的传递和交换是以语言为媒介而进行的，换句话说，谈

判的最基本方式就是语言的表达，谈判的过程就是双方交谈的过程，谈判双方不断地互相提出问题，然后彼此做出答复。语言运用的方式不同，对方接受的信息与做出的反应也就不同，语言运用得好，谈判成功的可能性就大；语言运用得不好，就会给谈判成功造成困难。比如，当对方向你提出某一要求，而你确实无法满足时，你可能会说：

“我非常理解你的心情，也很同情你。但是，我实在没办法满足你的这个要求，原因是……”，既对他表示理解，又婉转地摆出了自己的困难。他听了心有苦衷，却也难以发作。

同是这样的情况，你也可能会这样说：

“你这完全是无理要求，我不会满足你的。”

这种一味对他加以指责的说法会让他火冒三丈，说出些针锋相对的话来，这样双方很容易争执起来，使矛盾激化。所以，虽然两种说法都对他的要求给予了拒绝，却由于语言运用的不同，产生了截然不同的后果。

《资治通鉴》里记载了这样一件事：

战国时，魏国吞并了中山国。魏文侯就把这个地方送给他的儿子魏击做为封邑。一次魏文侯问他的臣僚：

“我是什么样的君主？”

臣僚们纷纷回答：

“您是一位仁君。”

只有一位叫任座的大臣不同意，他说：

“您得了中山国，不封给你的弟弟，而封给了你的儿子，怎么能称为仁君呢？”

文侯闻言大怒，任座一看势头不对，赶快溜之大吉。文侯又问另一位大臣翟璜。翟璜回答说：

“你是一位仁君。”

文侯又追问：

“你怎么知道的呢？”

翟璜回答说：

“臣听说君仁则臣直。刚才任座说话是那樣的直率坦白，所以我由此得出结论，您是位仁爱的君主。”

魏文侯一听非常高兴，他让翟璜把任座请了回来，并亲自下堂迎接任座，把他敬为上宾。任座和翟璜都是魏文侯的忠心耿耿的臣子，他们都向魏文侯进谏，希望他成为真正的仁君。前者直言不讳，险些获罪，后者出言巧妙，不但说服了魏文侯，还救了任座的命。说话的目的相同，方式各异，取得的效果便如此不一样。很明显，语言运用是否得当，已经成为谈判能否成功的决定性因素。所以，对于谈判者来说，取胜的关键在于语言艺术，掌握了谈判语言艺术，也就得到了谈判成功之路的通行证。

## 二、语言是提高思维能力的手段

语言不仅是人类社会最重要的交际工具，也是人类社会最重要的思维工具。思维能力就是指人们在认识现实世界时以已有知识为中介进行分析、综合、判断、推理的能力。思维和语言有着密切的关系，思维的时候必须运用语言，思维的成果也要通过语言传达出去。因此，思维能力的高下是和语言表达能力的高低紧密相关的，二者之间是相互作用、相互促进的关系。

人们在谈判时，要借助思维和语言链来传递和交换信息，一方大脑中产生了需要传达给对方一个想法，于是他选择恰当的词语组成合适的语句，以声频信号输出给对方，对方接

受到了这些语言信号，由大脑还原为语义，进行理解，再经过思维判断以声频信号输出反馈信息，谈判就是这样通过双方的思考与表达的交相传递、循环往复而持续进行的，这个环节中的任何一处出现了问题，都会使谈判无法继续。由于谈判者的语言表达大都为随机性谈话方式，思维与表达几乎同步进行，它不能像写作那样可以字斟句酌，反复推敲，必须根据瞬息万变的客观形势，迅速地做出相宜的反应。如果谈判者思维迟钝，就不能及时组织适当的语言，赢得交流的优势。这样，就迫使谈判者必须思维敏捷，反映迅速，对谈判中出现的各种问题应付自如。于是，谈判者的思维的敏捷性和灵活性便在不断谈判中得到有效的锻炼和提高。同时，广泛的谈判内容，各种各样的谈判对象以及千差万别的谈判观点，迫使谈判者必须不断变换思考问题的角度、方式，摆脱传统习惯和成型认识的束缚，不断开辟新的思维场，加大分析问题的深度和广度，进行多层次全方位的思考，这样，谈判者思维的广阔性、深刻性也都能够得到大大的提高。

所以，掌握谈判语言艺术。对培养良好、完善的思维品质起到了重要的作用，而良好、完善的思维品质又会反过来促进谈判的成功。

### 三、语言是树立良好形象的要素

长期以来，由于受封建意识的影响，人们对善用语言的人抱有很深的偏见，常常带着贬意说他们“花言巧语”、“巧舌如簧”，认为他们不稳重，不可靠，而那些少言寡语、语言贫乏的人则被认为是老实厚道。在人们眼中，一个人格高尚、形象良好的君子应该是敏于行而讷于言的。但是，时代不同

了，在今天这样的现代信息社会里，随着社会化大生产的迅速发展，随着人们社会交往的日益频繁，互相合作的需要和机会在不断增加，语言的作用日趋重要，语言艺术的掌握已成为现代人才所必须具备的重要能力，更是创造型、开拓型人才的必备素质，没有口才的“君子”根本不能适应时代的需要，今天的“君子”应该是敏于行而更巧于言的，一个优秀的谈判者更应如此。所以，掌握谈判语言艺术可以帮助谈判者塑造良好的自身形象。他可以综合体现谈判者的思想水平、道德品质和知识涵养，与其他条件如风度、气质、举止配合，可以使谈判者的形象变得高大、完美，给对方留下美好的印象。有时，即使其他条件略有欠缺，出色的言谈也可以予以掩饰或弥补。晏子使楚的故事就是一个很好的证明。晏子是春秋时代齐国的相国，也是一个著名的外交家。一次，齐王派他出使楚国。楚王见他身材矮小，其貌不扬，便非常看不起他，处处刁难他。让人关闭宫中大门，留出旁边的小门让晏子走，想借此来羞辱他。晏子一见，就对前来迎接他的官员说：

“这是狗门 如果到狗国去 自然就该走狗门了。我现在是到楚国来，不该从狗门走吧！”

楚国人听了，只得打开大门，让晏子从从容容地走了进去。楚王一计不成，又生二计，见了晏子，便又故意侮辱他说：

“齐国没人了吧 怎么会派你来呢？”

晏子非常认真地说：

“我们齐国派使者出访有个规矩，有贤才的人出使上等国，不才的人出使下等国；大人出使大国，小人出使小国。我晏婴不才，又是小人，所以让我出使楚国。”

楚王尴尬极了，说：

“我本来要戏弄他，反而被他耍笑了。”

几个回合下来，楚王根本没能占上风，于是他再也不敢轻视晏子了，他立刻改变了态度，对晏子以礼相待。很明显，一个口齿伶俐，能言善道的人在谈判中总是很容易占上风的，因为，他的言谈富有魅力，会使他整个人都显得魅力十足，很容易获得别人的理解、信赖和尊敬，成为大家的朋友，从而在谈判中八面玲珑，稳操胜券。相反，一个谈判者说话颠三倒四，唐突可笑，不能带给人以美感，那么他的风度再高雅，相貌再英俊，举止再潇洒，也不会受人欢迎，不能算得上是一个好的谈判者的形象。搞不好还会引起别人的厌恶，造成人际关系的不通畅。

## 第二章 谈判语言运用的基础

语言运用问题，不是单纯的技术问题，技术是为具体的思想内容服务的。没有深刻的思想内容，技术便无从谈起。因此，谈判语言的运用与谈判者自身的思想品德、文化知识等都有着直接的联系，要掌握谈判语言艺术，首先就要具备一定的修养。

### 一、思想品德修养

良好的思想品德修养，对于谈判语言的影响是十分重要的。古人云“言为心声”，任何具体的言谈，实际上都是行为主体的一种自我表达，也就是说，谈判者的思想品质、道德观念都会从话语中自觉不自觉地表露出来。只有品行端正、道德高尚的人，才会受到人们的尊重和信赖，他的语言才会产生积极的影响。谈判者要通过谈判去说服人、影响人，首先就要注意自己的思想品德的修养，没有高尚品德的人，语言就不会产生影响力和说服力。

#### 1. 以诚待人

随着谈判观念的普及深入，越来越多的人已经认识到谈判不是战斗，谈判的最终目的与根本性质是为了解决共同的问题。谈判对手不是必须打败的敌人，而是与之共同解决问题的协作者。所以，谈判双方的态度应当是友好的，与人为

善的。不能端架子、摆样子，也不能躲躲闪闪、遮遮掩掩，而应该以诚挚的态度和友好的感情，开诚布公地向对方表露自己的真情实感，并努力去理解对方的观点、态度和立场，进而求得互相理解，心理相容。如果与人为敌，拉出一副拒人于千里之外的架势，说话口气生硬冷漠，甚至恶语伤人，无异于向对方宣布“我是一个缺乏道德修养的人”，自然会引起谈判对象的厌恶。

强调以诚待人，并不意味着在谈判过程中坦白直率，把自己的意见毫无保留地连锅端。真诚不是真实，不是实打实，硬碰硬，而是努力表达出友善的情感和解决问题的良好愿望。

一次，一位老太太到商店去买布料，售货员向她推荐一种化纤布料，告诉她：

“这种布易洗免烫，永不褪色，结实耐用。”

老太太说：

“要真像你所说的那样耐穿，我还不得穿着这件衣服进火葬场啊？”

售货员回答道：

“瞧您说的，就您老人家这身子骨，再穿五件也穿得住啊！”

老太太听了这话，高高兴兴地买了一大块布料。

售货员的回答是不真实的，但却是真诚的，它饱含着对顾客的美好的祝福，老太太当然会愉快地接受。

## 2. 平等待人

谈判双方是平等的。自命不凡，盛气凌人不对，自惭形秽，低声下气也是错误的态度，这些都会影响谈判双方信息的正常沟通。只有本着平等待人的态度，营造出宽松的氛围，才能使双方打破戒备心理，彼此沟通。即使对方态度强硬，强

词夺理，胡搅蛮缠，谈判者也应控制自己的情绪，只要不是原则问题，不妨豁达大度一些，不予计较。如果谈判者心胸狭窄，反唇相讥，以其人之道还治其人之身，势必使得谈判不欢而散，进而使双方的利益都受到损害。美国前总统马尔辛利就曾在谈判中以他宽宏大量的风范，折服了对手。马尔辛利任命某人做税务部部长，遭到了很多政客的反对，他们派代表会见总统，提出抗议。为首的代表是一个身材矮小的国会议员，他脾气暴躁，出言不逊，一上来就把总统大骂了一顿。马尔辛利却一言不发，直待他骂完了，才平心静气地说：

“你讲完了，怒气该平息了吧！按道理你是没有权利这样来指责我的，不过我还是愿意详细地给你解释……”

马尔辛利的态度使那位议员很快意识到了自己的失态，他觉得很不好意思，但马尔辛利不等他表示歉意，就和蔼地接着说道：

“其实这也不能怪你。我想，任何不明真相的人，都会发火的。”

然后，他详细地解释了他任命某人做税务部部长的理由。

那位议员在回去向其他议员汇报时，这样对大家说：“我记不清总统的全部解释，但有一点可以报告，那就是——总统的选择没有错。”

马尔辛利不以怒对怒，更不以势压人，这种豁达大度的风范，自然会令对手衷心佩服。

### 3. 言而有信

谈判各方是为维护自身的利益而走到谈判桌旁的，谈判者就是各自利益的代表者、维护者。谈判是严肃的，谈判者的态度也应该是郑重的，他所说的每一句话、做出的每一个

承诺都与双方利益密切相关，“一言既出，驷马难追”，谁也不能视同儿戏。如果言语轻率，出尔反尔，必然会破坏谈判的严肃性，进而使对方对你的人格产生怀疑，对你不再抱信任与合作的态度，这样，最终必然会给你自身的利益带来巨大损失。中国自古以来，就把言而有信作为一种道德标准，用“一诺千金”来赞美那些说话算数的人。在现代社会里，言而有信也依然是说明一个人人格高尚的重要理由之一。在谈判中也是如此，每个人都希望自己在对方心目中是一个说话算数、信誉卓著的人，因为只有这样，对方才会信赖他、尊重他，他说出的话才有份量，才能给对方以正面影响。所以，谈判者要想树立良好的形象，就一定要以一言为重，在做出决定前要慎之又慎、反复考虑，一旦做出了决断。就应无条件遵守，切实做到言而有信，信而有行，行而必果。切不可朝令夕改，背信弃义。

## 二、文化知识修养

文化知识修养，也是决定语言艺术高低的一个重要因素。各种各样的知识，为谈判者提供了重要的语言材料，是谈判者在谈话时取之不尽，用之不竭的宝藏。拥有丰富而渊博的知识，并且在语言中运用，语言就会生动、形象、活泼，富于吸引力、征服力，如果不学无术，孤陋寡闻，自然就会言语无味，面目可憎，产生“赶人”的力量——把听众都赶跑了。人都有一种习惯，即喜欢谈自己感兴趣的事或自己内行、熟悉的事。所以一个优秀的谈判家应该是一个学识渊博，见多识广的人，丰厚的知识使他在与他人交往时很容易找到共同语言，很容易找到交流的渠道，进而也就很容易地在谈判

中实现目标。

所以，要想在谈判中出口成章，出语惊人，就必须努力掌握各种各样的知识，不管是社会科学知识，还是自然科学知识，都应有所涉猎，随时积累。大到国际形势、尖端科技，小到民间笑话、趣闻轶事，都可以在谈话中信手拈来，引发奇效。如果一个谈判者是一个“上知天文，下知地理”无所不通，无所不晓的饱学之士，开口说话旁征博引，精辟独到，哪个人会不为他折服呢？

知识的来源不外两个，一个是书本，它是人类最宝贵的精神财富，人类的任何经验、认识和思想，任何科学的发现、发明和创造，都在书本中得到了体现。向书本学习，是掌握人类已有知识的一个捷径。要想获得渊博的知识，就必须下苦功夫，随时随地从书本、电视、广播等各种信息传播媒体中汲取营养，丰富自己，装备自己。

很多时候，你掌握的知识会在你不经意时派上用场。一次，一位编辑向一位著名作家约稿，这位作家一向以不苟言笑、不好说话著称。果然，他和这位作家的交涉很不顺利，他根本找不到开口要求他写稿的机会。这位编辑只好准备改天再谈。正当这时，他突然想起前几天看到的一本杂志上面刊载了一篇介绍这位作家近况的文章。于是，他对作家说：

“先生，听说最近你有篇作品被译成英文在美国出版了，是吗？”

这位作家一听，立刻把身体向编辑靠过来说：

“是的。”

“先生，你那种独特的文体，不知道译成英文会不会完全反映出来？”

作家显得非常感兴趣地说：

“我也正担心这一点，”接着就滔滔不绝地谈起了他的作品，于是，气氛变得和谐轻松起来，到这位编辑离开时，他已经如愿以偿，得到了作家写稿的允诺。这位编辑成功的关键就在于随时随地的知识的积累。

知识的另一个来源是实践，实践过程是人类对知识的不断创新过程，投身于实践中，观察生活、了解生活、把握生活，可以得到许多书本上学不到的知识和经验。所以，谈判者应该抓住每一次谈判实践的机会，注意自己的语言表达方式给对方造成的影响，哪一句话说的得体、恰当，调动了对方的积极性，哪一句话说的不当，造成了对方的不快……，及时总结经验或教训，并随时注意吸取谈判对手的好的经验，并把它们运用到下一次的谈判中去。由于这些知识和经验是亲身体会到的，所以，当它们被运用于谈判语言中的时候，将会更具说服力和感染力，取得更加理想的效果。

除了最大限度地占有各种知识以外，从谈判这一专门领域出发，谈判者还应在一些与谈判密切相关的知识上有较深的造诣。

### 1. 心理学知识

人的一切活动都是在人的心理支配、调节和控制下进行的，谈判也是如此。所以，具备一定的心理学知识的修养对于谈判者来说是十分需要的。它包括两个方面的意义：

一方面，掌握心理学知识，可以调节谈判者自身的心理因素，有利于谈判者充分发挥语言艺术。谈判者所遇到的对手和所遇到的局面是各式各样，无法预料的。谈判者了解掌握自身的个性心理特征，树立辩证观点和自觉意识，在谈判的时候，就可以不断地调整、选择、改善心理素质，扬长避短，充分发挥个体的先天优势，努力保持最佳心理状态。在

谈判处于不利形势时，要抑制不良情绪，排除自卑心理，树立强烈的自信。只有树立了求胜的信心，谈判者自身的才能才可以得到充分的展示，潜能才可以得到充分的释放。同时，还要不急不躁，保持耐心的态度。“猝然临之而不惊，无故加之而不怒”在遇到意料之外的变故时，发挥应变能力，处变不惊，随机应变，始终保持心理平衡。如果遇到困难心理上先垮下来，说起话来自然就会干瘪无味，底气不足，甚至语无伦次。不知所云，怎么可能说服谈判对手，取得谈判成功呢！

《三国演义》里曹操煮酒论英雄的精彩情节恐怕很少有人不知道：汉献帝不满曹操对自己的挟制，便秘密传诏，让其舅车骑将军董承联络刘备等人伺机除掉曹操。但由于曹操防范甚严，刘备等人始终不敢轻举妄动。突然有一天，曹操请刘备赴宴，刘备不知曹操用意，心里忐忑不安。席间，曹操与刘备谈起当代英雄，刘备便历数了袁绍、袁术、刘表、孙坚、刘璋、张鲁等人。曹操听了却抚掌大笑，说：“袁绍等人都是碌碌无为之辈，不久就会成为阶下囚。所谓英雄，一定是胸怀大志，腹有良谋，量可以包寰宇，气可以吞天下的人。”

刘备忙问谁是这样的英雄，曹操用手指了指刘备，又用手指了一下自己说：

“天下英雄只有使君和我。”

刘备本来就心虚气短，听了这话，大吃一惊，手中的筷子不觉掉在了地上。恰好这时天空中雷声大作，刘备便借雷掩饰，一边俯身拾筷子一边说：

“这雷声一震之威，太可怕了。”

曹操笑着说：

“大丈夫还怕雷吗？”

刘备回答说：

“圣人听见惊雷疾风都改变颜色，我怎么能不怕呢？”

曹操信以为真，便没有理会。

曹操一席话，大出刘备意外，刘备自然难免失态。但可贵的是他迅速地调整了心理状态，不容对方察觉就恢复了常态。而且从容巧妙地应付，遮掩了自己的慌乱，从而保全了自己的性命。就凭着这一点，足以证明他确如曹操所言，是天下无敌的大英雄。

另一方面，掌握心理学知识，可以调节谈判对象的心理因素，有利于增强谈判语言表达的效果。

谈判双方通过言语的表达和接受来传递信息，双方特定的心理状态会对信息传递渠道产生影响。不了解对方的心理，传递的信息不符合表达对象的心理状况，对方就可能无法接受，信息传递渠道就会被阻塞，谈判就无法继续进行。反之，传递的信息符合表达对象的心理状况，对方就会谈判接受，渠道就会畅通，谈判就会取得良好的效果。“知己知彼，百战不殆”，要想使谈判获得成功。就必须注意人的心理研究。如果掌握了不同人的不同心理特征和不同的心理发展规律，了解了影响心理发展的各种因素，可以帮助谈判者准确地把握谈判对象的心理状况，包括性格、气质、心境、兴趣、需要等等，有的放矢地采取相应的语言对策，选择和组织适合对方心理承受能力的表达内容和表达方式，从而使对方与自己在心理上保持一种和谐的相容关系，取得与对方的共鸣，达到谈判目的。

比如，某公司的洽谈员在向东南亚国家推销家用电器产品时，不厌其烦地向客商介绍产品的九条突出特点，说明产品构造精密，质量上乘，价格合理，客商频频点头赞成。可

当洽谈员最后询问对方是否订货时，对方却回答：

“我现在不想订货了。”

原来，鉴于东南亚地区的市场情况，客商最关心的是产品的销路问题，而这一点洽谈员却恰恰没有涉及。这位洽谈员不了解客商的心理，只凭自己意愿介绍产品，结果导致洽谈失败。

## 2. 逻辑学知识

谈判者要想清楚地向对方传达自己的意图，就必须注意语言内容与表达上的准确明白，这就需要掌握逻辑学知识。

逻辑学所提供的各种运用思维形式进行正确思维的知识和方法，可以使谈判者具备较高的逻辑思维能力，这样，一方面，在谈判者运用语言说明问题的时候，可以以准确的概念、科学的判断、有据的推理、丰富的知识等，有理有据有力地表达自己的思想。如果谈判者说起话来言之有序，层次分明，重点突出，中心明确，当然能够说服对方，取得对方的认同，进而使双方的目标和利益尽最大可能地协调起来，保证谈判的成功。另一方面，谈判者在倾听对方谈话的时候，能闻一知十，举一反三，从无知中求得有知；也可以揭露谬误，批判诡辩，使真理绽放光辉。掌握了逻辑学知识还可以检验对方的言行是否具备严谨的逻辑性，如果对方说话前后不一，自相矛盾，就可以抓住他的弱点来批驳他，迫使对方承认错误，使谈判向有利的方向进行。

比如，王若飞同志被捕入狱，法官在审问他的时候，诬蔑他“卖国”，理由是：

“马克思、列宁都是外国人，一个中国人讲外国人的主义，难道还不是卖国？”

王若飞马上抓住这个法官谈话中不合逻辑的地方，据理

反驳：

“法官先生，你简直太可笑了，可笑得令人齿冷。你竟然无知到这样可怜的程度，真是令人惊奇，对你谈话，我得讲一点普通常识：马克思是德国的犹太人，他在德国不能立足，曾在法国巴黎进行过革命活动，后来又寄居在英国伦敦，他在英国参加工人运动，英国工人阶级很欢迎他，照你的说法，莫非英国工人把自己的国家出卖给了马克思了吗？列宁根据马克思主义的真理，在俄国建立布尔什维克党，领导人民推翻了反动的沙皇统治，赶走了德国侵略者，难道列宁赶走了德国人，又把俄国出卖给德国人了吗？先生们，马克思列宁主义是无产阶级革命的真理，哪国需要就在哪里发展，谁也阻止不了！你不懂不要装懂，假装有学问。这样自以为是，自欺欺人，除了给人增加笑料，别无好处。”

王若飞运用所掌握的逻辑学知识，用事实证明由“讲外国人的主义”这个论据，不能必然推出“是卖国”这个论题来，有力的驳斥了法官的诬蔑。

### 3. 语言学知识

掌握谈判语言，自然要学习有关语言的一些基础理论知识，主要应包括语法、词汇、修辞以及发音用声等方面的内容。了解语法规则，谈判者就可以把话说对，减少语病，不至产生歧义；大量地占有词汇，谈判者就可以把话说准，在运用语言时，调动选择最准确、最恰当的词汇来说明问题；学习修辞学，谈判者就可以把话说好，运用各种表现方式，使语言表达更准确、鲜明、生动；而掌握了发音用声的技能，谈判者就可以在说话时随心所欲地控制音量、语调、节奏和气息，根据需要变换话语的轻重、快慢与抑扬顿挫，以求达到最佳表达效果。除此以外，人民大众中不断产生的新的、有