

口語溝通

討論題目

你認為，協商溝通時，以下哪項原則最重要？

1. 知己知彼
2. 誠信
3. 妥協

資料

資料一至三，請參看9月19日《S-file悅讀中文》P.14- P.15。

小組討論

以 5 人為一組，準備時間 10 分鐘，全組的討論時間為 15 分鐘，每位同學設有 1 分鐘首輪發言時間。

討論點

- 協商溝通涉及甚麼？目標是甚麼？
- 知己知彼、誠信、妥協在協商中有甚麼作用？

論點參考

卡佛 (Charles B. Craver) (美國律師)

談判時，永遠不要太強硬，令你展開一段不好的關係。不要為短暫的利益做決定，而長遠來說會損害你。那不會是聰明的談判。研究顯示，互相對抗的談判是沒有效率的。競爭問題解決者（卡佛形容的理想談判者）追求爭取理想的協定，但他們也希望協議雙方都得到最好的回報。一個兩全其美的協定會令大家都感到滿意。

孔子 (思想家)

人而無信，不知其可也。大車無輓，小車無軌，其何以行之哉？

語譯：人沒有信譽，不知能幹甚麼。就像大車沒有車軸，小車沒有車軸，怎麼能開動？

格史姆 (Dean Gesme) (美國醫生)

跟病人溝通會用到談判原則……在進行談判前，花點時間做準備。首先是評估你的目標。我碰過最大的錯誤，自己犯過，別人也犯過，是有很特定的要求。你可能想要在角落的那間辦公室，但原來那裏會漏水，而且暖氣有問題。所以（在評估目標後）應該會有比較好的策略。小心你自己的假設、偏見，那通常會噩夢成真。

觀點舉隅

甲同學：認為「知己知彼」最重要

我認為在協商溝通時，知己知彼比較重要。所謂知己，是認清自己的目標、處境、事情的優先次序；所謂知彼，是發掘對方的資訊，了解他們的目標、處境、事情的優先。惟有知己知彼，才能在協商中達成共識，為自己爭取最好的結果。因為你已在事前知道對方需要甚麼，甚至有甚麼策略，能根據情況制定、調整自己的策略。

比方說，如果你知道對方的底綫，或折衷的方案，會比較容易在爭取最大利益的同時，滿足他們的需要。要是你掌握的資料不足夠，根本就無從談判。你不會懂得在甚麼時候堅持，在甚麼時候讓步，才最恰當。知己知彼可以說是協商的基礎。

乙同學：認為「誠信」最重要

我認為誠信才是最重要。孔子曾表示，「人而無信，不知其可也。」要是你沒有信用，很難在社會立足，甚麼也做不了。誠信是關係的基石，如果雙方互不信任，很難在協商中達成共識。你懷疑我佔你便宜，我懷疑你隱瞞甚麼，這樣大家只會僵持不下。

假若在談判中欺騙了對手，或者能佔到便宜，但長遠來說，這樣做還是得不償失。因為不論是傾談合作計畫，抑或在人生當中，我們不可能只進行一次協商。一旦破壞了自己的信譽，別人不會再取信於你，以後的商談便會遇到很大阻力。你要花更多時間、精力與對方周旋。因此誠信是協商中最重要原則。

丙同學：認為「妥協」最重要

我認為，三種原則中，妥協最重要。在交易或合作中，涉事雙方往往會因為尋求自身最大利益，而導致分歧。所以才會有協商出現。協商就是一個降低要求、互相退讓的過程，最終的目的是令大家達成協議。可以說，妥協本來就是協商一部分。

在談判理論裏，有所謂Best alternative to a negotiated agreement，即最佳替代協定。談判時，對方不可能一下子就接收你的方案。如果你不妥協，沒有退而求其次的最佳替代協定，根本不可能達成一致的共識。要是你一步也不

退讓，對方肯定也會對抗你，結果只會談判不來。因此妥協比知己知彼、誠信更重要。