

C

be established in ...

列维奇

[美]

罗伊·J·列维奇 (Roy J. Lewicki)

布鲁斯·巴里 (Bruce Barry)

戴维·M·桑德斯 (David M. Saunders)

著

郭旭力 鲜红霞 王圣臻 译

谈判学

(原书第4版)

国际冲突管理协会前任主席列维奇教你谈判之道

世界商学院中最受欢迎的课程，谈判课程采用最多的教材

美国300多所大学采用，如加州大学伯克利分校、美国西北大学等

普及谈判知识、端正谈判心态、掌握谈判技巧，将共赢的谈判进行到底

Essentials of
Negotiation Fourth Edition



中国人民大学出版社
China Renmin University Press

列维奇

谈判学

(原书第4版)

罗伊·J·列维奇 (Roy J. Lewicki)
[美] 布鲁斯·巴里 (Bruce Barry) 著
戴维·M·桑德斯 (David M. Saunders)
郭旭力 鲜红霞 王圣臻 译

**Essentials of
Negotiation Fourth Edition**

图书在版编目 (CIP) 数据

列维奇谈判学: 原书第 4 版 / (美) 列维奇等著; 郭旭力等译.

北京: 中国人民大学出版社, 2008

ISBN 978-7-300-09569-1

I. 列…

II. ①列…②郭…

III. 谈判学

IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 120156 号

列维奇谈判学

罗伊·J·列维奇

[美] 布鲁斯·巴里 编著

戴维·M·桑德斯

郭旭力等译

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京京北印刷有限公司印刷

规 格 214 mm × 275 mm 16 开本

印 张 15 插页 2

字 数 412 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2008 年 10 月第 1 版

印 次 2008 年 10 月第 1 次印刷

定 价 48.00 元

版权所有

侵权必究

印装差错

负责调换

仅以此书献给那些为使世界更加美好而努力谈判和协调的专家们。

推荐序 1

<<<< 列维奇谈判学



好书共享

清华大学经济管理学院教授、院长助理
质量评估与认证办公室主任 钱小军

借助信息化，今天的人们见识了不少重大谈判。从旷日持久的多哈回合谈判，到绞尽脑汁的六方会谈。然而，谈判不仅仅是商家或政治家的专利。随着社会经济的日益发展以及人们的交往越来越多，谈判可以说是无处不在。且不说与小商贩讨价还价是谈判，连狭窄巷道里错车也是一种无声的谈判。

一个人的谈判能力在很大程度上决定了他的工作成效和生活状态。因此，谈判能力毫无疑问是公认的非常重要、也是最难掌握的能力之一。在全世界的商学院里，谈判课从来都是趋之若鹜的一门课程。在许多通过“投点”进行选课的商学院里，学生们常常需要把自己几乎所有的点数都投上去，才有可能成功地选修谈判课。这从一个侧面也说明了人们对掌握谈判技能的迫切渴望。

谈判技巧之所以难以被掌握，主要有三点原因：第一，人们必须根据不完整的甚或不真实的信息做出决断，因而存在着很大程度上的不确定性或风险；第二，谈判是人与人之间旨在解决矛盾和处理争端的互动过程，每个人因背景与自身特质的不同，即使面对同样的条件与环境，判断和决策都会呈现很大的差异性，更何况对手的表现也在很大程度上影响我方的行为。因此，谈判的结果具有多样性和不可预测性的特点；第三，谈判是一个涉及社会、经济、文化和心理多方面影响因素的复杂过程，不仅需要理论学习，更需要旷日持久的实践积累。

众多学者与实践者针对谈判的理论与实践做了持续的研究与分析，出版了大批的著作与文献，也产生了一些大师级学者，罗伊·J·列维奇就是其中一位。列维奇是管理教育家和管理与人力资源教授，他教授谈判课程超过40年，编著过20多部著作，并发表了大量学术论文。他曾任国际冲突管理协会主席，在谈判和冲突解决的教学与科研中贡献巨大，因此曾荣获组织行为

教育学会授予的第一届“戴维·布拉德福杰出教育奖”(David Bradford Outstanding Educator)。我第一次接触列维奇教授的谈判专著是在1999年,是本书的第二版。在其后的若干次出国进修时,发现这本书总是被推荐为教材或谈判课程(包括培训课程)的阅读书籍。后来,我还阅读过他与同事合著的其他谈判专著,对列维奇教授以及他的著作有了很多了解。他与同事合作撰写的Essentials of Negotiation和Negotiation是国际上著名商学院谈判课程采用最多的教材。因此,听说《列维奇谈判学》即将在中国出版的时候,我非常高兴并欣然接受邀请,为本书中文版写推荐序。

我诚挚地向读者推荐《列维奇谈判学》主要有以下原因,也可以说是本书的特点:

第一、阅读性好。我开始阅读这本书的翻译稿那天是北京奥运会的最后一天,当天有若干场决赛,比赛必定激烈异常、精彩纷呈。但从开始阅读,我就被深深吸引,欲罢不能。本书沿用了列维奇著作的一贯风格,即从实际问题出发,引领读者由浅入深地、理论结合实际地学习、思考和体会谈判的理论体系和实际应用。开篇有关乔·卡特和苏·卡特一天活动的杜撰案例反映的是我们工作生活所面临的实际情况,真实、自然、亲切、可信,很容易引起读者的共鸣。

第二、读者群广。无论是从事教学和研究的学者还是从事商业或管理实务的实践者,都能够从这本书中获益。本书讨论很多谈判相关主题时,对学术界针对这些主题的研究文献做了很好的综述。作者不仅介绍过去的研究取得的成果和结论,说明这些研究的设计局限性和结论的适用范围,还同时建议未来的研究应该深入的方向,对从事谈判相关研究的学者们有一定的启发意义。另一方面,这本书同时强调为读者提供实用价值,它使用生动的语言、顺畅的内容编排和贴近工作生活的事例,使本书也适合实践者来阅读,读者全然不会有枯燥乏味、艰涩难懂的感觉。因此是一本雅俗共赏的好书,既可以选做商学院谈判学课程的教材,也可以成为了解谈判,提高自身谈判能力的大众读物。

第三、覆盖面宽。本书前四章是谈判的基础知识和基本技巧,第5至8章介绍了谈判涉及的心理过程,第9至第11章论及不同社会环境对谈判的影响,最后一章不仅对全书进行了总结,还为读者开出了深造的“药方”,内容几乎涵盖了谈判的方方面面。这使本书在同类书籍中脱颖而出,也是本书多次再版,倍受欢迎的原因之一。这本书还有工具书的价值,值得收藏备查。

第四、实用性强。书中大量的案例由作者进行源于生活高于生活的梳理升华,讲述了谈判的精髓在生活中的应用。书中一个卖二手车的例子让我忍俊不禁。原来我们生活中常说的“托儿”,就是谈判中用于误导对方的“替代方案”。看来,学习了谈判技巧,我们就会对生活中的“医托儿”、“房托儿”等形形色色的“托儿”有所警觉,辨清什么是自己和对方的真正“替代方案”。阅读本书无疑会改善和提高读者的谈判沟通能力。

本书最有特色的地方体现在它的第5、6、8和9章。与其他谈判学书籍更多强调谈判理论和技巧不同,本书把影响谈判各方的心理因素和社会因素做了较为透彻的分析。我一贯认为,无论是沟通还是谈判,首先需要关注的是心态。社会生活中我们不难遇见这种情况:谈判者单纯竞争与利己的心态往往会把本可以实现双赢的局面谈砸。如果始终牢记谈判是有关各方共同寻求解

决问题的方法,换位思考、摒弃偏见,就有可能发现谈判各方并非存在不可调和的根本冲突,就有可能“化干戈为玉帛”。我建议读者认真阅读这几章,深入了解无形的心理活动和社会因素对谈判过程和结果的深刻影响,争取以积极与建设性的心态,认清谈判各方真正的诉求,采用适当的谈判方法和技巧,以努力达到“皆大欢喜”的结果。

当然,谈判也不是万能的。不然,这个世界上就不会有恐怖事件和战争的发生。但是,在追求和谐社会的当今中国,普及谈判知识,端正谈判心态,掌握谈判理论和技巧,是十分必要的。从高层领导到普通市民,认识谈判的目标是共存共赢,无疑会有助于减少恶性极端社会事件的发生。

概念和分析有了,方法与技巧有了,是否能够在社会生活中加以灵活运用就看我们的读者了。希望本书中文版的面世能引领众多的中文读者“把谈判进行到底”。

推荐序 2

列维奇谈判学>>>>



人人适用的谈判学

中国人民大学经济学院教授

黄卫平

这是一本极具特色的商科教科书。人们常说，一本出色的教科书可以影响一代人思想和行为的形成。如果这样的教科书具有很浓重的商业应用色彩的话，其影响力则不会仅仅局限于学术界，而会在商圈中有自己的相应地位。对于全世界的商家而言，在商场中能够赢利是经商的永恒主题，因此商务谈判与沟通在这些经商人士中受到了特别的重视，本书就是从理论层面、实践层面和技巧、案例层面探讨商务谈判与沟通的内在规律性。商务谈判的实践是双方谈判组成员在一起进行沟通与妥协，为达到一个双赢的目标而进行切磋的过程，我们强调谈判是妥协、是沟通，目标是双赢。所以谈判是人们协调关系的过程，要强调的是，谈判是对事，谈判策略调动是对人。

本书以例、以论、以理、以评来贯穿全书，行文深入浅出，以朴实而非学术的语言论述人们所关心的商学热点问题，也谈到了作者对于这些问题的想法，使它们尽量能够为更广大的读者所理解，讲的事情和道理能够让大所接受。为此，本书既没有大量使用那些令读者望而生畏的术语、符号，更没有各种复杂模型的堆砌，高深的数学方法的推导。而是力图将复杂的经济和商务谈判现象，以人们大多经历过的案例，以口语化的语言娓娓道来，简明扼要地展现在读者面前。形式活泼，易于使人们对于所讲述的内容看得见、摸得着、读得懂。

本书的三位作者在美国、加拿大教学期间，不仅从事课堂教学，而且实地运用谈判的技巧，加之大量阅读参考书籍，找到了十分珍贵的案例资料。因此本书的内容非常丰富，大量的实际与虚拟的案例，能够使读者感觉到作者在写作本书时，从浩如烟海的资料中找寻合适案例的艰辛，以及对案例资料进行分析时的理论线索。在阅读本书时，人们还应该感谢三位译者，正是他们的辛勤劳动，使得人们能够及时从这本教材中得到商学的新营养。

总之，本书不仅思路有新意，结构不循旧窠臼，而且具有可读性。你在阅读时会感到作者在引导你进入一个新的商学领域并进行探索，但这种探索少了几分枯燥，多了几分乐趣。不管您是从事教学、商科学习还是在商海实战，这本教科书都值得一读。

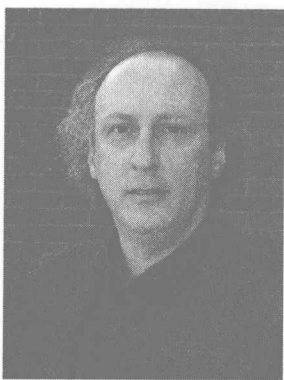
作者简介

<<<< 列维奇谈判学

罗伊·J·列维奇 (Roy J. Lewicki) 美国俄亥俄州立大学费雪商学院 (Max M. Fisher College of Business) 院长, 管理学和人力资源教授, 著有 24 部著作, 并发表了大量的学术论文。列维奇教授曾担任国际冲突管理协会 (International Association of Conflict Management) 主席, 以其在谈判和冲突解决教学领域所做出的贡献而荣膺组织行为教育学会 (Organizational Behavior Teaching Society) 授予的第一届戴维·布拉德福杰出教育奖。



布鲁斯·巴里 (Bruce Barry) 美国范德堡大学 (Vanderbilt University) 管理学和社会学教授, 其关于谈判学、影响力、权力与公平的研究见诸于大量的学术期刊和书籍。巴里教授曾担任国际冲突管理协会主席和国际冲突管理学院管理系主任。



戴维·M·桑德斯 (David M. Saunders)
加拿大皇后大学商学院 (Queen's University)

院长, 与人合著了若干有关谈判、冲突解决以及反映雇员心声和组织公平方面的著作和文献。他曾任教于杜克大学 (Duke University)、中国人民大学以及位于蒙特利尔和东京的麦吉尔大学 (McGill University)。桑德斯教授目前是国际商学院联合会 (AACSB) 的董事会成员, 欧洲管理发展基金会 (EFMD) 董事会成员。



前言

Preface >>>>>

欢迎阅读《列维奇谈判学》。本书旨在以简约的形式向读者介绍谈判学的核心概念。它可以作为谈判学、劳务关系、冲突管理、人力资源管理课程教材的配套教材。

本书概述

本书前4章向读者介绍“谈判学的基本知识”。其中，第1章介绍谈判领域及冲突管理，描述了相互依赖带来的基本问题，简单探讨了管理相互依赖性面临的挑战。第2章和第3章阐述谈判的两种核心方式，即竞争型谈判（输赢型）的基本要素（第2章）和合作型谈判（双赢型）的基本态势（第3章）。第4章讲述谈判者做好谈判准备所必须要完成的前期工作，即选择策略、确定问题框架、明确谈判目标和制定实现谈判目标的谈判步骤。

第5章至第8章讲述谈判的基本心理过程，即感知、认知、情感、沟通、谈判力、影响力和伦理判断。在第5章中，我们分析了谈判中感知、认知和情感的基本过程，特别是常见的谈判者感知和认知偏差，以及情感对谈判的影响。在第6章中，我们分析影响沟通的动态因素，重点是谈判者就利益、立场和目标进行沟通的方式，以及如何将这些信息告知对方。第7章主要介绍谈判力。我们分析了谈判者为了改变对方观点或者迫使对方同意己方观点，可用于向对方施压的各种能力。在第8章中，我们分析了谈判涉及的伦理标准问题。有效的谈判者必须认识到何时会出现伦理问题以及有效地解决这些问题必须考虑哪些因素。

第9章至第10章分析谈判的社会环境及其对谈判的影响。在第9章中，我们分析了当谈判方已经建立了某种关系时谈判过程是如何变化的，以及不同类型的关系对谈判过程的影响。我们还分析了信任、正义、谈判者的声誉在谈判中所起的关键作用。在第10章中，我们分析了多方谈判，以及何时个体必须形成一个群体、团队或者任务小组来共同解决复杂的问题或者做出决策。

在第11章中，我们试图阐明各国的文化差异如何决定了各方谈判方式的多样性。

最后，第12章作为本书的结束，其内容是全新的。我们在本章中对全书的内容进行了归纳，并且为所有的谈判者提出“最佳实践”的原则。



本书章节概要

本书各章节的内容阐述都与第1章所使用的引导性事例相关。本书共分12章，其中前4章阐述谈判的基本原则。除了第1章概述谈判之外，第2章和第3章探讨竞争型谈判和合作型谈判的基本战略与策略。第4章探讨谈判各方如何设计和准备谈判策略以及如何有效地预测与谈判对手的交锋。

接下来的4章内容探讨谈判至关重要的4个环节。在第5章中，我们讨论谈判者的感知、认知和情感对谈判者观察和理解谈判交互方式的影响。第6章分析谈判者就他们的利益、立场、目标进行有效沟通的过程，以及理解对方沟通内容的过程。第7章重点讨论谈判力，首先是定义谈判力的本质和讨论运用谈判力的某些动态要素，然后探讨大多数谈判者可利用的谈判力来源。最后，在第8章中，我们讨论是否有或者应该有公认的伦理标准来引导谈判者。我们确定了谈判中的主要伦理维度，阐述了谈判者在做出这些选择时的倾向性思维方式，并且为做出有依据的伦理决策提供了一个框架。

迄今为止，我们的大部分讨论都是以假设谈判者之间没有稳固的长期关系为前提的。第9章分析稳固的关系对现行谈判的影响，并且考虑了三个方面的影响，即声誉、信任和公平。这三个方面是在一定的关系中展开有效谈判的关键。在第10章中，我们分析了多方参加谈判时谈判会发生什么样的变化，如为了达成集体协议或者群体共识而在群体或团队内部进行的谈判。在第11章中，我们分析了不同的语言、民族、文化如何改变谈判的“基本规则”。这一章讨论了一些使国际性谈判有别于其他谈判的因素，以及民族文化对谈判节奏和过程的影响。最后，在第12章中，我们从广义上对谈判进行了思考。我们从广义上回顾了我们所提供的各种观点，并且为有意继续提高谈判技能的人提供了10种最佳做法。

与《列维奇谈判学》第3版对比

- 与第3版相比，除了为了对内容做出更全面的阐述而在主要的章节结构上有所变化外，还有一些改变值得关注：本书的排版有所改善。我们尝试多增加一些空白区，使本书的实际尺寸略大了一些，而且还增加了一些易懂的图表和插图。
- 本书的内容也经过了修订和更新。作者在广泛听取教职员工意见的基础上对每一章的内容都进行了审校。为了使内容讲述更有效，许多章节都是重新编写的。
- 我们一直致力于提高本书的可读性。为此，我们还更新并修订了许多图表和漫画。这些图表和漫画可以更加栩栩如生地展示谈判的态势。
- 正如前面所指出的，本书的结构与列维奇、巴里、桑德斯编写并经过全面修订的辅导教材《谈判学：阅读、练习及案例》一书相一致。



配套材料

包括为《列维奇谈判学》一书准备的配套材料试题库、章节摘要和演示 PPT。为了提高谈判学课程的教学效果，配套光盘还包含许多教学工具。

致 谢

我们再一次表明如果没有众人的帮助，这本书是不可能完成的。我们要特别感谢：

许多谈判和争端解决领域的同仁，他们的研究成果才使得这一领域有可能得以发展。他们都使用了本书的先前版本并给予了意见反馈。

感谢麦格劳－希尔教育出版公司的员工：感谢出版人约翰·比尔纳和编辑瑞安·布兰肯希普在我们完成本书的过程中所体现出来的坚定的信心和耐心。感谢编辑主任爱丽森·贝莱德解决了许多问题和纠正了许多错误。感谢项目经理克里斯汀·布拉德利将混乱的文字变成可读的读物并且发现了几乎所有的拼写和编排错误。感谢销售经理贾里德·哈利斯不断地推销本书。感谢乔伊斯·查皮托为我们准备新的配套教材。

感谢我们的家人。他们一直以来给予我们支持，这些都是我们完成这个项目所必需的。

目 录

CONTENTS

第1章 谈判的本质

1.1	本书阐述风格和方式简介	3
1.2	乔·卡特和苏·卡特	4
1.3	谈判情境的特征	5
1.4	相互依赖关系	8
1.5	相互调整	10
1.6	价值索取与价值创造	13
1.7	冲突	15
1.8	有效的冲突管理	18
	本章小结	21

第2章 竞争型谈判的策略和策略

2.1	竞争型谈判情境	24
2.2	基本战略	28
2.3	策略性任务	31
2.4	谈判中所持立场	35
2.5	结束谈判	39
2.6	硬式棒球法	40
	本章小结	46

第3章 合作型谈判的策略和策略

3.1	引言	47
3.2	合作型谈判概述	48
3.3	合作型谈判过程的主要步骤	50
3.4	促成合作型谈判的因素	62
	本章小结	67

**第4章 谈判：战略与计划**

4.1 目标——制订谈判战略的依据和核心	70
4.2 战略——实现目标的总体计划	71
4.3 理解谈判的流程	76
4.4 战略实施准备：计划过程	76
本章小结	90

第5章 感知、认知与情感

5.1 感知	91
5.2 确定框架	93
5.3 谈判中的认知偏差	100
5.4 应对谈判中的认知偏差	104
5.5 情绪、情感与谈判	105
本章小结	108

第6章 沟通

6.1 谈判中的沟通内容	109
6.2 人们在谈判中如何沟通	111
6.3 在谈判中如何改善沟通	115
6.4 结束谈判时需要特别注意的沟通问题	118
本章小结	119

第7章 发现和运用谈判力

7.1 谈判力对于谈判者的重要性	121
7.2 谈判力的定义	123
7.3 谈判力的力量来源	124
7.4 应对谈判力较强的对方	133
本章小结	134

第8章 谈判中的伦理问题

8.1 伦理困惑实例	137
8.2 “伦理”的含义是什么以及为什么在谈判中非常重要	138
8.3 谈判中会出现哪些伦理行为问题	141

8.4 为什么要使用欺骗策略	146
8.5 谈判者如何应对另一方的欺骗手段	151
本章小结	153

第9章 谈判中的关系

9.1 已有理论的充分性以及为理解关系内的谈判而进行的研究	155
9.2 在关系范畴内谈判管理的关键要素	161
本章小结	168

第10章 多方谈判与团队谈判

10.1 多方谈判的实质	169
10.2 管理多方谈判	175
本章小结	184

第11章 国际及跨文化谈判

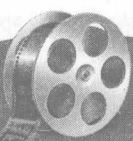
11.1 什么使得国际谈判如此不同	188
11.2 形成文化与谈判的概念	191
11.3 文化对谈判的影响：管理角度	195
11.4 文化对谈判的影响：研究角度	198
11.5 应对文化差异的谈判战略	202
本章小结	205

第12章 最佳谈判实践

12.1 准备充分	207
12.2 明确谈判的基本结构	208
12.3 找出最佳替代方案并加以实现	208
12.4 该暂时中止谈判时离开谈判桌	209
12.5 抓住谈判的主要矛盾	209
12.6 记住无形因素	211
12.7 积极管理联盟	212
12.8 珍惜并维护你的声誉	213
12.9 牢记合理与公正密不可分	213
12.10 不断总结经验教训	214

译者后记	215
------	-----

谈判的本质



“气人！实在受不了了！又趴窝了！”张扬一边敲打着方向盘，一边踢着车门，一边喊叫着。这辆十年的大众车已是第二次无法发动了，看来张扬上课又要迟到了。张扬的管理学课程学得不好，已经不能再缺课。意识到这辆车在最近的3个月里已经多次出现机械故障，这是最后一次修理它了，张扬决定卖掉它后再买一辆二手车，但愿再买的车能够让他一直用到毕业。这一下课后，张扬搭车去了附近的一家购物广场，这里有几家汽车修理厂和一个二手车销售市场。张扬对汽车一窍不通，而且认为也没有必要了解汽车，他所需要的就是买一辆可供他使用一年半时间的可靠的交通工具。

一家很大的国际航空公司濒临破产。对恐怖主义的担心、“特价机票”航空公司如雨后春笋、燃油价格不断上涨使得这家航空公司面临着巨大的财务压力。为了避免破产的命运，公司要和飞行员工会谈判，将飞行员的工资和福利降低800美元，这已经是两年来的第三次削减了。由于遭到飞行员工会首席谈判者的断然拒绝，公司决定直接与航空公司飞行员协会官员商谈削减工资和福利的事情。如果飞行员们不同意让步，其他工会，如空乘员工会、飞行机械师工会等，也不可能同意，那么破产就不可避免。

珍妮特和乔斯林是室友，她们合住一套一室一厅的公寓。珍妮特是一名会计师，在一家很好的公司有着稳定的工作。但是，她决定回到学校继续攻读MBA学位。她已经被都市大学MBA晚班录取，目前正在上课。乔斯林在一家广告公司工作，发展势头很好。她的工作需要经常出差，而且要与客户打交道。问题在于珍妮特晚上不上课的时候需要在房间里安静地学习，可是当乔斯林在房间时却总是要打电话，要么就是带朋友来聚餐，或者随时准备出去，或者晚上很晚才回来。珍妮特已经对此感到很厌烦，正准备和乔斯林好好谈谈。



数千名反对政府政策的示威者请求在全国政治大会期间举行抗议活动。这次大会将提名政府领导人连任。警察禁止他们在会场周围举行示威活动，而是将活动地点定在了距离会场半英里远的一段破破烂烂的高速公路旁。作为回应，示威活动的组织者要求允许他们在市内一个主要的城市公园里举行集会。市政府试图阻止他们的抗议活动，因为公园最近刚刚由市政府出资重新美化过，担心大量的示威者将使这些工作毁于一旦。双方都在争取通过谈判解决问题，但也不排除启用复杂的法律手段。

在寻求中东和平和永久巴勒斯坦建国的过程中，以色列领导人宣布有意从加沙撤军。撤军意味着放弃以色列政府在加沙修建的定居点。为了安置目前在这些定居点的居民，以色列政府批准在耶路撒冷附近修建新的定居点，但是修建新的定居点将侵占目前被巴勒斯坦占领的土地。双方都谴责对方不守信用：巴勒斯坦说以色列违反了共同制定的已有两年之久的中东和平路线图计划。中东和平路线图计划规定不扩大现有定居点。以色列则表示持续不断的针对以色列人的巴勒斯坦暴力和恐怖早已将中东和平路线图撕得粉碎。恐怖、暴力和定居点建设仍在继续，丝毫没有减弱。

作为今年商学院最优秀的25名毕业生之一，阿什利·约翰逊很高兴获得了与一家大的消费品公司的第二次面试机会。这家大公司邀请她到公司总部所在城市去面试，并且安排她住进了一家以优良的设施和服务而闻名全球的四星级酒店。由于航班延误，她在面试的前一天晚上很晚才到达酒店。面试当天早上7点半她便起来开始准备在8点钟和公司高级招聘人员共进早餐。她走进浴室，旋转水龙头，结果水龙头掉了下来，浴室根本没有水。显然，这是由于维修人员维修水龙头时切断了水源却没有恢复造成的。如何应对这一紧急局面？如何才能体面地去参加早餐会？阿什利不免慌张起来。

这些事情是不是经常发生在我们身边？这些都是谈判的实际例子，有的是即将开始的谈判，有的是正在进行中的谈判，有的是已经结束但正在发挥效用的谈判。这些例子都可以用来说明本书所要讨论的问题。

人们无时无刻不在谈判。朋友通过谈判来决定在哪里进晚餐。孩子们通过谈判决定看什么电视节目。律师在打官司之前通过谈判来解决合法索赔问题。警察通过与恐怖分子谈判解救人质。国与国之间通过谈判开放边境实现自由贸易。谈判不光是老练的外交人员、顶级销售人员或者有组织的游说团，热心的鼓吹者的专利，它是每个人几乎每一天都要做的事情。尽管谈判的重要性不总是像签署和平协定或者大的公司合并那样轰轰烈烈，但是每个人都要谈判。有时人们谈判是为了得到新的工作这样大的事情，有时就是为了像谁来洗碗这样一些小事。

谈判之所以发生有这样一些原因：一是为了瓜分有限的资源，如土地、财产或者时