

PEARSON
Prentice
Hall

人 力 资 源 管 理 译 丛

谈判与冲突 管理

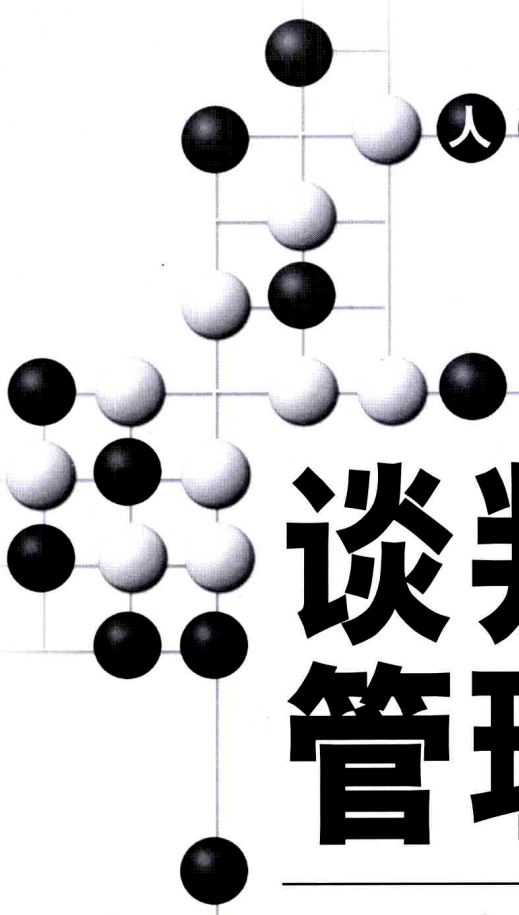
芭芭拉·A·布贾克·科尔韦特 (Barbara A. Budjac Corvette) 著

刘 昕 译

Conflict Management

A Practical Guide to Developing Negotiation Strategies

 中国人民大学出版社



人力资源管理译丛

谈判与冲突 管理

芭芭拉·A·布贾克·科尔韦特 (Barbara A. Budjac Corvette) 著
刘 昕 译

Conflict Management

A Practical Guide to Developing Negotiation Strategies

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

谈判与冲突管理/科尔韦特著;刘昕译.

北京:中国人民大学出版社,2009

(人力资源管理译丛)

ISBN 978-7-300-10388-4

I. 谈…

II. ①科…②刘…

III. 谈判学

IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 028417 号

人力资源管理译丛

谈判与冲突管理

芭芭拉·A·布贾克·科尔韦特 著

刘昕 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 北京新丰印刷厂

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 18 插页 1

字 数 379 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2009 年 4 月第 1 版

印 次 2009 年 4 月第 1 次印刷

定 价 39.80 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

Authorized translation from the English language edition, entitled Conflict Management: A Practical Guide to Developing Negotiation Strategies, 1st Edition, 0131193236 by Barbara A. Budjac Corvette, published by Pearson Education, Inc, publishing as Prentice Hall, Copyright © 2007 by Pearson Education Inc.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD. , and CHINA RENMIN UNIVERSITY PRESS Copyright ©2009.

本书中文简体字版由培生教育出版公司授权中国人民大学出版社合作出版，未经出版者书面许可，不得以任何形式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 Pearson Education（培生教育出版集团）激光防伪标签。无标签者不得销售。

总 序

自我和我的同事们于1993年在中国人民大学创办中国的第一个人力资源管理本科专业以来，已经过去了十几年，在这期间，无论是中国的人力资源管理教学与研究，还是中国的人力资源管理实践，都有了长足的发展。全国越来越多的高校开始开设人力资源管理方面的本科专业和研究生专业或方向，与此同时，与人力资源管理有关的各种译著、论著以及教科书可以说层出不穷。此外，中国企业对于人力资源在企业中的重要性以及人力资源管理对于企业竞争力的影响也有了越来越深刻的认识。可以说，中国已经开始进入一个真正重视人的价值的时代。

1999年，鉴于当时国内的人力资源管理教科书还比较匮乏，人力资源管理本身对于绝大多数中国人来说还是一个新生事物，甚至很多从事相关课程教学的学者对此也知之甚少，因此，在一批美国学者，特别是在美留学和工作的人力资源管理专业博士的帮助下，我们精心挑选了涉及人力资源管理各主要领域的比较成熟的教科书，组织成一套译丛介绍到中国来。在几位译者的辛勤努力下，这套丛书终于自2001年开始在国内陆续面世，成为国内第一套比较完整的、成体系的、原汁原味的人力资源管理教科书。这套丛书对于从事人力资源管理学习、科研以及实践的中国读者系统地了解人力资源管理的概念、体系、框架以及理念、技术和工具等产生了很大的影响，获得了一致的好评，一再重印。

然而，在这套丛书出版四五年之后，国际和国内环境发生了诸多变化，像新经济、网络泡沫、“9·11”恐怖袭击以及中国加入WTO等重大事件，对于人力资源管理领域中的很多问题都产生了深远的影响，因此，此套丛书的原著大都重新改版，将这些新的内容和主题纳入新的版本之中。原著的新版本增加了人力资源管理领域中的一些新的理论、工具和方法，同时调整了原来的很多案例，从而既使这些人力资源管理教科书保持了理论、框架、体系等的连贯性，同时又使得原本就来自实践的人力资源管理理论和教学体系，得以保持鲜活的时代特色。

我们在本丛书的新版重译过程中，一方面，立足于吸收中国学术界最近这些年在人力资源管理领域的许多新认识以及中国人力资源管理实践的新发展，对原版本中的个别译法进行全面的修正，另一方面，将丛书的新版本所要传达的理念、方法和工具等忠实地传达给广大中国读者。

很多人对我们付出如此巨大的努力做这种翻译工作感到不理解，他们认为，中国已经跨过了知识引进阶段，完全可以创建中国自己的人力资源管理体系了。然而，我们却并不这样认为。人力资源管理作为一门科学，在西方国家

已经有几十年的发展历史，而在中国，无论是人力资源管理研究还是人力资源管理实践，都还处于发展的初期阶段。我们企业的很多人力资源管理者对于人力资源管理的理解都还不是很到位，尽管他们已经能够说出很多人力资源管理的概念、理论甚至工具和方法，但是在实际运用时，却由于对这些概念、理论、工具和方法的理解不深，结果导致无法达到西方很多企业的人力资源管理职能所能够达到的那种状态。所以，我们认为，在没有真正从根本上理解西方人力资源管理的理论起源、发展以及核心内涵之前，我们最好不要武断地说，西方的东西已经没有用了。这与一位没有任何武功基础的外国年轻人，仅仅看了两本少林寺的拳术图谱，跟着少林寺的和尚偷学了一招半式，便觉得自己可以创立美式或英式少林拳一样幼稚可笑。如果不进行反复的练习和长期的揣摩，没有扎实的基本功和一定程度的悟性，人们学到的任何武功都只能是花拳绣腿，中看不中用。同样道理，中国企业及其人力资源管理人员要想真正掌握人力资源管理的精髓，就必须继续加强自己的理论基础和综合修养，充分领悟人力资源管理的核心精神，从而在基本功扎实的基础上真正做到形变而神不变，只有这样，才能找到通过人力资源管理来帮助中国企业赢得竞争优势的机遇。在这一点上，我们非常欣赏深圳华为技术有限公司总裁任正非先生在引进西方管理系统和管理技术时所持的一种观点：要先僵化，再固化，最后再优化。也就是说，在没有真正学懂别人的管理系统和管理方法之前，先不要随意改动，否则就会把人家有用的东西变成了没用的东西，反过来还骂人家的东西没有用。总之，我们认为，对待西方的管理理论、管理思想、管理工具以及技术等应当坚持这样一个基本态度：既不妄自菲薄，也不盲目追随，但首先要做到充分理解，只有这样才能做到取舍有道，真正实现洋为中用。

翻译工作无疑是艰苦的，但也是充满乐趣的，我们愿意为中国人力资源管理事业的发展贡献我们的心血和汗水，同时也衷心地希望广大读者能够从中汲取对自己有用的知识，培养专业化的技能，从而使本套丛书能够为广大读者个人的职业发展以及中国企业人力资源管理水平的提高产生应有的作用。

最后，感谢广大读者长期以来对本套丛书的热心支持和厚爱，我们有信心让这套丛书变成一套人力资源管理领域中的经典译丛。如果您有什么样的要求和意见，请随时与我们联系。

我的联系方式：

中国人民大学公共管理学院

北京市海淀区中关村大街 59 号

100872

电子信箱：dongkeyong@mparuc.edu.cn

董克用

中国人民大学公共管理学院院长、教授、博士生导师

中国人民大学人力资源开发与管理中心主任

谈判与冲突

——一门关于工作和生活的艺术

对于接受翻译本书的任务，我颇犹豫了一阵。一方面，本书所讲述的内容对于从事人力资源管理工作乃至一般管理工作的人非常重要；另一方面，相对于我过去翻译的那些教科书而言，谈判与冲突这种主题的书籍显得有些过于技术化，总觉得翻译这种书籍似乎有点“杀鸡用牛刀”意味，况且这种主题的书籍也并不像绩效管理和薪酬管理那样属于人力资源管理核心课程的范畴。说来也巧，当时我指导的在职 MPA（公共管理硕士）研究生徐欣提出想跟着我尝试做一做翻译的工作，以免荒废了她本科时打下的英文专业的功底。就这样，我的“贪心”和为学生提供学习机会的“善心”再一次把我“绑上了”翻译的这架“战车”。

甫一进入本书的翻译和校阅阶段，第 1 章的内容就深深地吸引了我，因为它告诉我：生活中到处都充满了人际互动，而人际互动实际上就是一个谈判的舞台。我们实际上在有意无意中介入了很多谈判，只不过有些是正式的，而更多的则是在我们还没有意识到的时候就已经开始并结束了。而我们谈判的对象不仅仅是商业上的对手或伙伴，也不仅仅是工作中的下级、同级或上级，还包括我们的家人和朋友。我很快意识到自己对冲突与谈判的理解太狭隘了，而且一下子就想起了自己曾经遭遇过的一些不愉快的家庭冲突和谈判场景（当然是那种试图去影响对方的非正式谈判）：和夫人的争执甚至拌嘴；教育女儿时偶尔的训斥；跟老人沟通一些事情时，由于说话不当给老人带来的不悦。这激起了我深入探究导致这些不愉快的场景出现的原因以及改善自己的谈判能力的好奇心。随着翻译和校阅工作的继续，谜底似乎在一点点揭开，尽管到现在为止，我还不敢说自己在处理冲突和进行谈判的能力方面有了很大提高，但觉得起码对这个问题认识深刻了许多。

回过头来想想，在翻译和校阅这本书的过程中，我归纳总结出了以下几点比较有感触的内容：

第一，谈判是一个努力去影响或说服他人的过程，谈判的目的并不是无论对方的最终处境如何，只要达到自己的目的就行。如果把谈判当成一场非输即赢的游戏，即使是在短期中能够占到便宜，从长期来看也未必是好事。

第二，并非所有的事情都可以谈判。不要以为任何事情都可以进行谈判，一些涉及感情、正义以及道德层面的事情，是不能拿来谈判的。

第三，冲突是谈判的前提，没有冲突就无须进行谈判。但冲突并非都是坏事，它既可能是破坏性的，也可能是建设性的。建设性的冲突对于创新活动以

及一个组织的发展是非常必要的，因此，因这种建设性冲突而产生的谈判活动也是有益的。

第四，谈判是个性化的，要想成为一位真正的谈判高手，首先必须真正了解自己。简单地模仿他人或刻意地学习一些谈判技术，是不可能让你成为一名真正的谈判高手的。

第五，谈判是一个非常复杂的过程。无论你是否意识到，很多因素都会影响谈判的有效性：参与谈判各方的人格特征、谈判方法、谈判风格、气质、知觉、利益、目标、需要、价值观、权力、文化差异；谈判问题的性质、冲突的实质、冲突可能产生的影响、谈判各方可以作出的其他选择；谈判各方劝说他人的能力，等等。

第六，正式的谈判可以划分为五个主要阶段：谈判准备阶段、导入阶段、开始阶段、激烈阶段、结束阶段，每一个阶段都有其独有的特征，同时也有需要注意的一些特殊事项。除此之外，要想不断提高自己的谈判能力，最好在每一次谈判过后对自己的表现做一次评估。

第七，谈判的基本规则可以概括如下：不要把谈判当作一场游戏；充分准备；了解自己的人格、行为倾向以及需要、目标以及权力；了解和评估谈判对手的人格、需要、权力以及行为等；遵循有效倾听、谈话、过滤信息以及观察的规则；不要让自己失控；总是去寻找共同利益和共同目标；知道继续谈判和中止谈判的时机；保持个人诚信，相信自己；永远不要和没有决定权的人去谈判；确定谈判所处的状况；尽可能迅速地把谈判成果加以书面化。

当然，希望一读本书就能让自己的谈判“功力”瞬间大增的实用主义人士可能会感到失望，因为本书所教授的是一种认识和思考谈判问题的框架，它实际上是一本指南，这本指南指明了提高处理冲突和谈判能力的方法，但是，要想成为真正的谈判高手，仅仅懂得和了解这些内容还远远不够，正如本书作者不断提醒广大读者的，还必须在实践中进行不断的练习、总结和反省，在这方面同样不要幻想有任何捷径可走。

最后想说的一点是，很多人一看到“冲突”和“谈判”这两个词，往往都把问题想象得过于正式和严肃，其实，正如本书开篇所言，冲突和谈判其实在生活和工作中到处可见，在人力资源管理专业人员的工作中也同样经常会遇到。比如，如何说服一位有离职意向的员工留下；如何安抚一位没有得到晋升的员工；如何与被裁员工就一些善后事宜进行商讨；如何与直线部门经理进行沟通，使他们认真做好所属员工的绩效考核工作；如何让领导心甘情愿地增加组织的培训和开发预算，等等。可以说，对于人力资源管理专业人员来说，阅读本书不仅有助于我们更好地胜任人力资源管理工作，而且有助于我们更好地了解自己，认识自己，从而提高自己的人际关系能力。

本书的翻译和校阅工作是很多人共同努力的结晶，徐欣对本书的初译稿做出了重要贡献，中国人民大学公共管理学院组织与人力资源研究所的硕士研究生田群艳、丰婧、刘汉坤、陈丽君参与了本书的初校工作，刘昕对全部内容进行了逐字逐句的复译和校阅。尽管我们已经非常认真和谨慎，但是由于时间和精力所限，问题和疏漏在所难免，期待广大读者对我们的工作提出中肯的意见和建议，以便在本书再版时能够做到精益求精。

谈判与冲突

通讯地址：北京市海淀区中关村大街 59 号 • 中国人民大学公共管理学院，
100872

办公电话：010—62519357

电子邮箱：liuxin@mparuc.edu.cn

刘昕

于中国人民大学求是楼

序 言

关于谈判的论述已经有很多，与其他关于谈判的著作相比，本书在许多方面可以说是独树一帜。读者可以很容易注意到本书所具有的两个鲜明特点：一是本书不仅强调了在谈判过程中隐含的心理学因素和社会学因素，而且强调了谈判者个人方面的因素。二是本书所包含的信息量非常大，同时所提供的解释也非常充分。其他一些涉及谈判主题的著作往往只是就谈判的概念和规则进行讨论，而本书却在对谈判机制本身进行讨论的同时，努力探究导致谈判的原因（即冲突）以及谈判所要达成的终极目标（即说服）。此外，本书还深入探讨了如何在实践中运用一些与谈判有关的概念。无论您是一位在校的本科生，还是一位职场人士，本书所提供的这些信息都将有助于您深入理解有效谈判的艺术。

本书的一个基本理念就是，对于某一次谈判的成功产生影响的因素并不是单一的；同时，在理解、掌握和运用有效的谈判原则方面，也同样不是只有一种方法。像其他人类的交流和互动活动一样，谈判也是一件非常个性化的事情。

本书运用一些心理学和社会学理论来作为实用的指导，对人们头脑中已经形成的一些先入为主的观念以及自发性行为提出质疑和挑战，从而转变读者对谈判的想法，同时改变他们的谈判方法。事实上，如果一个人按照与他自己的人格和性格不一致的某种方式来做事情，就很难变得真正有效。本书的目标就在于，从作者本人的经验以及冲突、谈判、说服领域中其他一些专家的经验中提炼出最好的建议，并把这些建议与心理学和社会学领域中丰富的基础知识完美地融合在一起。

许多关于谈判的著作从表面上看都是在主张一种双赢的谈判方式，但是只要看看这些书的内容就可以发现，它们实际上着重论述的还是不利于合作风格形成的操纵性、强力性谈判策略，而这种策略与许多人格类型的人进行互动的风格是不一致的。因此，本书的重点和主旨就是鼓励读者自觉形成一种个性化的、有效的谈判战略。为了有效完成一场合作性的双赢谈判，就必须了解人的行为以及人的沟通方式，当然，最重要的还是必须首先了解自己。本书包括了解人的行为、沟通方式以及自己的一系列策略，以及对这些内容进行评价的知识基础。此外，本书还包括一些练习、自我评估工具、举例以及用于练习的实际问题案例。

本书既适用于冲突和谈判方面的课堂教学，也适用于对专业人士和高层管理者的培训。为了将复杂的问题很好地组织起来并使之简化，本书做出了大量的努力。作者衷心希望读者能够发现本书所提供的资料对他们锻炼自己的谈判技

巧——无论是进行个人谈判的技巧，还是代表组织进行谈判的技巧——是很有帮助的。

教师可以从 Prentice Hall 出版社或培生教育公司设在当地的代表处或者到网站 www.prenhall.com 上下载，获取教师指导手册，这份手册上有关于各章未提供的那些材料的答案。

引 言

在这里，我们简要介绍一下本书的结构，从而在大家朝着构建个性化的有效谈判策略这个目标开始进发之前，给大家提供一个指导。在本书中，我们从广义上研究谈判，将其视为一种人类的交流和互动活动。因此，我们在理解谈判的时候会认为，对人类的交流互动活动产生影响的所有因素也会同样对谈判产生影响。

想把人类的交流互动活动与牵扯其中的人完全割裂开来是根本不可能的！每个人在获取、感知、加工信息方面以及在学习的方式上都是存在差异的。而这些方面的差异以及我们所要探究的其他一些影响因素，都会对每个人所作出的反应、决策以及所进行的沟通交流产生影响。交流和互动是个人化的。谈判也是个人化的。

由于谈判具有个人性质，而在谈判时又必须与他人进行交流和互动，因此，学习如何进行有效谈判的第一步，就是增加你对你自己和他人的了解。本书的一大重点就是帮助读者增加这方面的认识。本书的另外一个侧重点是探索谈判的全貌。也就是说，我们把冲突视为谈判的前因。当然，我们也会研究谈判本身。不过，我们对谈判进行研究的重点放在了劝说的艺术方面——而这是谈判的最终目的或根本目的。

心理学和社会学的很多原则和理论都可以帮助我们了解人类——了解个体的人以及他们之间的互动。因此，我们会回顾一些这样的理论，让这些理论来帮助我们更为深入地理解应当如何了解自己和他人，如何说服别人。

在第1~7章中，我们主要考察谈判行为所具有的一些基本特征，以及这些特征是如何对人类的交流和互动产生影响的。第1章将帮助读者设计一个改善自己的谈判能力的计划。第2章将使读者有机会来分析自己的一些会对自己的谈判行为产生影响的重要人格特征。第3章将对关于冲突的主要思想流派进行考察，从而使读者能够运用冲突、混乱、复杂性和系统理论来对自己的谈判态度和谈判方式进行评估。我们将探究诊断、分析、管理和使用冲突的方法。第4章则把人格、冲突方式与谈判风格联系在一起。第5章描述了几种主要的谈判性格。我们确定了从某些特定的谈判性格中可能会衍生出来的行为。在这一章，读者也同样有机会进行自我评估。第6章回顾了有效沟通的基本原则，同时考察了哪些力量把人们拉到一起，又有哪些因素会导致人们产生分歧。第7章则讨论了谈判中的文化和性别差异问题。

在第8~10章中，我们分析了谈判的利益和目标，并且深入考察了一些有助于我们理解谈判中的知觉和权力的重要性的心理学理论。我们还讨论了如何为谈判中的心理博弈做好准备。

在第 11 章中，读者将有机会判定自己的坚持己见指数。我们分别考察了如何对被动、敌意心理以及愤怒进行控制，并为读者培养自己的坚持己见的建设性技能提供了练习的机会。在第 12 章中，我们对一些与劝说的原则有关的认知心理学理论进行了研究，并提出了有助于读者培养自己的劝说技能的相关指导方针。

在第 13 和 14 章中，我们进一步把在前面几章中讲述过的那些心理因素和社会因素纳入到谈判的基本框架之中。我们确定了谈判过程中的几个不同阶段，介绍和确定了为详细研究谈判过程而必须了解的若干基本概念和术语，确定了有效沟通的若干基本原则，并指出了一些常犯的错误。我们在第 14 章中还讲述了如何做好谈判前的准备工作。

在第 15 和 16 章中，我们提出了为制定某种特定的谈判技术和谈判战略而可以采取的一些策略。读者在这两章中将能够学会应该在什么时候使用以及如何使用这些策略，并且还能够了解到，当你的谈判对手使用这些策略时，你应当如何应对。我们在这两章中进行了对谈判中的道德问题以及团队使用问题的讨论。

在第 17 章中，我们把在前面讨论过的基础知识与人际交往的两个强有力的领域——领导力和公共关系联系在一起。我们简要解释了对于有效的公共关系和领导力建设来说，有效的沟通技巧为什么是必要的。在第 18 章中，我们还讨论了在冲突中出现第三方介入的若干模式。这些内容一方面可以帮助读者选择不同的介入模式，另一方面也有助于读者培养自己的介入技巧。

在第 19 章中，我们讲述了有助于读者建立个性化的谈判策略和谈判技术的各种概念。我们将在前面的章节中讲述的心理学、社会学的内容以及谈判的原则整合在一起。在第 20 章中，我们为读者提供了为评估自己的谈判有效性而可以持续运用的一些关键点。附录 A 为读者提供了一些可以阅读和使用的补充资料。除了本书各章中的练习和小案例，我们还在附录 B 中增加了一些便于读者开发自己的谈判技能的谈判案例。

在学习这些材料的时候，如果读者能够遵循以下指导原则，则学习的效果将会得到进一步的增强。

(1) 在评估我自己当前的态度、价值观、信念、人格特点以及习惯的时候，我将保持绝对的诚实。

(2) 我相信自己有能力完成学习并提高自己。

(3) 要想改善自己在人际交往以及谈判方面的有效性，就需要经历学习、理解以及练习、练习、再练习这样一个过程。

祝愿大家愉快地学习。请记住，你拥有自己的独特个人力量，你拥有按照自己的选择开发自己的力量。

教学支持说明

Higher Education website as follows (高教品牌及网址如下):

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Prentice Hall | http://www.prenhall.com |
| 2. Addison Wesley | http://www.awl.com |
| 3. Benjamin Cummings | http://www.awl.com |
| 4. Longman | http://www.ablongman.com |
| 5. A&B | http://www.ablongman.com |
| 6. Merrill Prentice Hall | http://www.prenhall.com |

欲获取相关《教学支持资料》的教师烦请填写如下情况调查表,以便您及时获得此教学辅导材料。

情况调查表如下所示:

证明

兹证明_____大学 (University) _____系/院 (Department) _____
_____学年/学期 (Term) 开设的_____课程, 采用_____
出版社出版的_____ (英文原版, 影印版或中文版) 作为主要教材。任课教师为_____
_____, 学生_____个班共_____人, 年级/程度 (Year/Level): _____。任课教师需
要与本书配套的教师指导手册。

原版书信息:

英文书名 (Title): _____

版次 (Edition): _____ 作者 (Author): _____ 书号 (ISBN): _____

姓名 (Name): _____ 性别 (Gender): _____ 职称 (Title): _____

电话 1 (Tel): _____ 电话 2 (Tel): _____

传真 (Fax): _____ 手机 (Mobile): _____

E-mail 1: _____ E-mail 2: _____

联系地址 (Add): _____ (该项请用中文填写)

邮编 (Zip Code): _____

系/院主任: _____ (签字)

(系/院办公室章)

____年____月____日

培生教育出版社集团北京办事处

北京市中关村大街甲 59 号文化大厦 1006 室 100872

Tel: (8610) 82504008 Fax: (8810) 82509915

E-mail: service@pearsoned.com.cn

出教材学术精品 育人文社科英才

中国人民大学出版社读者信息反馈表

尊敬的读者：

感谢您购买和使用中国人民大学出版社的_____一书，我们希望通过这张小小的反馈表来获得您更多的建议和意见，以改进我们的工作，加强我们双方的沟通和联系。我们期待着能为更多的读者提供更多的好书。

请您填妥下表后，寄回或传真回复我们，对我们的支持我们不胜感激！

1. 您是从何种途径得知本书的：

☐ 书店 ☐ 网上 ☐ 报刊 ☐ 朋友推荐

2. 您为什么决定购买本书：

☐ 工作需要 ☐ 学习参考 ☐ 对本书主题感兴趣

☐ 随便翻翻

3. 您对本书内容的评价是：

☐ 很好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 很差

4. 您在阅读本书的过程中有没有发现明显的专业及编校错误，如果有，它们是：_____

5. 您对哪些专业的图书信息比较感兴趣：_____

6. 如果方便，请提供您的个人信息，以便于我们和您联系（您的个人资料我们将严格保密）：

您供职的单位：_____

您教授的课程（教师填写）：_____

您的通信地址：_____

您的电子邮箱：_____

请联系我们：

电话：62515732 82501704

传真：62514775

E-mail: rdcbsjg@crup.com.cn http: //www. rdgj. com. cn

通讯地址：北京市海淀区中关村大街甲 59 号文化大厦 15 层 100872

中国人民大学出版社工商管理出版分社

目 录

- 第 1 章 谈判的定义及其构成..... 1
 - 所有的人际互动都是谈判..... 2
 - 谈判的个人化本质..... 4
 - 并非所有的事情都可以谈判..... 4
 - 影响谈判绩效的有意和无意决定因素 5
 - 你不知道的事情会伤到你..... 5
 - 谈判的构成..... 6
 - 如何培养有效的个人谈判力..... 6
 - 制定有效的个人谈判战略的总体步骤..... 7
 - 开始学习谈判..... 8
- 第 2 章 人格 10
 - 为什么了解自己的人格如此重要 11
 - 人格的定义：尚未达成共识 11
 - 影响谈判方法和谈判性格的人格因素 12
 - 学习理论与自我评估 12
- 第 3 章 冲突 28
 - 要事当先 29
 - 冲突：它是什么？它在哪儿发生 30
 - 个人应对谈判和冲突的方法 31
 - 关于态度的另一个练习 32
 - 关键词：态度、观点、方法和风格 33
 - 与冲突有关的社会学思想流派 33
 - 建设性冲突和破坏性冲突 34
 - 冲突、混沌和复杂性理论 35
 - 冲突诊断的系统方法 35
 - 冲突诊断举例 37
 - 在简单和复杂情境中的系统思维 39
 - 通过谈判管理、运用和解决冲突 40
 - 完成冲突应对方法评估并制定计划 42
 - 练习 43

第4章 谈判风格	47
评估自然谈判风格和习惯性谈判风格	48
四种主要的谈判风格	52
分配型和整合型	55
评估结果分析	55
选择合适的风格	57
学习创造力	58
人格、利益、目标、情境和其他因素间的动态相互作用	59
第5章 几种主要的谈判性格	62
人格的分类	63
四种主要的偏好	64
感知他人	65
行为预期	66
四种主要的谈判性格	66
人格的其他相关方面	69
评估你的主要谈判性格	69
第6章 谈判中的沟通	73
沟通过程	75
谈判中有效倾听的原则	76
谈判中有效讲话的原则	76
过滤信息	77
培养信息过滤技能的实例	78
当谈判中出现冲突时	79
观察	79
身体语言	80
电子沟通	84
第7章 文化差异与性别差异	87
文化是什么	88
国家文化的划分方法	89
文化维度与人格之间的关系	90
文化差异及其对谈判的影响	90
关注谈判中的性别差异	92