

XIAN DAI TAN PAN XUE

交际字丛书
李元授 主编

现代谈判学

张强



华中理工大学出版社

XIAN DAI TAN PAN XUE

交际学丛书
李元授 主编

现代谈判学

张强

华中理工大学出版社

(鄂)新登字第 10 号

图书在版编目(CIP)数据

现代谈判学 / 张强

武汉:华中理工大学出版社, 1996 年 10 月

ISBN 7-5609-1395-4

I. 谈…

II. 张…

III. 现代谈判学

IV. C912.3

现代谈判学

张 强

责任编辑 郭惠华

*

华中理工大学出版社出版发行

(武昌喻家山 邮编:430074)

新华书店湖北发行所经销

华中理工大学出版社照排室排版

中南三〇九印刷厂印制

*

开本:850×1168 1/32 印张:10 插页:2 字数:250 000

1996 年 10 月第 1 版 1997 年 9 月第 2 次印刷

印数:5 001—8 000

ISBN 7-5609-1395-4/C·25

定价:12.00 元

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

内 容 提 要

本书运用谈判学的科学理论,论述了成功谈判的一般规律;从谈判者的必备素质入手,阐明了谈判原则、谈判策略、谈判信息、谈判思维、谈判语言艺术、谈判心理、谈判程序、谈判观察和谈判效果等方方面面,还介绍了不同国家谈判者的风格特点。体系完整,内容丰富,文笔流畅,可读性强。可供有关专业的师生和各行各业参与各种谈判事宜的人员学习、参考。

0A7 51/03

序

武汉大学新闻学院教授、信息传播与现代交际研究中心主任李元授先生从1984年起,就在作为社会科学工作者责任心的督促下,为了配合改革开放的伟业,开始钻研交际学。12年来孜孜不倦,终于有成。他主编的《交际学丛书》的出版,对我国人民个人的自我发展与完善,对社会关系的和谐、稳定和进步,对改革开放政策的顺利实施,以及对促进我国与其他国家的友好与互利交往,都将是有意义的。承他信任,邀请我为该丛书作序。我虽然没有研究过交际学,但作为一位老社会学工作者,感到不便推辞。这里,我着重就研究交际学的重要意义谈点自己的看法。

在《劳动在从猿到人转变过程中的作用》一文中,恩格斯精辟地论述了劳动如何使作为人类祖先的某种高度发展的类人猿摆脱用前肢帮助行走的习惯,渐渐直立行走,手和脚的运用出现某种分工;如何逐渐改造这种类人猿的喉头和脑髓,使之变为人的发音器官和人脑,从而创造了人和人类社会。但是,由于该文的主要目的在于论证劳动在创造人和人类社会过程中的重大作用,对于在创造人和人类社会过程中的另一重大因素——社会交往,恩格斯却只是顺便提到,没有作充分的论述。实际上,没有类人猿群个体之间的交往,没有猿人的人际交往,没有社会生活,人和人类社会,甚至人的生产劳动,也是不可能形成的。恩格斯说,“我们的猿类祖先是一种社会化的动物”。这就说明了类人猿群个体之间的交往。但是,社会化的动物不只是类人猿,还有其他社会化的动物,蚂蚁、蜂、猿猴等,是最明显的例子。但是,蚁群、蜂群、猿猴群个体之间的交往和它们的营生活动是基于本能,难

以发展和提高。只有作为人类祖先的类人猿的营生活动和它们用以积累和增加经验的相互交往，才使手和脚逐渐分工，而且，“随着手的发展，随着劳动而开始的人对自然的统治，在每一个新的进展中扩大了人的眼界。他们在自然对象中不断地发现新的、以往所不知道的属性。另一方面，劳动的发展必然促使社会成员更紧密地互相结合起来，因为它使互相帮助和共同协作的场合增多了，并且使每个人都清楚地意识到这种共同协作的好处。一句话，这些正在形成中的人，已经到了彼此间有些什么非说不可的地步了。需要产生了自己的器官：猿类不发达的喉头，由于音调的抑扬顿挫的不断加多，缓缓地然而肯定地得到改造，而口部的器官也逐渐学会了发出一个个清晰的音节”。

虽然恩格斯由上面这段话只作出“语言是从劳动中并和劳动一起产生出来的”的结论，但我们也可以从中清楚地看出，社会成员之间的交往，也是形成人类语言必不可少的因素。而且，因为有了语言以及后来的文字这种只有人类具有的交际工具，才使人际交往更加超出本能的范畴，而使人类与动物的距离愈来愈大。所以恩格斯又说，“人是一切动物中最社会化的动物”；“由于手、发音器官和脑髓不仅在每个人身上，而且在社会中共同作用，人才有能力进行愈来愈复杂的活动，提出和达到愈来愈高的目的”。这样，人才能摆脱动物那种本能地利用自然的状态，有意识地改造自然，逐渐创造出丰富多采的文化。

由此可见，人的猿类祖先之间的交往和人际交往，在人和人类社会的形成和发展过程中，其作用与劳动一样，是不可缺少的。劳动促成社会交往，社会交往提高劳动水平。

不仅如此，人类发展到今天，虽然生而具有发展为现代人的潜能，但从婴儿成长为一个具有一般身心健康水平的成年人，如果不通过人际交往，没有社会生活，这种潜能是发挥不出来的。国外社会学界在这方面作过不少研究，他们收集的关于“脱离人类社会成长的人”——在动物中或在幽闭环境中成长起来的人——

的材料,有力地证明了人际交往对于人格发展的不可缺少的作用。1828年在德国纽伦堡被人发现的卡什帕尔·霍谢尔,据其身上所带的一封信上说,生于1812年,是一位匈牙利农民在其茅屋门口拾到的,后被养在一个既低且黑的地窖里,少与人交往,甚至给他送食物饮料的人的面孔也未见过。因此,到16岁在纽伦堡被发现时,连行走都很困难。他不会说话,别人和他讲话时他听不懂;对周围发生的一切无动于衷,对社会习俗茫然;不辨男女和动物种类,第一次见到火时将手伸进火中,也不害怕刀剑。他没有距离概念,将图画雕塑等同于植物。他的听觉与触觉开始时很灵敏,但不久便迟钝起来。他似乎缺乏性的本能,对宗教仪式意义更不理解。总而言之,他的身心发展水平远远低于一个16岁的正常青年。体格检查证明他的脑髓很小,但没有不正常之处;他的身心缺陷完全是缺乏人际交往造成的。

德国人劳伯尔收集了许多猎人发现的野人的报道。比如黑森男童,1341年发现时他用四肢和狼群一起奔跑,被捕捉后他不停地活动,完全不能适应文明生活,直到死时仍然如此。又如松吉女孩,1731年从法国沙隆附近森林中走出来,人们猜想她大约9岁,手持一棍棒,打死了一条攻击她的狗。她攀树如猴,像松鼠一样爬墙与屋顶,并在上面筑巢而居。她捕鱼生吃,以叫喊作为语言。1747年以后学了一点法语、家务活和刺绣。

此外,还有一种被监护人禁锢的儿童。《美国社会学杂志》1940年元月号上金斯利·戴维斯的《一个极端脱离社会的儿童》,介绍了一个实例。安娜5岁时被人在宾夕法尼亚州一个小城20多公里外的一个农舍的二楼发现。当时,她被楔牢在一个小房的旧椅子中,身体不能活动;面无表情,亦无笑意,似乎不具备人的感情。经调查,她是1932年3月6日出生的私生子,大约16个月时由其母偷偷养着,直到被发现。后由县慈善机构抚养9个月,会笑了,但仍不能说话,反应极其迟钝。

以上这些事例表明,不参与人际交往,即使是正常婴儿,也

不能发展成为身心健全的成人。

由此可见，人类的形成和发展，个人的成长过程，都离不开人际交往。

从文化人类学观点看，文化的繁荣昌盛主要也有赖于人际交往。因为大多数文化人类学家认为，虽然每一个文化群体无论怎样原始，都倾向于致力自己的文化建设，但是群体之间的借鉴乃是文化内容得以丰富的主要过程。美国文化人类学家克拉克·威斯勒说：“在人类社会，模仿起着巨大作用，这在今天已是起码的常识；人们甚至据此建立起一些社会发展理论。它在文化传播中的作用一直受到注意。从根本上说，这是人与生俱来的一种自然行动，但它也可以理性化，就像在深思熟虑的抄袭或借鉴行为中那样。……我们必须记住，我们美国人也主要是些模仿者。而且如我们刚才所论证的，获取文化的压倒一切的方式一直是模仿其他民族的文化特征。这是一种自然界的秩序。因为，如果每一个民族都不得不独自创造其自身文化的一切方面，人们将不能确知需要多少年代才能达到目前世界文化的水平。……实际上，如果没有模拟的功能，就难以设想人类如何可以创造文化，因为文化的延续，是由群体的年轻一代模仿年老一代而实现的。”^①

由于深谙文化借鉴的重大意义，威斯勒断言：“首先，我们必须透彻了解世界上其他各民族的所作所为，即必须研究他们的文化。如果我们发现某些优于我们的文化特征，我们就要将之变成自己的。这样做，不是牺牲我们的个性，只是利用环境提供给我们的便利，不是抛弃我们自己的文化，只是在我们旧文化整体中植入新的、更好的组成部分。”^②

的确，我们静下来想一想，如果我们不通过相互交往学习其他文化的长处，我们的日常生活是如何贫乏、落后和艰难。清早

^{①②} C. Wissler, *Man and Culture*. New York: Thomas Y. Crowell Company, 1938. 205~206, 210

起来，我们将没有自来水洗脸、冲淋浴，没有牙刷牙膏刷牙，没有电动剃须刀剃须，没有现代化妆品化妆，也没有抽水马桶可用，厨房里没有煤气炉、抽油烟机。早餐中也不会有咖啡和面包。出门去，我们只能穿土布衣、布鞋，不会有汽车、摩托车甚至自行车代步上班、上学校，办公室里不会有电话，教室里没有电化教学设备。写字只能用毛笔，更谈不上复印机和电子计算机。一切现代自然科学的教学活动将与我们无缘，许多社会科学学科我们也无从知晓。到了晚上，将没有电灯、电影、电视、录音机、录像机可享受，睡觉不会有席梦思床。我们将不会有用钢筋混凝土建筑的楼房可住，房子里不会有冷暖空调、塑料地板，也不会有洗衣机等等。与远地亲友交往，不会有现代的交通工具和邮电系统。娱乐方面，将听不到交响乐，看不到足、篮、排、羽毛球等类比赛。当然，外国人如不向我国文化学习，他们生活中与纸、火药、指南针、印刷术有关的各种内容将无从谈起，也尝不到可口的中国菜。日本和韩国还不会有现在所用的文字。

人际交往是相互模仿、学习的前提，所以文化的繁荣昌盛主要有赖于人际交往。

综上所述，在人、人类社会、文化的起源和发展以及个人的成长过程中，人际交往都是不可或缺的。不过，像空气和水对人类生活不可缺少一样，只有对它们进行研究、了解其性能以后，才能更好地利用它们，以使其有益于人类生活；对人际交往或交际，也只有对它进行研究，了解其运行规律以后，才能利用它促进人、人类社会和文化的发展。

这就是研究交际学的重大意义。

70年代末以来，我国进入了一个改革开放、建设具有中国特色的社会主义的时期。改革意味着一系列人际关系的调整，开放意味着我国与世界上其他国家的关系更加活跃而密切。这就更加强了研究交际学的迫切性。

除研究交际学的重要意义外，这里提出两点浅见供交际学研

究工作者参考。第一，人际交往范围十分广泛，涉及问题非常复杂，为便于研究，是否可将人际交往分为广义与狭义两方面。广义的人际交往，包括人与人之间因相关身分而产生的比较正常的、固定的联系，比如夫妇、父母子女、兄弟姐妹、师生、同学、同乡、上下级之间的联系，和人与人之间有意识有目的的相对特殊而不太牢固的联系，比如恋爱、交朋友、谈生意、做广告、公关活动、集会结社、参观访问、外交谈判、国际会议等等。狭义的人际交往，则仅指后者。交际学固然要研究广义的人际交往，但主要的研究对象，则应是狭义的人际交往。第二，不同的交际动机与目的，对人和人类生活的影响十分不同。马克思、恩格斯的交往以及他们与其亲密同志之间的交往，是为了全人类的解放；毛泽东与周恩来的交往以及他们与其亲密同志之间的交往，是为了推翻压在中国人民头上的三座大山，并进而为解放全人类服务。希特勒、墨索里尼、东条英机之间的交往，则是为了奴役全世界人民。荣毅仁为组织中信公司从事的交际活动是为改革开放事业服务，而沈太福组织长城公司从事的交际活动和那些从事权钱交易的官僚们，则是为了骗取钱财供自己享乐。真正的现代企业家的公关活动固然是为了赚钱，但也有利于中国经济发展和提高人民生活水平，而那些从事假冒伪劣商品生产的人们的交际活动，则只是为发不义之财，害人又害己。严肃的学者写书是为了向读者传授知识、教育人和给人以美的享受，不负责任的编书和编词典的人，则是为了名利和提取，而且给人以错误的知识。人间有忠贞的爱情，但也有交际花的游戏人生和蓝胡子（法国民间故事中6次杀妻谋财的恶人的别号）多次恋爱结婚杀妻谋财的故事。总之，我认为交际学应分清这些动机与目的不同的人际交往，歌颂对人和人类社会有益的交际，谴责那些有害的人际交往。

英国剑桥国际传记中心鉴于李元授教授在新闻信息传播研究、交际学研究诸方面的科研成果，给李教授发来邀请函，决定在《国际著名知识分子词典》中为其立传。这里谨祝贺李教授获

此殊荣，并预祝他在其科研领域中不断取得新的科研成果。

刘增贻

1996年5月18日于珞珈山

目 录

第一章 现代人怎样认识谈判	(1)
第一节 概论	(1)
一、谈判学的基本特征与主要内容	(4)
二、谈判学的研究学习方法与基本要求	(6)
第二节 谈判的基础、要素与分类	(9)
一、谈判活动的存在基础	(9)
二、谈判活动的基本要素	(10)
三、谈判活动的主要类别	(11)
第三节 谈判学的产生与发展	(17)
一、谈判学的产生背景	(18)
二、当代主要谈判理论简介	(21)
第二章 学会做成熟的谈判家	(34)
第一节 时代呼唤谈判家	(34)
一、现代谈判者的一般特征	(35)
二、谈判者的基本素质	(40)
三、谈判能力的培养与提高	(44)
四、谈判者的职业要求	(56)
第二节 谈判角色对谈判活动的影响	(57)
一、谈判角色的学习与认知	(58)
二、谈判角色行为分析的重要性	(61)
三、角色感情对谈判的影响	(64)
第三章 现代谈判结构与谈判过程	(66)
第一节 谈判结构	(66)
一、谈判结构的内涵	(66)

二、谈判背景	(70)
第二节 谈判过程	(73)
一、探询阶段	(73)
二、准备阶段	(76)
三、接触阶段	(78)
四、磋商阶段	(79)
五、小结或休会阶段	(82)
六、终结阶段	(83)
第四章 谈判思维的艺术	(88)
第一节 谈判思维障碍	(88)
一、谈判思维障碍的表现形式	(88)
二、导致谈判思维障碍的主要原因	(91)
第二节 典型的谈判思维方式	(94)
一、心理状态对谈判思维活动的影响	(95)
二、谈判者的心理状态要求	(97)
三、几种典型的谈判思维方式简介	(98)
第五章 谈判语言的艺术	(122)
第一节 谈判语言的类型及其特征	(122)
一、谈判语言分类	(123)
二、影响谈判语言运用的主要因素	(126)
三、谈判语言的表达要求	(126)
第二节 谈判语言的辅助手段	(127)
一、姿态与风度	(128)
二、视觉工具的运用	(130)
三、重视秘书的作用	(130)
第三节 谈判语言运用的技巧	(131)
一、倾听的技巧	(131)
二、提问的技巧	(136)
三、回答的技巧	(144)

四、叙述的技巧	(147)
五、说服的技巧	(149)
六、辩论的技巧	(151)
七、拒绝的技巧	(156)
第四节 幽默语言在谈判中的特殊作用	(158)
一、幽默语言的特点	(158)
二、幽默语言在谈判活动中的作用	(159)
三、幽默感的培养	(163)
第六章 行为语言在谈判中的运用	(165)
第一节 谈判者怎样看待行为语言	(165)
一、行为语言产生的心理基础	(166)
二、行为语言的认知	(169)
第二节 行为语言的观察与运用	(179)
一、行为语言的观察	(180)
二、行为语言的运用	(194)
三、行为语言的训练	(195)
第三节 交往空间与谈判环境	(197)
一、交往空间的基本概念	(197)
二、西方关于个人交往空间的划分	(198)
三、谈判环境对谈判者的心理影响	(200)
第七章 谈判信息	(203)
第一节 谈判信息的特征与相互演化	(203)
一、谈判信息具有的特征	(203)
二、谈判信息的相互演化	(205)
第二节 谈判信息的搜集与识别	(206)
一、谈判信息的搜集	(206)
二、谈判信息的识别与分析	(211)
第三节 谈判信息的传递与保密	(216)
一、谈判信息的传递	(216)

二、谈判信息的保密	(222)
第八章 谈判策略	(226)
第一节 谈判需要理论	(226)
第二节 原则谈判法	(229)
一、原则谈判法的基本思想	(230)
二、把人与问题恰当地分开	(232)
三、重点放在利益上,而不是立场上	(239)
四、努力寻求多种有益的解决办法	(241)
五、坚持客观的标准	(242)
第三节 谈判圈理论	(245)
一、“谈判圈”的概念	(245)
二、谈判层次的划分	(248)
三、信息是谈判者的财富、谈判圈的纽带	(249)
四、谈判不仅是个人的较量,更是团体的较量	(250)
五、专家制定方案,领导进行决策	(251)
六、谈判圈的运转	(252)
第九章 大型谈判的准备与议程控制	(254)
第一节 大型谈判的准备	(254)
一、大型谈判准备工作的内容	(254)
二、模拟谈判的举行	(257)
第二节 大型谈判议程的控制	(259)
一、把握谈判议程的基本原则	(260)
二、谈判议程的实施与检查	(262)
三、对议程进行作业控制的技巧	(264)
第十章 谈判僵局	(267)
第一节 谈判僵局的利用	(267)
第二节 谈判僵局的调停与仲裁	(270)
一、调停者与仲裁者的独特作用	(273)
二、调停者与仲裁者应具备的素质	(274)

第一章 现代人怎样认识谈判

第一节 概 论

现代人必须具备的基本能力之一便是谈判能力。谈判能力最能综合反映一个人的交际能力、交流与沟通的水平、思维的艺术与行为的技巧。谈判能力也最能综合反映一个组织或团体的协调能力、变通与配合的能力、对事物的变化把握与控制的能力。随着社会、政治、经济竞争的加剧和文明的进步与发展，将会有更多的人步入谈判领域。社会对现代人谈判能力的要求会日益提高。自从 80 年代中期以来，我国对谈判学的注目、研究与迅猛增长的对其学习、运用的发展势头，从一个侧面反映了生活在现代社会中的人们对于提高自身谈判能力和谈判水平的紧迫意识。

谈判有着悠久的历史。自从人类有了社会交往活动以来，就有了谈判。部落相争、商品交换、劳动的社会化、领土归属、人质问题、劳资纠纷、外交关系、妇女权益等等，有越来越多的争议需要解决，人类为了获得协调的发展，便产生了与之相应的解决争议的办法，如各种传统惯例、规章制度、法律仲裁、市场机制、战争、强权干预、谈判等等。过去，谈判只是作为解决争议的较为有限的手段之一而存在的。人类社会发展到今天，交流、理解、沟通与协商成为人类历史发展的大趋势，谈判作为一种有效的手段比以往任何时候都更加广泛地运用到了社会生活的各个领域。有关资料表明，在发达国家中有 10% 以上的人每天都直接或