

商务谈判

(原书第5版)

Essentials of Negotiation

(5th Edition)

罗伊 J. 列维奇 (Roy J. Lewicki)

俄亥俄州立大学

(美) 戴维 M. 桑德斯 (David M. Saunders) 著

加拿大皇后大学

布鲁斯·巴里 (Bruce Barry)

范德堡大学

程德俊 译



机械工业出版社
China Machine Press

管理教材译丛

商务谈判

(原书第5版)

Essentials of Negotiation

(5th Edition)

罗伊 J. 列维奇 (Roy J. Lewicki)

俄亥俄州立大学

(美) 戴维 M. 桑德斯 (David M. Saunders) 著

加拿大皇后大学

布鲁斯·巴里 (Bruce Barry)

范德堡大学

程德俊 译



机械工业出版社
China Machine Press

现实生活中，谈判无处不在。谈判能力是一种可以横向和纵向发展自己的能力，对于这种能力，不仅可以通过积累社会经验来获得，也必须有一定的理性认识做基础。本书采用循序渐进、图形和案例相结合的方法，对谈判的基本原理、过程、框架、谈判者的特征、跨文化的谈判过程以及冲突的解决等问题进行了透彻的阐述。

本书的适用人群很广泛，包括高等院校工商管理专业和贸易类专业师生、企业中高层管理者、商业人士、政府官员和行政管理人员，以及希望提高自己谈判能力的各界人士。

Roy J. Lewicki, David M. Saunders, Bruce Barry. Essentials of Negotiation, 5th Edition.
ISBN 0-07-353036-0

Copyright © 2011 by The McGraw-Hill Companies, Inc.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) and China Machine Press. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2012 by McGraw-Hill Education (Asia), a division of the Singapore Branch of The McGraw-Hill Companies, Inc. and China Machine Press.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字翻译版由机械工业出版社和麦格劳-希尔教育（亚洲）出版公司合作出版。

版权 © 2012 由麦格劳-希尔教育（亚洲）出版公司与机械工业出版社所有。

此版本经授权仅限在中华人民共和国境内（不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区）销售。未经出版人事先书面许可，对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播，包括但不限于复印、录制、录音，或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本书封底贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签，无标签者不得销售。

封底无防伪标均为盗版

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目 (CIP) 数据

商务谈判 (原书第 5 版) / (美) 列维奇 (Lewicki, R. J.), (美) 桑德斯 (Saunders, D. M.), (美) 巴里 (Barry, B.) 著; 程德俊译. —北京: 机械工业出版社, 2012. 8
(管理教材译丛)

书文原名: Essentials of Negotiation

ISBN 978-7-111-39276-7

I. 商… II. ①列… ②桑… ③巴… ④程… III. 商务谈判-教材 IV. F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 173354 号

机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 王金强 版式设计: 刘永青

冀城市京瑞印刷有限公司印刷

2012 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

185mm × 260mm · 14.75 印张

标准书号: ISBN 978-7-111-39276-7

定价: 39.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 88379210; 88361066

购书热线: (010) 68326294; 88379649; 68995259

投稿热线: (010) 88379007

读者信箱: hzjg@hzbook.com



献 词

谨以此书献给所有在谈判、仲裁和冲突解决领域工作，并致力于创造一个和谐世界的专家们。

还要献给我的朋友、同事兼合作者：约翰 W. 明顿（John W. Minton, 1946—2007）。

译者序

谈判是解决相互依赖的各方之间所具有的矛盾和冲突的一种方法。当然，解决冲突的方法还有武力、权威、调解和法律等其他方式。但无疑，谈判是一种能够达成双方利益要求、实现双赢的更有效的方法。除了市场中处理企业之间的交易时，我们需要进行谈判。在组织中，依赖和矛盾也是无所不在的。时刻困扰着很多职业经理人的问题就是如何处理好相互依赖的同事之间的矛盾和冲突。作为一名有效的管理者，谈判和调解能力是领导能力的核心。正因为如此，谈判学是几乎所有美国著名大学 MBA 教育所开设的必修课程，也是最受学生欢迎的一门课。同时，法学院、政府管理学院、国际关系学院等其他一些院系也都开设了相关的谈判和冲突处理方面的课程。本人在美国康奈尔大学约翰逊商学院访问时，就发现 MBA 课程设置中组织行为学方向的唯一必修课程就是谈判学。当然，其著名的工业与劳动关系学院也开设了大量的谈判和处理管理方面的课程。除了一般意义上的谈判学，还开设了集体谈判、劳资冲突处理等方面的课程。我在参加哈佛商学院每年开设的“以参加者为中心的教学方法”培训项目中，也发现哈佛商学院 MBA 一年级的必修课程中包括了谈判学。二年级还有“决策”、“新企业谈判”、“权利与影响”以及“商谈复杂交易”等一系列以谈判为主题的课程。当然，在美国著名商学院所开设的相关课程也有一些差别，最常见的还有“谈判与决策”、“谈判与冲突解决”、“管理谈判”、“国际谈判”、“合作、冲突及谈判”等。

为什么谈判学在美国商学院如此重要，而且如此受欢迎？我觉得，首先是由这门课的性质决定的。谈判是融合了决策理论、博弈论、社会心理学、团队过程等相关重要理论的一门课程。在这门课程的学习过程中，学生会看到大量经典而有趣的研究。同时，在这门课程的学习过程中，学生会面临各种痛苦的抉择和道德的判断，例如，如何应对价值创造和价值分配之间的矛盾，如何面对感情和利益之间的冲突，是否应该说谎，如何面对说谎者等。这些非常重要而有趣的问题，可以说困扰着我们每一个人。其他经常讨论的内容还包括冲突摩擦、危机、告密及道德等。本课程所教授的冲突管理除了就当事人的角度之外，同时也指导第三方如何帮助化解冲突、居中调停、进行调查、仲裁并协助系统从争辩转化

为冲突双方的均衡态势。另外，根据我们的教学经验，学生喜欢这门课程的主要原因还在于这门课程通常采取角色扮演和谈判模拟的教学方法。谈判模拟法就是让学生在课程中直接扮演谈判中的某一角色，体验角色所面临的各种决策和冲突。然后，通过谈判结果的分析，让学生体验到谈判过程中出现的各种认知偏差，从而提高谈判的技巧和处理冲突的能力。谈判除了涉及双方或多方，还有一些涉及代理人、调解人等角色。培训学生了解和熟悉这些内容是因为许多人在未来的谈判中会扮演这类角色。不仅如此，还有许多谈判涉及各方之间的联盟行为，或者一些比较极端的情绪以及文化因素。从某种意义上讲，谈判课是一个实验室，学生既是实验员，又是参与实验的对象。因此老师希望创造出一种课堂气氛，鼓励学生自我反省。在这个过程中，问与答同样重要。而这些模拟的谈判练习不仅为课堂讨论提供了丰富的讨论素材，而且也提供了大量的数据，可以进行有价值的研究。对这些数据的分析可以验证谈判理论的发展。在实际教学过程中，我们也努力将课程数据应用于研究，实现教学与研究的结合，教学相长。

从20世纪60年代开始，学术界出现了大量的针对谈判和冲突管理的研究。其中，托马斯·谢林(Thomas Schelling)所著的《冲突的战略》(*The Strategy of Conflict*)、罗杰·费希尔(Roger Fisher)所著的《达成一致：跳出立场之争》(*Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*)、霍华德·雷法(Howard Raiffa)所著的《谈判的艺术与科学》(*Art and Science of Negotiation*)奠定了谈判科学的基础。最近十多年来，又出现了一些非常重要的谈判学研究成果，这些研究成果也是教师常常采用的教学辅导材料。例如，沃顿商学院理查德·谢尔(Richard Shell)的《优势谈判》(*Bargaining for Advantage*)、哈佛商学院马克斯·巴泽曼(Max Bazerman)所著的《理性谈判》(*Negotiating Rationally*)、西北大学凯洛格商学院利·汤普森(Leigh Thompson)所著的《谈判者心智》(*The Mind and Heart of the Negotiator*)等。当然，最经常被选的教材就是我们给大家推荐的罗伊J.列维奇等人所著的《商务谈判》。列维奇教授是美国俄亥俄州立大学费雪商学院院长，管理学和人力资源教授，曾担任国际冲突管理协会主席。列维奇教授先后推出了三个版本的谈判教材：完整本教材、简编本教材以及一本既可单独使用又可配合使用的关于谈判学的论文、练习及案例合辑。相对于其他教材，列维奇教授的《商务谈判》完整本教材体系更为完整、内容更加翔实、教学素材更为全面。但是由于篇幅过大，大部分老师常常只能选择这本教材中的主要章节进行讲授，然后再选择其他的基本教材作为辅导教材。相对于完整版本，简编本教材详略得当、重点突出。对于学生而言，价格也较为适用，因而本书得到越来越多的应用。

2009年从美国康奈尔大学访问回国后，我就开始从事谈判和冲突管理方面的教学研

究工作。随着研究的深入，我越来越发现这是一个挖掘不尽的迷人宝藏。2011~2012年，我在南京大学人文社会科学高级研究院从事跨学科研究，我欣喜地发现，在公共管理学院、心理系、历史系等其他院系也有一批与我抱有同样研究兴趣的老师。我们组织了冲突和危机研究小组，希望对该领域进行跨学科研究，以解决国内日益出现的各种人际冲突和群体冲突。希望本书的翻译和出版，能够促进谈判和冲突管理领域教学和研究的兴起与发展。

最后，本书的翻译是我与我的学生们共同努力的结果。我要感谢刘静、严文杰、杨静、喻婷、马丽丽，他们在本书的翻译过程中付出了大量的劳动和汗水。我也要感谢机械工业出版社华章公司王金强编辑在本书出版过程中付出的努力。

程德俊

2012年5月



作者简介

罗伊 J. 列维奇 (Roy J. Lewicki)

美国俄亥俄州立大学费雪商学院院长，管理学和人力资源教授。曾主持和编辑 32 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授予的第 1 届戴维·布拉德福杰出教育奖。

戴维 M. 桑德斯 (David M. Saunders)

加拿大皇后大学商学院院长，自 2003 年加入皇后大学后开始引领学校走向国际化，开设了两项独立的 MBA 项目和一系列硕士课程，加强了与欧洲、亚洲和南美洲顶尖商学院的网络联系。与人合著了若干有关谈判、冲突解决以及反映员工心声和组织公平方面的著作和文献。桑德斯教授目前是中欧国际商学院以及欧洲管理发展基金会的董事会成员。

布鲁斯·巴里 (Bruce Barry)

美国范德堡大学管理学和社会学教授，其关于谈判学、影响力、权力与公平的研究发表在大量的学术期刊和书籍上。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。

译者简介

程德俊

人力资源管理系副教授，1998年获电子科技大学工学学士学位，2001年和2004年于南京大学商学院分别获得企业管理硕士和博士学位。美国康奈尔大学工业与劳动关系学院访问学者（2008年9月~2009年8月），南京大学人文社会科学高级研究院驻院学者（2011年9月~2012年8月）。曾参加美国哈佛商学院以参与者为中心的教学方法师资培训项目。现为美国管理学学会会员，中国管理研究国际学会会员，《南开管理评论》、《管理学报》、《南方经济》等杂志匿名审稿人。曾在《管理世界》、《中国工业经济》、《南开管理评论》等权威期刊上发表20余篇论文。主要从事高绩效人力资源系统、谈判与冲突管理、组织中权力与影响等领域的研究和教学工作。目前正主持国家自然科学基金、教育部人文社会科学研究基金和南京大学人文社会科学重点研究基地课题各一项。

前 言

欢迎阅读《商务谈判》(原书第5版),本书是《谈判学》(原书第6版)的简略版本。出版本书的目的在于以一种简明扼要的形式给读者呈现谈判的核心概念。在一些短期学术课程、执行性教育计划或者作为参考材料,教师迫切需要这样一本简略版的教材。本书适用于谈判、劳资关系、冲突管理和人力资源管理等课程。

本书概述

本书结构大体上与《谈判学》(原书第6版)保持一致,最本质的差别在于本书只包含12章,而完整版本则包含了20章。简略过程中前4章被基本完整保留,因为我们相信这些内容是什么谈判课程的必备要素(缩略过程包括删除一些偏向于研究性的参考和描述、许多专栏和工具条以及少量的2级章节)。最后一章被完整地保留下来。其他来自《谈判学》的7章平均缩减了25%~50%。

对《商务谈判》之前的版本不熟悉的教师,需要了解本书的基本结构。本书的前4章为读者介绍了谈判的基本要素。第1章介绍了谈判的领域和冲突的管理,描述了与他人发生交互作用的情境,简单探讨了管理这种交互关系的挑战。第2章和第3章给出了谈判中的两种核心战略:第2章讨论了分配式谈判的过程;第3章讨论了整合式谈判的过程。第4章描述了谈判者在准备谈判的过程中要做的准备工作:选取战略、分析问题、定义谈判目标以及计划达成这些目标所需的步骤。

接下来的4章描述了谈判过程中的基本心理过程:谈判中的感知、认知和情绪,沟通,谈判力和影响,道德判断。在第5章中,我们回顾了谈判中感知、认知和情绪的基本过程,特别检验了谈判者做出的普遍认知和判断偏差以及情绪如何影响谈判。在第6章中,我们研究了沟通的动态过程。我们观察了谈判者沟通自身兴趣、地位和目标的方式,以及这些信息是如何被他人所理解的。第7章集中于研究谈判力。我们观察了谈判者集中力量施压于谈判对手的能力,从而改变自身的感知或屈从于我们的理论。在第8章中,我们检验了围绕谈判存在的道德标准。有效率的谈判者必须在道德问题很明显以及何种要素需要被考虑进去时意识到这一点。

接下来的两章检验了这些谈判发生的社会背景。在第9章中,我们检验了当谈判双方建立起一定的关系之后会如何影响谈判过程,以及关系的类型对谈判的不同影响。我们同样

检验了在塑造谈判过程中由信任、公正和谈判者的信念带来的核心作用。在第 10 章中，我们关注了多方谈判，当多个个体必须作为一个团队进行合作时，团队力量是如何解决复杂的问题或是做出决策的。

在第 11 章中，我们试图理清国际和跨文化差异在谈判过程中如何塑造了不同的谈判方式。

最后，在第 12 章中，我们做了一个总结，概括了本书的内容，为所有谈判者提供了 10 条“最佳实践”原则。

本书更新的内容

- 全书已经被修订和更新。作者检查了每一个章节，将来自使用本书以前各版本的教师的意见汇聚起来，部分章节已经被重新设计成更有效率的结构。
- 进一步提升了图表的形式和页面排版，使本书显得更有趣味性和可读性。
- 在每章开篇增添了学习目标。

致 谢

的确如此，如果没有许多朋友的帮助，本书就不可能出版。在这里我们要特别感谢：

- 谈判与冲突管理领域的同仁，他们的研究成果促使这一领域不断发展，他们对本书先前版本的反馈意见提高了本书的质量。
- 下列参与校正以及提供宝贵意见的朋友：Nan Stager（印第安纳大学）、Leigh Anne Liu（佐治亚州立大学）、J. Keaton Grubbs（史蒂夫奥斯汀州立大学）、Edward Wertheim（东北大学）、Holly Schroth（加利福尼亚大学伯克利分校）、Patrizia Porrini（长岛大学）、Monika Renard（佛罗里达海岸大学）。
- John Minton 为本书的第 2~4 版进行了排版，他于 2007 年秋去世。
- Steve Stenner 为本书提供了宝贵的编辑帮助，尤其要感谢他对排版编辑、出版许可、图标编排的完善。
- 麦格劳 - 希尔的员工们，尤其是我们的现任编辑 Laura Spell 以及之前的编辑 Ryan Blankenship、John Weimeister、John Biernat、Kurt Strand、Karen Johnson，能够解决几乎所有问题的助理编辑 Jane Beck、Allison Cleland、Trina Hauger，以及能够将我们模糊的指导和枯燥的文字转变成具有可读性和实用性教材的项目经理 Robin Reed。
- 我们的家人持续不断地提供给我们时间、鼓励和继续学习有效谈判的机会，使我们完成本书。

罗伊 J. 列维奇

戴维 M. 桑德斯

布鲁斯·巴里

目 录

译者序

作者简介

译者简介

前 言

致 谢

第 1 章 谈判的本质	1	本章小结	47
学习目标	1	注释	48
1.1 关于本书的阐述形式和方法	2		
1.2 卡特夫妇	3	第 3 章 整合式谈判的战略和	
1.3 谈判情境的特征	5	战术	50
1.4 互赖关系	8	学习目标	50
1.5 相互调整	10	3.1 整合式谈判的重要性	50
1.6 价值索取和价值创造	13	3.2 整合式谈判过程的概述	51
1.7 冲突	14	3.3 整合式谈判的主要步骤	53
1.8 有效的冲突管理	17	3.4 促成整合式谈判成功的因素	66
1.9 本书各章概要	20	本章小结	70
注释	20	注释	71
第 2 章 分配式谈判的战略和		第 4 章 谈判战略和制订谈判	
战术	22	计划	73
学习目标	22	学习目标	73
2.1 分配式谈判情境	23	4.1 目标：制定谈判战略的依据	
2.2 战略性任务	28	和核心	73
2.3 谈判中所持立场	33	4.2 战略：实现目标的总体计划	75
2.4 承诺	36	4.3 理解谈判流程：谈判的各个	
2.5 结束谈判	40	阶段	78
2.6 硬式棒球法	41	4.4 战略实施准备：计划过程	79

本章小结	91	8.1 伦理困境实例	142
注释	92	8.2 “伦理”的含义及其在谈判 中的重要性	143
第5章 感知、认知与情绪	93	8.3 谈判中会出现何种伦理行为 问题	146
学习目标	93	8.4 为何要使用欺骗策略：动机 和效果	151
5.1 感知	93	8.5 谈判者如何应对对方的欺骗 策略	156
5.2 框架的确定	95	本章小结	159
5.3 谈判中的认知偏差	102	注释	159
5.4 管理谈判中的错误感知和 认知偏差	106	第9章 谈判中的关系	161
5.5 情绪、情感与谈判	107	学习目标	161
本章小结	110	9.1 已有谈判研究在关系情景下 的适用性	161
注释	110	9.2 管理关系谈判的关键要素	167
第6章 沟通	113	本章小结	174
学习目标	113	注释	174
6.1 谈判中沟通些什么	113	第10章 多方谈判与团队谈判 ...	177
6.2 人们在谈判中如何沟通	115	学习目标	177
6.3 如何改善谈判中的沟通	120	10.1 多方谈判的本质	177
6.4 考虑谈判结束阶段的特别 沟通	123	10.2 管理多方谈判	183
本章小结	124	本章小结	192
注释	124	注释	192
第7章 发现和运用权力	126	第11章 国际谈判与跨文化 谈判	194
学习目标	126	学习目标	194
7.1 为什么权力对谈判者如此 重要	126	11.1 国际谈判：艺术性和 科学性	194
7.2 权力的定义	128	11.2 究竟是什么令国际谈判 如此不同	195
7.3 权力的来源：人们如何获取 权力	129	11.3 概念化文化与谈判	199
7.4 与权力较强的一方谈判	139		
本章小结	140		
注释	141		
第8章 谈判中的伦理问题	142		
学习目标	142		

11.4 文化对谈判活动的影响: 管理角度	203	12.3 研究最佳替代方案	214
11.5 文化敏感度高的谈判 策略	206	12.4 随时准备中止谈判	215
本章小结	209	12.5 抓住谈判的主要矛盾 ...	215
注释	210	12.6 牢记无形因素的存在 ...	217
第 12 章 谈判中的最佳实践	213	12.7 积极管理联盟	218
学习目标	213	12.8 享用并维护声誉	219
12.1 准备充分	213	12.9 牢记理性与公正是 相对的	219
12.2 对谈判的基本结构进行 分析	214	12.10 不断吸取经验教训	220



学习目标

1. 理解谈判的定义、谈判过程中的核心要素和谈判的不同形式。
2. 探索人们是如何利用谈判来管理互赖关系情景的，即通过相互依靠来达到他们的目标。
3. 考虑如何将谈判与管理冲突的宏观感知过程相匹配。
4. 对本书及本章内容有一个概括性的认识。

“又来了！我又碰上了！这该死的车！”杨畅吼道，他在买了10年的大众汽车上敲打着方向盘，踢着车门。这辆车又无法发动了，而杨畅上课又要迟到了。他在这门管理课上的表现不好，因而他不能再缺席任何一次课了。这辆车在最近的3个月中已经遇到了无数的机械问题，意识到这是最后一次修理这辆车，杨畅决定卖了它再买一辆二手车，使得他有希望撑到毕业。那天下课后，他乘车来到附近的购物区，那边有几家汽车修理厂和二手车市场。杨畅根本不了解汽车，他觉得也没必要了解——他所需要的就是能支撑他度过接下来18个月的可靠的交通工具。

一家著名的国际航空公司濒临破产。对恐怖主义的担忧、一些新的“经济票价”航线的出现和燃油价格的上涨给这家航空公司带来了巨大的经济压力。这家公司试图从飞行员工会组织中削减8亿美元的薪资和奖金，这是公司在两年内做的第三轮成本削减，以期防止破产的发生。由于被来自飞行员工会的首席谈判者断然拒绝，公司试图直接找到航空飞行员联盟（国际组织）来讨论成本削减问题。如果飞行员不做出让步，那么其他的工会——飞行服务员、机修工等，不可能同意让步，那么破产将必然发生。

珍妮特和乔斯林是室友，她们在自己工作的大城市中合租一套一室一厅的公寓。珍妮特是一名会计，在一家不错的公司拥有一份稳定的工作，但是她已经决定回学校完成她的MBA学业。她已经参加了都市大学的MBA夜课，现在开始上课了。乔斯林在一家广告公司工作，过着快节奏的生活，她的工作不仅要求频繁出差，还需要花大量的时间与客户接触。问题在于当珍妮特不需要上夜课的时候，她需要在公寓中阅读和学习，并且在安静的环境下完成她的工作。而当乔斯林在公寓的时候，她经常打电话、邀请朋友来聚餐，要不就是准备出去应酬或回来得很晚（带来吵闹）。珍妮特已经受够了这些令人崩溃的事，准备和乔斯林解决这个问题。

数千名示威游行者在试图在全国政治大会期间举行抗议，反对一项关于指定政府领导者实

施改选的国家政策规定。城市警察禁止反对者在会场附近游行，但批准他们可以在一个破旧的城市高速公路下进行反对游行，距离会议点半公里处。作为回应，游行的组织者要求获得在一个城市主要中心公园中举办集会的批准。政府想要阻止这个集会，因为这个公园最近作为城市的一个重要景点进行了建设，政府担心大量的游行会毁了这个工程。双方都试图进行谈判，并且寻找着复杂又合法的策略来为自己增加谈判筹码。

阿什利·约翰逊是来自前25名商学院中最优秀的人才之一。她很高兴获得了一家著名消费品公司的第2轮面试机会。这次面试公司邀请她到总部所在的城市面试，把她安顿在一家以设施和服务质量闻名全球的四星酒店。面试前一晚，阿什利由于航班的延误很晚才到酒店，第2天地7:30醒来，准备在8:00和公司的高层招聘者共进早餐。她走进沐浴间，拧开淋浴开关准备洗澡，淋浴头竟然直接掉到了她的头上。淋浴器里根本没有水。很显然是维修工在维修时把出水阀门关了，然后没有完工就离开了。阿什利很担忧，不知该如何处理这个危急时刻，使她在30分钟后的早餐上有个良好的外在形象。

这些小事件看上去或听起来很熟悉吗？这些都是关于谈判的事例——包括将要发生的谈判、发生中的谈判和已经发生并且创造了效用的谈判。它们将作为我们讨论的问题、论点和过程的例子贯穿于本书。

谈判无处不在：朋友间谈判去哪里聚餐；孩子为了看哪个电视节目而进行谈判；商人为了采购原料和销售产品进行谈判；律师在上法庭前为了庭外和解进行谈判；警察和恐怖分子就释放人质进行谈判；国家间针对开放边境自由贸易进行谈判。谈判不仅专门服务于有技巧的外交官、顶级的销售员或是一个有组织的游说议员团体的热心倡导者，它是我们几乎每天要做的事情。尽管其中的利害关系不及和平协议或大型公司合并那么大，每个人都在进行谈判。有时人们为了比较重要的事情，比如一份新工作而进行谈判，其他的时候则可能为了相对细小的事情比如谁洗碗而进行谈判。

谈判的发生有如下原因：①为了对如何分享或分配一项有限的资源达成一致性，比如土地、财产或时间；②为了创造谈判各方都无法独立完成的新事物；③为了解决各方的问题或争论。有时，人们无法进行谈判是因为没有意识到他们已经处于需要谈判的情景下了。通过做选择而不是谈判的方式，人们也许无法达到目的、得到他们所需要的，或是像他们希望的那样顺利解决问题。人们也许也会意识到谈判的必要性，但是由于对谈判的误解或没有较好的谈判技巧，他们可能表现得很差。在阅读完本书后，我们希望你可以充分地认识谈判情景，理解谈判是如何运作的，掌握如何计划、实施和完成成功的谈判，并且，最重要的是，能使你的成果最大化。

1.1 关于本书的阐述形式和方法

在我们分析谈判这一复杂的社会过程之前，我们有必要对如何阐述这个主题说明几点。第一，我们对谈判做一个简单的定义。谈判是“双方或多方相互讨论，以决策的方式来解决冲突的利益关系”。¹我们对本书中术语的运用十分谨慎。对于大多数人来说，讨价还价和