

● 蒋春堂 著

谈判学

TANPANXUE

TANPANXUE

谈判学

武

谈判学

蒋春堂 著

武汉测绘科技大学出版社

(鄂)新登字 14 号

图书在版编目(CIP)数据

谈判学/蒋春堂 著.——武汉:武汉
测绘科技大学出版社,1994.10
ISBN 7-81030-352-X

I. 谈…

II. 蒋…

III. 公共关系—谈判—理论

IV. C43

责任编辑:何正国 封面设计:冯娟

武汉测绘科技大学出版社出版发行

武汉测绘科技大学出版社丹江印刷厂印刷

1994年10月第1版

1994年10月第1次印刷

850×1168 1/32 印张:11.325 字数:270千字

印数1—5000册

定价:7.20元

内容简介

改革开放以来,国内先后翻译出版了一些介绍国外谈判理论与技巧方面的读物,但对谈判的理论和实务进行比较系统研究的著作尚不多见。《谈判学》的作者在刻苦钻研与多次教学实践的基础上,对谈判的概念、性质、原则、策略、方法、技巧等都进行了比较深入地探讨,在谈判的性质,谈判的策略应用、谈判主体的行为、谈判的决策思维、谈判中的逻辑特征等问题上提出了自己的独到见解。

《谈判学》是一本较为系统地阐述谈判问题的专著。该书对理论的阐述严谨,对案例的分析透彻,对策略的探讨深入,对方法的介绍具体,语言通俗、文字流畅。它具有较强的实践性和较广的适用性,既可以作为从事实谈判工作的同志掌握谈判理论、技巧,提高谈判能力的学习指南,也可以作为高等学校有关专业师生学习、研究谈判的参考书和教科书。

序 言

谈判,作为一种社会活动,自古即已普遍存在;作为一个专门的学科,则是近三十年才逐步建立起来的。正如美国谈判学会会长尼尔伦伯格所说:“在一个计算机已经使许多工作都变得过时无用的时代里,谈判者的作用日益重要起来。因为,我们大家都成了谈判者”(《谈判的艺术》)。在当今的政治、经济、社会生活中,谈判比历史上任何时期都更加显示出它的魅力:企业之间的商品交易,政党、团体之间的意见分歧,以至国家之间存在的政治、经济、军事、外交等方面的问题,无不运用谈判的手段来沟通信息、增进了解、进行协调,以求得参与谈判的各方某种需求和利益的满足;因此,近三十年来,许多国家,特别是一些经济发达国家都很重视对谈判理论和技巧的研究,先后成立了专门的研究机构,出版了不少有关的论著,并在一些高等学校开设谈判学课程,从而突破了以往的一些历史著作只是记述一般谈判经验和具体谈判活动的局限,运用现代科学的研究方法,使谈判上升为科学理论,逐步建立起来了谈判学这一新的学科。

同样,在我国,无论古代和现代,尽管许多重大历史事件都与谈判有关,有着极其丰富的谈判经验,但是,长期以来,也缺乏对谈判的系统的理论研究。直到八十年代初,随着改革开放的日益深入和对外交往的空前发展,人们明确地认识到谈判在正确处理人际关系、发挥对外交往的独特作用方面的重要性,关于谈判理论的研究才越来越受到重视。这十多年,我国先后翻译出版了不少有关谈判的国外学者论著,一些高等学校也相继开设了公共关系学、谈判学等课程,湖北

大学是其中的一所。

蒋春堂同志的这部《谈判学》，就是他这些年来担任公共关系学、谈判学的教学，积累了丰富的教学经验的基础上写成的。我有机会拜读了这部著作的提纲和一部分书稿，感到它是目前国内不多见的较系统全面地研究谈判理论的一部力作，突出地体现了在研究方法上的一些主要特点。

首先，谈判学是一门新兴的边缘交叉学科，需要综合运用其他相关学科的知识来进行研究。这部著作正是这样。它把谈判看作是人类行为的一个组成部分，用行为科学的知识加以分析。同时，任何谈判行为都具有较复杂的法律意义，并受到历史、国际关系、经济关系、社会文化、社会心理等多种因素的影响，这部著作对这些都一一有所论及。这样，不仅读者能够了解到谈判的原则、类别、程序、组织等最基本的知识，而且能够认识到谈判活动的一般规律及其各个方面内在的本质联系，增强了谈判理论研究的广度和深度。

其次，谈判学又是一门应用性很强的学科，国外有的学者甚至直接把谈判称作一门“艺术”。为了让读者能够较好地掌握这门艺术，这部著作除论述有关谈判的基本理论外，对不同领域、不同场合下的谈判所应采取的方法、策略和技巧，对谈判中的思维活动、心理活动和语言表达，对谈判人员的素质要求和能力培养等等，都用了较多的篇幅作了较详尽的介绍。坚持从谈判的实际出发，归纳出不同谈判的不同特点，反过来再指导谈判的实践活动；这样做，无疑是十分必要的，使得这部著作具有比较明显的应用价值。

第三，谈判活动是一个动态系统。一个具体的谈判过程始终处在变化发展之中，影响其变化发展的因素又多种多样，从而产生出千变万化的谈判策略，决定着谈判的发展和结局。这方面的事例在中外史籍中都有不少描述，各国学者在其论著中也总结出了很多典型案例，并提倡使用案例教学法。这部著作也吸取了这一特点，所举实例较多，有的是引述，有的则是作者的用心收集，都一一作出分析。可以预

料,这些宝贵的资料将是读者最感兴趣的,读者可以从中受到启发,更好地领会谈判的理论和技巧。

总之,这部著作具有科学性、应用性的特点,做到了将现代科学理论与对历史上谈判实践经验的总结相结合。它的出版,不仅将对直接从事谈判工作的专业人员在学习谈判的基础知识、提高自己的谈判能力方面有所裨益,也将对我们进一步研究谈判学起到推动作用。因此,我将读后所得到的感受和教益写出来,为春堂同志在这一新的研究领域取得的可喜成果而由衷高兴!

蔡伯铭

1994年7月25日

前 言

谈判,作为一种人际交往的重要方式,它与人类文明的发展具有同样长久的历史。随着社会的发展和文明的进步,使国与国、人与人之间的距离逐渐缩小,使人际之间的交往日趋频繁,交流、沟通、协调已成为人们社会生活的重要内容。在纷繁复杂、绚丽多彩的人际交往中充斥着各种形式的谈判活动,谈判已经成为一种普遍的社会现象而越来越受到人们的重视。

谈判实践活动的普及与繁荣,向人们提出了探讨谈判理论、建立谈判科学、培养谈判人才的迫切要求。目前,国外相继有不同文字、不同种类的谈判学专著问世;美国和日本已经成立了专门探讨研究谈判问题的学术团体,一些发达国家和地区的现代管理教育中,都把谈判学作为培养人才的重要课程。

在我国,人们对“谈判”一词并不陌生,早在春秋战国时代,谈判手段就被广泛应用。历史上,出现过众多使人钦佩不已的谈判人才,记载着无数令人交口称颂的谈判事例。但是,这种长期兴盛,广泛应用的谈判实践活动,至今却很少有人把它当作一种学问专门研究,更没有形成谈判学的系统理论。人们只能凭自己的经验靠“吃一堑、长一智”的办法去学习谈判,去从事谈判实践。这种现象,不仅常常使我国在涉外经济、政治谈判中吃亏上当,而且也不利于培养同发展趋势相适应的谈判人才。

目前,我国的改革开放不断深入,社会主义建设迅猛发展,涉外活动渐趋广泛、合作项目日益增加,越来越多的各界人士参与了不同形式的谈判活动。形势发展,需要我们积极开展谈判学的理论研究,

广泛普及谈判的基础知识,抓紧培养谈判的专门人才。《谈判学》就是为了适应形势发展的需要而撰写的。

我和吕志刚同志从1989年讲授谈判学课程以来,一直想为建立我国的谈判学理论体系贡献一点力量。我们的想法得到了湖北大学科研处、国际经济系有关负责同志的支持和鼓励;近几年国内学者出版的谈判学著作使我们受到教益和启发;湖北师范学院的蔡伯铭教授对本书给予肯定,并欣然作序;在本书即将问世之际,我向上述有关同志以及对本书的编写给我以帮助的其他同志表示衷心的感谢。

《谈判学》虽然是作者在总结教学经验的基础上经过刻苦钻研而写成的,但它只是为谈判科学的建立提供的初步粗浅的模型。谈判科学体系的完善和成熟,尚需要专家学者与实际工作者长期的通力合作,本书作者愿意与同仁共同致力这一开创性的事业。本书中的缺点错误在所难免,亦需要众多读者的批评和指正。

在本书的编写过程中,吕志刚同志曾多次和我共同商讨,并参加了提纲和部分章节的编写工作,覃进同志参加了部分章节初稿的编写工作。

蒋春堂

1994年8月4日

目 录

第一章 谈判和谈判学

- 第一节 谈判..... (1)
- 第二节 谈判学 (12)
- 第三节 谈判发展简史 (19)

第二章 谈判学的基础知识

- 第一节 谈判的基本结构 (28)
- 第二节 谈判的基本方式 (33)
- 第三节 谈判的基本程序 (40)
- 第四节 谈判的基本原则 (43)

第三章 谈判的主要类型

- 第一节 按社区关系划分的谈判类型 (52)
- 第二节 经济谈判 (54)
- 第三节 科技谈判 (69)
- 第四节 政治、军事谈判..... (76)

第四章 谈判的需要与动机

- 第一节 什么是需要与动机 (85)
- 第二节 “需要层次论”评介 (89)
- 第三节 “需要理论”的应用 (93)
- 第四节 激发谈判动机的原则与谋略 (99)

第五章 谈判主体的行为

- 第一节 主体的行为特征..... (105)
- 第二节 影响主体行为的主要因素..... (108)
- 第三节 对主体的动机和行为的预测..... (115)
- 第四节 对几种心理行为的理解..... (122)

第五节	对主体行为的激励·····	(126)
第六节	发挥主体的能动作用·····	(131)
第六章	谈判主体的素质与构成	
第一节	谈判人员的个体素质·····	(134)
第二节	谈判人员的群体构成·····	(147)
第三节	谈判人员的管理与培养·····	(153)
第七章	谈判的决策思维	
第一节	决策与谈判·····	(157)
第二节	问题是谈判决策的起点·····	(164)
第三节	信息是谈判决策的前提·····	(171)
第四节	谈判目标的确立·····	(181)
第五节	谈判方案的拟定、评估及选择·····	(184)
第六节	谈判活动计划的制订·····	(192)
第八章	谈判的策略	
第一节	谈判的策略概述·····	(197)
第二节	谈判策略的选择·····	(204)
第三节	常见策略和技巧荟萃·····	(217)
第九章	谈判过程中的策略技巧	
第一节	开局阶段的策略技巧·····	(226)
第二节	交流磋商阶段的策略技巧·····	(234)
第三节	达成协议阶段的策略技巧·····	(241)
第十章	谈判的语言艺术	
第一节	谈判的语言形式及其特点·····	(248)
第二节	谈判的语言技巧·····	(256)
第三节	谈判的语言策略·····	(267)
第十一章	谈判中的逻辑技巧	
第一节	逻辑在谈判中的作用·····	(276)
第二节	谈判中常用的逻辑方法·····	(283)

第三节	谈判中常见的诡辩手法·····	(291)
第四节	谈判中的逻辑特征·····	(298)
第十二章	文化习俗与谈判风格	
第一节	文化习俗对谈判的影响·····	(305)
第二节	各国人的谈判风格·····	(314)
第三节	谈判的礼仪与禁忌·····	(320)
第十三章	谈判契约	
第一节	谈判契约概述·····	(326)
第二节	契约的种类·····	(329)
第三节	契约写作前的准备工作·····	(340)
第四节	契约写作的基本要求·····	(342)
第五节	契约的履行、变更与解除 ·····	(343)
第六节	契约纠纷的处理·····	(345)

第一章

谈判和谈判学

第一节 谈 判

一、什么是谈判

谈判与人类文明的发展具有同样长久的历史,自有人类社会以来,谈判就出现在人类的交往活动之中。随着人类社会的进步,文明程度的提高,现代科学技术的出现和建立,高速交通工具的发明和使用,信息传播手段的改进和普及,人们的观念意识不断更新,交往的需要逐渐增强,人类之间的交往与沟通越来越频繁,交往沟通的方式也越来越复杂。在频繁的色彩斑斓的人类交往中存在着各种形式的谈判活动,诸如:

即将毕业的大学生与教师和领导商谈毕业分配的去向,向用人单位去谋求职业;一个职员与他的上级讨论他的定职、定级、提薪、提职以及住房分配问题;单位或部门的负责人与其同事或下属商讨去完成某项工作;一位公民参与某项法律纠纷同有关方面去据理力争;买主与卖主为了某项交易而讨价还价;两个组织为了合作项目而进行商讨;不同的派别为了协调某种观念而对话,为达成某项协议而会晤;国家之间为了避免武装冲突而进行磋商,为调节各方的利益关系而进行会谈。

“谈判”这个概念的外延很宽,不仅包括那些正式场合的国际谈判、贸易洽谈等,而且引申到各种非正式场合的协商与交涉,更多的

谈判发生在我们的日常生活之中。美国著名的谈判专家荷伯·科恩说：“现实世界是一张巨大的谈判桌，每个人都有可能成为谈判者。”我们认为这话是不过份的。

谈判充斥着人类交往，每个人都有意或无意地参与谈判活动，那么，到底什么是谈判呢？

“谈判”有许多同义词，如“洽谈”、“会谈”、“会晤”、“商谈”、“对话”、“磋商”、“协商”等。这些词的含义都很接近，大同小异，与“谈判”一词没有本质区别。

按我国出版的工具书《辞海》的解释：“洽”为“协和、和睦”之意，也有“商量，交换意见”之说；而“谈”是“讲论”，彼此对话；“判”解释为“评断”。

据法国著名字典拉罗斯(LAROUSSE)解释：“Discussion”(洽谈)即：“讨论、争议、异议”；而“Negotiation”(谈判)则为“谈判、协商，例：‘使大宗交易得到良好结果的行动’或‘政府间的对话’”。

“洽谈”与“谈判”都是要谋求良好的结果。但从字面上看，“洽谈”强调了“和睦与彼此对话”，不太强调结果，承认分歧，比较灵活；而“谈判”一词，不但强调“谈”即“彼此对话”，而且强调“判”即“对分歧的评断”，因此，我们认为“谈判”一词更具有代表性。

关于什么是谈判有多种不同的界说。

美国谈判学会会长杰勒德·I·尼尔伦伯格认为：“谈判的定义最为简单，而涉及的范围却最为广泛。每一个要求满足的欲望，每一个寻求满足的需要，至少都是诱发人们展开谈判的潜因。只要人们为了改变相互关系而交换观点，只要人们为了取得一致而磋商协议，他们就是在进行谈判。”

被美国《花花公子》杂志赞誉为“全世界最佳谈判能手”的豪伯·柯思认为：“谈判是知识和努力的汇聚。谈判的目的在于得到我们需要的，并寻求对方的许可，就是这么简单。”“谈判就象在一张绷紧了的网中，运用情报及权力来左右的行为。只要你细想这个广泛的定

义,就会了解事实上无论是在工作或个人生活中,你时时都在谈判。”

美国《哈佛谈判学》丛书主编罗杰·费希尔和副主编威廉·尤瑞认为:“谈判是你从别人哪里取得你所需要的东西的基本手段,你或许与对方有共同利益,或许遭到对方的反对,谈判是为达成某种协议而进行的交往。”

美国著名的交易谈判专家威恩·巴罗和格莱恩·艾森认为:“谈判并不是什么新东西,它从古到今一直是人们生活中的一个组成部分。实质上,谈判是一种在双方都致力于说服对方接受其要求时所运用的一种交换意见的技能。其最终目的就是要达成一项对双方都有利的协议。”

《简明政治辞典》中把谈判定义为“政治斗争的一种和平形式,策略灵活性的一种斗争手段。”

《世界知识辞典》将谈判解释为:“谈判‘是现代国际关系中解决争端时经常使用的方法之一。即在国家间发生争端时,由争端当事国通过相互接触来说明彼此的意图并在交换意见后谋求双方所争执的问题达成协议。’”

国内近几年出版的著作中比较典型的定义有:“谈判是双方或双方以上为了消除分歧、改变关系而交换意见,为了取得一致谋取共同利益和契合利益而磋商协议的社会交往活动。”

“所谓谈判就是具有利害关系的双方或多方谋求一致而进行协商洽谈的沟通协调活动。”

“所谓谈判是指人们为了改变相互关系而交换意见,为了取得一致而相互磋商的一种行为。”

“谈判是人们为了各自的利益或责任,通过交换意见,谋求一致协议的交往活动。”

“所谓谈判是参与各方在一定的时空条件下,为改变和建立新的社会关系,并使各方达到某种利益目标所采取的协调行为的过程。”

上述关于谈判的种种界说,大致可以分为三种情况。

美国的几位专家，他们对谈判外延的规定一般都比较宽。他们将“两个孩子分馅饼，与伴侣商量去哪家饭店就餐”这样一些生活小事也作为谈判的案例。我们认为为一些生活小事而交换意见的行为从某种角度来看可以说具有谈判的特点，但它不能反映谈判的本质。如果对谈判的外延规定过宽，就容易将“谈话”、“谈心”、“争议”、“辩论”甚至“吵架”、“口角”这些行为活动也包括在谈判之内。这样对谈判问题的探讨就可能引起混乱，抓不住谈判的本质特点。

此外，他们对谈判的界说中也存在着结构不严谨、语句不简练，用比喻代替科学术语等问题。

两部工具书对谈判的解释显然具有定义过窄的毛病，这里解释的仅是外交谈判和政治谈判，而且限于国家之间。事实上，谈判遍布于各种社会组织 and 人与人的交往之中，大量存在于各种社会活动领域。如果根据这种解释去探讨谈判问题则容易导致偏颇，不能全面地概括出谈判的一般特点。

国内近几年出版的著作中对谈判的界说，多数是在综合各种观点的基础上而作出的，并力图概括谈判的性质和特点，力求语句简短精炼。这些界说是比较科学准确的，对我们探讨谈判问题都有重要的参考价值。

以上各种界说，虽然有的存在着明显的缺点和不足，但它们都从不同的侧面反映了谈判的某些特点。我们通过对各种界说的分析，可以将谈判的基本涵义综合概括为以下几点：

第一，谈判活动必须在两个或两个以上的参与者之间进行，参与谈判的总是具体的人。

第二，谈判的参与者之间存在着某种观点立场、利益方面的分歧或冲突。

第三，谈判的参与者都具有缩小或消除分歧，缓和或解脱冲突，改善或建立关系的欲望。

第四，参与谈判的目的是为了满足需求，交换意见而取得一致。

第五,谈判是一种普遍存在的人类交往活动,这种活动主要是凭借语言交流下实现的。

根据谈判的上述涵义,我们可以概括出谈判的定义:谈判是人们出于某种欲望、需求,彼此阐述自我意愿,协调相互关系为了取得一致达到目的所进行的语言交流活动。

这一定义比较全面地概括了谈判的主体、客体(对象)、目的、手段及其实质。

二、谈判的性质和特点

谈判是人类交往活动的组成部分,它具有以下一些性质和特点。

1. 普遍性

谈判是人类社会生活的组成部分,是一种普遍存在的客观现象。

从历史起源来看,人类从动物界分离出来之后,就需要谈判。人类要生存,就需要协作、协调和统一行动,就必须进行沟通和联络,这便是最原始的谈判。这种谈判虽然简单、原始,但它为谈判的发展提供了雏型。原始社会后期,私有制逐步产生,为了占有更多财产,部落间经常发生战争,于是出现了解决冲突调停战争的军事谈判。为了抗击共同的敌人,出现了部落联盟,部落联盟间的“议事会”便是解决联盟共同事务的政治谈判,随着生产力的发展,出现了商品生产,于是商品交易谈判也应运而生。

时至今日,谈判早已不局限于政治、军事领域,已遍及于社会的各行各业。参与谈判也不再是部落首领、国家代表人物的专利,各种社会组织及任何个人都有可能参与谈判活动。我们可以概括地说,从部落吞并,奴隶主争雄的古时,到卫星上天和平共处的现今;从不同社会制度国家之间的交往到家庭成员之间的纠纷;从代表不同立场、不同信仰的党派之间的争议到商品交换的讨价还价;从重大决策的制定和确立到具体方法的落实和实施,人们都需要为满足各自的欲望,协调相互关系而交流思想,沟通信息。其实,也就是需要进行谈判。我们可以毫不夸张地说,谈判活动遍布于人类社会的每个角落,