

风靡全球数十个国家与地区的谈判艺术



生活中的谈判学

[法] 杨杜泽 (Yann Duzert) ◎著 沈莉娟◎译

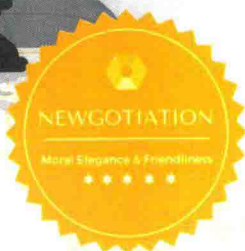
谈判的重新界定，合乎道德且高效优雅

美国总统特朗普核心智囊团成员/CCTV NEWS 国际资深评论员

索尼 西门子 麦当劳 巴西石油 世界贸易组织 世界银行 中国驻巴西商务部门等

全球500强企业/国际组织 培训导师

时尚界教父昆西·琼斯和约翰·卡萨布兰卡的私人智囊



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社



生活中的谈判学

谈判的重新界定，合乎道德且高效优雅

[法] 杨杜泽 (Yann Duzert) ◎著 沈莉娟◎译



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

生活中的谈判学 / (法) 杨杜泽著; 沈莉娟译. —
杭州: 浙江大学出版社, 2017. 9
ISBN 978-7-308-17172-4

I. ①生… II. ①杨…②沈… III. ①谈判学-通俗
读物 IV. ①C912. 35-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 179025 号

生活中的谈判学

[法] 杨杜泽 著 沈莉娟 译

责任编辑	徐 婵
责任校对	杨利军 高士吟
封面设计	仙境工作室
出版发行	浙江大学出版社 (杭州市天目山路148号 邮政编码310007) (网址: http://www.zjupress.com)
排 版	浙江时代出版服务有限公司
印 刷	杭州钱江彩色印务有限公司
开 本	880mm×1230mm 1/32
印 张	9.25
字 数	143千
版 次	2017年9月第1版 2017年9月第1次印刷
书 号	ISBN 978-7-308-17172-4
定 价	38.00元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心联系方式 (0571) 88925591; <http://zjdxcs.tmall.com>.



序

秦璐山

译者冒着连日难忍的牙痛，专程买了杭州到上海的无座站票，来找难得回国的我，给我看了《生活中的谈判学》一书的中文稿，请我写序。当天回杭州她还错过了最后一班列车，只能挤了辆超员小巴回杭，给我留下了非常深刻的印象。回澳洲后，我在深山里接到沈老师的微信，希望我能重视这本对所有人都会有帮助的书。

后来我仔细看了，这本书倡导和谐、智慧、正能量，提供了在具体商务、政治、经济、生活的场景

下，各方解决利益冲突、合作共赢的创新谈判方法，非常适合现代中国。

这本书将新型谈判、人工智能、大数据、数字化等一系列最新创新元素结合在一起，加上杨杜泽教授在世界各国都采用独特的RING谈判教学平台，将十数年积累的各国谈判案例和谈判经验分享给学员们，创造了一种线上线下共存，教室和网络课程同时推进的教学新模式，符合现代人以高效便捷的形式终生学习的发展需求。

近些年来，谈判在很大程度上颠覆了过去的传统。在传统中国文化中，人们将谈判等同于战争，认为谈判是非赢即输、你死我亡的零和游戏，但新型谈判绝不是这样落后的思维，正如一个棋手会通过谋略来设计棋局，谈判者也会深谙循序渐进、预设策略等劝说技巧，巧妙地达成和谐共赢的目的。

本书提倡友善待人，尊重不同个体的价值观差异，教会大家如何在谈判中调和差异，形成身份认同和缩小观念差距。以“兴趣·认知·感知”金三角为导向的思维是新型谈判的关键。

本书的创新性在于结合认知科学、神经科学和荷尔蒙等激素领域的重大发现，向人们展示如何有效控制情

绪、正确识别身份、做出理性决策。作者创新的“4-10”谈判模式，重新定义了四个谈判过程，即：谈判准备、价值创造、价值分配、价值实施。谈判理论十要素体现在每个谈判过程中。这本书引领新型谈判风尚，帮助提高成功交易率、提升交易价值。

本书阐述了谈判学的发展历程。哈佛法学院人类学家威廉·尤里（William Ury）提出谈判理论七要素后，杨杜泽教授带领他的谈判团队在这一理论上添加了更关键的谈判因素，对新型谈判做了提升。谈判的最佳选择被称为“BATNA”。《生活中的谈判学》不仅教大家沟通，更提出了如何分析目标和合理决策。此外，旧学派的七要素不包括法律所允许的解釋性差距、时间等要素。解釋性差距、时间也是因杨杜泽教授的新型谈判而被纳入世界各地主流精英的谈判技巧的。

本书记录了许多精彩的故事，讲述了作者在纽约的第一次实习谈判经历，也讨论了他与昆西·琼斯、约翰·卡萨布兰卡、现任美国总统唐纳德·特朗普核心的合作伙伴举行的各种内部会议。本书适用于商务、政治、日常生活谈判，可以帮助谈判者增强信心、管理情绪、交流文化、分析数据。人们用超过

80%的时间谈判，那么学习使用《生活中的谈判学》一书，是非常明智的选择，希望更多的人能看到这本书并从中受益。

秦潞山（Charles），澳籍华人同交传第一人，AIIC会员，澳大利亚国家翻译局特级翻译，多次担任中澳美国国家领导人口译员。获澳联邦颁发的爵级勋衔——OAM国家勋章，表彰他为澳大利亚国际事务做出的杰出贡献。

导 言

我曾对40多个国家的两万多名学生提出同一个问题：如果有一天外星人造访地球，我们应该向他们展示人类文明大家庭哪五位最仁慈的伟人呢？他们基本给出相同的名字：甘地（Gandhi），特蕾莎修女（Teresa of Calcutta），曼德拉（Mandela），耶稣（Jesus），马丁·路德·金（Martin Luther King）。

人们能保持友善关系，主要原因是彼此尊重，有所共鸣。生活中有很多类似这样的情况：足球教练

认为运动员不够优秀而将其更换，HR 因为员工患癌而辞退员工。可是现代文明不是将物体、人员扔进垃圾场那么简单。组织、机构、公司、家庭等社会关系不是人们简单在飞机场偶遇，HR 不能简单辞退别人，不能随意寻找替罪羊，不能忽视陷入逆境的人群，而应该更加关心他们，聆听其沮丧的原因，改善他们的处境，帮助他们重拾信心和热情，拥有共同承担责任、共同进退的良好心态，不可互相责备。温暖贴心、愉快和爱才是成功秘诀。然而现实生活中我们却很少这样。1980年，家庭成员间每天谈话时间平均为1小时30分钟，到了2013年却只有20分钟。一个孩子平均每天在各种屏幕前长达8小时，这进一步造成了孩子的孤独和郁闷。这些人85%以上生活在大城市，数字时代的他们充满迷茫。任何一种关系，只有互有收获才能长期稳定，爱侣和朋友间的沟通需要热情、有趣，充满力量。新型谈判能将我们的社会关系提升到一个新的层次。

在我们全球各地数万名学生当中，几乎100%都希望寻找长期稳定的合作，谈判能达成双赢。但是现实中只有20%实现了双赢，80%的谈判还是传统的掰手腕非赢即输的竞争。哈佛商学院教授马克斯·巴泽曼（Max Bazerman）在他的著作中强调谈判者的理性，分析了为什么谈判容易陷入双方非赢即输的模式，而不是双赢。

世界上有些事不是能通过谈判解决的，什么时候谈、谈什么都看场合，谈判不只是友善合作，也不只是独断好斗的竞争，总体上，谈判应是限定范围内既竞争又合作，既温柔善待对方又坚决维护自身利益。

在麻省理工共识构建研究院院长劳伦斯·萨斯坎德（Lawrence Susskind）发明共赢方法后，哈佛法学院的教授罗伯特·芒金（Robert Mnookin）撰写了一部很好的著作《谈判制胜》（*Bargaining With The Devil*），这使我想起已故歌星迈克尔·杰克逊的故事。美国著名音乐制作人昆西·琼斯（Quincy Jones）经常和我谈起迈克尔，谈起抗抑郁药物和安眠药严重影响他的健康，使他逐渐衰弱。当第一个孩子声称迈克尔有恋童癖时，他责令律师与之协商。为了避免尴尬痛苦的法律诉讼，他同意给原告开支票。律师问迈克尔：“你真的是无辜的吗？”迈克尔说自己无辜，但他不想在法律上反击对方。律师为他进行了协商，但是这打开了潘多拉魔盒，越来越多的父母指责他有恋童癖。律师问迈克尔：“现在又该如何？你打算为所有这些无稽的指责买单吗？”尽管害怕刑事指控摧毁他在全世界的声誉，迈克尔还是接受了律师的正确意见，同意诉诸法律，经过激烈的法庭辩论，迈克尔胜诉，但他情绪崩溃、身心疲惫。最终，第一个中伤迈克尔的孩子的父亲承认自己诬告。事

情渐渐平息。

新型谈判创造的是进退有据，不自欺、不欺人的谈判者，他们有健康文明的意识，善于合作，把对方当作朋友，不去设想对方要欺诈或撒谎。新型谈判考验性情，倡导节制友好、公开合作、和平竞争，谈判者应具有真诚合作的信用意识。

“我们是一家人”，也许那就是让伴侣、夫妻团结在一起的因素。我在美国普莱克斯公司进行培训时诧异地发现，雇员们在自我介绍时先说出自己的名字，接着就介绍他们的工龄30年、20年，他们非常自豪，非常热爱自己的公司。

大多数律师、商人认为谈判达成交易的比率通常是30%，像强生、索尼、巴西石油这样的跨国公司采用新型谈判、拥有行业领先的律师，可以使协议达成比率最大化。本书的读者将比其他人掌握更好的谈判技巧，能够防止冲突、避免痛苦、不浪费时间。通过学习，任何人都可以成为谈判专家。

目 录

c o n t e n t s

导 言 / 001

001
S

第一章 新型谈判的起源和演变

第一节 亚当和夏娃：所有谈判方式的源头 / 005

第二节 新型谈判者的类型和剖析 / 009

1-威权者类型 / 009

2-情感认同的类型 / 017

3-控制者类型 / 019

4-促进者类型 / 030

5-企业家类型 / 045

6-洞察者类型 / 058

067

第二章 新策略

第一节 新型谈判术的能量转换 / 069

第二节 任何人都可以成为新型的谈判人才 / 070

第三章 管理期望 防止冲突

第一节 管理期望，防止冲突 / 081

第二节 终结者类型的新型谈判者及绅士类型的新型谈判者 / 087

第三节 走出蝙蝠侠和小丑的困境 / 090

第四节 与具有暴力倾向及愤怒的人相处 / 096

第四章 从做中学：新型谈判者的代表思想

第一节 概念与实践就像是先生鸡还是先生蛋之谜：做出超越 / 107

第二节 新型谈判的技巧 / 108

1-驱动新型谈判的四大步骤 / 108

2-谈判前语境分析准备 / 115

第三节 促成新型谈判的十大要素 / 132

1-背景 / 132

2-利益 / 133

3-方案 / 146

4-关系 / 153

5-权力 / 167

6-交流和沟通 / 211

7-遵纪守法 / 248

8-标准/准则 / 252

9-妥协 / 266

10-时间 / 270

结 论 / 274

鸣谢与译后记 / 278

第一章

新型谈判的起源和演变

谈判最原始的本能来自边缘大脑，这是史前祖先就有的大脑皮层，这部分是语言发展分析区，不支配说话，却有感知功能。比如我们所说的“闻起来很香”“这人好帅”，虽然不知道为什么会这么说，但促使我们这么表达的就是边缘大脑。

有一项研究表明，诱人的气味对女性有相当大的吸引力，特别是那些身穿T恤的流汗男性，气味成功吸引女性的原因可能是化学元素的作用。史前部落的男女在一起主要的目的是繁衍生息或获得权力。男性使用武力、恐吓获得战果，用妒忌或者摧毁他人的方式获得他们想要的一切，包括女性，女性几乎没有选择的权力。暴力统治是权力来源，帮助权力实现目标。史前部落充满暴力，就是由于男性之间的战斗、恐吓和征服。女性成为战争的导火索，并一步步使得粗鲁的狩猎行为向文明家庭演变。谈判来自于战争，来自于诱惑和妒忌，而妒忌是为了吸引获得女性，在争夺性的竞争中产生破坏他人、满足自我的欲望。

谈判来自拉丁语，意思是否定欲望、拒绝快乐。这是多么痛苦并和追求愉悦的人性相违背的事情。谈