

谈判学

(新版)

蒋春堂
蒋冬梅 著



全国优秀出版社
武汉大学出版社

谈判学

(新版)

蒋春堂 蒋冬梅 著

图书在版编目(CIP)数据

谈判学/蒋春堂,蒋冬梅著. —新版. —武汉:武汉大学出版社,
2004. 1

ISBN 7-307-04049-2

I. 谈… II. ①蒋… ②蒋… III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 083637 号

责任编辑:李荣林 陶然 责任校对:王 建 版式设计:支 笛

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.whu.edu.cn)

印刷:武汉大学出版社印刷总厂

开本:850×1168 1/32 印张:17.125 字数:425千字

版次:1994年10月第1版 2004年1月第2版

2004年1月第2版第1次印刷

ISBN 7-307-04049-2/C·135 定价:25.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,
请与当地图书销售部门联系调换。

新版前言

早在 20 世纪 60 年代, 美国和日本就已成立了专门探讨研究谈判问题的学术团体。谈判学术团体的宗旨是将有关谈判的一系列问题理论化, 培养同经济发展相适应的谈判人才。在一些经济发达、科技先进国家的现代管理教育中, 谈判早已作为一门重要课程, 可见这些国家对培养谈判高级专门人才的重视。

1999 年 11 月 15 日中国与美国就加入世界贸易组织的问题达成协议后, 有关部门预测我国入世后七类人才将走俏。这七类人才依次是教师、律师、外语人才、心理医生、谈判人才、旅游人才和信息业人才。另有相关资料认为有以下五类人才最紧缺: 一是专业人才; 二是高层次科学技术人才; 三是熟悉世贸组织规则、适应国际竞争需要、能够参与解决国际争端的专门谈判人才; 四是外语人才; 五是复合型人才。

从 1986 年 7 月 10 日我国提出恢复关贸总协定缔约国地位的申请至 2001 年 9 月 17 日正式成为世界贸易组织成员国, 长达 15 年的“复关”和“入世”谈判宣告完成。我国入世之后, 市场经济日新月异, 合作伙伴遍布全球, 对谈判人才的迫切需求已经得以充分显现。

就目前情况来看, 我国的谈判人才大体有以下三种类型: 第一种是少数的专家学者以及高等学校相关专业的学生, 他们通过研究和学习掌握了谈判的基本理论和基础知识, 但是受客观条件的限制, 他们没有机会去参加谈判实践。第二种是广大的实践人

员，他们在谈判实践中，积累了比较丰富的经验，也是因为客观的原因，他们没有掌握或者说无法系统掌握谈判理论。第三种是既懂得谈判基本理论又具有谈判实践经验的人才，这大概是少数人或者说是极少数人。这种现状便是我们在与外商谈判的过程中往往处于被动地位的主要原因。吸取教训，总结经验，将理论与实践相结合，提高谈判的能力和水平，注重培养谈判专门人才是改变现状的当务之急。

改革开放的深入，市场经济的发展，客观现实的挑战，提高了人们对谈判的重视程度。专家学者加强了理论研究，二十几年的时间里出版了近百本谈判著作或读物。这些著作或读物大体上有以下五种类型：第一种是翻译外国人的原作。这类书中虽然既有理论也有案例，但是，由于中国与西方在文化传统、思维方式、社会制度、经济水平、竞争手法等方面存在着明显差异，所以，不太适合我国现状。第二种是编译。这类书虽然有作者自己的一些观点，但原型思维的痕迹很深，并没有达到融会贯通的程度，明显存在着理论与案例脱节的现象。第三种多数以“策略”或“技巧”而命名。这是纯粹的所谓策略与技巧的堆积，用以说明策略的案例多数与现实相去甚远。第四种是近几年出版的我国专家学者编著的初具中国特色的谈判学著作。这类书反映出我国对谈判理论的研究和谈判实践的探索已经取得了可喜的进展。第五种是近几年出版的专门介绍谈判案例的书。这类书或是案例荟萃而没有分析，或是对案例进行了点评，或是采取夹叙夹议的方式。以上这些著作和读物，特别是第四种、第五种对于研究和学习谈判，普及谈判知识都起到过并将继续发挥着重要作用。

回顾过去，我们为谈判理论研究、谈判实践探索和谈判人才培养所取得的成绩而感到欣慰；展望未来，我们对谈判事业的发展前景充满信心；目睹现实，我们应当尽自己的努力为谈判科学的完善，为谈判知识的普及，为谈判人才的培养作出应有的贡献。

献。借鉴已经取得的成绩，与时俱进，开拓创新，以新的面貌迎接未来，便是我们撰写这本书的初衷。

新版《谈判学》与以往出版的谈判学著作或读物比较具有以下特点：

第一，借鉴了国内外的最新研究成果，并结合中国的实际情况，在理论体系的构建和基础知识的阐述方面避免了照抄照搬的原型思维痕迹，在一定程度上体现了中国特色。全书将谈判学的研究对象分为三部分：介绍谈判的基本常识，揭示谈判活动的一般规律，探讨谈判策略和技巧的应用。理论体系完整、系统。

第二，根据《中华人民共和国合同法》（中华人民共和国第九届全国人民代表大会第二次会议于1999年3月15日通过，自1999年10月1日起施行），在原来版本（蒋春堂著《谈判学》，原武汉测绘科技大学出版社1994年出版）的基础上增加了经贸谈判的类型和经贸谈判的案例分析；压缩了谈判契约的相关内容。这使本书体现了以经济谈判为主，注重结合中国现实的特点。

第三，在原来版本的基础上，对谈判的基础理论、谈判主体的行为、谈判的决策过程、谈判的策略技巧进行了调整和完善；对主体素质及构成、谈判的语言艺术、谈判的逻辑技巧、文化习俗与谈判风格进行了修改和补充。这使本书对基本理论的阐述更加透彻、严谨，对基本概念的界定更加简明、准确，对基础知识的介绍更加全面、具体，对理论的应用更加结合中国实际。

新版《谈判学》适合普通高等学校相关专业学生作为教材，也适合从事谈判理论研究和谈判实践活动的专业人员作为参考读物。

新版《谈判学》的撰写工作由蒋春堂教授和蒋冬梅律师共同完成。

构建谈判学的学科体系，涉及到一系列的理论与实践问题，

是一项艰巨的系统工程，需要同仁们的长期共同努力。本书虽然做了一些新的探索，但疏漏和不足之处在所难免。我们诚望读者朋友对本书提出批评及修改意见。

本书作者

2003年6月2日

目 录

第一章 谈判和谈判学科	1
第一节 谈判的含义与特点	1
第二节 谈判学的基本范畴	12
第三节 谈判的起源与发展	20
第二章 谈判的基础知识	30
第一节 谈判的基本结构	30
第二节 谈判的基本方式	35
第三节 谈判的基本原则	40
第四节 谈判的基本程序	48
第三章 谈判的主要类型	63
第一节 经济贸易谈判	63
第二节 科学技术谈判	68
第三节 政治军事谈判	89
第四章 经贸谈判的类型	99
第一节 买卖谈判	99
第二节 供用电谈判	116
第三节 租赁与融资谈判	120
第四节 承揽与建设谈判	131
第五节 借款谈判	143

第六节	运输与保管谈判·····	149
第七节	委托与行纪谈判·····	158
第八节	居间谈判·····	165
第五章	谈判的基础理论·····	170
第一节	需要与动机简介·····	170
第二节	需要层次论评析·····	175
第三节	需要理论的应用·····	179
第四节	激发动机的原则·····	186
第五节	激发动机的谋略·····	190
第六章	谈判主体的行为·····	196
第一节	谈判主体的行为特征·····	196
第二节	影响主体行为的因素·····	200
第三节	对动机和行为的预测·····	210
第四节	主体行为的激发鼓励·····	219
第七章	主体素质及构成·····	231
第一节	谈判人员的个体素质·····	231
第二节	谈判班子的人员构成·····	252
第八章	谈判的决策过程·····	266
第一节	决策的重要作用·····	266
第二节	谈判决策的起始·····	277
第三节	谈判决策的准备·····	286
第四节	确定谈判的目标·····	321
第五节	制定谈判的方案·····	326
第九章	谈判的策略技巧·····	339

第一节	谈判的策略概述	339
第二节	开局的策略技巧	354
第三节	磋商的策略技巧	359
第四节	协议的策略技巧	372
第五节	常见的策略赏析	386
第十章	谈判的语言艺术	406
第一节	谈判的口头语言	406
第二节	谈判的体态语言	418
第三节	谈判的语言技巧	436
第四节	谈判的语言策略	455
第十一章	谈判的逻辑技巧	470
第一节	逻辑在谈判中的作用	470
第二节	谈判常用的逻辑方法	477
第三节	谈判常见的诡辩手法	486
第四节	逻辑在谈判中的功能	498
第十二章	文化习俗与谈判风格	506
第一节	文化习俗对谈判的影响	506
第二节	国家或地区的谈判风格	515
第三节	谈判过程中的礼仪禁忌	522

第一章 谈判和谈判学科

谈判是一种历史悠久并遍及各个领域的社会现象，谈判对于人类历史的发展和人类文明的进步具有重要作用。但是，人们对谈判理论的研究却起步较晚，至今谈判学科仍处于构建阶段。本章主要介绍谈判的基本含义、谈判的主要特点和谈判的重要作用，探讨谈判学科的构建、谈判学的研究对象以及谈判的历史起源和发展现状。

第一节 谈判的含义与特点

一、谈判的基本含义

谈判与人类文明的发展具有同样悠久的历史，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和文明程度的提高，现代科学技术的出现和发展，高速交通工具的发明和应用，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。在频繁复杂、色彩斑斓的人类交往活动中存在着各种形式的谈判活动。

“谈判”这个概念的外延很宽，不仅包括国家间、企业间的大型正式谈判，而且也包括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。被美国《花花公子》杂志赞誉为“全世界最佳谈判能手”的美国著名谈判专家荷伯·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。”我们认为这句话说出了谈判活动的普遍性特点。

谈判充斥着人类交往，每个人都可能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。”

荷伯·科恩认为：“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。”“谈判就像在一张绷紧了网中，运用情报及权力来左右他人的行为。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：“谈判是你从别人那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。’”

我国国内对谈判理论的研究始于20世纪80年代末期。在出版的著作中比较典型的定义有：

“谈判是双方或多方为了消除分歧、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为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而采取的协调行为的

过程。”

“谈判就是人们基于一定的需求而彼此进行信息交流、磋商协议的一种过程，是人们旨在确立、变更、发展或消除其相互关系而进行的一种积极行为。”

上述关于谈判的种种界说，大致可以分为三种情况。

其一，美国的几位专家对谈判外延的规定比较宽泛。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”这些行为也视为谈判活动。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。

其二，两部工具书对谈判的解释则明显地定义过窄。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。如果根据以上两部工具书的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。

其三，国内出版的著作对谈判的界说可以作为借鉴。这些定义大体上综合了多种观点，并力求语句简短精练而揭示谈判的特点，比较科学准确，对我们探讨谈判问题具有重要的参考价值。

以上各种界说，虽然有的存在着明显的缺点和不足，但是它们都从不同的侧面反映了谈判的某些性质。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，缓和或解决冲突，建立或改变关系的欲望。

第四，参与谈判的目的是为了满足需求而交换意见，取得一致。

第五，谈判是一种普遍存在的人类交往活动，这种活动主要凭借语言交流来实现。

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，为取得一致，达到各自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、谈判的主要特点

谈判作为人类交往活动的组成部分，具有以下特点。

1. 普遍性

谈判是人类社会生活的组成部分，是一种普遍存在的社会现象。

从历史起源来看，人类从动物界分离出来之后，就需要进行谈判。人类要生存，就需要协调和统一行动，就必须进行沟通和联络。这种原始、简单的沟通与联络，为谈判的发展提供了雏形。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，出现了商品生产和交换，商品交易谈判便应运而生。

从涉及领域来看，谈判早已突破政治、军事领域，遍及全社会。参与谈判已经不再是部落首领、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，从古代的部落吞并、奴隶主争雄到现今的卫星上天、和平共

处；从不同制度国家之间的交流往来到家庭成员之间的解决纠纷；从具有不同信仰、不同立场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，协调相互关系而沟通信息、交流思想。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，谈判行为伴随着每个社会成员的人际交往。

2. 行为性

谈判是人的行为，而且是人的理性行为。

无论谈判在国家之间进行，在组织之间进行，还是在个人之间进行，进行谈判活动的总是具体的人。人都具有自己的欲望、需求、思想、情感、爱好、性格、风俗、习惯、价值观念、抱负水准等。这些因素可引起人的动机，而动机又支配和影响人的行为。谈判就是在人的动机支配下采取的一种为了满足需求的行为活动。

为了满足需求，就要互相交换条件，既有取，又有给。在给与取的问题上就存在着竞争，存在着智慧的较量，采取着不同的行为。一般说来，谈判人员较善于忍耐克制，将喜、怒、哀、乐、绝望、恐惧等情绪藏于心底，以示其雍容大度，可谈判桌前也时而有人像演员一样，善于运用感情冲动作为沟通思想的方式，巧妙地掩饰内心的真情实感。多数谈判者都耳聪目明、善于言辞、反应敏捷、精明强干，可有的人却故意装聋作哑、假充糊涂、自称才疏学浅、一问三不知。通常谈判者为了获取利益而层层设防、步步为营、寸利必争、奋力进取，可有的人却偶尔故露破绽、充呆扮傻、以退为进、欲取故予。

人的行为千奇百怪，由行为引起的反应错综复杂。对谈判人员行为的认识是制约谈判局势的重要前提。人的行为总是受其他条件的影响和支配，有的行为出于本能，有的行为出于学识，有的行为是理性行为，有的行为是非理性行为。所以，我们不能简

单孤立地看待谈判者的某一行为，更不能草率武断地认定其不合乎理性。认识人的行为，必须将行为与其他因素联系起来，了解行为的条件和前提，分析采取行为的目的和用意，推断行为引起的后果和结局。如果一个人能够考虑到他采取的每一项行动方案可能带来的不同后果，能够明辨这些后果的轻重优劣，并且根据自己的预测选择有可能产生最理想结果的行动方案，我们就应该认为他的行为是理性行为。

中国古代的韩信背水结阵，项羽破釜沉舟。这些不留退路的冒险行为被视为用兵之大忌。对阵的另一方认为这是“非理性”的行为，必败无疑。可双方一交锋，背水结阵和破釜沉舟的士兵因无路可退，所以，奋起出击、勇猛无比，个个以一当十，大获全胜。其实韩信和项羽是经过精心设计而采取策略的，激发士兵拼命奋战，以达到满足生存需要的目的。

谈判人员的行为一般来说都经过了思考和设计，所以，装聋、作傻、发怒都未必是真的，都有可能是为达到某种目的而故意采取的策略。在多数情况下，并不是对方的行为不合乎理性，而是我们自己对他人行为的认识没有理性化。在现实谈判中，谈判人员必须注意将对方的行为与整个谈判格局联系起来，以免出现判断失误。

3. 合作性

谈判的前提是参与者都存在着尚未满足的欲望和需求，否则，就不会有谈判发生。需要和对需要的满足是谈判的基础。要想通过对方使自己的需要得到满足，就必须把谈判当做参与各方彼此合作的过程。

谈判的目标不是一方独得胜利，另一方完全失败，而应该是参与各方都感到自己有所收获，即“双赢”才能达成协议。只有谈判各方重视谈判的合作性特点，在合作的基础上进行协商，才能深明大义，为实现双方的利益目标而努力。对于共同利益和目标的追求，是取得一致的巨大动力。谈判人员应该随时注意彼此