

C912.3
303

谈判基础与谈判语言

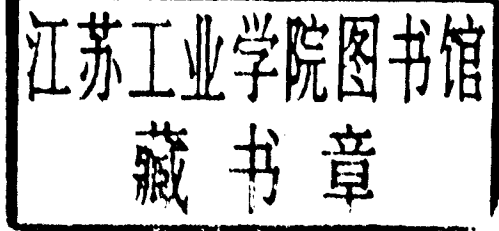
林艳 石善革 马跃 著



东北林业大学出版社

谈判基础与谈判语言

林 艳 石善革 马 跃 著



东北林业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

谈判基础与谈判语言/林艳, 石善革, 马跃著. —哈尔滨: 东北林业大学出版社, 2004.3

ISBN 7-81076-545-0

I. 谈... II. ①林... ②石... ③马 III. 谈判学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 012881 号

责任编辑: 杨秋华

封面设计: 韩月



NEFUP

谈判基础与谈判语言

Tanpan Jichu Yu Tanpan Yuyan

林艳 石善革 马跃 著

东北林业大学出版社出版发行

(哈尔滨市和兴路 26 号)

哈尔滨报达人印务有限公司印刷

开本 850 × 1168 1/32 印张 11.125 字数 260 千字

2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

印数 1—1 000 册

ISBN 7-81076-545-0

C·397 定价: 22.00 元

前 言

谈判,是当今社会无时不在、无处不有的现象。

当今世界就是一张偌大的谈判桌。谈判桌上风云变幻、扑朔迷离,人们在此间斗智斗勇、各取所需。

我们生活在一个谈判的时代里,周边生活的一切,大到解决国际争端,小至协调人际关系都必须借助谈判。至于签署商业合同或劳资协议,与小商贩讨价还价,说服单位领导采纳你的建议,与父母、恋人、子女及朋友、邻居相处,也总与某种形式的谈判有关。谈判各方通过协商洽谈以解决分歧,调合矛盾,说服对方,维护己方的原则立场和利益要求,争取达到自己预期的谈判目标。无论你自己是否愿意,也不管你有没有意识到,每个人在现实生活中总是在担当一个“谈判者”的角色,每个人的日常生活也往往表现为谈判行为。

你拒绝谈判,你就会失败。放眼周围生活与事业的赢家,永远是那些不仅具有竞争力,而且善于谈判的人。

谈判,既是一门行为科学,又是一门语言艺术。

正确认识现代谈判活动的基本原理,掌握谈判的基本原则和程序,洞察成功谈判的策略和技巧,使人们对于谈判由被动应付转

变为理性的操作,使谈判学立足于现代的科学的殿堂,是我们理论工作者和实际工作者义不容辞的责任。

《谈判基础与谈判语言》是一部系统探讨现代谈判理论和方法的专著。在写作过程中,参阅了许多国内外学者的有关论著,吸收了他们的研究成果,同时本书也凝聚了作者多年教学工作中积累的宝贵经验与独到新颖的见解。

本书集科学性、知识性、实用性和趣味性于一体,既适合广大厂长、经理、供销人员、管理人员和公关人员阅读,也可以作为培训教材或高校教学用书。

本书由林艳拟定写作提纲,分工写作,本书初稿完成后,由林艳统改、定稿。具体撰写分工如下:第一章、第二章、第三章、第四章、第九章由林艳撰写;第五章、第十章、第十一章、第十二章由石善革撰写;第六章、第七章、第八章由马跃撰写。

由于作者水平有限,加之时间仓促,难免有错误和不足之处,恳请广大读者、同行、专家提出宝贵意见。

作者

2004.1.10

目 录

第一章 谈判的基础理论	(1)
一、谈判的定义与特点	(4)
二、谈判学的产生与发展	(4)
三、谈判的构成要素及特征	(10)
四、谈判学的特征与内容	(15)
五、谈判学的研究与学习方法	(17)
第二章 谈判的基本原则和类型	(20)
一、谈判的基本原则	(20)
二、谈判的类型	(31)
第三章 谈判的基本程序	(51)
一、准备阶段	(51)
二、开局阶段	(52)
三、交流阶段	(54)
四、磋商阶段	(55)
五、妥协阶段	(57)
六、签约阶段	(58)

第四章 谈判的基本策略和技巧	(61)
一、谈判策略的基本含义	(61)
二、策略的运用在谈判过程中的重要性	(63)
三、谈判中常用的策略与技巧	(65)
第五章 谈判语言的基础理论知识	(83)
一、谈判离不开语言	(83)
二、谈判语言分类	(89)
三、影响谈判语言运用的主要因素	(92)
四、谈判语言的表达要求	(93)
五、谈判时语言表达的恰当性条件	(94)
六、语用失误的分析	(100)
第六章 谈判语言运用的技巧和策略	(106)
一、谈判用语的基本要求	(106)
二、谈判的语言技巧	(110)
三、谈判的语言策略	(121)
四、谈判的口语表达技巧	(128)
五、谈判中的几种常用语	(156)
第七章 行为语言在谈判中的运用	(160)
一、怎样认识与理解行为语言	(160)
二、行为语言的观察与运用	(174)
三、行为语言的训练	(191)

第八章 跨文化谈判中的口语表达	(194)
一、习俗对谈判的影响	(194)
二、跨文化语言沟通的表现形式	(202)
三、跨文化交际中的常用语	(206)
第九章 谈判人员的基本特征和素质	(212)
一、谈判人员的基本素质	(212)
二、谈判者综合能力与素质的培养	(223)
三、谈判者的观念	(235)
四、谈判环境对谈判者心理的影响	(238)
五、谈判情绪	(241)
第十章 谈判的基本准备	(260)
一、搜集信息资料	(260)
二、确立谈判目标	(266)
三、制定谈判计划	(268)
四、制定谈判策略	(269)
五、选择谈判时间	(271)
六、选择谈判地点	(272)
七、配备谈判人员	(275)
第十一章 世界各国谈判风格概览	(279)
一、犹太人的谈判风格	(279)
二、美国人的谈判风格	(283)
三、德国人的谈判风格	(287)

四、法国人的谈判风格·····	(290)
五、英国人的谈判风格·····	(292)
六、阿拉伯人的谈判风格·····	(294)
七、日本人的谈判风格·····	(296)
八、华侨的谈判风格·····	(299)
九、韩国人的谈判风格·····	(303)
十、印度人的谈判风格·····	(304)
十一、意大利、葡萄牙、西班牙人的谈判风格·····	(305)
第十二章 谈判的实践与应用 ·····	(307)
一、谈判成功的几种主要方法·····	(307)
二、两性谈判·····	(314)
三、家庭谈判·····	(323)
四、生活谈判·····	(331)
参考文献 ·····	(347)

第一章 谈判的基础理论

谈判,是个人或组织为了达到某种目的,从自身需要出发,最大限度地满足己方利益而进行的合作伙伴的找寻、交涉,从而达成协议项,签订具有相互约束性条款的过程。可见,谈判不过是人们基于一定的需求而进行的信息交流和协议磋商,它是人类一种有意识的社会活动,也是处理人际关系和解决利益纠纷的一种方法。

谈判注重的是过程,目的是实现己方需求,前提是保证己方的利益得到最大限度地满足。谈判,作为一种工具,从历史上被外交、军事领域所垄断,发展到今天商品经济时代,已经普遍成为一种调节人际争端、谋求企业发展的方法,其无处不体现着谈判的曲直是非、观点与情感的交流、利益的分割与取舍等。

任何事物的存在都有其客观性,谈判也不例外。那么,谈判存在的基础是什么呢?

远古时代,人类处在大自然的恶劣环境中,自身显得非常渺小,时常受到来自生存环境中各种不利因素的威胁,人们为了谋求生存,只得联合起来,共同抵御外界的侵袭。随着氏族社会的发展,社会分工的明确,人类分配制度上的变革,产生了竞争。竞争的直接结果是利益的冲突。而人类最早解决冲突的方法便是武力,用武力解决生存中遇到的各种问题。而社会发展到文明时代的一个重要标志是谈判的出现。谈判从原始意义上的简单、被动、暴力等特点中分离出来,过渡到用谈判解决纠纷时期。因为人们已经逐步认识到,战争只能带来人类的自相残杀,其后果也只能是利益的单方面满足和另一方在需求欲望上的破灭,这无疑是社会

的后退,是人类的自我毁灭。于是,人们接受了谈判这一文明方式。

可以说,谈判的存在具有相当的普遍性。

第一,从小的方面看,谈判可以存在于两个人的家庭中。如夫妻对某一问题的看法不同,可以通过谈判来统一分歧,尤其在家务分担上更是如此。

第二,从大的方面看,谈判可以以世界为舞台,如举世瞩目的世界贸易谈判,1946年10月筹备委员会于伦敦召开第一次会议,共有美国、法国、加拿大、澳大利亚、巴西、古巴、智利和中国8个国家参加,发展到现在,已经有107个国家和地区参加,议题也由开始的几项变成上千项。

第三,在现代,谈判的范围已明显扩大,从民事、政治、经济、军事、技术等方面深入人们日常生活的各个角落。如民事纠纷有很多是通过谈判来解决的。

第四,从谈判发展的时间顺序上看,谈判作为一种解决利益冲突的工具,贯串于时间的长河中。在古代,人们通过谈判来调节战争纠纷,通过谈判统一两国领域界限。可以说,在历史上谈判作为一种战争的辅助手段,它常常围绕着战争而产生和发展。如《左传·僖公三十年》中有名的《烛之武退秦师》的主人公烛之武不用一兵一卒,完全凭三寸不烂之舌,就退了秦国的千军万马。

第五,从历史上的文字记载看,中国早在春秋战国时代就将谈判应用到生活中的各个方面。《商君书·算地》中有“谈说之士资在于口”之叙述,而有明确记载的则是公元前651年的“葵丘之盟”。这可以说是一个最早的多边谈判,谈判有宋国、鲁国、卫国、郑国、许国、曹国国君及周国王使等多人参与。在国外,有最早记载的则是公元前1296年埃及第十九朝法老二世与赫梯国王哈科里三世为

共同抵御外来侵略而签订的军事同盟条约。

第六,谈判可以应用于政治、军事及商贸,参与谈判的双方或多方可以以不同的地位、身份出现;他们可能是平民百姓、政治家、经济专家,也可能是一些身份特殊的人。如众所周知的教皇不仅是数千万天主教徒的精神领袖,同时还是一位相当精通谈判的人。不久前,梵蒂冈有传说,现年75岁的教皇已经与外国商人签订了一项价值10亿英镑的生意合同。根据这一合同,那位外国商人可以在世界范围内出售带有梵蒂冈宗教艺术图案的地毯、椅套和窗帘。这位外国商人不是别人,正是素以敢为别人所不敢为而闻名于商界的美国亿万富翁爱德华·康奈利。这两位传奇人物经过了6个月的秘密谈判,终于签订合同。根据合同,梵蒂冈将允许爱德华复制梵蒂冈博物馆中珍藏的文艺复兴时期的作品,然后,爱德华将在英国、美国、澳大利亚和日本开设一系列宗教艺术品连锁店。连锁店的雇员甚至可以身着梵蒂冈瑞士卫兵的全副行头。对这项合作,爱德华充满信心地说:“教皇通过卖给我复制权挣钱,我可以通过卖复制品获利,这是两全其美的买卖!”

由此我们不难看出,谈判已成为解决社会争端、调节人际关系的重要手段,它是人类有意识的社会活动,是社会商品化、竞争体制的产物。谈判的存在具有相当的普遍性。可以说,谈判存在于我们的生活中,谈判是我们生活的一部分。

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30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。因为我们大家都成为谈判者。”因此,我们系统地研究和学习谈判理论尤为重要。

一、谈判的定义与特点

谈判是组织和组织或组织和公众对涉及自身权益的冲突及有待解决的问题进行反复磋商、寻求解决途径、达成协议的合作过程。它具有以下四个特点：

(1)谈判双方总是“获取”与“让步”兼而有之的互补关系。单方面的施舍与单方面的接受,不论基于自愿还是出于强迫,都不能算谈判。

(2)谈判又同时具有“合作”和“冲突”两重性质。为使谈判能取得成果,参与谈判的各方均须具有一定程度的合作意向,但是为了使自身的需要获得更大的满足,参与谈判的各方势必处于利害冲突的状态下,只是冲突的性质和程度有所不同罢了。

(3)谈判是“互惠品”。任何谈判都离不开参与各方自身需要的某种满足,否则谈判必定失败。但谈判的结果有时却不完全平等的,一方谈判者获得更多的好处,而另一方相对少些。导致谈判结果不平等的主要原因在于谈判的各方所拥有的实力与谈判经验不同。

(4)只要参与谈判,各方对谈判结果均持有否决权,不论谈判结果是多么“不平等”,这样的谈判都是“公平的”。

二、谈判学的产生与发展

谈判学是介绍谈判活动的基本常识、揭示谈判活动的一般规律、探讨谈判策略技巧的应用问题的一门综合性应用科学。

(一)谈判学产生的历史条件

谈判是一种具有悠久历史并遍及人类活动各个领域的社会现

象。在古今中外的历史文献中记载着大量的谈判事例,在现实生活中人们随时随地进行着不同方式和内容的谈判活动。谈判对人类历史的发展起着重要作用,并随着历史的进步而不断发展。

人类谈判的历史虽然悠久,然而谈判学产生的历史却并不长。它的产生、发展与完善的过程实际上就是人类谈判经验逐步积累与成熟的过程,是人类解决争议的方式走向文明与进步的过程。

世界政治、经济的发展历史,是从原始与野蛮开始的。恃强凌弱、侵略掠夺是政治、经济领域最原始的积累方式,从部落间发展到地区间,从地区间发展到国家间,从国家间发展到洲际间,在这个漫长而痛苦的历史发展过程中,压迫与反压迫、侵略与反侵略、掠夺与反掠夺的较量从来没有停止过,全人类都在文明与野蛮的搏杀中付出了高昂的代价。

进入 20 世纪以后,政治与经济的关系更为紧密。国与国之间在经济利益的冲突中常常引发大规模的政治冲突,当这些冲突难以调和时,军事冲突甚至世界大战就成为解决冲突的重要手段。1929 年 10 月 21 日,美国华尔街上出了一条爆炸性新闻——华尔街股票暴跌震惊了全世界,从这个时候开始,美国的经济陷入严重的危机之中,随之波及欧洲和全世界,并引发世界历史上最大的经济危机。在这场危机之中,西方各国生产大幅度下降,产品严重滞销,工人大量失业,社会政治问题越来越严重。历史学家在评价这一历史时指出:这场灾难不仅彻底改变了人类历史的发展进程,而且给全人类留下了极其惨痛的教训。处于危机之中的各国为了求得生存纷纷使出浑身解数,其中最大的“法宝”便是筑起关税壁垒。1930 年 5 月 19 日,美国颁布了《霍利—斯穆特关税法》。根据该法令,约有 925 种工业品和 75 种农产品提高了关税率,全部关税率的总平均水平达到 40%,这一行动对德国、英国、法国、日本、意大利、

比利时等国的出口商品形成威胁。有 33 个国家严重抗议美国的这种恶劣行径,并有 7 个国家立即对美国采取了报复性的措施,在世界范围内引发了大规模的关税大战。

从 1930 ~ 1936 年,不少国家为摆脱危机曾寻求过各种各样的办法。如德国与奥地利签订关税同盟,但由于受到英国、法国、意大利等国的强烈反对,该同盟协定仅从 1931 年 3 月 19 日到同年 9 月 5 日的半年期间便被国际仲裁法院宣布无效。1931 年 9 月,英国率先放弃金本位制,禁止黄金出口,实行英镑贬值,挑起了货币大战。英国纠集其殖民地、自治领地和关系密切的国家结成了“英镑集团”。继而在同年 12 月,日本宣布放弃金本位制,禁止黄金出口,并将日元汇价下调 65%。1933 年 4 月,美国也宣布放弃金本位制,禁止黄金出口,将美元汇价下调 50%,并纠集美洲 20 多个国家成立了“美元集团”。而法国为避免其对外贷款不受损失,竭力维护法郎的金本位制,并与荷兰、瑞士等国在 1933 年结成了“金本位集团”。这个集团由于抵挡不住英、美两大集团的强大贸易压力,终于在 1936 年陷于瓦解。各国之间为了各自的利益,以报复对报复,致使贸易摩擦不断升级。

在这期间,各国在谈判领域中的代表人物,都坚持“利益瓜分”和损人利己的立场,甚至在谈判中采取强权手段。英国就一直不允许任何国家干涉其“帝国特惠制”,认为关税的降低只有通过存在特殊贸易关系的有关国家的双边或多边谈判来解决。谈判家们在长达 7 年的讨价还价中,由于缺乏共识与远见,最终不能调和矛盾。没有人看到在谈判中奉行利益瓜分和损人利己立场的危害性,更没有人从理论上研究探索解决争端的有效办法。世界似乎已走投无路,人类似乎也只能用最原始与最野蛮的方式来解决争端才能自救。德国、意大利、日本由于在经济竞争中处于不利地

位,希特勒叫嚣“要用剑来解决德国的生存问题”,墨索里尼公开宣称“惟有战争能拯救意大利”,日本法西斯分子也发出“以军事力量确保东洋市场”的威胁。第二次世界大战终于爆发,熊熊战火几乎遍及地球各个角落。人类不但没有从战争中得到解决经济困境的灵丹,而且陷入更深重的灾难之中。第二次世界大战给人们的深刻教训是什么呢?是侵略者的本性?还是少数人的好战?事实很清楚,更深刻的原因是各国间政治经济冲突激化的结果,以及在这场冲突中各国变本加厉的损人利己的立场。

第二次世界大战结束之后,西方各国间的经济矛盾并没有因此而缓和,新的贸易摩擦又频繁出现,和平仍然显得十分脆弱。许多有识之士纷纷呼吁:“人类正面临着滔天洪水,只有诺亚方舟才能救我们于灾难之中;我们再不能危舟操戈了,否则就只好同归于尽。”“必须摒弃那种损人利己的做法,惟有携手共进、加强合作才能尽快恢复各国的经济。”1946年2月,联合国经社理事会接受美国的建议,就召开世界贸易和就业会议并建立国家贸易组织的问题成立了筹备委员会。同年10月,在伦敦召开了第一次筹委会议,讨论美国提出的国际贸易组织宪章草案,并决定成立起草委员会对草案进行修改。由于历史原因,更主要的是由于美、英等经济大国从自身的利益考虑出发,国际贸易组织的成立构想最终流产了。但是经过大多数国家的努力,世界经济秩序毕竟正从无序走向有序。“与人方便,与己方便”、“利益共享,协同发展”的思想正从实践中得到确立并给各国经济发展的指导方针和政策注入了新的观念和活力。东西方的有识之士开始从合作中尝到甜头。国际货币基金组织、世界银行、关税及贸易总协定三大世界经济支柱为世界经济创造了一种较为合理的公平竞争、互利互惠的机制。舞台已经搭成,谁来唱主角?谈判人才奇缺和谈判理论匮乏,使各国政府

意识到了教育和科研在谈判人才培养和谈判理论研究方面原来还存在着如此大的空白和等待开垦的“处女地”。

先下手为强！美、英等国在 20 世纪 50 年代初便开始着手建立高水平的谈判专家队伍。具有渊博知识和丰富谈判经验的学者、政治家、外交家、企业家、律师积极研究和探索新的谈判理论和方法，并纷纷加入到为本国培养谈判人才的行列中。到了 20 世纪 60 年代初期，许多具有实用性的谈判理论已经形成，不同的理论派别间展开了有益的争鸣，在西方激烈的竞争和特定的社会条件下产生的谈判理论、原则与方法日趋完善和系统化。美国谈判学会主席、著名律师杰勒德·尼尔伦伯格在 1968 年首次提出了将谈判学作为一门新兴的学科的建议。这个建议迅速得到了理论界的响应，从 20 世纪 60 年代末开始，西方各种研究谈判理论的著述的出版量极其惊人。谈判学在西方现代管理教育中越来越受到人们的普遍重视。美、英、德、法、日等发达国家和地区，以及部分发展中国家的大学、企业和科研机构，都把谈判学作为培养现代政治、经济、管理、外交、政法、教育等方面人才的重要课程。进入 20 世纪 90 年代以后，我国在谈判学研究领域奋起直追，某些研究成果在国内外引起了广泛的注目，一批高水平的谈判专家队伍正在形成。有不少的大学设立了谈判课程，作为培养新时期应用型经济管理人才的重要手段之一。各企业、外事部门、社会团体也纷纷开展谈判人才培训，收到了很好的效果。

（二）谈判学的发展前景

谈判伴随着人类社会的产生而产生，也伴随着人类社会的发展而发展。到第二次世界大战之后，国际形势发生了巨大的变化，世界局势朝着有利于用和平方式解决国际争端的方式发展，各国间的联系与交往越来越频繁、越来越密切，因此，谈判活动也越来