
谈判基础知识



冲突解决的理论、实践和应用

马嫻儀
律师调解员
香港調解会副主席

本部份內容

- 引言：为什么谈判很重要
- 谈判方法和风格
- 基本谈判原则和技巧
- 常见的谈判陷阱以及如何避免它们
- 将谈判技巧应用于解决冲突
- 跨文化谈判
- 總結
- 推荐阅读和参考资料



学习目标



- 谈判的基本概念和理论
 - 了解基本原则
 - 探索各种谈判理论
- 谈判方法
 - 分配谈判
 - 整合谈判
- 关键谈判技巧
 - 有效的解决冲突
 - 沟通技巧
- 谈判中的实用策略
 - 成功的策略
 - 避免常见陷阱

引言：为什么谈判很重要

- 談判的定义
 - 解决冲突的过程
 - 达成协议
 - 实现预期结果
- 解决冲突的重要性
 - 管理冲突的核心技巧
 - 适用于人际、组织、社区和国际环境



综合谈判

- 合作和协作谈判
 - 基于利益的方法
 - 注重互惠互利
- 关注利益
 - 而不是立场
- 综合谈判示例
 - 业务合作伙伴关系
 - 和平进程
 - 家事调解

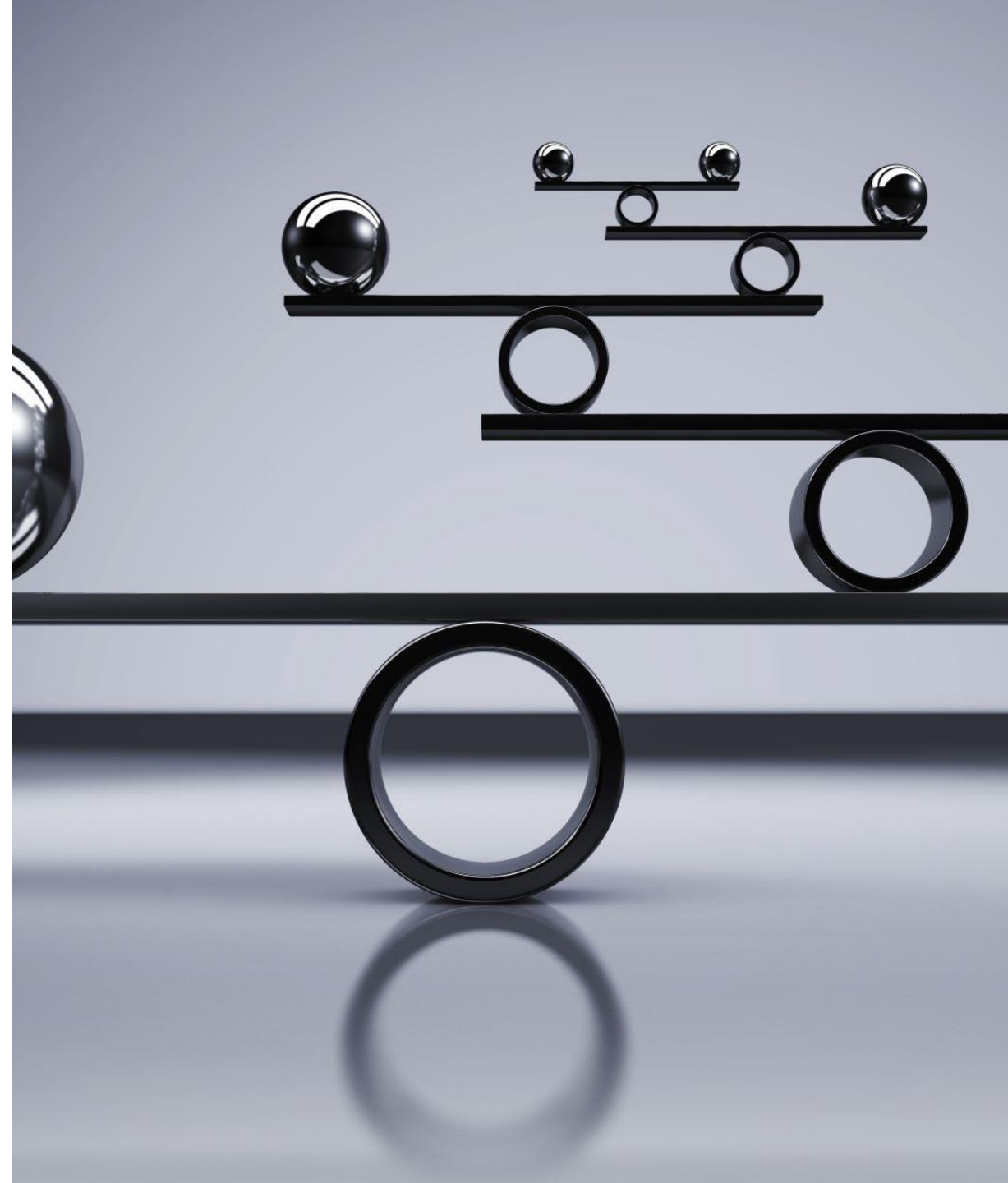
分配談判策略

- 分配談判的定義
 - 競爭性零和場景
 - 一方的收益就是另一方的損失
- 分配談判示例
 - 薪資談判
 - 市場討價還價



谈判原则

- 利益与立场
 - 由Fisher & Ury在1981年引入的概念
- BATNA
 - 如果谈判没有达成协议, 一方最好的选项
- WATNA
 - 如果谈判没有达成协议, 一方最糟糕选项
- ZOPA
 - 可能协议区域
- 准备和规划



了解利益与立场



- 利益是指潜在的需求和愿望。
- 立场是谈判过程中提出的具体要求。
- 专注于利益会带来更多协作的解决方案。
- 确定利益可以发现共同的目标。



BATNA：如果谈判没有达成协议，一方最好的选项

- 如果谈判失败，BATNA 是最佳选择。
- 了解您的 BATNA 可以加强您的谈判地位。
- 强大的 BATNA 可以帮助您摆脱糟糕的交易。
- 了解对方的 BATNA 可以为您的策略提供信息。

WATNA：如果谈判没有达成协议，一方最糟糕选项



- WATNA 定义了谈判中最坏的结果。
- 识别 WATNA 有助于评估谈判过程中的风险。
- 了解潜在的缺点可以为决策提供信息。
- WATNA 的例子包括完全失去交易或面临法律后果。
- 对 WATNA 的认识使谈判者为不利情况做好准备。

ZOPA：可能协议区域



- ZOPA 是可以达成协议的范围。
- 识别 ZOPA 有助于提出切合实际的方案选项。
- 谈判旨在找到一个互惠互利的 ZOPA。
- 在 ZOPA 之外，无法达成任何协议。

准备和规划：成功的关键

- 充分的准备对于有效的谈判至关重要。
- 规划涉及了解目标、利益和策略。
- 预测挑战和反对意见可以改善结果。
- 制定详细的谈判计划可以有效的带领讨论。

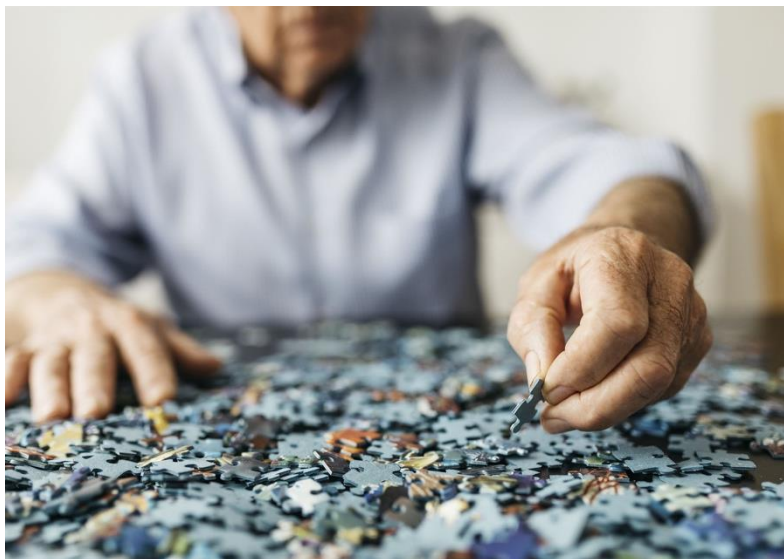


示例



- 活动
- 学生们两人一组进行简短的角色扮演
 - 时长：3 分钟
- 场景
 - 协商一个简单的场景
 - 示例：购买二手车
- 讨论
 - 在角色扮演后简要讨论见解

有效的 谈判技巧



- 积极倾听和有效提问
 - 增强理解力和清晰度
 - 建立更好的关系
- 沟通与说服
 - 影响和鼓励他人
 - 清晰地传达信息
- 情商和同理心
 - 识别和管理情绪
 - 建立信任和融洽关系
- 鼓励创意的问题和聚焦共同利益
 - 促进创新的解决方案
 - 实现互惠互利的结果

常见的谈判陷阱及如何避免它们

过度自信和不切实际的期望

- 导致对自己位置的误判
- 可能导致无法达成协议

忽视对方的观点和利益

- 引起误解
- 阻碍有效沟通

锚定偏差和反应性贬值

- 初始方案/开价严重影响谈判
- 对对方的提案产生偏见和贬低

情绪升级和情绪管理不佳

- 情绪会影响判断
- 导致无谓的冲突

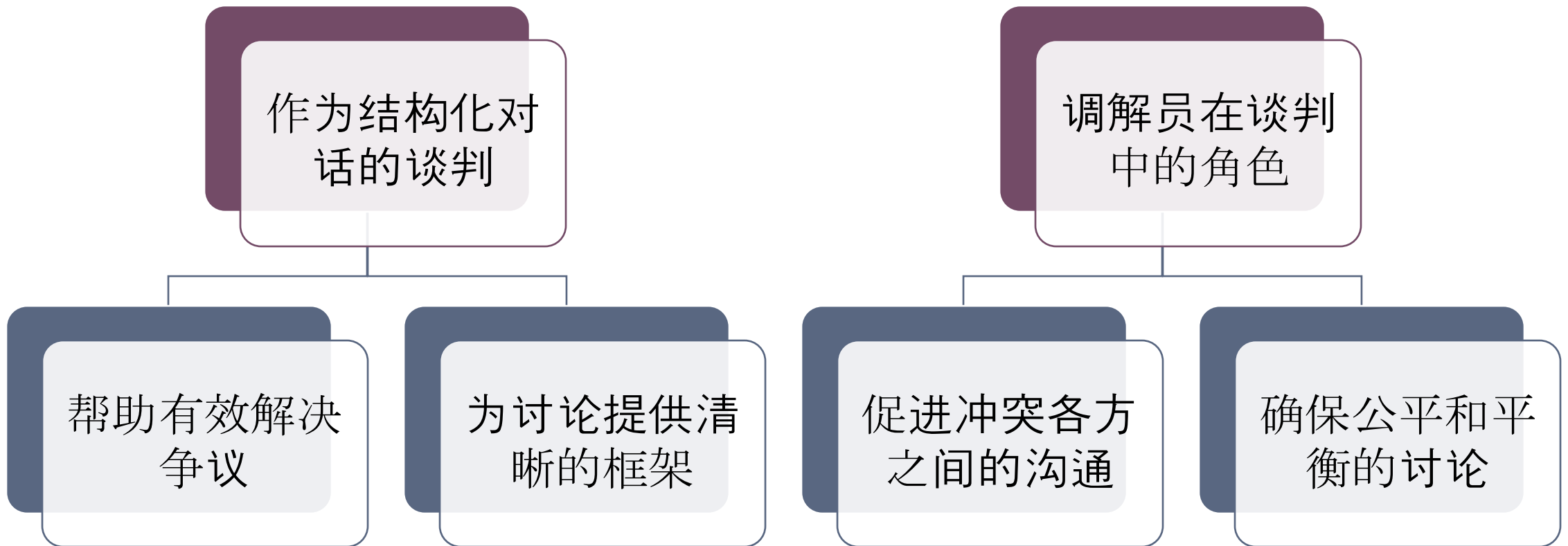
CASE STUDY

An illustration of a light gray document with a folded top-right corner. The text 'CASE STUDY' is written in large, bold, dark blue letters. Below the text, there is a red square on the left and a magnifying glass with a blue lens and a red handle on the right. The magnifying glass is positioned over the right side of the document. There are also some light gray horizontal lines on the document.

真实示例

- 国际冲突
 - 调解的应用
 - 显示综合谈判方法
- 组织争议
 - 强调协作解决方案
- 社区调解
 - 专注于当地争议解决
 - 促进和平共处
- 案例研究

结构化对话





跨文化谈判

- 跨文化谈判的定义
 - 涉及来自不同文化背景的各方
 - 受不同的价值观、沟通方式和谈判期望的影响
- 文化维度（Hofstede, 2001）
 - 个人主义与集体主义
 - 权力距离
 - 不确定性规避
 - 长期与短期导向
 - 放纵与克制



成功策略

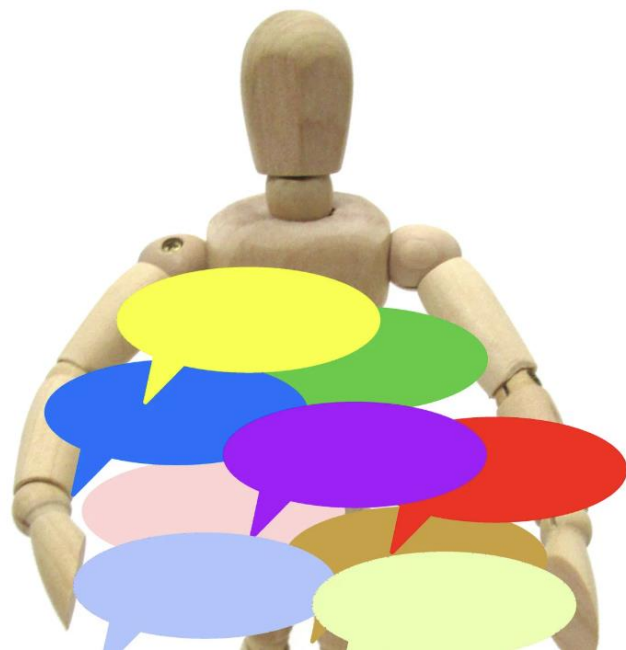
- 文化意识和准备
 - 资料搜集和文化敏感性
- 建立信任、融洽关系和关系
 - 建立初始关系的重要性 (Brett, 2014)
- 使用中性语言
 - 澄清和相互理解
- 培养同理心和开放性思维
- 适应不同的谈判风格

跨文化谈判的重要性

- 文化意识的重要性
 - 全球化和跨文化互动的增加
 - 谈判中的文化意识增强
- 跨文化谈判的挑战
 - 沟通不畅和语言障碍
 - 对信任和建立关系的不同看法
 - 不同的谈判仪式、程序和期望
 - 对冲突、情感和时间的不同态度



总结



- 谈判类型
 - 各种谈判方法
- 基本概念
 - BATNA（没有协议下的最佳方案）
 - WATNA（没有协议下的最差方案）
 - ZOPA（可能协议区）
 - 利益与立场
- 关键技巧
 - 有效沟通
 - 积极倾听
- 陷阱
- 跨文化意识
- 解决冲突中的应用