

<<谈判与冲突管理>>

图书基本信息

书名：<<谈判与冲突管理>>

13位ISBN编号：9787300103884

10位ISBN编号：730010388X

出版时间：2009-4

出版时间：中国人民大学出版社

作者：芭芭拉·A·布贾克·科尔韦特

页数：268

译者：刘昕

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;谈判与冲突管理&gt;&gt;

## 前言

自我和我的同事们于1993年在中国人民大学创办中国的第一个人力资源管理本科专业以来,已经过去了十几年,在这期间,无论是中国的人力资源管理教学与研究,还是中国的人力资源管理实践,都有了长足的发展。

全国越来越多的高校开始开设人力资源管理方面的本科专业和研究生专业或方向,与此同时,与人力资源管理有关的各种译著、论著以及教科书可以说层出不穷。

此外,中国企业对于人力资源在企业中的重要性以及人力资源管理对于企业竞争力的影响也有了越来越深刻的认识。

可以说,中国已经开始进入一个真正重视人的价值的时代。

1999年,鉴于当时国内的人力资源管理教科书还比较匮乏,人力资源管理本身对于绝大多数中国人来说还是一个新生事物,甚至很多从事相关课程教学的学者对此也知之甚少,因此,在一批美国学者,特别是在美留学和工作的人力资源管理专业博士的帮助下,我们精心挑选了涉及人力资源管理各主要领域的比较成熟的教科书,组织成一套译丛介绍到中国来。

在几位译者的辛勤努力下,这套丛书终于自2001年开始在国内陆续面世,成为国内第一套比较完整的、成体系的、原汁原味的人力资源管理教科书。

这套丛书对于从事人力资源管理学习、科研以及实践的中国读者系统地了解人力资源管理的概念、体系、框架以及理念、技术和工具等产生了很大的影响,获得了一致的好评,一再重印。

然而,在这套丛书出版四五年之后,国际和国内环境发生了诸多变化,像新经济、网络泡沫、“9·11”恐怖袭击以及中国加入WTO等重大事件,对于人力资源管理领域中的很多问题都产生了深远的影响,因此,此套丛书的原著大都重新改版,将这些新的内容和主题纳入新的版本之中。

原著的新版本增加了人力资源管理领域中的一些新的理论、工具和方法,同时调整了原来的很多案例,从而既使这些人力资源管理教科书保持了理论、框架、体系等的连贯性,同时又使得原本就来自实践的人力资源管理理论和教学体系,得以保持鲜活的时代特色。

我们在本丛书的新版重译过程中,一方面,立足于吸收中国学术界最近这些年在人力资源管理领域的许多新认识以及中国人力资源管理实践的新发展,对原版本中的个别译法进行全面的修正,另一方面,将丛书的新版本所要传达的理念、方法和工具等忠实地传达给广大中国读者。

## <<谈判与冲突管理>>

### 内容概要

本书运用一些心理学和社会学理论来作为实用的指导，对人们头脑中已经形成的一些先入为主的观念以及自发性行为提出质疑和挑战，从而转变读者对谈判的想法，同时改变他们的谈判方法。

事实上，如果一个人按照与他自己的人格和性格不一致的某种方式来做事，就很难变得真正有效。本书的目标就在于，从作者本人的经验以及冲突、谈判、说服领域中其他一些专家的经验中提炼出最好的建议，并把这些建议与心理学和社会学领域中丰富的基础知识完美地融合在一起。

本书既适用于冲突和谈判方面的课堂教学，也适用于对专业人士和高层管理者的培训。

## <<谈判与冲突管理>>

### 作者简介

芭芭拉·A·布贾克·科尔韦特(Barbara A.Budjac Corvette) 教授冲突、谈判、人力资源管理、战略性领导力、组织变革、高管人员技能开发、心理学以及法律等方面的课程。

组织了谈判方面的专业培训班并授课。

曾任教于华盛顿特区的乔治·华盛顿大学、弗吉尼亚州的阿沃雷特大学、北卡罗来纳州的圣奥斯汀大学、堪萨斯州的西南大学等学校。

目前在国防大学的军事工业学院担任行为科学方面的教授。

在加利福尼亚州的菲尔丁学院获得人力发展专业的硕士和博士学位，在华盛顿特区的乔治·华盛顿大学获得法学博士和工商管理硕士学位。

是一位专门从事冲突解决和组织问题研究并得到认证的临床社会学家。

凭借自己在法律领域以及在高管职位上的职业经历，在冲突解决和谈判方面积累了丰富的经验。

## &lt;&lt;谈判与冲突管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 谈判的定义及其构成 所有的人际互动都是谈判 谈判的个人化本质 并非所有的事情都可以谈判 影响谈判绩效的有意和无意决定因素 你不知道的事情会伤到你 谈判的构成 如何培养有效的个人谈判力 制定有效的个人谈判战略的总体步骤 开始学习谈判第2章 人格 为什么了解自己的人格如此重要 人格的定义：尚未达成共识 影响谈判方法和谈判性格的人格因素 学习理论与自我评估第3章 冲突 要事当先 冲突：它是什么？ 它在哪儿发生 个人应对谈判和冲突的方法 关于态度的另一个练习 关键词：态度、观点、方法和风格 与冲突有关的社会学思想流派 建设性冲突和破坏性冲突 冲突、混沌和复杂性理论 冲突诊断的系统方法 冲突诊断举例 在简单和复杂情境中的系统思维 通过谈判管理、运用和解决冲突 完成冲突应对方法评估并制定计划 练习第4章 谈判风格 评估自然谈判风格和习惯性谈判风格 四种主要的谈判风格 分配型和整合型 评估结果分析 选择合适的风格 学习创造力 人格、利益、目标、情境和其他因素问的动态相互作用第5章 几种主要的谈判性格 人格的分类 四种主要的偏好 感知他人 行为预期 四种主要的谈判性格 人格的其他相关方面 评估你的主要谈判性格第6章 谈判中的沟通 沟通过程 谈判中有效倾听的原则 谈判中有效讲话的原则 过滤信息 培养信息过滤技能的实例 当谈判中出现冲突时 观察身体语言 电子沟通第7章 文化差异与性别差异 文化是什么 国家文化的划分方法 文化维度与人格之间的关系 文化差异及其对谈判的影响 关注谈判中的性别差异第8章 利益与谈判目标 谈判目标的类型 对目标进行评估和排序 目标的改变 目标和你的谈判战略 制定你的GRIP目标第9章 谈判中的知觉 每个人看到的事情都不会是一样的 知觉的复杂性 人格差异和文化期望对知觉的影响 归因理论 知觉在态度形成中的作用 归因在谈判中的表现 自我服务偏差 超我、自我和本我 在谈判中承认知觉差异 知觉在目标和决策中的作用第10章 谈判中的权力效应 权力的类型 真实性权力和知觉性权力 找出可使用的权力 权力的使用方式 心理博弈第11章 坚持己见 坚持己见程度评估 消极、攻击与坚持己见的定义 消极攻击行为及其对谈判的影响 敌意攻击行为及其对谈判的影响 消极攻击行为和敌意攻击行为产生的原因 愤怒的作用机理 恐惧 自尊 管理愤怒情绪的工具 坚持己见行为及其对你和谈判的影响第12章 劝说的原则 社会判断理论 承诺、不承诺、接受、拒绝的区域 认知失调 消极偏见 准备好劝说的论据 设法达到ACES标准 跨过CREEK 什么时候很难劝说别人 外交手腕 角色扮演练习和问题第13章 谈判规则及其常见错误 谈判规则 常见的谈判错误 经常会提出的问题第14章 谈判过程及其准备阶段 谈判术语 谈判的五个阶段 对谈判前准备工作的评估第15章 各种谈判风格、战略及技巧 谈判的五个阶段 导入阶段 启动阶段的策略 激烈阶段的策略 结束阶段的策略 以代理人的身份谈判 关于欺骗性策略、差异性风格与道德规范第16章 团队谈判 团队谈判的特殊复杂性 团队动力学 红脸/白脸 互补性选择 利益最大化和损害最小化第17章 领导力与公共关系中的谈判 什么是领导力 领导者是怎样产生的 领导需要哪些技巧 影响领导行为的人格特征有哪些 引领公共关系的大众传播中的几个重要观点第18章 第三方干预 劝解 调解 仲裁 诉讼 劳资关系谈判 成功运用干预策略的前提条件 实施有效干预的必备技巧第19章 运用个人的谈判力 制定个性化的谈判策略 小测验 谈判的个性本质 人格、性格与风格和策略的匹配 预测行为 有问题的对方 竞争性体系中的谈判 回避性体系中的谈判 小型谈判练习 练习 持续进步的建第20章 谈判后的评估 评估工具 评估你个人的突出进步附录A人格和行为评估方面的资源 测试的类型 已出版的测试 未出版的测试 网上参考来源附录B谈判案例 第一部分：案例 第二部分：某些特定章节的补充案例讨论题参考文献精选书目词汇表

## &lt;&lt;谈判与冲突管理&gt;&gt;

## 章节摘录

通常情况下，在一次谈判中可能会同时使用四种不同的谈判风格。

在包含很多议题的比较复杂的事务上，你会在某些具体的问题上采取妥协的态度，同时，你也会将合作作为你的主要谈判风格，以满足双方的主要或全部需要或愿望。

也许在谈判中还存在一些对于整体目标不是太重要但非常棘手的问题，对这些问题进行谈判是非常困难的，这时你就会采取回避的方式。

但是，只有在很少的情况下，竞争风格才可能是最好的选择。

在大多数情况下，协作型谈判风格都是最为有效的选择。

在下一节中，我们将运用权变理论来帮助你选择恰当的谈判风格。

当你情绪激动时，当导致冲突的问题并不重要时，或者相对于与对方进行谈判可能带来的成本而言，谈判可能取得的收益价值相对较低时，回避就是最有效的选择。

比如，当你的老板已经明确告诉你，你再多说一个字就开除你时，回避可能就是你的最佳选择！

当然，仅从定义上就能够看出来，回避这种做法存在的主要问题在于，它不会导致任何解决方案或者一致意见的产生。

在紧急情况下，特别是当你具备某种特殊的专业经验，能够帮助他人免遭伤害时，竞争型谈判风格可能就是合适的选择。

此外，当谈判双方之间不存在任何关系，而且你也知道另外一方很明显是在与你竞争时，这种谈判风格可能也是比较适合的。

这方面的一个例子就是买汽车时的情况。

在有些时候，竞争型谈判风格不仅是预料之中的，而且也是唯一现实的选择。

在有些情况下，调和型或妥协型风格也是最佳的选择。

如果没有更好的选择，而不谈判也不好时，妥协型谈判风格就是最合适的。

此外，当谈判双方之间的关系比要谈判的事情本身更为重要时，这种风格也同样合适。

如前所述，将妥协的立场作为次优的最后选择也是一种非常实际的做法。

几乎在任何情况下，合作型谈判风格都是一种最有效的选择。

但是合作型谈判达成的困难也很大，因为它要求具有最强的创造力和付出最大的努力。

此外，对有些人来说，他们会觉得这种风格与他们的个人特点不相符。

你对待冲突的看法和你的个性都会深深地影响你的谈判风格。

比如，如果你把谈判视为冲突，又把冲突看成是一种消极的事情，同时，你在竞争性的A型人格上得分又相对较高，那么，你也许会在无意识中采用竞争型或回避型谈判风格。

当你完成了练习4.2中的评估量表后，你可能会发现自己的谈判风格会因面对不同的人或不同的情境而有所不同，这也可能是你的人格倾向、习惯或有意识选择的结果。

下面我们就来讨论如何选择与你的人格和气质一致的、有意识的、有效的谈判风格。

权变理论（contingency theory）是一个可以在各种文献中都能够查阅到的词汇，它主要强调了影响一个组织的结构和管理的各种情境因素。

而对于分析谈判风格和谈判战略，权变理论也同样是非常有用的。

正如在组织管理中，谈判也涉及各种各样的因素——背景性的、环境性的、事实性的和人际性的。

而合适的谈判战略、谈判风格和谈判策略都要因所有这些因素而定。

与权变理论的内容相一致的是预见变革和适应变革的思想。

在谈判中情况也是如此。

尽管需要提前做好准备，但是保持灵活性以及懂得如何针对未预料到的因素作出反应也同样非常关键。

对于那些有感知偏好的人来说，他们对灵活性会感觉很自然，而对那些具有判断偏好的人来说，则可能会比较抗拒灵活性。

在下面的小节中，我们将对关于谈判的权变分析作一个总结。

要想选择合适的谈判风格，就需要了解和开发自我，同时还需要对特定的人和情境作出恰当的评

## <<谈判与冲突管理>>

价。

你可以通过下面的两个场景来练习如何对谈判风格选择的合适与否进行评价。

想象一个某人以一种竞争的方式与你进行交往的场合。

试着推想一下事情的进展过程、双方之间的对话和各自的情绪。

竞争型谈判风格适合这种环境吗？

发生了什么事？

双方找到共同点了吗？

有没有发现其他的议题呢？

你给了对方想要的东西吗？

这种风格在解决某种问题上有效吗？

它对双方之间的关系有什么影响？

请再想象另外一个你以一种竞争性的方式和他人交往的场合。

依然试着推想一下事情的整个发展过程。

事态是如何发展的？

你的谈判风格合适吗？

你得到了你想要的东西吗？

回过头来看，有没有另一种谈判风格更适合这种场景？

合作型谈判风格在多数情况下都是最好的选择，尤其是从长期来看，再次指出这种观点确实是有价值的。

有利于形成合作型谈判风格的个性特征包括：高情绪稳定性；高社会权力需要；高内控点；情感偏好，以及富有创造力。

而培养任何行为特征都是有可能的，其中包括培养情绪稳定性和创造力。

那些具备直觉偏好、在学习风格方面属于善于吸收型和善于想象型的人，更容易培养和强化自己的创造力。

在增强自己的创造力方面，你能做的事情之一就是去破译创造力的密码或者培养自己的创造力。

你还可以通过每天挑战自己的一些假设来培养自己的创造力。

试试从过去的一些地方和已经发生过的一些事情上去找出不同的意义。

当你重温你过去的一些人际交往和参与过的谈判时，请考虑一下你本来可以有怎样不同的做法。

请评估你的整个行为过程的有效性。

请一定保持一种开放的心态和乐观主义的精神。

最佳谈判战略是由谈判各方独特的人格、人际交往风格、性格、对他人的风格和性格的感知、对导致冲突的事情本身的知觉、文化、价值观、需要、目标、权力、时间约束、专业经验以及对谈判的准备工作等所有这些因素之间的动态作用决定的。

前两项因素我们已经在本章和前两章谈过了，其余各项因素将会在以后的各章加以介绍。

你个人的人格特征会渗透到其中的每一项因素中。

你对自己的认知有助于你培养合适的谈判风格，也有助于你运用自己的自然谈判风格来达到最佳的谈判状态。

丰富的创造力总是会帮助你找到令双方都满意的解决方案。

<<谈判与冲突管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>