

唯物辩证法在商务谈判中的运用

操良利 王羚又

(重庆石油高等专科学校社科部 重庆 400042)

摘要:分析商务谈判的目的和性质。认为成功的商务谈判,在其各个阶段都需要遵循唯物辩证法的三大普遍规律和一系列基本范畴;用辩证逻辑的思维方式指导商务谈判,就会在斗智斗勇的商务谈判中获得一个战略制高点。

关键词:商务谈判;唯物辩证法;诡辩术

唯物辩证法是马克思主义世界观的灵魂,是我们正确认识世界和改造世界的总的观点和方法论。商务谈判是企业经营活动的重要内容,谈判成功与否直接关系到企业经济效益的能否顺利实现。成功的商务谈判者,要有洞烛先机的眼光,见所未见,力争所必争。要有洞烛先机的眼光,在商务谈判中就要运用唯物辩证法,用辩证思维的方式来指导商务谈判。

1 运用唯物辩证法把握商务谈判的全局

唯物辩证法告诉我们:要用全面的观点、发展的观点和联系的观点看问题。把唯物辩证法的这一总的要求运用于商务谈判,就是要求将商务谈判活动看作是一个整体,其内部各方面、各环节均应服从这一整体。在商务谈判中要从总体上、全局上把握谈判双方的现状和发展变化趋势,认清双方的矛盾对立点和双方的共同利益所在,从而针对不断变化的状况作出对策,推动谈判顺利有效地进行。

唯物辩证法的主要内容是三大普遍规律和一系列范畴。三大普遍规律,即对立统一规律、质量互变规律和否定之否定规律。一系列范畴,指现象和本质、原因和结果、内容和形式、偶然性和必然性、可能性和现实性、个别和一般、全局和局部等等。其中,对立统一规律是唯物辩证法的实质和核心,要把握好商务谈判的全局,就必须运用对立统一规律。

对立统一规律亦称矛盾规律,揭示矛盾是由

对立的双方所构成的统一体,矛盾是推动事物发展的根本动力。在商务谈判中,谈判双方就是一个利益矛盾的统一体,既相互对立、斗争和排斥,又相互依存、妥协和包容。就谈判双方的同一性来说,双方能走到一起坐下来谈判,就必然存在着共同利益,这是谈判保持稳定和得以继续的基础。因而在制定谈判策略时,必须从双方利益的同一性出发。从谈判双方的斗争性来看,双方又围绕利益唇枪舌剑、针锋相对地进行斗争,都希望在斗争中掌握主动权而获得更多的利益。正是谈判双方的这种既同一、又斗争,从而推动了谈判的进行与发展。

商务谈判中的对立统一,最根本的一点就是谈判双方的合作与冲突关系。这一关系表现为:在合作中有冲突,在冲突中又有合作。这样,谈判双方就必须在合作中把握冲突,在冲突中树立合作的观念,表现出合作的诚意。要充分认识到:商务谈判的目的是以合作来满足各自的利益需要,只有在满足对方基本利益要求时,才能使己方的基本利益得到满足。如果只见合作,不见冲突,就会在谈判中丧失原则,使己方的利益受到损害;如果只见冲突,不树立合作观念,不从合作的立场出发,企图在谈判中造成你输我赢,你败我胜的局面,其结果必然导致谈判的中断和失败。因此,从商务谈判的根本指导思想即世界公认的“谈判双方都是赢家”^[1]来看,只有运用对立统一规律于商务谈判,从全局上把握住在合作中有冲突,在冲突中又有合作的辩证关系,才能真正地贯彻“双赢”的指导思想,提高商务谈判的成功率。

收稿日期:2000-05-16

2 运用唯物辩证法处理好商务谈判的各个阶段

商务谈判一般分为4个阶段,即谈判的准备阶段、开局阶段、磋商阶段和签约阶段。这4个阶段既是相互独立的,又是相互联系、相互作用的。每一个阶段在商务谈判的全局中都是不可忽视的。运用唯物辩证法处理好这4个阶段,对于实现商务谈判的目标是极其重要的。

2.1 准备阶段

商务谈判是一种复杂的综合性活动,其准备工作的范围也是非常广泛的。首先,要运用一般和个别的范畴处理好企业经营目标和谈判目标的关系。企业经营目标是一般,是企业经营管理活动的发展方向和奋斗目标;谈判目标是个别,是企业经营目标某一方面的具体体现。任何一项谈判目标都不能背离企业经营目标,而企业经营目标又要通过一次次谈判达成的谈判目标来实现。其次,要运用可能性和现实性的范畴来确立谈判目标。这就要求确立谈判目标时,必须进行可行性研究,要根据谈判双方的各种具体情况制定出把可能性变成现实性的谈判方案。再次,要运用内容和形式的范畴处理好谈判方案和谈判执行计划的关系。谈判方案是内容,应明确基本目标、理想目标、可交易目标和谈判时限、人员分工以及汇报制度等等;谈判执行计划是形式,要围绕谈判方案来制定策略、确定谈判的时间地点和安排各种行政事务等。最后,要运用矛盾特殊性原理来组建谈判小组。为了保证谈判质量,就要根据谈判的重要程度、对对方的资讯调查情况、人员的经验、素质、风格等,精心选择谈判小组成员。

2.2 谈判开局阶段

开局阶段是商务谈判的起点,良好的开端是成功的一半,要保证谈判目标的实现,就应该高度重视开局阶段。一是运用质量互变规律,把握开局接触礼仪和行为方式中的适度。这种适度就是:热情而不卑膝、庄重而不拘谨、自尊而不自大。适度就是在一定量的范围内的合理变化,是恰到好处。过分的热情、庄重、自尊,就可能走向其反面,即导致质的变化,显得卑膝、拘谨、自大。是否做到适度,这给对方的印象是不一样的,不同的印象对于正式谈判就会产生不同的影响。二是运用全局和局部的范畴,处理好开局目标和谈判目标

的关系。开局目标要始终贯彻谈判目标,为谈判目标服务。要实现谈判目标,就要使谈判能顺利进行。因此,在开局阶段的各个环节上,在运用开局策略和技巧上都必须以创造出一种诚挚、认真、和谐、轻松的良好气氛为开局目标。只有在这样的良好气氛中,双方才能以愉快的心情、友好合作的态度进入商务谈判的磋商阶段。

2.3 磋商阶段

磋商内容是多样化的统一。商务谈判要磋商的内容是多样的。以商品贸易谈判来说,就要对商品的品质、数量、价格、包装、运输、商品检验、货款支付、保险、索赔、仲裁等方面进行磋商。在商品的品质方面,又要对规格、等级、标准、样品等进行磋商;在货款支付方面,又要对现金结算、转帐结算、结算时间、结算地点、结算使用货币等进行磋商,等等。运用唯物辩证法,就是要在多样化中看到统一。既要看到磋商内容的多样化,又要认清所有的磋商内容都统一于商务谈判的目标,每一项内容的磋商结果都对谈判目标有着重要的影响。谈判人员就要从谈判目标这个统一体出发,抓住多样化内容中的核心问题(一般是价格),全面考虑哪些条款不能让步,哪些条款可以让步,让步只能达到什么程度,己方的让步要以对方的哪些让步作为交换,等。如此,谈判人员才能在多种多样、纷繁复杂的内容磋商中做到胸有成竹。

讨价还价是一个否定之否定的过程。商务谈判磋商阶段的核心问题是围绕商品价格进行讨价还价,在正常情况下,双方对对方提出的价格都是既有肯定又有否定,肯定其价格大致在一个合理的区间内,否定其价格在这一区间中或者偏高或者偏低。讨价还价的过程就是一个从肯定到否定再到否定之否定即新的肯定的过程。明确这一点,谈判人员就应当在报价、讨价、还价上尽量做到合理化,在价格磋商的过程中,既不轻易地在价格上让步,又要根据双方磋商情况在价格上作出适当的让步。那种“漫天要价”、“绝不让步”的作法是难以使对方与之合作而共谋利益的,常常会导致谈判的中断,是不足取的。

2.4 签约阶段

谈判双方在经过了准备阶段、开局阶段和一番讨价还价的磋商后,终于使意见达成一致而签订合同,这本身就是一个原因和结果的关系。精心的准备、良好的开局、合理的磋商是原因,签订

合同则是结果,成功的谈判就具有这种因果联系的必然性。即使是签订了合同,也并不等于谈判就完全结束,还必须运用唯物辩证法关于变化发展的观点来看待这一问题。这就要求谈判双方既要履行合同,又要在合同没有完全履行之前随时准备后继谈判。例如:签约后国家出台政策调控商品价格或者出现不可抗力的突发事件等等,都会引起后续谈判。再如:谈判双方一旦发生违约纠纷,又会导致索赔谈判。因此,在商务谈判的签约阶段仍然应该运用唯物辩证法,随时保持清醒的头脑。

3 运用唯物辩证法对付商务谈判中的诡辩术

德国古典哲学家黑格尔说:“诡辩对于任何事物,即使最坏或最无理之事物,都要说出一些好的理由。……诡辩的本质乃在于承认孤立的片面的抽象原则本身即是对的,只要这原则能够适合个人当时特殊情形下的利益。”^[2]诡辩术就是一种以诡辩为基础的、似是而非的论证方法,它给人最强烈的心理感受是:明明感到对方的论证不正确,却不能清晰地指出错在何处。可见,诡辩术具有很大的迷惑性和欺骗性。在商务谈判中,如果不能及时识别对方的诡辩术,就有可能使己方在谈判中失败而造成较大的经济损失。诡辩术从根本上说是一种主观、片面的形而上学的表现,因此,运用唯物辩证法对付诡辩术就是克敌制胜的唯一的正确方法。

3.1 对付滥用折衷

滥用折衷,是谈判人员面对两种差距极大或根本对立的观点,不作实事求是的分析而采用从抽象的概念上折衷二者的诡辩术。例如,在一项商品交易的谈判中,卖方报价500元,买方还价300元,卖方提出各让步100元,以400元来成交。表面上看这是公平合理的,但实际上却没有任何依据,很可能以400元成交会给买方带来经济利益的损失。运用唯物辩证法对付滥用折衷,一是要认清折衷只是一种貌似公平的现象,实际上却具有不公平的本质。商品的价格,主要是由该商品的价值来决定的,不是折衷可解决的。二是要用全面的、客观的观点看问题,具体分析实际市场上的价格及其变化趋势,并联系所购商品的数量、质量、付款方式等等来分析价格,从而和对方讨价

还价。

3.2 对付以偏概全

以偏概全,是在谈判中抓住对方的某点错误纠缠不放,并故意由此推断出对方是全部都有错误,即只根据个别情况就得出一般性结论的诡辩术。例如,在谈判中抓住对方某个零件报价不合理而故意推断出整个报价都不合理;在商品检验中抓住对方商品包装上的一点问题故意推断出商品质量、商品运输、付款方式等都存在问题;在履行谈判合同中把对方个别地方的违约故意夸大为全部违约。运用唯物辩证法对付这种诡辩术,一是要阐明个别和一般的关系,两者虽有联系但不能混为一谈,由个别不能得出一般性的结论;二是具体问题具体分析,勇于承认和纠正个别不足,但绝不全局上困惑于诡辩术的故意错误推断,要保持清醒的头脑,牢牢地把握住全局,不因个别的不足而放弃一般性的原则。

3.3 对付以现象代本质

以现象代本质,就是故意掩盖事实真相而强调问题的表现形式,并以现象作为本质的一种论证方法。例如,谈判的一方以报刊、电视的大量宣传广告等为依据,证明己方实力强大、信誉高、质量好、客户多等等,企图以此压倒对方,迫使对方作出原则性的让步。对付这种诡辩术,一是要分清真象和假象,看其宣传广告是否符合实际,并从中去粗取精、去伪存真,客观地估量对方;二是要由此及彼、由表及里,透过现象去看本质,把握对方炫耀实力背后的真正目的,寻找对方本质上的薄弱环节。须知商务谈判不一定就是以实力大小定输赢,商务谈判的双方都是为了满足各自的需要而走到一起来进行合作,本质上都有不足,都有求于对方。

在商务谈判中,诡辩术的表现形式是多种多样的,如混淆事物规定性的偷换概念、对事物的绝对肯定和否定、以偶然为必然、以相对为绝对、以可能性代现实性、混淆事物因果关系的平行论证,等等。所有这些诡辩术,都是用孤立、静止、片面的观点看问题的形而上学世界观的集中表现。对付这些诡辩术,都必须运用唯物辩证法去反驳,只有学会辩证思维,才能在商务谈判中克敌制胜。

总之,商务谈判本身就客观地存在着各种唯物辩证法的辩证关系,处处体现出唯物辩证法的三大规律和一系列范畴。虽然唯物辩证法不能代

替商务谈判,商务谈判也需要形式逻辑思维和形象思维,但是运用唯物辩证法于商务谈判之中,用辩证逻辑的思维方式指导商务谈判,就会在无时无刻不充满着斗智斗勇的商务谈判中获得一个战略制高点。毫无疑问,这对于商务谈判是至关重要

要的。

参考文献

- [1] 王德新.商务谈判.中国商业出版社,1997:36.
- [2] 张世英.论黑格尔的逻辑学.上海人民出版社,1981:202.

The Application of Materialist Dialectics in Business Talks

Cao Liang - li Wang Lin - you

Abstract: The purposes and features of business talks are analyzed. It finds it necessary for successful business talks to keep to the three general laws and a series of basic categories of materialist dialectics at all stages. Once the dialectical and logical way of thinking is used to direct business talks, the strategic peak can be attained in the business talks that require both wits and courage.

Key Words: Business Talks Materialist Dialectics Sophistry

(上接第 47 页)

Reform Practice Teaching in Engineering Course, Improve the Students' All - round Qualities

Huang Lin - qing Ye Huai - ping

Abstract: The practice teaching of higher engineering education should be focused on training the students' innovative consciousness and creativeness. At the same time, stress should be laid on the education of the students' economy consciousness, environment consciousness, efficiency consciousness and law consciousness. By means of changing views, improving teachers' quality, reinforcing the construction of training sites, reforming content of courses, improving teaching methodology and means, and transforming assessing content and ways, emphasis should be laid on the infiltration of education ideology into practice link. Thus the quality of practice teaching and the students' all - round qualities can be improved.

Key Words: Engineering Education; Practice Teaching; Quality Education