

国际商务谈判中语言的运用及特点

谢 毅

随着我国对外改革开放的不断深入,国际商务谈判日益成为我国对外经贸领域中一项不可缺少的实践活动。因此,对国际商务谈判的理论研究日益成为我们所关注的重要课题。目前占主导的国际商务谈判研究取向大多采取侧重谈判行为的研究。然而,语言工具在国际商务谈判中占有不可忽视的地位。对语言在国际商务谈判中的运用及特点给予一定的研究,将有助于推动我国国际商务谈判实践能

力的提高。

本文试图探讨语言在国际商务谈判中的运用及特点。首先叙述目前国际商务谈判中占主导的研究取向,指出它们的不足,然后,分别从国际商务谈判的程序和策略方面,探讨和分析谈判者如何利用和操纵语言工具去达到谈判目的。本文的小结部分将指出语言在国际商务谈判中所具有的诸特点。

一、国际商务谈判的诸研究取向

目前,人们对国际商务谈判的研究大体采取以下几种主要取向。

一种叫作对称描述性研究。采取这一取向的研究者一般只对描述谈判者的行为感兴趣。他们往往运用一些不为常人所熟知但却相当有影响的行为分析模式如模拟和数学模式,仔细而全面地分析谈判者的行为。其中一些研究者还对从历史的角度来研究重大的谈判案例颇感兴趣,例如,那些现实生活中癖好各异,富有理性的人在谈判中是如何表现自己的,谈判双方的信任是如何产生的,又是如何毁于一旦的等等。

另一种叫作对称规范性研究。采取这一研究取向的主要是博弈论者。他们关注和测试那些天资过人、绝对理性的超人在竞争激烈和相互牵制的谈判环境中如何采取行动。他

们对容易犯错误的普通人的实际行为毫无兴趣,但对他们应该如何如何在谈判中表现自己,如何变得更聪明,思维更深刻以及具有更强的感知力感兴趣。这一类型的研究者向谈判各方提出建议,告诉人们如何进行错综复杂的谈判游戏。谈判各方所获得的建议必须造成一个均衡的局面。如果根据谈判理论,甲方应该选择策略一,乙方选择策略二,那么,策略一应该能够击败策略二,反之亦然。否则,这些建议没有自我实现的可能性,并且产生相反的结果。

不对称描述/规范性研究。采取这一研究取向的研究者重点研究和了解在真实的冲突环境中人们的行为,以便于他们向谈判一方提供有关如何在谈判中更好地表现自己的建议,从而获得所期待的最佳结果。这种分析从谈

判一方的角度来说则是规范性的,而从谈判另一方的角度来说则是描述性的。建议的范围很广,可以包括从人们在谈判中应该如何穿着打扮,如何展示自我,一直到如何对错复杂的情况做出分析。

外部的规范性或描述性研究。对这一研究取向感兴趣的研究者调查谈判过程中中介者的行为模式:这些中介者(协助者、调解员和仲裁者)的描述性行为有何共同点与不同点?他们应该怎样做才能以一种公正、平衡的方式来协调谈判各方。协助者安排有关各方坐到

谈判桌旁。协助者可以不介入谈判的实际过程,但在推动谈判协议实施时充当重要角色。调解员是中立的局外人,他努力协助谈判者寻求一种折中的协议。仲裁人首先要听取谈判各方的辩词和建议,然后查明事实真相。仲裁者有权强制执行某种解决途径。这一取向可以被看作是一种外部的规范性倾向。

综上所述,这些研究取向均侧重于对商务谈判行为体的行为进行研究,忽视研究谈判者主体之间的语言运用及互动关系对达到国际商务谈判目的的重要影响。

二、国际商务谈判程序中的语言运用及特点

迄今为止,大多数的谈判研究都侧重谈判者的行为方面。然而,事实上,除了行为之外,谈判主要还是通过语言工具来进行的。本文从国际商务谈判普遍采用的程序(即关系—探究—提议—达成协议)入手,分析语言在国际商务谈判环境中的运用和特点,以及语言如何帮助谈判者在不同的情况下恰当地表现自己,准确地把握和控制谈判过程,最终达成赢—赢协议。

与谈判对方建立良好的关系是谈判程序中的第一阶段。这一步骤非常重要,因为它可以为整个谈判营造一种十分有利的氛围。谈判者双方事先通常准备一些有助于了解对方和双方关心或感兴趣的话题,譬如问及双方的朋友、家庭成员、他们所参与的俱乐部、休假和体育运动,以便使谈判者开始在轻松和彬彬有礼的气氛中进行交谈。

当谈判双方彼此间的关系感到适应时,他们就会开始探究对方的需要和兴趣、对方的谈判要点、对关系和时间因素的看法,以及对方对谈判局势的看法。在这一过程中,如果双方之间没有建立起良好的工作关系,一方可能会不信任另一方,那么,他也就不会愿意与对方分享一些有用的信息。有时,即使双方建立了良好的工作关系,一方仍然可能会对另一方有

所保留,不全盘托出。人们往往通过提出开放型的问题来对付这类局面。所谓开放型问题是那些不能用一个简单的“是”或“否”来回答的问题。提出开放型问题经常会使对方在回答时无意中透露出一些重要信息,因此,它往往是经验丰富的谈判者探究对方需要、兴趣的重要手段。为了使谈判对方扩展或增加其答案内容,另一方会使用以下有效方法:

(1) 使用中性短语。例如,“Oh”,“ah”,“yes”,“I see”等等。它们使对方认为你对他所讲的内容很感兴趣,并希望他继续讲下去。

(2) 重复陈述。例如,如果对方说:“This year we need a significant increase in compensation”。你可以重复说:“a significant increase”,然后看将会发生什么情况。对方可能解释所说的“a significant increase”是什么意思。另一方可由此推断或发现在这场谈判中对方对什么最感兴趣。

(3) 进行小结。这一方法通常用于双方进行扩展性的讨论之后,一方对另一方讲话的核心内容给予小结,目的在于确定是否正确理解对方的讲话并给予对方一个机会补充他可能忽视了的东西。

国际商务谈判程序中的第三步骤是提议。在这一阶段,谈判者的目的在于将实质性的提

议摆上谈判桌。对于谈判者来说,这是整个谈判过程中最为核心的部分。如果谈判者双方在前两个阶段已经花费时间建立起工作关系并探究了对方的潜在兴趣和所关心的问题,那么,这一阶段就会进行得比较顺利。通常,谈判者在这一阶段使用两种截然不同的策略。有些人从不首先提议,而是等待对方提议,然后见机行事。有些人则愿意首先提出建议,认为这样做有助于锁定话题,为最后的解决方案规定一个范围。这两种策略都能够取得显著的效果,选择何种策略完全取决于个人爱好。老练的谈判者在这一阶段经常会使用封闭性的问题,即以动词开头、对方作“是”或“否”回答的问句,从而确信自己正确地理解了对方的提议。

国际商务谈判过程的最后一个阶段是达成协议。有时候,达成协议需要经过激烈的讨价还价。还有些时候,达成协议需要具有创造性的解决方法。在这一阶段,谈判者需要做到既不完全同意对方的提议,但又不给对方留下不良印象。一个生硬的、不带任何解释的“不”字会使前面的谈判所取得的进展全功尽弃。一个粗心大意的拒绝会使谈判变成一场争辩,结果双方皆输。一个直率的拒绝甚至会酿成谈判双方争吵的导火线。为了避免这种局面的发生,谈判者在需要反对提议中的某项内容时,经常会使用以下的惯用语:

“I know just how you feel, but...” “In fact, I felt that way myself, yet...” “But let me tell you what I found, ...”

它们有助于对方在听到拒绝时不会感到有抗争的必要。成功的谈判者在拒绝之后会给予对方充分的理由去解释自己的立场。这样,谈判就能顺利地进行下去。一个好的理由能够十分有力地支持谈判者的观点,并使得他在谈判对方面前显得合情合理,即使对方不同意这一观点。如果整个协议对于对方来说十分重要,那么,对方就可能会做出一定的妥协让步。

通常,谈判双方在达成赢—赢协议之前,都要经历一个阶段的讨价还价、一方拒绝另一方的部分提议、为拒绝提供充足理由、转向友好协商,以及最后作出妥协让步等。

从上述分析中,我们看到在国际商务谈判中语言运用的重要性。在第一阶段,谈判者双方通常使用一些问候语、礼节性的套话等来建立双方关系。在第二阶段,谈判者会提出开放性问题,并通过使用中性短语、重复陈述及小结等方法去探究对方的兴趣和关心所在。在第三阶段,谈判者则使用封闭性问题,以及其它迫使对方做出精确回答的问题,目的是为了正确地理解谈判对方的提议。在第四阶段,谈判者采取各种各样的谈判策略来促成双方达成协议。所有这些都充分体现了国际商务谈判中存在语言运用的规范性,此外,我们通过分析还看到在谈判的关系阶段中语言的应酬性,在探究阶段中语言的拓展性,在提议阶段中语言的精确性,以及在最后阶段里语言的论辩性。

三、国际商务谈判常见策略中的语言运用及特点

在任何情况下,谈判者应该首先选择赢—赢解决方案,而不是把自己的成功建立在对方受损失的基础上。经过长期的谈判实践,人们学会使用各种谈判策略和技巧来帮助自己在谈判中达到预设目的,而这些策略又是在语言的协助下实施的。我们通过对它们的分析来

进一步探讨国际商务谈判中语言的运用及特点。

1. 虚假地解决问题 采取这种策略的人通常是经验丰富的谈判者。他们运用各种交流手段,竭力使对方处于不设防状态。他们表现出对对方真正地感兴趣、不断地询问、熟

练地试探,从而使对方告诉他们许多有用的信息。这些谈判者会给对方造成一种问题正在解决过程中的印象。他们通常会说一些带有很大虚假性的话,因为说话者并非想真正地帮助对方,而是想更多地了解对方的情况。如果对方识别出这些话的虚假性及背后的真正用意,他还可以采取以攻为守的方式来改变局面。老练的谈判者通常会这么说:“So far we have talked a lot about my situation. Let me make sure I understand what you need.”

2. Fait Accompli Fait Accompli 在拉丁文中是“已经定好”的意思。它意味着重要决定已经作出,而且不可更改。在谈判时,这一策略被用于限定讨论的范围,谈判的某一方为谈判双方限定了协商的范围,即可以在某一方面进行讨价还价,但在某些方面则不能有任何改动。当谈判老手遇到这种情况时,他们通常会首先试着查明这种限制真实与否,是否还有松动的余地。

如果限定或结果并不真实,那么,他们就会设法让对方同意扩大谈判的范围。反之,他们就会以暗示性语言与对方彻底摊牌。

3. 以关系作为筹码 人们在进行国际商务谈判时,这一策略通常在以下这样的短语中表现出来:“If you really like me...”“If you value our friendship...”

这些话委婉地提醒对方,应该把双方之间的友好关系摆在比其它谈判因素更为重要的位置上。在这种情况下,经验丰富的谈判者在作出一定对策之前通常会问自己:“我与对方的关系到底有多重要?”“有什么办法既不妥协又可以保持关系?”

4. 上级权威 这一策略很典型地用于冗长而又疲惫不堪的谈判结尾部分。当谈判的一方认为所有有争议的问题已经得到解决,协议基本上已经达成时,另一方也许会这样说:“That's great. Now let me see if my boss will go along.”

这样做的真正目的是为了从对方那里得

到进一步的让步,紧紧抓住这个机会来协商最有利的交易,而对方则发现谈判又重新开始了,而且很有可能自己会处于劣势。当谈判对方采取这一策略时,经验丰富的谈判者会采取针锋相对的措施,以其人之道还治其人之身。

5. 竭力使对方接受 一些谈判者精于利用旨在鼓励对方接受其建议的各种方式进行劝说。他们的陈述是为了缩短推理过程而设计的,他们的话题正是对方所感兴趣的话题,他们的措辞正合对方的口味,而且他们提供的优惠条件有助于加深对方对他们的信任和接受程度。

现在,我们对这些语言的运用作出分析。在策略一中,我们看到语言在商务谈判中的虚假性。当一方违背赢—赢谈判原则、试图通过更多地掌握对方信息去占据优势时,他的话中掺假成分就很高。如果另一方没有识别出这种诡计,那就会受骗上当,在谈判中吃败仗。在策略二里,我们看到国际商务谈判中语言的限定性和暗示性。一方试图把谈判话题限定在某一范围里;而另一方则针锋相对地提出如果谈判范围不能扩大,那么,谈判除了终止之外别无他路可走。

在策略三里,我们看到语言的模糊性。英语里常用的模糊词有 if, perhaps, probably, maybe, seem, as if 等。在国际商务谈判中恰当地使用模糊语言,有助于谈判双方建立良好的关系并保持谈判的友好氛围,而且对于达成赢—赢协议也是至关重要的。由于模糊词具有引导缓和性语句的特点,因此,谈判者借用它们还可避免双方之间唇枪舌战的争论,不使谈判陷入僵局。在策略四里,当谈判一方在协议即将达成的前夕采用上级权威策略,提出要征求上级的同意时,另一方反应是以其人之道还治其人之身,充分体现谈判中语言的灵活性,也体现了商务谈判中语言的幽默作用。在商务谈判中,语言的幽默有助于使严肃紧张的气氛变得轻松活泼。从策略五中,我们看到语言的另一个非常鲜明的特点即劝说性。

四、小 结

国际商务谈判既是一门技巧,又是一门艺术,更是一门科学。它既具有操作上的规范和要点,也在方法和策略上呈多样性。它是理论与实践的统一、历史和逻辑的统一,具有抽象性和规律性。

本文从语言实践和理论的角度探讨并分析了国际商务谈判中语言的运用及特点。通过对国际商务谈判程序中的语言进行分析,本文认为,为了达到一定的谈判目的,谈判者在国际商务谈判中所使用的语言一般具有规范性、应酬性、拓展性、精确性和论辩性等特点。此外,本文还认为,谈判者在实施某些谈判策

略的过程中,往往利用语言工具去达到目的,这类语言通常具有虚假性、限定性、暗示性、模糊性、灵活性、幽默性、劝说性等特点。本文指出,国际商务谈判中语言应用的上述诸特点是由谈判的程序和策略所决定的,它们服务于谈判者的最终目的和实际需要。在国际商务谈判中熟练地运用和发挥语言的诸特点,对于谈判的成功起着至关重要的作用。要想在谈判中取胜或达成赢—赢协议,谈判者必须全面地了解并很好地掌握在谈判中语言的运用及特点。

(作者单位:上海对外贸易学院)

(上接第 55 页)

3. 广开贸易渠道,建立贸易代理制 鉴于利比亚市场及贸易的特殊做法,代理制是进入利比亚市场的一个十分有效的途径。建议我国有关公司积极采用代理制这一方式,广开贸易渠道,力争在利比亚建立起广泛的服装贸易代理关系,充分利用利比亚商人在当地的关系网,来推动对利比亚的出口。

4. 建议有实力的服装进出口公司去利比亚办理注册登记,并参加专门的“服装鞋类交易会” 利比亚服装进口主要是通过“服装鞋类交易会”以公开招标的形式进行的。这是对利比亚出口服装的最重要的途径。每年有上百家公司参加,而中国却没有公司参加,失去了投标的机会。为扩大对利比亚的出口,建议有实力的主营服装进出口的公司到利比亚办理注册登记,参加利比亚进出口管理局主办的“服装鞋类交易会”,对利比亚服装进口进行投标。

(作者单位:上海对外贸易学院)

