

“商务英语谈判”教学的理论与实践探究

浙江财经学院 余慕鸿

中国加入WTO以来,对外贸易不断增多,正进入一个快速发展的黄金时期。然而,与大幅增长的贸易业务不协调的是,中国外贸专业人才的供需严重失衡。据《光明日报》2005年4月25日报载:未来5年内,我国外贸专业人才缺口将达到100万。按照目前我国的经济增长速度,拥有外贸进出口权的企业5年内将达到36万家,是现在外贸企业数量的两倍。商务谈判人才,作为我国入世后的七大类紧缺人才之一,既要求掌握谈判理论、熟悉谈判实践,又要有扎实的英语语言基础。

笔者作为从事“商务英语谈判”课程教学多年的教师,希望通过本文与广大教师共同探究这门课程的教学理论和实践。

一、商务谈判的基础理论

谈判,是现代社会无时不在、无处不有的现象。人们相互交往、改善关系、协商问题总是通过谈判进行的。当今时代,和平与发展已成为主旋律,在竞争中合作,在合作中竞争,这一理念为谈判活动开辟了广阔的空间。谈判,已成为现代人无法回避的生活现实和必须具备的基本能力。关于谈判理论的系统研究,美国和西欧各国起步较早,20世纪60年代就已经取得了一定成果。80年代以后,愈来愈多的专业特别是商学院的学生,将谈判学课程作为必修课。谈判学是一门综合了社会学、心理学、管理学、语言学、传播学、公共关系学、经济学、技术学等多门学科的交叉科学。概括来说,谈判学的主要理论有:

1. 双赢原则。与传统谈判观念(非赢即输,非输即赢)不同的双赢原则,强调共同的胜利和利益的一致性。“共同的胜利”是指谈判一方在尽可能取得己方利益的前提下,或者至少在不危害己方利益的前提下,使对方的利益得到一定的满足。“利益的一致性”是指在谈判中,谈判各方应努力挖掘各自相同利益的部分,再通过共同的努力,将利益蛋糕做大,这样,各方就可获得更多的利益。双赢原则极大地促进了合作,减少了对抗,提高了整个社会的共同福利。

2. 合作原则,即著名的哈佛合作原则谈判法,其代表人物是罗杰·费希尔(Roger Fisher)和威廉·尤里(William Ury)。合作原则强调人们应尽可能寻求使各方都获益的途径,在各方利益发生冲突时,坚持以客观标准,也就是以独立于各方意志的标准为基础,解决冲突。合作原则谈判法的要点是:(1)对待谈判对手:对事不对人;(2)对待各方利益:着眼于利益而非立场;(3)对待利益获取:制定双赢方案;(4)对待评判标准:引入客观评判标准。上述四个部分互为依存,环环相扣,在谈判中贯彻始终,共同影响谈判的进程。

3. 利益分配原则。在谈判过程中,利益的多样性和复杂性不仅通过所涉及的事件



表现出来,而且还通过所涉及的个人利益、集体利益和国家利益三个层次表现出来,这三层利益如何融合、协调和平衡,对谈判结果常常起到决定性的作用。按照美国心理学家马斯洛的需求层次理论(Hierarchy of Needs Theory),人类的需求可以分为五个层次,即生理需求、安全需求、爱与归属的需求、被尊重的需求,以及自我实现的需求。前三种属于较低层次需求,而后两种是较高层次需求。无论人们希望实现哪一层次的需求,都与其所工作的单位、集体和国家密切相联。

4. 信任原则。谈判双方的相互信任十分重要。美国赞德教授(Udo Zander)对“信任”提出了一个崭新的解释,即:信任,意味着向别人暴露你的易受伤害之处,而此人的行为不在你的控制之下。判断一个人是否信任他人或者被他人信任的因素有三个:信息、影响和控制,具体有三层意义,即:(1)一个人如果向另外一个人透露了他没有必要透露的信息,就表明他信任这个人;(2)一个人如果受另一个人的影响,则说明他信任这个人,因为当他征求别人的意见时,他就暴露了自己的易受伤害之处,别人可以利用这一机会,有意识地将其领入歧途;(3)一个人对别人表示信任时,他会下放权力并允许他人以自己的名义行事和作决定。

二、“商务英语谈判”的教学安排

自20世纪90年代以来,建构主义作为一种新的学习理论,在知识观、学生观、学习观、教学观上提出了一系列革命性的观点。笔者拟在建构主义理论的指导下,探讨如何进行“商务英语谈判”的教与学。

1. 知识观。建构主义认为, 科学知识是个人和社会建构的, 因而知识是暂时性的, 不是绝对的。这和传统的认识论把知识看作是客观的、一成不变的(常常以教科书的形式出现)观点相反, 把科学知识看作是通过个人的经验与探索发现的, 即认知个体在与周围环境的相互作用中, 逐步建构起关于外部世界的知识。

2. 学生观。建构主义不是把学生看作被动的信息接收者, 而是把学生作为知识意义的主动建构者, 即学生是现实客体的变革者, 是知识发生过程的探索者, 是新的认知结构的建构者。为了确立学生在知识建构中的主体地位, 就要尽可能引导学生进行自主学习。

3. 学习观。建构主义认为, 学习活动不是由教师向学生传递知识的过程, 而是由学生自己建构知识的过程; 学习者不是被动地接受信息, 而是主动地建构信息。

4. 教学观。建构主义认为教学过程具有生成性和建构性两大特征。所谓生成性, 有以下三层含义。其一, 知识是在认知个体与环境的相互作用中逐步形成的, 因而教学过程就是在教师指导下, 学生通过与环境的相互作用进行知识建构的过程; 教学中必须为学生提供良好的环境, 以加强学生与环境的互动。其二, 新知识是在与学生的原有认知结构的相互作用中逐步形成的, 教学过程就是促使学生不断从原有认知结构生成新的认知结构的过程。其三, 知识是在认知个体之间的相互作用中逐步形成的, 教学过程就是学生在与他人(学习伙伴)的对话、合作、互动中逐步形成自己的认知结构的过程。

根据以上分析, “商务英语谈判”的教学设计方法与步骤可归纳为:

1. 教学目标分析。与传统的教学理论相比, 建构主义者更加强调以“学”为中心。笔者将“商务英语谈判”的教学总目标定位为W-H-W模式, 即: What(“是什么?”, 着重基本概念等)、How(“怎么想?”, 着重谈判的策略与战术; “怎么说?”, 着重谈判用语、模拟谈判等; “怎么做?”, 着重谈判程序、基本技巧等)和Why(“为什么?”, 着重谈判的理论)。此模式基于建构主义的教学目标, 着力培养学生的思维能力、自主学习能力及合作创新能力, 从而全面提高学生的素质。

2. 情境创设。建构主义认为, 学习总是与一定的社会文化背景即“情境”相联系的, 在实际情境下或通过多媒体创设的接近实际的情境下进行学习, 从而使学习者能利用自己原有认知结构中的有关知识与经验去同化当前学习到的新知识, 赋予新知识以某种意义; 如果原有知识与经验不能同化新知识, 则要引起“顺应”过程, 即对原有认知结构进行改造与重组。在“商务英语谈判”的教学中, 可以: (1) 通过案例教学, 创设情境; (2) 分小组组建“模拟公司”, 通过模拟谈判, 创设情境; (3) 通过角色扮演, 创设情境; (4) 分小组采访有丰富涉外谈判经验的企业高层人士, 创设情境; (5) 通过商务谈判模拟大赛, 创设情境。

3. 信息资源设计。确定学习本课程所需信息资源的种类和每种资源在学习过程中所起的作用。对于应从何处获取有关的信息资源, 如何去获取(用何种手段、方法去获取)以及如何有效地利用这些资源等问题, 应该心中有数。这里提供一些对“商务英语谈判”教学有帮助的网站和网页:

<http://www.pon.harvard.edu/research/projects/hnp.php3>

<http://www.pon.execseminars.com/index.php?do=star>

<http://www.ncrw.org/digest/harvard.htm>

<http://www.FCI.com>

<http://www.chinaintertrade.com>

<http://www.ibb.cn>

4. 自主学习设计。自主学习设计是整个以学为中心的教学设计的核心内容。在以学为中心的建构主义学习环境中，常用的教学方法有“支架式教学法”、“抛锚式教学法”和“随机进入教学法”等。

(1) 支架式教学法，强调事先确定学习主题，建立一个相关的概念框架。框架的建立应遵循维果斯基的“最邻近发展区”理论，且要因人而异（每个学生的最邻近发展区并不相同），以便通过概念框架把学生的智力发展从一个水平引导到另一个更高的水平，就像沿着脚手架那样一步步向上攀升。例如，在确定双赢原则和合作原则的讲解顺序时，就可以运用“支架式教学法”，因为“合作原则谈判法”是对“双赢”理念的发展和理论化，学习和运用“合作原则谈判法”，对于各方取得“双赢”的结果，具有十分积极的意义。

(2) 抛锚式教学法，通过事先确定的学习主题，在相关的实际情境中选定某个典型的真实事件或真实问题（“抛锚”）。这种教学要求建立在有感染力的真实事件或真实问题的基础上，确定这类真实事件或问题被形象地比喻为“抛锚”。在讲述谈判中各方合作问题时，可以引用“囚徒困境”的经典例子，一场“零和游戏”不过是一场或输或赢的游戏，相对于每一个胜利者都有一个失败者，如果我是赢方，那你就是输方。而“非零和游戏”则允许合作的存在，因为游戏双方都有合作的利益驱动。当参与游戏的各方意识到他们今后不得不多次面对彼此，他们的利益需依赖于对方才能实现时，他们自然会选择合作的方式，因为合作是使各方利益最大化的最佳方式。

(3) 随机进入教学法，强调要创设能从不同侧面、不同角度表现学习主题的多种情境，从而获得对同一事物或同一问题的多方面的认识和理解。例如，在解释赞德的“信任”概念时，可以举这样的例子：一对年轻夫妇，因有要事需要双双出门，但又不能带年龄

高等学校英语拓展系列教程——商务英语类



仅有9个月的婴儿出去；如果他们离开家，并将孩子交给一个他们刚请来5天的保姆照应，他们的行为就表现了对保姆的极大信任。这样做，他们需要冒很大的风险，极大地暴露了他们自己的易受伤害之处，因为他们不在家期间，保姆的行为不受控制。倘若保姆借机拐走孩子或对孩子造成其他伤害，其后果会十分严重。

5. 协作学习环境设计。协作学习环境的目的是为了在个人自主学习的基础上，通过小组讨论、协商，进一步完善和深化对主题的意义建构。根据这一步骤，可在教学中穿插设计“课堂展示”环节。学期初，根据教材内容，全班学生可以自由组合，分成7个共同学习小组，每个小组负责一个章节，并可在课堂正式讲授相关内容之前，先对这部分的内容进行深入研究，在随后的教学过程中，按照教学进度，分期分批展示自己的研究成果。每组6~7人，每隔一周，有一个组在全体同学与教师面前，做一次关于谈判不同阶段内容的“课堂展示”，如“谈判开局的展示”、“报价、议价和让步展示”、“结束与签约展示”、“各国商人谈判的展示”等。所展示内容与教学计划基本同步，形式不拘，可以是模拟谈判，也可以是角色扮演，还可以是其他方式，限时20分钟。之后由学生（听众、观众）向小组提问或给予评论，展示者（特别是策划者）需当场回答或解释有关问题，最后由教师作总的点评。小组成员不但在展示前要共同讨论内容、协调分工，展示过程中更要配合默契，展示后还要将有关内容形成书面报告，以作为考核平时成绩的重要组成部分。

教学中，还可以组织学生观看音像教材《商务谈判》（中国财经出版社、北京财经电子音像出版社联合出版），要求以小组为单位找出讲授人——中国人民大学博士生导师黄卫平教授的精彩讲授部分，给予点评，使学生能共同体会到国际商务谈判中的原则性、灵活性和多样性。

6. 学习效果评价设计。本部分内容包括小组对个人的评价和学生本人的自我评价。评价内容主要围绕三个方面：自主学习能力、协作学习过程中做出的贡献、是否达到意义建构的要求。笔者认为，基于建构主义的学生学习评价不但不应再采用“一考定终身”的考试模式，而且应充分注意学生之间的相互评价以及学生对教师课堂教学的评价。为此，除了沿用传统的期末考试和平时作业“计分”环节外，还可设计“课堂贡献”（回答提问）、“课堂演示”（表演及书面报告）等“计分”环节，并可增加“问与答”中的“同学评价”环节，而期末考试只占50%的权重，以此加强对自主学习过程的跟踪评价。

7. 强化练习设计。根据小组评价和自我评价的结果，为学生设计一套可供选择并有一定针对性的补充学习材料和强化练习。这类材料和练习应经过精心的挑选，即：既要反映基本概念、基本原理，又要能适应不同学生的要求，以便通过强化练习纠正原有的错误理解或片面认识，最终达到符合要求的意义建构。根据学生的实际情况，教师可以指导学生从美国哈佛大学谈判项目研究（Harvard Negotiation Project）网站和斯坦福大学冲突与谈判研究中心（Stanford Center on Conflict and Negotiation）网站浏览或下载资料。除此之外，教师还可布置学生课外阅读，这里推荐中国人民大学出版社出版的两本书：《哈佛商学案例》，学生从中可以体会到谈判的很多精髓和管



理世界中的精妙之处;《商务谈判教学案例》,由于该书所选案例基本为编写者丁建忠“亲身经历”的案例——自己所做的业务或曾组织参与的业务,比较真实可信。

除以上7点以外,教师还要注意在教学中培养学生对商务知识共核类课程触类旁通的意识,如:宏微观经济学、工商导论、管理学原理、营销学原理、国际商法知识、商业伦理学、进出口实务、个人商务交际技能和创业与创新等,提升人才规格,把学生真正培养成为既具有扎实的英语基本功,又能掌握国际经济、管理和法律基础知识和技能,具备较高的人文素养,善于跨文化交流与沟通,能适应经济全球化,具备国际竞争力的高素质复合型英语人才。

三、关于“商务英语谈判”课程的教材

为顺应我国加入WTO后国际商务往来日益增多的形势,培养国际商务人才,开设“商务谈判”的国内高校越来越多。然而,国内商务谈判的教学用书,大多用中文编写,这样,要真正提高商务人员的国际谈判能力,似有隔靴搔痒的尴尬。基于此,作为《商务英语谈判》的编著者,笔者在深入分析国内外商务谈判类教材特点的基础上,既博采众长,又规避不足,确定了编写思路,主要有:

1. 把握宏观背景,认真领会《大学英语课程教学要求(试行)》和《高等学校英语专业教学大纲》,找准教材使用者的潜在需求。编者认为商务英语谈判的课程属于“英语+谈判”的特殊课型和专业知识课,比较适合于通过了英语专业四级或大学英语六级或具有相应水平的学生选修。

2. 以ESP(English for Specific Purposes)的理论为指导,课程的目标和内容应由特定的语言交际功能和受业者的交际需要来确定,将商务谈判知识和英语语言知识融为一体,强调教材的适用性、可读性和可操作性。教材着力培养国际化商务谈判人才,因而具有较强的针对性。

3. 教材是为拓展大学英语教学和英语专业教学而编写,旨在实现从基础英语教学向商务专业英语教学的过渡。在教学实践中,我们发现,要实现二者的“对接”,必须搭建“引桥”,方可顺利地到达彼岸。

4. 教材既有理论阐述,如:合作式谈判原则、利益分配原则、两分法谈判和双赢谈判等,又有实践性内容,如:每个章节后均配有模拟谈判(Simulated Negotiation)、案例分析(Case Study)和角色扮演(Role Play),使学生能够理论联系实际。

5. 教材注重讲练结合,各章节后的注释有利于帮助学生准确理解每章的理论内容,形式多样的练习和参考答案便于学生自我检查、自我消化。

笔者认为,进行“商务英语谈判”的教学改革,的确是任重而道远,可以说是艰辛与收获同在,挑战与机遇并存。愿我们携起手来,进一步总结经验,力争取得更大的成绩。■