

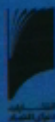
مدیریت

مذاکره

۲۱ موضوع کلیدی دربارهٔ اسلوب مذاکره

برایان تریسی

ترجمهٔ صالح سپهری‌فر، مهدی شهبازی



درباره اسلوب مذاکره / مؤلف: بربریان، Tracy.Brian - ۱۹۹۲م. عنوان و نام پدیدآور: مذاکره، ۲۱ موضوع کتاب
تهران، انتشارات دنیای اقتصاد، ۱۳۹۲ / مشخصات ظاهری: ۱۲ ص: ۱۹/۵۰۹ س.م. / فروست: مدیریت
شابک: ۹۶۰-۷۱۰۶۰۰-۶۷۸ / وضعیت فهرست نویسی: فیبا / یادداشت: عنوان اصلی: [2013]. Negotiation
یادداشت: کتاب حاضر پیش از این تحت عنوان «مذاکره» با ترجمه ژان بقوسیان و بنقشه عطرسائی توسط
انتشارات برقی در سال ۱۳۹۲ فیبا گرفته است. / عنوان دیگر: ۲۱ موضوع کلیدی درباره اسلوب مذاکره
عنوان دیگر: مذاکره / موضوع: مذاکرات بازرگانی / شناسه افزود: سپهری فر، صالح. ۱۳۶۲ - مترجم
شناسه افزود: شهجازی، مهدی. ۱۳۶۴ - مترجم / ردیفی کنگره: الف ۱۳۹۲ م ۴ / ۴۵۸/۴۰۵۲ / شماره کتابشناسی ملی: ۳۲۴۷۶۰۸
ردیفی دیوبی: ۴۵۲ / ۴۵۸/۴۰۵۲ / شماره کتابشناسی ملی: ۳۲۴۷۶۰۸

www.ketab.ir

مقدمه ترجمان	۹
مقدمه	۱۱
فصل ۱: هر یک از طرفین مذاکره است	۱۵
فصل ۲: بر ترس خود مذاکره کردن چیره شوید	۱۹
فصل ۳: انواع مذاکره	۲۵
فصل ۴: رابطه بلندمدت کاری	۲۹
فصل ۵: شش سبک مذاکره	۳۵
فصل ۶: چگونه در مذاکره قوی‌تر ظاهر شوید	۴۱
فصل ۷: اهمیت برداشت ذهنی طرف مذاکره از شما	۴۵
فصل ۸: تاثیر هیجانات بر مذاکره	۴۹
فصل ۹: نقش زمان در مذاکره	۵۳
فصل ۱۰: خواسته‌های خود را مشخص کنید	۵۹
فصل ۱۱: پروژه مذاکره هاروارد	۶۳
فصل ۱۲: اهمیت آمادگی	۶۵
فصل ۱۳: شفاف‌سازی مواضع خود و طرف مقابل	۷۱
فصل ۱۴: قانون چهار	۷۷
فصل ۱۵: اهمیت تلقین در مذاکره	۸۱
فصل ۱۶: اقناع با بهره‌گیری از عمل متقابل	۸۵
فصل ۱۷: اقناع با استفاده از اصل تایید اجتماعی	۹۱
فصل ۱۸: راهکارهای مذاکره بر سر قیمت	۹۵
فصل ۱۹: شیوه ترک مذاکره	۱۰۱
فصل ۲۰: مذاکره به معنی پایان کار نیست	۱۰۵
فصل ۲۱: مذاکره‌کننده موفق	۱۰۹

مقدمه مترجمان

انسان در طول حیات اجتماعی خود همواره نیازمند مذاکره است. تفاوت میان انسان‌ها امری طبیعی است و همین امر به نوبه خود سبب ایجاد دیدگاه‌ها و در نتیجه نیازهای مختلف و گاه متضاد در میان آن‌ها می‌گردد. از آنجایی که ثبات، لازمه شکل‌گیری و تداوم تمدن بشری است، مذاکره نیز به بخشی جدانشدنی از زندگی انسان چه در بُعد اجتماعی و چه در بُعد فردی تبدیل شده است.

با مطالعه دقیق بسیاری از مذاکرات و نیز مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای و موفق، امروزه می‌دانیم که مذاکره یک فن است و درست همانند هر فن و شیوه دیگری دارای عناصر مشخصی است که با تمرین و ممارست می‌توان آن را آموخت و به بهترین شیوه ممکن به کار گرفت. آن چه در این کتاب می‌خوانید چکیده‌ای است از برترین موثرترین راهبردهای مذاکره که می‌تواند شما را در انجام مذاکره در زندگی و نیز کسب و کار یاری رساند.

این کتاب دومین جلد از یک سری پنج جلدی است که توسط برایان تریسی به رشته تحریر در آمده است. برایان تریسی در این کتاب‌ها، تجربیات و دانش حاصل از چند دهه کار و مطالعه خویش را که در گذشته در قالب چندین کتاب به صورت پراکنده بیان کرده بود این بار به شکلی متمرکز و البته کاربردی بیان می‌دارد.

در پایان بر خود لازم می‌داریم مراتب سپاس‌گذاری خود را از
دوست بزرگوارمان جناب آقای دکتر/احمد محمدی که زحمت تهیه
کتاب به زبان اصلی را متقبل شدند اعلام نماییم.

صالح سپهری فر، مهدی شهبازی

تابستان ۱۳۹۲

موفقیت در کسب و کار و نیز در زندگی به توانایی شما برای مذاکره بر سر منافعتان در موقعیت‌های مختلف بستگی دارد. مذاکره مهارتی ضروری و مهم است که بر هر آنچه می‌گویید و انجام می‌دهید و نیز تمامی تعاملات شما، خواه در زندگی شخصی و خواه در زندگی شغلی تأثیر می‌گذارد. اگر نتوانید برای رسیدن به منافع خود مذاکره کنید، بی‌شک مغلوب آنانی می‌شوید که مذاکره‌کنندگان بهتری نسبت به شما هستند. با انجام موفق مذاکرات، می‌توانید به درآمد بیشتر یا فرصت‌های بهتری دست یابید.

زندگی را می‌توان همچون جلسه طولانی و گسترده مذاکره دانست که از آغاز تا پایان حیات ما را در بر می‌گیرد. مذاکره هرگز متوقف نمی‌شود. مذاکره در تمامی جنبه‌های زندگی انسان حضور دارد و جزئی مهم در زندگی و ارتباط ما با دیگران است. مذاکره راهی است که با آن افراد با ارزش‌ها و منافع متفاوت به راه‌هایی سازنده برای زندگی و کار در کنار یکدیگر دست می‌یابند. همه ما برای موفقیت در تعاملات خود با دیگران نیاز به مهارت انجام مذاکره داریم.

از آغاز تمدن بشری تاکنون، مذاکره نیز همواره حضور داشته، زیرا انسان همیشه می‌خواسته موقعیت فعلی خود در زندگی را بهبود بخشد. هر انسانی می‌خواهد بیشتر و بیشتر به چیزهای خوبی مانند

شادی، ثروت، جایگاه والا، عشق، امنیت، شان اجتماعی، قدر و منزلت و نیز موفقیت دست یابد. همچنین انسان‌ها می‌خواهند هر چه سریع‌تر و راحت‌تر به اهداف خود دست یابند و کمترین هزینه و زمان را برای دستیابی به آن صرف کنند. هر یک از ما در بسیاری از موقعیت‌ها به نوعی بر سر دستیابی به اهداف و نتایجی خاص با دیگران رقابت می‌کنیم. با سازش، امتیازدهی متقابل و نیز مذاکره است که بین خواسته‌ها و نیازهای متضاد خود تعادل ایجاد می‌کنیم و به این ترتیب مطمئن می‌شویم که می‌توانیم به بهترین نتیجه ممکن برای خود دست یابیم.

ارزش، معیاری ذهنی است

قیمت یا ارزش هر چیز همیشه و تنها به وسیله میزان تقاضا یا اشتیاق برای آن تعیین می‌شود. ارزش عبارت است از بهایی که هر فرد در زمان و شرایط مشخص برای چیزی خاص در نظر می‌گیرد. با این دیدگاه در مورد ارزش باید آن را معیاری ذهنی دانست. به همین دلیل هرگز نمی‌توان یک قیمت درست و نهایی یا مجموعه‌ای از شرایط را از پیش تعیین نمود. قیمتی که افراد حاضرند پرداختند یا بپذیرند، همیشه به خود کسانی که در خرید و فروش حضور دارند و معیار نسبی نیاز آن‌ها در زمان انجام آن معامله بستگی دارد. همین ارزیابی ذهنی است که سبب ایجاد اشتیاق و تمایل برای مبادله کالا، خدمات، پول یا چیزهای دیگر می‌شود. در هر دادوستد یا خرید و فروش غیر اجباری، هر دو طرف تنها در صورتی با قیمت و شرایط موافقت می‌کنند که باور داشته باشند این کار مورد بیشتری نسبت به موقعیتی که این مبادله یا مذاکره را انجام نداده‌اند نصیب‌شان می‌کند. به یاد آن جمله‌ای قدیمی بیافتید که می‌گوید «تفاوت دیدگاه است که سبب می‌شود یک مسابقه اسب دوانی شکل بگیرد».

روش‌ها و راهبردهای عملی

در طول سالیان برای بسیاری از املاک مسکونی، تجاری و صنعتی همانند مراکز خرید، ساختمان‌های اداری و طرح‌های ساخت مسکن مذاکرات متعددی به منظور انعقاد قراردادهای چندین میلیون دلاری انجام داده‌ام. همچنین برای واردات و توزیع بیش از ۲۵ میلیون دلار خودرو و همچنین برای بستن قراردادهایی برای انتشار، مشاوره، آموزش، تبلیغات، همایش‌ها و جلسات و نیز فروش هزاران محصول مختلف که روی هم رفته میلیون‌ها دلار ارزش داشته مذاکره کرده‌ام. به همین دلیل، موارد مطرح شده در این کتاب، حاصل تجربیات گسترده و البته تلخ و شیرین من و نیز سال‌ها مطالعه پیرامون هنر و دانش مذاکره است. قرار است در این کتاب، مجموعه‌ای از مهم‌ترین راهبردها و راهکارهایی که تاکنون در حوزه مذاکره یافت شده‌اند را با هم بررسی نماییم.

هر یک از مطالب مطرح شده در این کتاب، کاربردی است و بارها و بارها توسط مذاکره‌کنندگان حوزه‌ای مورد استفاده قرار گرفته و شما هم از همان لحظه یادگیری می‌توانید آن‌ها را به کار بندید. این مطالب به سرعت به نتایج مد نظر شما می‌انجامند و شما را قادر می‌سازند در هر موقعیتی، به فرصت‌های بهتری دست یابید. من موارد مطرح شده در این کتاب را به صدها هزار نفر در حوزه‌های مختلف کسب‌وکار از سراسر جهان آموزش داده‌ام و نتایجی که آن‌ها با به کارگیری این مطالب به آن دست یافته‌اند سبب ایجاد تحولاتی چشمگیری در زندگی آن‌ها شده است. حتی اگر حجم کوچکی از مطالبی که در این کتاب می‌آموزید را به شکلی درست به کار ببندید، باز هم می‌توانید بهبود زیادی در کیفیت و کمیت نتیجه کار خود ایجاد نمایید.

مذاکره را می‌توان آموخت

حتی کودکان کم سن و سال هم مذاکره می‌کنند. آن‌ها می‌دانند بغل کردن و محبت، چیزهای ارزشمندی هستند که با آن می‌توانند با والدین و نزدیکان خود مذاکره کنند. مذاکره (یا عدم مذاکره)، سازش (یا رد سازش) و کار برای کاهش منافع متضاد، همگی بخشی از زندگی انسان است. توانایی شما برای انجام مذاکره خوب می‌تواند سبب تغییر زندگی مالی و شغلی، ارتباط با دیگران و نیز تقریباً هر آن چیز دیگری شود که در زندگی با آن روبه‌رو می‌شوید.

مدرسه‌خانه مذاکره، مهارت است و همه مهارت‌ها نیز قابل آموختن هستند. همان کسانی که امروز مذاکره‌کنندگان خوبی هستند، روزگاری مذاکره‌کنندگان ضعیفی بودند و نتایج مذاکرات‌شان به هیچ وجه رضایت‌بخش نبود. هر قدر بیشتر درباره مذاکره بیاموزید، در مورد آن تعمق کنید و مطالبی که می‌آموزید را به کار ببندید، به مذاکره‌کننده بهتری تبدیل می‌شوید. هر قدر به نتایج بهتری برسید، بیشتر احساس شادی خواهید نمود. اعتماد به نفس بیشتری می‌یابید و مسئولیت بیشتری در قبال زندگی خود می‌پذیرید.

یکی از بهترین راه‌ها برای درک میزان آموختن، مقایسه آنچه اکنون می‌توانیم انجام دهیم با توانایی‌های مان در گذشته است. یکی از حوزه‌های مهمی که در حال حاضر در زندگی فردی یا شغلی خود بر سر آن مذاکره می‌کنید را در نظر بگیرید. در هنگام خواندن مطالب این کتاب، ببینید چگونه می‌توانید از شیوه‌های آموزش داده شده در هر فصل برای بهبود نتایج اموری که در حال حاضر درباره آن‌ها مذاکره می‌کنید استفاده نمایید. اگر مطالبی که در این کتاب می‌آموزید را در عمل به کار بگیرید، از مشاهده بهبود توانایی‌تان در مذاکره و شادی‌تان از رسیدن به نتایج دلخواه شگفت‌زده خواهید شد!