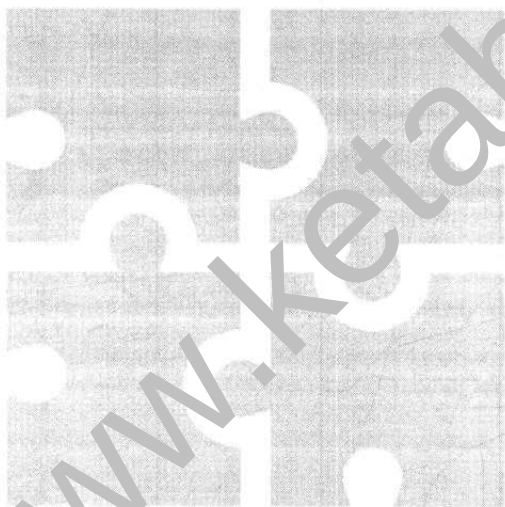


از بازی مذاکره لذت ببر

فریدون لازر



موسسه انتشارات پارسیان البرز

۱۳۹۷

سرشناسه	: لازر، فریدون، ۱۳۵۶-
عنوان و نام پدیدآور	: از بازی مذاکره لذت ببر / فریدون لازر.
مشخصات نشر	: کرج: پارسیان البرز، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۲۸۰ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۳۴۶-۵۶-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: مذاکره
صنوع	: Negotiation
بندی شگره	: BF۶۳۷ / م۴۲ ل۲۱۳۹۷
رده - سی دیویی	: ۵ / ۱۵۸
ماره کتابشناسی ملی	: ۵۵۸۱۸۷۹

مناشر: انتشارات پارسیان البرز
 برج تقاد آزادگان، خیابان برغان، کوچه شهید نمى، مجتمع نیلوفر، واحد سه
 ایگان، اینترنت: Parsianalborz رایانامه: info@parsianalborz.ir
 شماره تلف: ۰۲۶-۳۴۰۳۷۴۱۱ تلفن پخش: ۰۹۱۶۳۴۵۶۱۱۸



از بارز، مذاکره لذت ببر

نویسنده:	فریدون لازر
ویراستار:	سید علی هاشمی عرقطو
ناظر فنی:	مصطفی مهدوی نیا
طراح و صفحه‌آرا:	اسر صالحی
نوبت چاپ:	اول تابستان ۱۳۹۷
شمارگان:	۱۰۰۰
چاپ:	کمال الیاس
شابک کتاب:	۹۷۸-۶۲۲-۶۳۴۶-۵۶-۶

ISBN: 978-622-6346-56-6

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب برای نویسنده محفوظ است.

مبلغ سرمایه‌گذاری: ۴۵ هزار تومان

فهرست مطالب

فصل اول: تعریف مذاکره و انواع آن	۲۵
تاریخ مذاکره چیست؟	۲۷
کارهایی که قبل از مذاکره حتما باید انجام دهیم	۲۸
۱- برز - ریزی	۲۸
دوم - مدیریت ذلت و گلو	۲۸
سوم - آماده سازی ذهن و آماده سازی گرفتن	۲۹
چهارم - بستن مذاکره	۲۹
فصل دوم: اشتباهات رایج مذاکره با خودمان	۳۱
مذاکراتی که با خودمان داریم	۳۳
اشتباهات رایج در مذاکره با خودمان	۳۴
اشتباه اول: تمرکز بر مشکلات	۳۴
احساسات پایه از نظر پل آکمن	۳۵
اشتباه دوم: قضاوت کلی	۳۵
دام تعمیم یا (over generalization) چیست؟	۳۶
اشتباه سوم: پیشگویی کردن	۳۷
اشتباه چهارم: حرف زدن احساسی با خودمان	۳۷
اشتباه پنجم: مقصریابی	۳۷
اشتباه ششم: برجسب گذاری	۳۸
اشتباه هفتم: بزرگ نمایی	۳۸

اشتباه هشتم: باید و نباید ۳۹

فصل سوم: وسواس فکری چیست؟ ۴۱

نحوه برخورد ما با استرس ۴۵

فقط ۴۷ درصد ۴۵

استرس کمتر با فکر سالم تر ۴۸

نوشتن: راهی ساده برای کنترل استرس ۴۹

با خودتان چه کردید همه چیز را تغییر دهید ۵۰

افراد موت چه ویژگی های مشترکی دارند؟ ۵۰

وجه تمایز فکرکنندگان اراد موفق با سایر افراد ۵۴

فکر شبانه ممنوع ۵۴

چگونه از فکر و خیال شبانه جلوی گیری کنید؟ ۵۵

چطور فکرتان را پاک کنید ۵۶

با صحبت کردن افکارتان را دور بریزید ۵۶

نوشتن وقایع روزانه برای خواب ۵۷

سعی نکنید جلوی افکار خود را بگیرید ۵۷

چرا بیش از حد فکر می کنیم؟ ۵۸

دسته اول: نشخوار فکری ۵۹

نگرانی ۶۰

دسته دوم: فکر در مورد آینده ۶۱

اصول تفکر صحیح ۶۰

عوارض بیش از حد فکر کردن ۶۱

نکاتی کاربردی برای جلوگیری از زیاد فکر کردن ۶۲

- ۶۷..... فصل چهارم: خجولی گری، برخاشگری یا قاطعیت؛ کدام یک؟
- ۶۹..... اصلاً به چه کسی میگویند خجالتی؟
- ۷۰..... خجولی گری در دنیای واقعی چه بلایی بر سر ما می آورد؟
- ۷۰..... نقاب های افراد برای توجیه رفتار خجولی خود
- ۷۱..... تفاوت شرم و حیا یا خجولی گری
- ۷۲..... بانون سه تایی اظهار نظر
- ۷۳..... ساختن مسیخه بی رفع خجولی
- ۷۳..... سوختن زنی ذهنی
- ۷۴..... ریشه نعلبلی گری
- ۷۵..... قاطعیت چیست؟
- ۷۷..... تکنیک پنج ثانیه
- ۷۷..... حق چیه وظیفه کدومه؟
- ۸۰..... ماشین رفتار
- ۸۱..... تغییر ادبیات با خودمان و دیگران
- ۸۲..... کامل گرایی
- ۸۴..... نه شنیدن
- ۸۶..... جک (لطیفه) گفتن
- ۸۶..... یک سری «زشته» الکی
- ۸۷..... وقتی راه دیگه ای نداری؟
- ۸۷..... پذیرش چیه؟
- ۸۹..... باز می ترسم چه کار کنم؟
- ۹۲..... تکنیک چی میشه اگه...؟
- ۹۲..... تکنیک تلفن سرکاری

- ۹۳ چرخه ترس
- ۹۵ چطور ابراز محبت و حسن جویی کنیم؟
- ۹۶ پوشش استاندارد یا (dress code)
- ۹۷ ساختمان رفتارهای ما
- ۹۸ مثال از رفتارهای خلاق
- ۹۸ آمارفات بیهوده جلوی درهای ورودی
- ۹۹ حالا ببینیم سیستم خلاق چی میگه؟
- ۱۰۰ انتقاد پذیری - تشاد کردن
- ۱۰۰ مواظبت - انتقال
- ۱۰۱ طی کردن - چه چیز از قبل
- ۱۰۱ مراحل مختلف طی کردن
- ۱۰۳ صدا سازی
- ۱۰۳ تمرینات داشتن صدایی رساتر
- ۱۰۳ تمرین خودکار
- ۱۰۳ تمرین تنفسی شمارش
- ۱۰۴ تمرین نگه داشتن برگ A5 با فوت روی دیوار
- ۱۰۴ تمرین بلند خوانی
- ۱۰۴ تمرین مشدد خوانی
- ۱۰۱ مدیریت تپق
- ۱۰۱ هنر نه گفتن
- ۱۰۵ گرفتن تصمیم قطعی
- ۱۰۶ نحوه اصولی نه گفتن
- ۱۰۶ با احساس گناه (عذاب وجدان) بعد از نه گفتن چه کنم؟
- ۱۰۶ چطوری ضایع نشویم؟

۱۰۶	تکنیک سی دی خوش دار
۱۰۷	رمزتون چنده؟ (تکنیک سی دی خوش دار)
۱۰۸	نکاتی درباره درخواست اصولی
۱۰۹	صمیمیت بیش از حد ممنوع
۱۰۹	تکنیک سحابی
۱۱۱	فصل پنجم: اشتباهات رایج در مذاکره با دیگران
۱۱۳	اشتباهات رایج در مذاکره با دیگران
۱۱۳	۱. مذاکره دو واسطه
۱۱۴	۲. مذاکره کنندگان حرفه ای یک مهارت ذاتی دارند
۱۱۴	۳. برای مذاکره با مهربانان هم نیست
۱۱۵	۴. همه باید دنبال توافق باشند
۱۱۶	۵. طرف را گیرش بنداز
۱۱۶	پای طلایی به چه معناست؟
۱۱۸	۶. باید حرف اول و آخرت یکی باشد
۱۱۸	۷. سعی کن زیاد حرف بزنی
۱۱۸	۸. نشان بدهیم خیلی وارد و حرفه ای هستیم
۱۱۹	۹. در مذاکره ریسک کن
۱۱۹	۱۰. دست خود را خیلی باز نشان دادن
۱۲۰	۱۱. مذاکره را به سایه ببریم
۱۲۰	۱۲. مذاکره کننده باید در مواضعش پافشاری کند
۱۲۰	مواضع با منافع فرق می کنه
۱۲۱	۱۳. سریع همه چیز مکتوب شود
۱۲۱	۱۴. خیلی شخصیت شناسی مان عالیه

..... از بازی مذاکره لذت ببر

۱۵. در مذاکره باید طرف مقابل را ضایع کنی ۱۲۲

۱۶. همیشه در مذاکره دوم باش ۱۲۲

۱۷. ساعت شروع و پایان مذاکره مشخص است ۱۲۳

فصل هشتم: دروغ در مذاکره ۱۲۵

استفاد از دروغ در مذاکره ۱۲۷

انواع دروغ ۱۲۸

الف - دروغ سفید ۱۲۸

ب - دروغ سیاه ۱۲۸

حالا اگر به والدی طرف مقابل من دروغ گفت، چه کار کنیم؟ ۱۲۹

ج - دروغ خائری ۱۳۰

د - دروغ های قمرز ۱۳۱

فرق بین مذاکره با معامد ۱۳۲

فصل هفتم: چه زمانی مذاکره نکنیم؟ ۱۳۳

چه زمانی مذاکره نکنیم؟ ۱۳۵

دانشجوی ضعیف ۱۳۵

۱. اگر انتخاب دیگری نداریم مذاکره نکنیم ۱۳۶

۲. اگر گفت وگو منجر به نتایج بدتری شود، مذاکره نکنیم ۱۳۷

۳. زمانی که آماده نیستیم، مذاکره نکنیم ۱۳۸

۴. زمانی که فکر می کنیم می خواهند ما را فریب دهند، مذاکره نکنیم ۱۳۸

۵. خارج از چارچوب اخلاقی مشخص مذاکره نکنیم ۱۳۹

۶. مبلغ تعیین شده صحیح نیست ۱۳۹

۷. شما تمام منابع لازم را در اختیار ندارید ۱۳۹

۸. تضاد فرهنگی وجود دارد	۱۴۰
۹. آیا آنها اصلاً سراغ شخص مناسبی آمده‌اند	۱۴۰
۱۰. احساسات خودتان (آیا احساس خوبی از طرف مقابل به شما القا می‌شود؟)	۱۴۱
فصل هشتم: تعارض و راه‌های مدیریت آن	۱۴۳
تعارض و راه‌های مدیریت آن	۱۴۵
مدیریت آگاهی متاشناختی (Metacognition)	۱۴۶
بازآموزش مهارت حل تعارض، باهاس چه کار می‌تونیم انجام بدیم؟	۱۴۶
مسیر مناسبی نداده ساخت آن	۱۴۷
شکل‌گیری تعارض	۱۴۹
چه کسانی تعارض ندارند	۱۴۹
ادعای عجیب جان جانسون!	۱۵۱
رفتارهای ما موقع تعارض چگونه است؟	۱۵۱
اگر یاد بگیریم تعارض خود را حل کنیم چه اتفاقی می‌افتد؟	۱۵۲
تحقیقی به نام پنج میمون (Five Monkeys)	۱۵۲
اشتباهات رایج در حل تعارض	۱۵۴
۱. در حل تعارض دنبال کیسول حل تعارض نباشید	۱۵۴
۲. مجبور می‌کنم رفتارم رو عوض کنه!	۱۵۴
۳. آن قدر محبت نثار می‌کنم تا عوض بشه	۱۵۴
۴. توجه به نقاط اشتباه	۱۵۴
۵. ما دائماً به جای توجه به خودمان، داریم به دیگران توجه می‌کنیم	۱۵۵
افراد در اتاق عمل تعارض چه کسانی هستند؟	۱۵۶
همه را در اتاق عمل راه ندهید	۱۵۷

- آیا می شود کسی را به زور برد اتاق عمل؟ ۱۵۷
- عوامل تخریب کننده ارتباطات ۱۵۸
- گزینه اول: انتقاد ۱۵۸
- گزینه دوم: بی احترامی ۱۵۹
- گزینه سوم: دعواکردن ۱۵۹
- گزینه چهارم: تنبیه کردن ۱۵۹
- گزینه پنجم: تحقیر افراد ۱۵۹
- گزینه ششم: غرور کردن ۱۵۹
- گزینه هفتم: مغایر کردن ۱۵۹
- قوانین اتاق عمل تعارض ۱۶۱
- پاک سازی اتاق عمل (امن سازی) ۱۶۱
۱. غرور طرف مقابل رو خرد کردن ۱۶۲
- ابزار مخصوص اتاق عمل رفع تعارض ۱۶۲
- ۲- توجه به نقاط مثبت به جای انتقاد ۱۶۳
- ۳- پذیرش مسئولیت خود به جای جبهه گیری ۱۶۳
- ۴- بیان نیازهای شخصی به جای توهین و تحقیر ۱۶۴
- ۵- آرام سازی جسمانی خود به جای قهر ۱۶۴
- ۶- سؤال پرسیدن به جای دستور دادن ۱۶۴
- تعارضات را این گونه حل نکنیم ۱۶۵
- فرایند مخصوص اتاق عمل ۱۶۵
- خط کش رفتاری حل تعارض ۱۶۷
- درجه بندی اول: آیا با این کار حال رابطه بهتری شود یا خیر؟ ۱۶۷
- درجه بندی دوم: خواسته من چیست؟ ۱۶۸

درجه بندی سوم: دارم چه کار می‌کنم؟	۱۶۸
درجه بندی چهارم: آیا رفتار من مؤثر است؟	۱۶۸
درجه بندی پنجم: آیا رفتار من اخلاقی است؟	۱۶۸
سبک‌های حل تعارض	۱۶۹
۱- موضوع برایم مهم هست! رابطه هم برایمان مهم است (در موضوعات عاطفی)	۱۶۹
۲- موضوع برایم مهم نیست! رابطه هم مهم نیست!	۱۶۹
- موضوع برایم مهم است! رابطه مهم نیست	۱۶۹
۳- موضوع برایم مهم نیست! رابطه مهم نیست	۱۶۹
۴- موضوع برایم مهم است! رابطه مهم است	۱۷۰
بالاخره که هم سبک	۱۷۱
«واس» فرمولی کاربرد حل تعارض	۱۷۱
فصل نهم: راه‌های مقابله با غرغرو	۱۷۳
با کسی که مدام غرمی‌زند چگونه برخورد کنیم؟	۱۷۵
تفاوت بین آدم‌های غرغرو و منفی‌باف	۱۷۶
چطور از پس مکالمه با فرد غرغرو بربیاییم	۱۷۷
۱. گوش کنید و سرتان را تکان بدهید	۱۷۷
۲. گفته‌هایشان را معتبر بشناسید	۱۷۸
۳. همدلی نشان دهید	۱۷۸
۴. ذهن‌شان را منحرف کنید	۱۷۸
۵. بحث دیگری راه بیندازید	۱۷۹
۶. توصیه به غرغروها باید مختصر و مفید باشد	۱۸۰
۷. به‌طور خوشایند پیشنهادتان را مطرح کنید	۱۸۰
۸. اگر قصد مخالفت با غرغروها را دارید، درست این کار را انجام بدهید	۱۸۱

نکاتی برای کنار آمدن با غرغوها در طولانی مدت ۱۸۲

۱. هرگز به آنها نگویند «اوضاع آن قدرها هم بد نیست» ۱۸۲

۲. هرگز درباره غرغوها (یا همراه با آنها) غرنزید ۱۸۳

۳. اگر غرغها زیاد تر از حد معمول شوند، لازم است حدود مرز خودتان را معین

کنید ۱۸۴

چطو عادت غرزدن را ترک کنیم؟ ۱۸۵

راه حل اول) - حل مسئله به جای شکایت ۱۸۶

راه حل دوم) - توانایی به جای اجبار ۱۸۷

راه حل سوم) - با اکتید ۱۸۸

۴ نکته طلایی برای روش بین ۱۸۹

۱. رابطه خود را با خود تقویت کنید ۱۸۹

۲. گاهی اوقات شما می-ادید خوش بین باشید؛ اما ناخودآگاه دچار

بدبینی و غرزدن می شوید ۱۸۹

۳. دوستان شما اثر ناخودآگاه و غر مستقیم ولی بسیار زیادی بر زندگی و نوع

نگاه شما می گذارند ۱۹۰

۴. ثابت شده ورزش، باعث آرامش روحی و جسمی شما می شود ۱۹۰

فصل دهم: انتقاد و شیوه برخورد با آن ۱۹۱

انتقاد چیه؟ ۱۹۳

عزت نفس یعنی چی؟ ۱۹۴

انتقادپذیری چه چیزی نیست؟ ۱۹۳

فرمول پنج مرحله ای انتقاد چیه؟ ۱۹۵

۱. گوش دادن مؤثر ۱۹۵

مراحل گوش دادن ۱۹۵

۱۹۶	فضای هیچی
۱۹۷	۲. تشکر از توجه
۱۹۸	۳. ابراز تأسف
۱۹۸	۴. سؤال (یافتن دلیل و شفاف سازی)
۱۹۹	توصیه هایی برای شفاف سازی
۲۰۰	۵. جبران یا توضیح
۲۰۱	مدیریت خشم:
۲۰۳	ناتوانی ما
۲۰۵	اشتباهات متداول در انتقادپذیری
۲۰۵	۱- پذیرش همه انتقاد
۲۰۵	۲- مشاجره کردن
۲۰۶	۳- آیا ممکن است در همه جا بکنم؟
۲۰۶	۴- جواب انتقاد را با انتقاد نماندم
۲۰۷	میرا سموس و رابطه آن با انتقاد کردن
۲۰۸	۱- رواج خبرچینی
۲۰۸	۲- عیب جویی از خود
۲۰۹	۳- بی توجهی و عدم وفاداری
۲۰۹	۴- جلوگیری از دریافت حمایت عاطفی
۲۱۰	حالا بیاییم ببینیم کجا اجازه انتقاد نداریم؟
۲۱۰	۱- وقتی با روشی به جز جراحی می توان درمان را انجام داد
۲۱۰	۲- وقتی با جراحی (تبغ انتقاد) چیزی عوض نمی شود
۲۱۵	قضاوت صحیح: پیش نیاز انتقاد کردن
۲۱۵	چرا نادرست قضاوت می کنیم؟

- چرا زود قضاوت می‌کنیم؟ ۲۱۷
- راهکارهای حرفه‌ای قضاوت کردن ۲۱۸
- اولین راهکار (اصلا به من ربطی داره یا نه؟) ۲۱۸
- دومین راهکار (سؤال پرسیدن قبل از اظهار نظر) ۲۱۸
- فصل یازدهم: دنیای مطلوب ۲۲۱
- معارض و دنیای مطلوب (Desirable World) ۲۲۳
- دنیای مطلوب چیه ۲۲۴
- سومین راهکار: جای دنیا مطلوب جا می‌گیرن ۲۲۵
۱. افراد ۲۲۵
۲. باورها و استنادات ۲۲۶
۳. چیزها، وسایل و اشیاء و تفکرات ۲۲۶
۴. مکان‌ها، برنامه‌ها: ۲۲۶
۵. ارزش‌ها، اصول و احساسات: ۲۲۷
- ستون سوم: چطوری میشه رفت توی نیای غلور کسی؟ ۲۲۸
- ستون چهارم: چطوری پرتمون نکنند از دنیای مطلوب دشمن؟ ۲۲۹
- فصل دوازدهم: نکاتی کاربردی درباره مذاکره ۲۳۱
- نکاتی کاربردی درباره مذاکره ۲۳۳
- اول: فواید مذاکره خوب و منطقی در خونه ۲۳۳
- چرا هیچ حرفی برای زدن با هم نداریم؟ ۲۳۴
- این کم حرفی نشانه چیست؟ ۲۳۵
- چرا باید راجع به اتفاقات طول روز با هم صحبت کنیم؟ ۲۳۶
- دوم: چطور با بچه‌ها مومن اصولی صحبت کنیم؟ ۲۳۸

توصیه‌هایی درباره رفتار با کودکان	۲۴۰
نقش بازی کنید	۲۴۰
لحن قاطع اما نه خشن	۲۴۱
در تمجید از کودک، حدی قائل نشوید	۲۴۲
نه بحث کنید، نه خواهش	۲۴۳
بایدها و نبایدها در صحبت کردن با کودکان	۲۴۴
سوم: مذاکرات تلفنی چگونه صحبت کنیم	۲۴۶
۱۰ ویژگی برای داشتن یک مذاکره تلفنی موفق	۲۴۶
استفاده از پلیس در مذاکرات تلفنی	۲۴۶
۱. استفاده از حکم پلیس به عنوان بخشی از مذاکره تلفنی	۲۴۷
۲. برای تاکتیک‌های مذاکره باشید	۲۴۸
۳. قدرت خود و نیاز آنرا با کسی کنید	۲۴۸
۴. به جای قیمت، چیزهای دیگر را قائل مذاکره هستند را تعیین کنید	۲۴۸
۵. اهداف خود را تنظیم کنید	۲۴۹
۶. اهداف بالا و تنظیم حداقل ها	۲۴۹
۷. جمع‌آوری اطلاعات	۲۴۹
۸. بیش از حد اطلاعات ندهید	۲۴۹
۹. اختلاف قیمت را تقسیم نکنید	۲۵۰
۱۰. امتیازهای خود را معامله کنید	۲۵۰
چهارم: در پیغام‌گیر تلفن چطور پیغام بگذاریم	۲۵۱
هنگام شنیدن مقدمه پیام صوتی عصبی نشوید!	۲۵۳
۴ گام برای گذاشتن یک پیام تلفنی حرفه‌ای	۲۵۵
گام اول: مخاطب خود را در پیغام تلفنی مشخص کنید	۲۵۵
گام دوم: معرفی کامل خودمان در پیغام تلفنی	۲۵۶

- گام سوم: دلیل تماس ما چیست؟ ۲۵۷
- گام چهارم: اقدام بعدی چیست؟ ۲۵۷
- پنجم: کاربرد سکوت در مذاکره ۲۵۸
- سکوت منفعل ۲۵۸
- سکوت فعال ۲۵۸
- ششم: نکاتی درباره مذاکره با مدیران و همکاران ۲۶۳
- کلمات حساسیت برانگیز بین مدیر و کارمندان ۲۶۶
- چطور یک رئیس سخت‌گیر کار کنیم و موفق شویم؟ ۲۶۷
۱. شک بایستی سر بر چه کار خود قرار دهید ۲۶۸
۲. بهانه‌ها، مشکلات و ادبی خودتان نگه دارید ۲۶۹
۳. در غیبت کردن مشارکت نکنید ۲۶۹
۴. سعی کنید بفهمید چه چیزی واقعاً مدیرتان را خوشحال می‌کند ۲۷۰
۵. برای کارهای دشوار داوطلب شوید ۲۷۰
۶. هرگز منتظر قدردانی نباشید ۲۷۱
۷. برای مقابله با مدیریت جزئیات از روان‌شناسی و مدیریت استفاده کنید ۲۷۱
۸. فکر نکنید حتماً باید با رئیس سخت‌گیر خود دوست شوید ۲۷۱
۹. به خاطر چیزهایی که یاد می‌گیرید عمیقاً سپاسگزار باشید ۲۷۲
- سخن پایانی ۲۷۳
- نکاتی درباره همدلی و همدردی در مذاکرات روزمره ۲۷۴
- ویژگی‌های همدلی ۲۷۴
- همدردی چیست؟ ۲۷۵
- هفتم: مذاکرات کاریابی ۲۷۶
- منابع و مأخذ ۲۸۰

مقدمه

شب که می‌خواهم بخوابم، هزار فکر و خیال به سرم هجوم می‌آید. فردا صبح دخترم که کلاس اول ابتدایی است، قراره سرصف صبحگاهی مدرسه به عنوان مجری برنامه ساز اعلام کنه و دوستاش به نوبت بیان و آن برنامه‌ها رو اجرا کنند. تو به بچه‌ها خط دار با خط خودش چیزهایی رو که می‌خواد سرصف بگه نوشتم. قبل از خوابیدن آنها رو باهم به مروری می‌کنیم. از طرفی فردا صبح سرکار هزار و یک مسئله کاری دارم که باید به آنها رسیدگی کنم و هم‌زمان نوشتن کتابم را نیز یک پیل کنم. سعی می‌کنم بر خود مسلط باشم و یک برنامه روی کاغذ می‌نویسم. سعی می‌کنم با فرستادن صلوات به رختخواب بروم. ساعت موبایل را روشن می‌کنم صبح تنظیم می‌کنم تا صبح خواب نمونه. فردا صبح قبل از اینکه زنگ بیدارباش موبایل از خواب بیدارم کند، از خواب بیدار می‌شوم. کمی روی تخت خواب می‌نشینم تا خواب از سرم بیفتد. بعد از تختخواب بلند می‌شوم و با کمک همسرم که تازه از خواب بیدار شده، وسایل دخترم رو آماده می‌کنیم: به صبحونه مختصر شامل سیب درختی پوست‌کنده نگینی ریزشده به همراه نان و پنیر و بعضی وقت‌ها گردو. صبحونه دخترم که آماده می‌شود، آن را

داخل ظرف مخصوصش می‌گذارم و دخترم را از خواب بیدار می‌کنم تا برای رفتن به مدرسه آماده شود. خلاصه او را با سرویسش راهی مدرسه می‌کنم و پس از خدا حافظی از همسرم، خودم نیز به سرکارم می‌روم. ظهر که از سرکار می‌آیم، از دخترم راجع به اجرایش سرصف مدرسه سؤال می‌کنم که چطور بود. می‌گه خوب بودم. از مادرش و از طریق گروه مدرسه‌شان نیز که پیگیر می‌شوم، متوجه می‌شوم همه از جمله مدیر و معلم کلاسش از کار او راضی بوده‌اند. با خودم می‌گویم خدا رو شکر.

شاید آگربه نه رفته باشید، متوجه شده‌اید از پای کوه تانوک قله مسیر پربیش و بی‌خطر دارد که باید لزوماً خود را به ابزارهایی مجهز کرد تا بتوان به سلامت به خانه رسید. دنبال پرتلاطم امروزی نیز شبیه همین مسیر کوهپایه تا قله است که نشانه‌های مختلفی دارد؛ چه در بحث مراودات اجتماعی و چه در بحث وابسته‌های خانوادگی و چه در مبحث تربیت فرزندان.

اگر ما این فراز و فرودها را به تعارضات می‌مایین نمود و دیگران تشبیه کنیم، سخن به گزافه نگفته‌ایم. بسته به اینکه مهارت ما در حل تعارضات زندگی در چه سطحی قرار دارد، به همان نسبت بازی زنانه را به اتمام می‌دهیم و از آن لذت بیشتری می‌بریم و جعبه ابزار ما در حل این مسائل منافع یا تضارب آرا همان گفت‌وگو و مذاکره است.

شاید الان که این صحبت را با شما می‌کنم، یاد مذاکرات هسته‌ای ندارید و مذاکرات فروش بیفتید؛ ولی مطمئناً شما هم برای این باورید که مذاکرات صبحگاهی ما با خودمون، مذاکراتی که ما با همسرمون و اطرافیانمون و فرزندانمان داریم، از مهم‌ترین مذاکراتی است که ما در سرتاسر عمرمون با آنها مواجه هستیم. در جهان کنونی شاید بتوانیم ضرر ناشی از یک شکست

تجاری را سال‌ها بعد جبران کنیم؛ ولی اگر در مسیر تربیت خانوادگی بچه‌ها مون درست عمل نکنیم یا اینکه فضای خانوادگی ما فضایی پراز تنش باشد، علاوه بر اینکه بعضاً جبران آن غیر قابل تصور است، ممکن است به سبب بروز ناهنجاری‌های اجتماعی کل جامعه نیز متضرر شود. اینکه کودک ما با اعتماد به نفس باشد یا رفتاری مبتنی بر خجولی‌گری از خود نشان دهد یا اینکه در ارتباط با دیگران رفتاری مبتنی بر قاطعیت و احترام متقابل از آن دهد، همه و همه به نحوه تعامل والدین با فرزندان برمی‌گردد که این تعامل ممکن است از طریق گفتار یا از طریق زبان بدن باشد. در نهایت اینکه اگر حار و هوای حوصله ما خوب باشد، اگر سرشار از نشاط و شادی و سرگشته‌گی و امید به آینده باشیم، حتماً روی روابطمون با همسرمان، فرزندانمان، سینه‌ایه‌ها و اطرافیان اثر مطلوب می‌گذارد و همه اینها از یک خانواده خوب منش می‌شود و خانواده خوب خانواده‌ای است که تک‌تک اعضای آن همدل، همدرد، همیمی بوده و همفکری و تبادل نظر در آن موج بزند.

در این کتاب سعی شده است ضمن بیان نکات فنی از مذاکره و تصورات اشتباهی که در خصوص آن وجود دارد، به سببی نحوه حل تعارض و شیوه‌های اصولی بیان انتقاد پرداخته و در نهایت نکاتی کاربردی درباره مذاکرات روزمره بیان شود.

امیدوارم حاصل این تلاش به رغم ایرادات و کاستی‌های اکثراً ناگزیر، مقبول نظر خوانندگان عزیز قرار گیرد.