

اصول و فنون مذاکره



مؤلفان:

دکتر ایرج بیابانی اربوسرا - مهندس حسین افتخاری

دکتر آروین عبدالمالکی - محمد مهدی شریفی پزند

✓ سرشناسه : بابائی اربوسرا ، ایرج ، ۱۳۴۱ -	
✓ عنوان و نام پدیدآورندگان : اصول و فنون مذاکره ، ایرج بابائی اربوسرا ، حسین افتخاری ، آروین عبدالمالکی و محمد مهدی شریفی پرند	
✓ مشخصات نشر: البرز کرج، انتشارات ملرد ۱۳۹۸	
✓ مشخصات ظاهری : ۱۱۰ ص. مصور (رنگی)، جدول.	
✓ شابک : ۵-۲۲۹-۴۹۱-۶۰۰-۹۷۸-ISBN	
✓ وضعیت فهرست نویسی : فیفا یاد داشت : کتابنامه	
✓ شناسه افزوده : حسین افتخاری ۱۳۵۷- آروین عبدالمالکی ۱۳۶۵- محمد مهدی شریفی پرند ۱۳۳۲-	
✓ موضوع : مذاکره ، موفقیت در کسب و کار	
✓ موضوع : Negotiation Success in business.	
✓ رده بندی دیویی : ۵۸۰.۰۸	
✓ رده بندی کنگره : ۵۱۰.۳۷	
✓ شماره کتابشناسی ملی : ۵۳۴۰۶	



- نام نشر : ملرد
- نام کتاب : اصول و فنون مذاکره
- مولفان : دکتر ایرج بابائی اربوسرا ، حسین افتخاری ، دکتر آروین عبدالمالکی و محمد مهدی شریفی پرند
- صفحه آرا : رزیتا اکبری
- طراح جلد : فاطمه پور امیری
- نوبت چاپ : اول ۱۳۹۸ شمارگان : ۱۰۰۰ نسخه قیمت : ۱۵۰۰ تومان
- شابک : ۷-۲۲۹-۴۹۱-۶۰۰-۹۷۸
- چاپ : موسسه فرهنگی هنری روزنه روجیم neh.rojim@gmail.com
- آدرس انتشارات : البرز، کرج، ۰۹۱۲۵۶۴۸۸۰۲ ##### ۲۶۳۲۵۶۷۵۶۷
- Nashr.melerd@gmail.com

ISBN:978-600-491-229-7



9

786004

912297

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

مقدمه.....	۹
فصل اول: مفاهیم و مبانی مذاکره	
تعریف ارتباط.....	۱۱
تعریف مذاکره.....	۱۲
اهمیت و جایگاه مذاکره در سازمان و محیط کسب و کار.....	۱۲
نقش تفاوتهای فردی در اثربخشی مذاکرات.....	۱۳
صفات شخصیتی در مذاکره.....	۱۳
خلق ها و هیجانات در مذاکره.....	۱۴
تفاوت های جنسیتی در مذاکرات.....	۱۵
تفاوت های فرهنگی در مذاکرات.....	۱۶
اهداف مذاکره.....	۱۷
انواع مذاکره.....	۱۸
ویژگی های مذاکره رسمی.....	۲۰
ویژگی های مذاکره غیررسمی.....	۲۱
شیوه های مذاکره.....	۲۱
فرآیند مذاکره.....	۲۳
آمادگی و برنامه ریزی.....	۲۴
تعریف قوانین اصلی.....	۲۵
شفاف سازی و توجیه کردن.....	۲۵
چانه زنی و حل مسئله.....	۲۶
کفایت مذاکرات و اجرا.....	۲۶
ارکان مذاکره.....	۲۶

فصل دوم: روش های مذاکره

۲۸	چانه زنی و توافق در مذاکره
۲۹	استراتژی های چانه زنی
۳۰	چانه زنی توزیعی
۳۴	چانه زنی ترکیبی
۳۶	تلاش برای حل مسئله
۳۷	منافع ماهوی و روابط انسانی در مذاکره
۳۹	الف) ادراک
۴۰	ب) احساس
۴۱	ج) ارتباط
۴۳	نتیجه گیری نهایی در این راه حل
۴۳	دوم) منافع: بر منافع تمرکز نکنید
۴۴	چگونه منافع را مشخص و تعیین کنید
۴۷	راه حل ها و مراحل آنها

فصل سوم: تکنیک های مذاکره

۴۸	تکنیک های مذاکره
----	------------------

فصل چهارم: ارتباطات در مذاکره

۶۴	انواع ارتباط در مذاکره
۶۵	مذاکره حضوری
۶۵	شناختن شخصیت پیشرو و کنش گرا
۶۶	شخصیت شنونده تحلیل گر
۶۷	شخصیت دنباله رو فعال
۶۹	شخصیت سخنگوی خلّاق
۷۰	تاکتیک هایی در برابر تعارض کلامی
۷۵	زبان بدن
۸۰	نشانه های زبان و لب ها
۸۱	سایر پیام ها

۸۳	 حالت ارزیابی
۸۸	 فصل پنجم
۸۸	 مدیریت جلسات مذاکره
۸۹	 تعیین دستور جلسه و محل مذاکره
۹۵	 تهیه فهرست اهم زمینه های مذاکره
۱۰۰	 پیشنهاد های کلی جهت مدیریت جلسات
۱۰۳	 مدیریت زمان
۱۰۵	 مدیریت چالش
۱۰۵	 تعهد در مذاکره
۱۰۷	 خاتمه مذاکره
۱۰۸	 فنون خاتمه مذاکره
۱۰۹	 فهرست منابع و مأخذ

**عشق می‌ورزم و امید که این فن شریف
چون هنرهای دگر موجب حرمان نشود
"حافظ"**

جهان ما عصر به عصر ارتباطات و اطلاعات نام گذاری شده است و این موضوع بخاطر پیشرفت های بسیار گسترده فن آوری های ارتباطات و اطلاعات است، بطوریکه پیشرفت هر کشور در گرو پیشرفت بکارگیری صحیح و علمی از اصول و فنون ارتباط با جهان در تمامی زمینه های علمی، صنفی و فرهنگی می‌باشد که این مهم جز در سایه فراگیری علم و فن مذاکره به عنوان کلید ارتباطات اثر بخش نمی‌باشد. اهمیت فراگیری دانش و فن مذاکره علاوه بر رشد اقتصادی و علمی در کشور در سطح بین المللی، تأثیر مهم آن در ارتباط ما با یکدیگر در زندگی فردی و اجتماعی است، چرا که با بهره گیری از یک ارتباط آگاهانه و موثر می‌توانیم زندگی آرام و متعادلی داشته باشیم.

ما در این مجموعه، سعی نموده ایم با بررسی آثار حقوقی و نویسندگان داخلی و خارجی که در این زمینه فعالیت نموده اند، وبانگاهی نو، مباحث ارائه شده را کاربردی تر و مطابق نیاز جامعه عرضه بداریم.

لذا سعی نموده ایم در پنج فصل مباحث مهم اصول و فنون مذاکره را برای پژوهشگران، دانشجویان و مردم عزیزمان ارائه نماییم، تا با استفاده از آن یک ارتباط اثر بخش را در تمامی زمینه های فردی، حرفه‌ای و اجتماعی فرا گیرند و بکار بندند و به تعالی دست یابند.

از تمامی اساتید بزرگوار و دانشجویان گرامی که در تهیه و تدوین این کتاب از راهنمایی‌ها و همکاری‌های آنان بهره‌مند گردیده‌ایم و نیز از مدیر مسئول انتشارات ملرد جناب آقای مهدی اسدی ملردی که شرایط چاپ این کتاب را فراهم نموده‌اند کمال تشکر و سپاس داریم.

ایرج بابایی اربوسرا حسین افتخاری

آروین عبدالمالکی محمد مهدی شریفی پرند

شهریور ۱۳۹۸

www.ketab.ir