

مذاکره

به زبان آدمیزاد

اثر مایکل سی. دونالدسون

می می دونالدسون

ترجمه‌ی سهیلا نصیری اعظم



هیمنند



مذاکره به زبان آدمیزاد

مایکل سی. دونالدسون

می‌می دونالدسون

(کسب و کار)

Negotiating for Dummies

Michael C. Donaldson & Mimi Donaldson

مترجم: سهیلا نصیری اعظم

چاپ اول: ۱۳۹۰

صفحه آرای: آتلیه‌ی هیرمند، سیما یونس‌زاده

طراحی جلد: کارگاه هیرمند

ویرایش: تحریریه‌ی انتشارات هیرمند

لیوگرافی: نه‌ای دانش

چاپ: سهیلار

تیراژ: ۳۰۰ نسخه

قیمت: ۸۵۰۰ تومان

ISBN: 978-964-408-231-3

تمام حقوق محفوظ است. هیچ بخشی از این کتاب، بدون اجازه‌ی مکتوب ناشر، قابل تکثیر یا تولید مجدد به هیچ شکلی، از جمله چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی، فیلم و صدا نیست. این اثر تحت پوشش قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان ایران قرار دارد.

مرکز پخش: هیرمند - ۶۶۹۵۳۰۷۶ / تهران - صندوق پستی ۴۵۹-۱۳۱۴۵

www.hirmandpublication.com

سرساله

: دونالدسون، مایکل سی. ۱۹۳۹ - م.
Donaldson, Michael C

عنوان و نام پدیدآور : مذاکره به زبان آدمیزاد/ اثر مایکل سی. دونالدسون.

می‌می دونالدسون؛ ترجمه‌ی سهیلا نصیری اعظم.

: تهران: هیرمند، ۱۳۹۰.

مشخصات نشر

: ۴۲۲۴ص.

مشخصات ظاهری

: ۳-۲۳۱-۴۰۸-۹۶۴-۹۷۸

شابک

وضعیت فهرست‌نویسی : فیا

یادداشت : عنوان اصلی: Negotiating for dummies

موضوع : مذاکره - مذاکرات بازرگانی

شناسه افزوده : دونالدسون، می‌می Donaldson, Mimi

شناسه افزوده : نصیری اعظم، سهیلا، ۱۳۴۱ - مترجم

: ۱۳۹۰ ۴۰۵۹/۶/۱۵۵۸/۱۵۵۸

رده‌بندی کنگره

: ۶۵۸/۴۰۵۲

رده‌بندی دیویی

: ۲۳۵-۳۱۴

شماره کتابشناسی ملی

در مورد نویسندگان کتاب

مایکل سی. دونالدسون مؤسس شریک در شرکت برتون و دونالدسون در بورلی هیلز کالیفرنیا است. این شرکت در زمینه‌ی قوانین کپی‌رایت و قوانین صنعت نمایش و به‌طور خاص نمایندگی فیلمسازان مستقل تخصص دارد. او مؤلف کتاب‌های خودتان این کار را انجام دهید! علامت تجاری و حق طبع و نشر، چاپ ۱۹۹۵ و حق طبع و نشر: هرآن‌چه یک فیلمساز باید بداند (فوری‌هی ۱۹۹۷) و همچنین نویسنده‌ی مقدمه‌ی کتاب گپی با مایکل لندن است.

دونالدسون در سال ۱۹۶۷ در رشته‌ی حقوق از دانشگاه کالیفرنیا در برکلی فارغ‌التحصیل شد. او یکی از اعضای کانون وکلای بورلی هیلز (که سابقاً مدیر بخش سرگرمی‌های آن بود)، کانون وکلای ایالت کالیفرنیا و کانون وکلای امریکا است. نام او در فهرست نسخه‌ی فعلی کتاب مشاهیر در قوانین امریکا آمده است. او همچنین عضو انجمن کپی‌رایت لوس آنجلس است.

می‌می‌دونالدسون مشاور مدیریت بین‌الملل است و متخصص در زمینه‌ی آموزش ارتباطات مؤثر. او بیش از ۲۰ سال مدیران و کارمندان بسیاری را برای مذاکره آموزش داده و با بیش از ۲۰۰,۰۰۰ مدیر و کارمند مشاغل مختلف از جمله صنایع هوایی، مهندسی، تولید، میهمانداری، بیمه، امور مالی و نمایش کار کرده است.

علاوه بر کار مشاوره، شرکت‌ها و اتحادیه‌های بسیار به‌عنوان یک سخنران فہیم و پویا به‌دنبال او هستند. او با نکته‌های نشاط‌آورش در مورد مذاکره با رؤسا، همکاران، همسران و بچه‌ها جمعیتی ۷۵۰۰۰ نفری را از روی صندلی‌هایشان بلند کرد. مشتریان او در زمینه‌ی آموزش و سخنرانی شامل شبکه‌ی تلویزیونی سی‌بی‌اس، استودیوهای پارامونت، شرکت موتور هوندای امریکا، نماینده‌ی فروش موتور تویوتا در امریکا، زیراکس، آی‌بی‌ام، هیولت پکارد، نورث وسترن میوجوال لایف، پرودنشل و شرکت ماریوت هستند. می‌می رئیس سابق انجمن‌های محلی اتحادیه‌ی ملی صاحبان مؤنث مشاغل در لوس آنجلس بوده است.



«بهخشید آقا خانم بیلی به علوف
مسلمه نزن آماده ی این نوع مذاکره
نیوش»



«صالی ابتدا همه علوف این قدر با پستان
لرزانده گستان های کوتاه بود و بعد با پستان
دلفنیم و کوبه خاطر حقوق جنگ جهانی
واصله ی ادسلسلیات و الی دست می دهی»



«در قطع من این را نمی خورم فقط می خورم
وقتی به عرفه ی شهرنی ها در صندوق
می رسم برای مذاکره چیزی در دست
دلفته باهم»



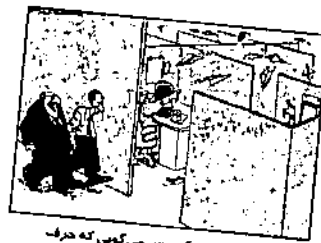
«بهخشید آن قدر پشت خط نگه داشته که
یادم رفت شما کی هستید؟»



«هرکجه دفتر کارت از دفتر کار من
بزرگ توه به این معنی نیست که می آوی
قلمبه سنا به حرف بزی»



«وقت زن لغزین تمام شده اگر با شرایط ما
موظفقت نکنید بزمی کردم طویله»



«خوب مودلیک، پس می گوی که حرف
زدن در اداره را ۸۵٪
کاهش داد می؟»

قدر دانی نویسندگان

ما با امتنان بسیار کمک‌های فراوان عزیزانی را که با شوق و رغبت غیر قابل انکار ما را یاری کردند سپاس می‌داریم:

دختران و مایکل، میشل و ری رپکو (Michelle and Ray Rapko)، امی (Emmy) دونالدسون، و وندی دونالدسون که بیش از آن چه می‌خواستیم در رابطه با مذاکره با کودکان به ما آموخت.

خواهران و برادرانمان، دبی و رندی رایلی (Debbie and Randy Riley) سالی و بارت تامپکینز (Sally and Bart)، دکتر الیس و شلی شوايد (Ellis and Shelly Shweid)، آن لیداو (Anne Laidlaw) به‌خاطر آموزش‌های قبلی و حمایت‌های دائمی‌اش.

بتی وایت (Betty White) که با شور و شوق خالصانه‌اش از ابتدا تا انتهای کار ما را یاری کرد و علی‌رغم برنامه‌های سنگین بازیگری، نویسندگی و حمایت از حیوانات وقت خود را به ما اختصاص داد.

عموی مایکل جیم گرین‌وود (Jim Greenwood)، پیترو هی (Peter Hay)، گرگ گودل (Greg Goodell) و مارک لی (Mark Lee)، همگی نویسندگان حرفه‌ای که رونوشت‌های اولیه را با دقت خوانده و روی آن‌ها نظر دادند. و کارول من (Carole Mann) که بیش از یک سال کتاب را همراهی کرد.

گروه عظیم ماشین‌نویس‌ها، عوامل چاپ و مصححینی که توسط دستیار وفادار و قدیمی ما ربکا شیرر (Rebecca Shearer) رهبری شدند.

ده‌ها نفر از افرادی که با نقل قول، کنایه، اطلاعات و نقطه‌نظر آشنان کتاب را غنا بخشیدند از جمله هاوارد رادمن (Howard Rodman)، فیل پروکتور (Phil Proctor)، به‌خاطر زمانی که صرف ما کردید از شما قدر دانی می‌کنیم.

موکلانمان که با آن‌ها و به‌خاطر آن‌ها مهارت‌هایمان افزون شد.

و — از آغاز تا پایان — کارمندان بی‌نظیر، حمایت گروه انعطاف‌پذیر هانگری مایندهز (Hungry Minds)، کتی ولتون (Kathy Welton) که ما را دور هم جمع کرده و نیروهایمان را رهبری کرد، شانون راس (Shanon Ross) سردبیر شگفت‌آورمان که به این کتاب شکل داد و استیسی کالینز (Stacy Collins)، کتی دی (Kathy)

Day)، جمی کلوبوکار (Jamie Klobuchar)، می می سلز (Mimi Sells) و تمام افراد فوق العاده‌ای که در قسمت فروش کار می‌کنند و این کتاب را در اختیار شما قرار می‌دهند.

www.ketab.ir

پیشکش نویسندگان

این کتاب را با عشق و احترام به والدینمان تقدیم می‌کنیم که اولین حریفان در مذاکره بودند. آن‌ها ریسمان زندگی را به ما نشان دادند، به ما آموختند که این ریسمان چگونه ما را نگه داشته و محافظت می‌کند و همین‌طور به ما نشان دادند که آن‌ها چگونه می‌توانند به ما آسیب برسانند.

دکتر ویلیام ونورما شوواید — به‌خاطر اینکه مشوق ما بودید.

وایمن دونالدسون و ارنشتاین دونالدسون — ای کاش اینجا بودید و ما را می‌دیدید.

سفرانی‌ها، سمینارها و جلسات مشاوره

می‌می دونالدسون سخنرانی بسیار پرطرفدار است و دوره‌های آموزشی داخلی، کارگاه و برنامه‌ریزی اساسی شامل موارد زیر برگزار می‌کند.

- ✓ هنر سخنوری قدرتمند
- ✓ مذاکره با زنان و مردان: می‌توانیم صحبت کنیم؟
- ✓ جنسیت در محل کار: ممانعت از آزارهای جنسی
- ✓ اضطراب‌ایمان را کجا تخلیه کنیم؟
- ✓ وقت‌تان مال خودتان است: مدیریت مؤثر زمان
- ✓ قدرت بخشیدن به گروه: از تخیل تا واقعیت چهارگانه برای مدیریت بر همه
- ✓ در خدمت شما: ربودن گوی رقابت در روابط با مشتری
- ✓ روش‌های استفاده از تلفن
- ✓ اجرای مؤثر: با دلشوره‌ها چه کنیم؟
- ✓ نوشتن برای کسب نتیجه: نویسندگی مؤثر اداری
- ✓ روابط اجباری
- ✓ در ستایش مایکل و می‌می دونالدسون

فهرست کوتاه

مقدمه ۲۵

بخش ۱: از شعار پیشاهنگی پیروی کن آماره باش! ۳۷

مذاکره و زندگی ۳۹

آمادگی برای پیروزی ۵۵

طراحی جلسهای اول ۸۳

بخش ۲: تعیین حدود و اهداف ۱۰۱

تعیین حدود و رعایت آنها ۱۰۳

ایجاد هدف - بلندپروازی ۱۱۷

بخش ۳: حفظ فاصله‌ی احساسی ۱۲۹

فشاردن دکمه‌ی جادویی مکت ۱۳۱

چگونگی برخورد با مسائل حساس ۱۴۳

بخش ۴: آیا شما هم می‌شنوید؟ ۱۶۳

برای پیشرفت کردن خوب گوش بدهید ۱۶۵

کمک‌های شنیداری برای همه ۱۷۹

ندای درون شما بهترین دوست شماست ۲۰۳

گوش دادن به زبان بدن ۲۱۵

بخش ۵: همان را که هست بگوید ۲۴۱

کنترل از طریق شفاف‌سازی ۲۴۳

علائم زبانی ایست ۲۶۳

مذاکرات تلفنی ۲۸۱

بخش ۶: به انجام رساندن معامله ۲۹۷

مذاکره‌ی برد - برد ۲۹۹

گذر از موانع ۳۰۹

عقد قرارداد: یاداش بزرگ ۳۳۱

بخش ۷: بخش ده تایی‌ها ۳۵۳

ده روش برای استنادی در فن مذاکره ۳۵۵

ده ویژگی شخصیتی مذاکره‌کنندگان برجسته ۳۶۵

ده اشتباه رایج در مذاکره ۳۷۳

ده مذاکره‌ی کلیدی در زندگی شما ۳۸۱

ده فیلم برای اینکه اجاره کنید، ببینید و لذت ببرید ۳۹۷

ده کتاب دیگر که می‌توانید به کتابخانه‌تان اضافه کنید ۴۰۷

www.ketab.ir

فهرست تفصیلی

۲۵	مقدمه
۲۵	شش اصل بزرگ
۲۶	ما از کجا می‌آییم
۲۹	چه کسی به خواندن این کتاب احتیاج دارد؟
۳۰	چگونه از این کتاب استفاده کنید
۳۱	این کتاب از چه تشکیل شده است؟
۳۲	قسمت اول: از شعار پیشاهنگی پیروی کن: آماده باش
۳۲	قسمت دوم: تعیین حدود و اهداف
۳۲	قسمت سوم: حفظ فاصله‌ی احساسی
۳۳	قسمت چهارم: آیا شما هم می‌شنوید؟
۳۳	قسمت پنجم: اصل مطلب را بگویند
۳۳	قسمت ششم: پایان مذاکره
۳۴	قسمت هفتم: قسمت دهگانه‌ها
۳۴	نمایه‌های کتاب
۳۶	از اینجا به کجا برویم؟
۳۷	بخش ۱: از شعار پیشاهنگی پیروی کن: آماده باش!
۳۹	فصل ۱: مذاکره و زندگی
۴۰	برای خود یک تصویر ذهنی بسازید
۴۱	آمادگی جهت ایجاد یک تصویر ذهنی
۴۲	تعهد سپردن
۴۴	برنامه‌ریزی برای زندگی — با یکدیگر
۴۴	معیارهای خود را مشخص کنید
۴۵	رسیدن به شعار برای خانواده
۴۸	تصمیم بگیرید چگونه می‌خواهید به مقصد برسید
۴۸	برنامه‌ی پنج‌ساله
۵۱	دست به کار شوید
۵۵	فصل ۲: آمادگی برای پیروزی
۵۶	آن کس که بیشتر می‌داند برنده است
۵۷	نقش کارآگاهان را بازی کنید
۵۸	حل معمای ارزش‌ها
۶۳	در مورد حریف تحقیق کنید
۶۸	شناختن شخص مناسب
۶۸	با شرایط بسازید
۷۰	انتخاب طرف مذاکره

۷۱	آمادگی برای مذاکره با کسی که می‌شناسید
۷۱	در جست‌وجوی خواسته‌های نهان
۷۴	اطلاعات را بنویسید
۷۵	فهرست اطلاعات
۷۷	آماده شدن برای مذاکره در سطح جهانی
۷۷	چگونه مثل بومی‌ها صحبت کنید
۷۹	چگونه در مورد فرهنگ، خرده‌فرهنگ و شخص مناسب تحقیق کنید
۸۰	اما من آماده نیستم!

فصل ۳: طراحی جلسه‌ی اول

۸۳	کنترل محیط
۸۴	مذاکره در زمین خودی
۸۵	استقرار هدفمند حاضران
۸۶	شناسی را آسان کنید
۸۶	پیش‌بینی محیط مذاکره
۸۸	بررسی فهرست مهمانان
۸۹	تنظیم صورت جلسه
۹۱	تخصیص وقت کافی به جلسه
۹۲	آماده شوید
۹۲	آ مثل آماده باش
۹۳	به قصد پیروزی لباس بپوشید
۹۵	لحظه‌ی ورود به اتاق
۹۶	آمادگی برای جلسه با فردی از فرهنگی دیگر
۹۶	چه کسی را دعوت می‌کنید
۹۶	استخدام مترجم
۹۸	کی به اصل موضوع بپردازیم؟
۹۹	قراری برای صرف غذا

بخش ۲: تعیین حدود و اهداف

فصل ۴: تعیین حدود و رعایت آن‌ها

۱۰۳	تعیین حدود یعنی چه؟
۱۰۵	عواقب تعیین نکردن حدود
۱۰۶	تعیین حدود در چهار گام ساده
۱۰۸	بدانید که انتخاب‌های دیگری هم دارید
۱۰۸	بدانید که انتخاب‌های دیگران کدامند
۱۰۹	بدانید «و یا» کدام است
۱۱۰	بدانید چگونه چارچوب‌هایتان را اعمال کنید
۱۱۰	نقطه‌ی مقاومت خود را مشخص کنید
۱۱۱	هرگز خودتان را گیر نیندازید
۱۱۳	حدودتان را دوباره بررسی کنید

گاهی بهتر است اصلاً معامله نکنید ۱۱۴

فصل ۵: ایجاد هدف - بلندپروازی ۱۱۷

تعیین یک هدف عالی ۱۱۸

شرکت فعالی تمام افراد گروه ۱۱۹

در مورد این مذاکره‌ی خاص ۱۱۹

هر چه کمتر بهتر ۱۲۱

هر چه مشخص‌تر بهتر ۱۲۱

چالشی دست‌یافتنی ۱۲۱

سنجش براساس اهمیت ۱۲۲

اهداف درازمدت در مقابل اهداف کوتاهمدت ۱۲۴

پیشنهاد اولیه ۱۲۵

زبان ۱۲۶

خاور میانه ۱۲۷

شکست قالب سگی ۱۲۷

بخش ۳: حفظ فاصله‌ی احساسی ۱۲۹

فصل ۶: فشردن دکمه‌ی جادویی مکث ۱۳۱

تعریف دکمه‌ی مکث ۱۳۱

به طرف مقابل بگویید به کمی مکث نیاز دارید ۱۳۲

بدانید کی باید مکث کنید ۱۳۴

مکث قبل از واگذاری امتیاز ۱۳۵

مکث تحت فشار ۱۳۷

اگر شما تنها کسی نباشید که مکث می‌کند ۱۳۷

فشردن دکمه‌ی مکث برای نجات زندگی ۱۳۸

موقعیت‌های سخت ۱۳۹

طلاق ۱۳۹

بیماری ۱۴۰

آتش‌سوزی و زلزله و دیگر بلاها ۱۴۱

فروش چیزی که دوست دارید ۱۴۱

فصل ۷: چگونگی برخورد با مسائل حساس ۱۴۳

چگونه با حساسیت‌های خود برخورد کنید ۱۴۳

فشردن دکمه‌ی مکث هنگام خشم ۱۴۴

ابراز علاقه‌مندی ۱۴۵

عملکرد قاطعانه ۱۴۷

برخورد با دل‌سردی‌ها ۱۴۸

چطور با آدم‌های سرسخت محل کار کنار بیاییم ۱۴۹

برخورد با مزاحم محل کار ۱۴۹

مقابله با همکار مودی - مهاجم ۱۵۱

۱۵۳	حفظ خونسردی در طول جلسه.....
۱۵۴	نکاتی برای برخورد با موقعیت‌های تنش‌زا.....
۱۵۵	در جنگ با خویشتن.....
۱۵۶	بایستید، بنگرید و گوش کنید..... پیش از اینکه گاوئان بزاید.....
۱۵۸	مخاطرات مذاکره در روابط طولانی.....
۱۵۸	توصیه‌هایی برای منازعه.....
۱۵۹	آمادگی‌های خاص.....
۱۶۳	بخش ۳: آیا شما هم می‌شنوید؟.....
۱۶۵	فصل ۸: برای پیشرفت کردن خوب گوش بدهید.....
۱۶۵	گوش دادن فعال.....
۱۶۶	آیا شنونده‌ی خوبی هستید؟.....
۱۶۷	قطع کننده‌ی سخن.....
۱۶۸	از یک دوست بپرسید.....
۱۶۹	شش مانع بر سر راه شنونده‌ی خوب بودن.....
۱۶۹	مکانیزم دفاعی.....
۱۷۰	ضعف اعتماد به نفس (دلشوره).....
۱۷۲	تحلیل انرژی.....
۱۷۲	عادات.....
۱۷۳	پیش‌داوری.....
۱۷۳	نامیدی از شنیدن حرفی ارزشمند از دیگران.....
۱۷۴	بیشرفت شغلی از طریق گوش دادن.....
۱۷۵	گوش دادن در اطراف جهان.....
۱۷۶	گوش دادن در جزایر بالی.....
۱۷۶	گوش دادن در امریکا.....
۱۷۶	گوش دادن در ژاپن.....
۱۷۹	فصل ۹: کمک‌های شنیداری برای همه.....
۱۷۹	توصیه‌هایی برای تبدیل شدن به یک شنونده‌ی خوب.....
۱۷۹	بی‌نظمی‌ها را برطرف کنید.....
۱۸۱	نا سه بشمارید.....
۱۸۱	از خواب بیدار شوید.....
۱۸۳	گفت‌وگو بین دو جنس.....
۱۸۳	نکاتی برای خانم‌ها.....
۱۸۴	نکاتی برای آقایان.....
۱۸۵	پاسخ مورد نظران را بیرون بکشید.....
۱۸۷	نبرد با اصطلاحات صنفی.....
۱۸۸	روشن کردن مفاهیم نسبی.....
۱۸۸	سؤال: ابزار واقعی قدرت.....
۱۹۱	از سوالات هدایت‌کننده اجتناب کنید.....

۱۹۳	هرگز پیش داوری نکنید
۱۹۴	سوالات باز
۱۹۵	دوباره بپرسید
۱۹۶	پرسش هایتان را هدر ندهید
۱۹۷	هیچ گونه پاسخ جایگزینی را نپذیرید
۱۹۸	هیچ گونه نامفهوم گویی را نپذیرید
۱۹۹	هیچ گونه ادعایی را به عنوان پاسخ نپذیرید
۱۹۹	اجازه ندهید از ضمائر شخصی زیاد استفاده شود
۲۰۱	به دنبال نشانه های گوش دادن باشید
۲۰۱	اجازه دهید سکوت حکمفرما شود
۲۰۳	فصل ۱۰: ندای درون شما بهترین دوست شماست
۲۰۴	چگونه ندای درونتان را دریابید
۲۰۴	ذهن خود آگاه و ناخود آگاه
۲۰۶	ساختمان مغز
۲۰۷	چطور می توانید از ندای درونتان استفاده کنید
۲۰۹	شنیدن دو صدا
۲۰۹	توجه به پیام های خاص
۲۱۰	افراد مشکوک
۲۱۲	معاملات مشکوک
۲۱۲	پشیمانی پیش از خرید
۲۱۵	فصل ۱۱: گوش دادن به زبان بدن
۲۱۵	همه دوزیانه اند
۲۱۷	آنچه بدن ها می توانند بگویند
۲۱۹	همخوان کردن زبان بدن با کلمات
۲۲۰	خواندن زبان بدن یک شخص دیگر
۲۲۴	استفاده از علم زبان بدن در مذاکراتی بدی
۲۲۵	بدانید جایگاهتان کجاست
۲۲۸	برقراری اولین تماس
۲۲۹	نشان دهید که پذیرا هستید (و اگر حریفان چنین نیست متوجه آن باشید)
۲۳۱	رویت تغییرات
۲۳۳	شکار علائم بی حوصلگی
۲۳۴	همیشه اعتماد به نفستان را حفظ کنید
۲۳۵	انجام معامله
۲۳۶	هر چه می بینید باور نکنید
۲۳۶	حرکات متفاوت در افراد متفاوت
۲۳۷	لوضاع را در نظر بگیرید
۲۳۷	آماده ی لاف زنی ها باشید
۲۴۱	بخش ۵: همان را که هست بگویید

فصل ۱۲: کنترل از طریق شفاف‌سازی..... ۲۴۳

مفهوم شفاف بودن ۲۴۳

چقدر شفاف هستید؟ ۲۴۵

میزان شفافیت شما ۲۴۶

توصیه‌هایی برای شفاف بودن ۲۴۷

مقصود یا اهدافتان را شناسید ۲۴۹

شاخ و برگ‌ها را حذف کنید ۲۴۹

به تعهدات‌تان عمل کنید ۲۵۰

یادداشت کنید ۲۵۰

روزنامه‌نگاری را امتحان کنید ۲۵۱

موانع شفافیت ۲۵۳

ترس از عدم قبولی ۲۵۳

ترس از آوردن دیگران ۲۵۴

موانع کلی ۲۵۵

زمانی برای به گفتن ۲۵۵

بهای سنگین عدم شفافیت ۲۵۶

بالاترین بها ۲۵۷

بعضی از معاملات ناپدید می‌شوند ۲۵۸

عواقبی که حتماً از آن‌ها بی‌خبرید ۲۵۹

بدتر از این نمی‌شود: انجام معامله ۲۶۰

صحبت با خارجی‌ها ۲۶۱

فصل ۱۳: علائم زبانی ایست ۲۶۳

در مذاکره از چه جملاتی استفاده نکنیم ۲۶۴

«به من اعتماد کنید» ۲۶۴

«می‌خواهم با شما صادق باشم» ۲۶۴

«انتخاب با خودتان است» ۲۶۵

«دیگر هیچ‌وقت در این شهر کار نخواهید کرد» ۲۶۵

سخنان توهین‌آمیز ۲۶۶

هدایت دیگران به سمت شفافیت ۲۶۷

آدم‌های حاشیه‌رو ۲۶۷

سخن‌گل‌ها ۲۶۸

کسانی که آمادگی ندارند ۲۶۸

افرادی که به‌خاطر گرفتاری‌ها شفاف نیستند ۲۶۸

چهار روش کاری برای زنانی که مایلند مردان صدایشان را بشنوند ۲۶۹

روش شماره‌ی یک: عذرخواهی نکنید ۲۷۰

روش شماره‌ی ۲: مختصر صحبت کنید ۲۷۲

روش شماره‌ی ۳: با ایما و اشاره حرف زنید — رک باشید ۲۷۴

روش شماره‌ی ۴: از نمایش‌های احساسی خودداری کنید ۲۷۵

چهار روش برای مردان اگر می‌خواهند زنان به آن‌ها گوش کنند ۲۷۶

۲۷۶	روش یک: رفتار تان نواز شکرانه نباشد: «عزیز جان»، «عزیزم»
۲۷۶	روش دوم: پیش از تصمیم‌گیری مشاوره کنید
۲۷۷	روش سوم: موضوعی شخصی را با او در میان بگذارید
۲۷۸	روش چهار: از ابراز احساسات خودداری کنید
۲۷۸	چگونه ارتباطاتمان را واقعاً خراب کنیم
۲۷۹	صدایتان را بلند کنید
۲۷۹	جزئیات را کنار بگذارید
۲۷۹	نیازی نیست کنترل کنید که حرفتان را فهمیده‌اند یا نه
۲۷۹	راه بیفتید بروید و در همان حال هم حرف بزنید
۲۸۰	فرض را بر این بگذارید که همه حرف‌هایتان را می‌فهمند
۲۸۰	اجازه‌ی هیچ‌گونه مخالفت یا پرسشی را ندهید

فصل ۱۴: مذاکرات تلفنی

۲۸۱	دست دراز کردن و لمس کردن شخص
۲۸۲	گذشتن از دروازه‌بان
۲۸۲	پیغام گذاشتن
۲۸۴	گردآوردن شرکت‌کنندگان
۲۸۴	جمع شدن مقابل آتش اردوی تلفنی
۲۸۵	ارتباط چندجانبه با استفاده از امکانات خودتان
۲۸۵	درخواست کمک از مخابرات
۲۸۶	به موقعیت اهمیت دهید
۲۸۶	آغازی غیرمنتظره
۲۸۷	شروع جلسه
۲۸۷	صحبت کردن با قدرت
۲۸۹	دست دادن از پشت تلفن
۲۸۹	پشت تلفن چه سؤالاتی بپرسید
۲۹۱	برای بهترین بودن، از بهترین‌ها استفاده کنید
۲۹۱	سیستم‌های تلفنی خودکار
۲۹۲	دستگاه تلفن
۲۹۳	تلفن‌های بلندگودار
۲۹۴	گوشی‌هایی که روی سر سوار می‌شوند
۲۹۵	تلفن همراه

بخش ۶: به انجام رساندن معامله

۲۹۹	فصل ۱۵: مذاکره‌ی برد - برد
۳۰۰	معامله‌ی خوب / معامله‌ی بد
۳۰۳	افسانه‌هایی درباره‌ی مذاکرات برد - برد
۳۰۳	انجام مذاکره‌ی برد - برد
۳۰۹	فصل ۱۶: گذر از موانع

۳۰۹	غلبه بر موانع
۳۱۰	انواع شخصیت‌هایی که مانع انجام معامله می‌شوند
۳۱۱	قلدرها
۳۱۲	آدم جیغ جیغو
۳۱۵	ستاره‌ی سینما یا جناب رئیس
۳۱۶	افراد متعصب
۳۱۸	آیا آن شخص شما هستید؟
۳۱۸	تدابیر عذاب‌آور
۳۱۹	تغییر مداوم در موضع
۳۲۰	پلیس خوب، پلیس بد
۳۲۱	شریک نامرئی
۳۲۲	پیام دوپهلو
۳۲۳	«بیابید مصالحه کنیم تا کار انجام شود»
۳۲۴	شرایط نامناسب
۳۲۵	مانع نهایی یک نفر انصراف می‌دهد
۳۲۵	اگر طرف دیگر مصروف شود
۳۲۶	اگر طرف دیگر سینه‌خیز به طرف شما برگشت
۳۲۷	اگر یکی از رقیبان جا بزند
۳۲۸	اگر شما کسی باشید که مذاکره را ترک می‌کند
۳۳۱	فصل ۱۷: عقد قرارداد: پاداش بزرگ
۳۳۱	عقد قرارداد یعنی چه؟
۳۳۲	درک قوانین
۳۳۴	انعقاد قرارداد در سراسر دنیا
۳۳۸	چه زمان مناسب کار را تمام کنیم
۳۳۹	چگونه کار را تمام کنیم
۳۳۹	عامل پایان کار
۳۴۱	برای پایان معامله فقط به این سه روش نیاز دارید
۳۴۲	استفاده از حلقه‌های اتصال برای اتمام معامله
۳۴۴	موانع بر سر راه اتمام معامله
۳۴۵	غلبه بر اعتراضات
۳۴۵	استفاده از پرسش برای رسیدن به هدف
۳۴۶	بازگشت به آغاز
۳۴۷	ختم کلام در خانواده
۳۴۸	وقتی به نتیجه رسیدید
۳۴۹	برقراری سیستمی برای آزمودن سیستم
۳۵۰	یادتان نرود جشن بگیرید!

بخش ۷: بخش ده تایی‌ها ۳۵۳

بخشید، آن قدر پشت خط نگهم داشته که یادم رفت شما کی هستید؟ ۳۵۳

فصل ۱۸: ده روش برای استادی در فن مذاکره ۳۵۵

هر کاری لازم است بکنید ۳۵۵

معبد بسازید ۳۵۶

دو نفر را انتخاب کنید و روش‌های مذاکره‌شان را بررسی کنید ۳۵۸

برای خودتان قهرمان انتخاب کنید ۳۵۹

گروه حمایت‌کننده‌تان را درگیر کنید ۳۵۹

فعالیت‌های این کتاب را انجام دهید ۳۶۰

کمی فیلم نگاه کنید ۳۶۱

برای خود کتابخانه‌ای با موضوع مذاکره درست کنید ۳۶۱

شش مهارت اصلی را دم دست داشته باشید ۳۶۱

پس از اتمام مذاکره خود را استنتاج کنید ۳۶۲

اطلاعات کل در مورد این حرفه از هر کس دیگری بیشتر باشد ۳۶۴

مشاور باشید ۳۶۳

فصل ۱۹: ده ویژگی شخصیتی مذاکره‌کنندگان برجسته ۳۶۵

همدلی ۳۶۶

احترام ۳۶۶

تمامیت فردی ۳۶۷

عدالت ۳۶۷

صبر ۳۶۸

حس مسئولیت ۳۶۸

انعطاف‌پذیری ۳۶۹

شوخ طبعی ۳۶۹

خویش‌داری ۳۷۰

استقامت ۳۷۰

فصل ۲۰: ده اشتباه رایج در مذاکره ۳۷۳

شروع مذاکره پیش از آمادگی کامل ۳۷۳

مذاکره با شخص نامناسب ۳۷۴

ماندن در وضعیتی ثابت ۳۷۴

احساس ناتوانی در طول مذاکره ۳۷۶

نگرانی بابت از دست دادن مهارت‌ها ۳۷۶

پرت افتادن از اهداف و چارچوب‌ها ۳۷۷

نگرانی بیش از حد در مورد حریف ۳۷۷

فکر کردن در مورد «بهترین چیزی که می‌شد گفت» — روز بعد ۳۷۸

سرزنش خودتان به خاطر اشتباه دیگران ۳۷۸

نداشتن تمرکز روی پایان مذاکره ۳۷۹

فصل ۲۱: ده مذاکره‌ی کلیدی در زندگی شما ۳۸۱

خرید اتومبیل دست‌دوم ۳۸۱

تقاضای ارتقا ۳۸۲

۳۸۴	خرید حلقه‌ی ازدواج
۳۸۵	برنامه‌ریزی مراسم ازدواج
۳۸۶	خرید خانه
۳۸۸	مذاکره در مورد قرارداد تعمیرات منزل
۳۸۹	مذاکره درباره‌ی طلاق
۳۹۱	مذاکره درباره‌ی ساعت خواب، ساعت ورود به خانه، دسر و دیگر ضروریات بچه‌ها
۳۹۱	آماده شدن برای مذاکره با بچه‌ها
۳۹۲	تعیین حدود برای کوچک‌ترها
۳۹۲	فشاردن دکمه‌ی مکث والدین
۳۹۲	گوش دادن به فرزندان
۳۹۴	شفافیت در رابطه با بچه‌ها
۳۹۴	به نتیجه رسیدن با بچه‌ها
۳۹۴	انتخاب نوع مراقبت‌های پزشکی برای والدین ناتوان
۳۹۷	فصل ۲۲: ده فیلم برای اینکه اجاره کنید، ببینید و لذت ببرید
۳۹۸	بدنازظهر سگی
۳۹۹	گرفتن پلها: یک، دو، سه
۴۰۰	کیسینجر و نیکسون
۴۰۱	مردمان سنگدل
۴۰۲	فراز و نشیب
۴۰۳	دنی رز، اهل برادوی Broadway Danny Rose
۴۰۳	مهمیز برهنه
۴۰۴	الگوها
۴۰۵	زن بق دره
۴۰۶	ستوان کلمبو، قتل به وسیله‌ی کتاب
۴۰۷	فصل ۲۳: ده کتاب دیگر که می‌توانید به کتابخانه‌تان اضافه کنید
۴۰۸	مذاکره‌کننده، نوشته‌ی فردریک فورسایت (Fredrick Forsyth)
۴۰۸	گوریک باکره، نوشته‌ی جفری دیور (Jeffery Deaver)
۴۰۹	آخرین نوبت کاری: لئو و جنگ شبانه‌ی شبکه‌ای، نوشته‌ی بیل کارتر (Bill Carter)
۴۱۰	بربرها پشت دروازه‌اند: سقوط آر جی آر نابیسکو (RJR Nabisco)
۴۱۰	کیسینجر: زندگی‌نامه، نوشته‌ی والتر آیزاکسون (Walter Isaacson)
۴۱۱	گفت‌وگو برای صلح: تصویری برای نسل آینده، نوشته‌ی جیمی کارتر (Jimmy Carter)
۴۱۲	این سوی صلح: یک گزارش شخصی، نوشته‌ی حنان اشروی (Ha'nan Ashr'awi)
۴۱۲	آماده شدن برای مذاکره: کتاب کار دست‌یابی به جواب مثبت
۴۱۳	فروش به زبان آدمیزاد، نوشته‌ی تام هاپکینز (Tom Hopkins)
۴۱۴	با کوسه‌ها شنا کنید بدون اینکه زنده‌زنده خورده شوید

پیشگفتار

وقتی از من خواستند برای این کتاب جذاب مقدمه‌ای بنویسم فوراً قبول کردم، چون چند فصل اول آن را خوانده بودم. من، مایکل روناالدسون را از زمان هانشکده‌ی حقوق می‌شناسم. می‌می را هم از طریق این نوشته‌ها بهتر شناختم. من و او در رابطه با جامعه‌ی انسانی از ارزش‌های بنیادی مشترکی برخوردار هستیم و در مورد اهمیت نقش مذاکره‌ی صادقانه در شناخت آن ارزش‌ها توافق داریم.

تا آنجا که می‌دانم این تنها کتابی است در مورد مذاکره که با فصلی در مورد ایجاد یک شعار کاری یا فریدی شروع می‌شود؛ آن هم شعاری که از دل ارزش‌ها و باورهای شما دربیاید و آن‌ها را با هم ترکیب کند. سخت معتقدم که آدم‌ها باید همیشه آگاهانه و براساس باورهای درونی‌شان مذاکره کنند. اضافه کنم این کتاب تنها کتابی در مورد مذاکره است که یک بخش کامل را به گوش دادن به ندای درون اختصاص داده. برای استفاده از مطالب دیگر کتاب به بهترین وجه، باید یاد بگیرید چطور به ندای قلبتان گوش کنید.

من با مذاکرات پیچیده و مخاطره‌آمیز، ناآشنا نیستم. در سابقه‌ی کاری من به‌عنوان دادستان ایالت اورگون، برخی مذاکرات نفس‌گیر و دشوار هم هست. من به‌عنوان یکی از سه نماینده‌ی اصلی ۵۰ ایالت در مذاکرات پیرامون مسائل غیرعادی و پیچیده‌ی نرخ‌گذاری نفت شرکت کردم. مذاکره با موافقت‌نامه‌ای به ارزش بیش از ۴ میلیارد دلار به سرانجام رسید. در آن زمان، این پرونده بزرگ‌ترین موافقت‌نامه در تاریخ قوانین امریکا بود. این مذاکرات در بازه‌ای دست‌کم چهارساله در ۱۵ مکان متفاوت و با حضور چند ده شرکت‌کننده انجام شد.

با توجه به این مورد و تجربیات دیگر، خوب می‌دانم روش‌های سطحی مذاکره ممکن نیست جایگزین ارتباط آگاهانه و مبتنی بر باورهای عمیق باشد. این کتاب را دوست دارم، زیرا به‌وضوح نشان می‌دهد چگونه مذاکره براساس مجموعه‌ای از ارزش‌های بنیادی صورت می‌گیرد. ما باید خود و آنچه می‌خواهیم انجام دهیم را بشناسیم و بعد آن ارزش‌ها و احساسات را به آن‌هایی که در ظاهر دشمن ما هستند انتقال دهیم. در این کتاب این مطلب را درمی‌یابیم که چطور می‌شود همه‌ی ما مذاکرات

کوچک و بزرگی را به سرانجام مناسبی برسانیم که وجود پرغوغایمان هرروزه سر
راهمان قرار می‌دهد.

دیوید فران مایر (David Frohnmayer)

رئیس دانشگاه اورگون

دادستان کل، بازنشسته — ایالت اورگون (۱۹۸۱-۱۹۹۱)

دیوید فران مایر رئیس اتحادیه‌ی ملی دادستان‌ها بود (۸۸ - ۱۹۸۷). او در سال
۱۹۸۷ جایزه‌ی وایمن (Wyman) آن انجمن را به‌عنوان برجسته‌ترین دادستان
کشور دریافت کرد. او یکی از سه مذاکره‌کننده‌ی اصلی ایالت در دعوی چاه استریپر
(stripper well) بود که به بزرگ‌ترین توافق‌نامه‌ی داخلی در تاریخ قانون امریکا در
آن زمان منجر شد. او هنگام طرح دعوی در دادگاه، مشاور اول ایالات بود.

www.ketab.ir