



سازمان مدیریت صنعتی

شایستگی‌های یک مذاکره‌کننده موفق

دکتر مسعود حیدری

لیلا جراحی

انتشارات سازمان مدیریت صنعتی

1592

سرشناسه	: حیدری، مسعود، ۱۳۱۵ -
عنوان و نام پدیدآور	: شایستگی‌های یک مذاکره کننده موفق / مسعود حیدری، لیلا جراحی.
مشخصات نشر	: تهران : سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	: ۱۸۴ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۷۵-۰۷۱-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: دیپلمات‌ها -- اخلاق حرفه‌ای
موضوع	: مذاکره
شناسه افزوده	: جراحی، لیلا، ۱۳۶۲ -
شناسه افزوده	: سازمان مدیریت صنعتی
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۲: ۲/ع/۹۷۸-۶۰۰-۲۷۵-۰۷۱-۶
رده بندی دیویی	: ۳۰۶/۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۱۳۹۰۰



سازمان مدیریت صنعتی

- شایستگی‌های یک مذاکره کننده موفق
- مولفان: دکتر مسعود حیدری - لیلا جراحی
- ناشر: سازمان مدیریت صنعتی
- مسئول اجرایی: مجید قاضل‌نیا
- طراح و گرافیک: الهه توانا
- چاپ اول: ۱۳۹۲ / شمارگان: ۲۲۰۰ نسخه
- لیتوگرافی، چاپ و صحافی: فارابی
- شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۷۵-۰۷۱-۶ / ISBN: 978-600-275-071-6

فروشگاه شماره ۱: خیابان ولی‌عصر، نیش خیابان جام‌چم، ساختمان آموزش سازمان مدیریت صنعتی

تلفن: ۲۲۰۴۰۴۴۰

فروشگاه شماره ۲: خیابان شیخ بهایی جنوبی، شهرک والفجر، خیابان نهم، مرکز مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی

تلفن: ۸۸۶۰۴۲۲۲ (خط ۲۰) داخلی ۱۰۴۰

bookstore.imi.ir

۶۵۰۰ تومان

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۵
من کیستم؟.....	۷
من کیستم؟.....	۹
فصل اول: باورها و اعتقادات درونی.....	۱۳
باور حقیقی و در نظر داشتن خداوند به عنوان نقطه اتکای روانی در جلسات مذاکره.....	۱۴
حفظ حرمت و دفاع از شرف و حیثیت ملی.....	۱۵
وفاداری به مصالح شرکت.....	۱۶
غرور ملی، حرفهای و شغلی.....	۱۷
احترام به اخلاقیات.....	۱۷
وجدان کاری بالا.....	۱۹
نگرش مثبت.....	۲۰
فصل دوم: توانمندی‌های ذاتی و اکتسابی.....	۲۳
توانمندی برقراری ارتباط با دیگران.....	۲۴
تسلط بر نفس.....	۲۹
تمایل به کسب موفقیت.....	۳۰
وقت‌شناسی.....	۳۲
آراستگی ظاهری.....	۳۳
سلامتی و بنیه خوب جسمی و روانی.....	۳۵
پرکاری و توان ساعات کار طولانی.....	۳۶
توانمندی همکاری با طرف مذاکره.....	۳۷
توانمندی برقراری ارتباط صمیمانه با همکاران.....	۳۹
هماهنگی با اعضای تیم مذاکره.....	۴۱
توان برقراری ارتباط چشمی با مخاطب.....	۴۵
توانایی جلب نظر دیگران.....	۴۷
توانایی جلب احترام و اعتماد طرف مقابل.....	۴۹
جذابیت کلام.....	۵۱
فصل سوم: ویژگی‌ها و خصوصیات شخصیتی و رفتاری.....	۵۵

۵۶	صداقت و راستگویی
۵۹	بلندهمتی
۵۹	رازداری
۶۱	اعتماد به نفس
۶۴	قاطعیت
۶۵	انصاف و در نظر داشتن منافع حقه طرف مقابل
۶۶	منطقی و دور بودن از احساسات افراطی
۶۷	درستکاری
۶۸	امانت‌داری
۶۸	ادب، متانت و حفظ حرمت طرف مذاکره
۷۲	انعطاف‌پذیری
۷۳	صبر، تحمل و شکیبایی
۷۴	شهامت بالا در تصمیم‌گیری در حین جلسات مذاکره
۷۶	صراحت در کلام و روشنی در بیان
۷۷	داشتن قوه خلاقیت
۸۰	شوخ طبعی
۸۲	اعتدال
۸۳	اراده
۸۴	ریسک‌پذیر بودن
۸۵	شجاعت

فصل چهارم: دانش و آگاهی‌ها..... ۸۷

۸۸	توان یادداشت‌برداری بر سر میز مذاکره
۸۸	توان نگارش خلاصه مذاکره (صورت‌جلسه)
۹۱	آگاهی کامل و اشراف به موضوع مذاکره
۹۲	آگاهی از استانداردهای بین‌المللی موضوع مذاکره
۹۳	آگاهی به نیرنگ‌ها و ترفندهای مذاکره جهت مقابله مناسب با آن‌ها
۹۹	آگاهی با فرهنگ ملت مذاکره‌کننده روبه‌رو

فصل پنجم: مهارت‌ها و تکنیک‌ها..... ۱۰۹

۱۱۰	مشارکت فعال در مدیریت جلسه مذاکره
۱۱۳	داشتن حافظه قوی
۱۱۵	قدرت تمرکز بالا در جلسات
۱۱۷	توانایی مشورت کردن با دیگران و مشورت دادن به آن‌ها
۱۱۸	توانایی غلبه بر ترس و نگرانی
۱۱۹	توانایی نه گفتن

تسلط یا آشنایی کامل به زبان مورد استفاده در مذاکرات	۱۳۱
مهارت بالا در گوش دادن	۱۳۲
استفاده از روش اقتناع به جای روش تحمیل	۱۳۶
استفاده از تن گفتار	۱۳۸
مدیریت زمان	۱۳۳
مهارت جدا نمودن اشخاص مذاکره کننده از موضوع مذاکره	۱۳۶
مهارت پیگیری منافع به جای مواضع	۱۳۷
توانایی غلبه بر دشمن	۱۳۷

فصل ششم: آزمون‌های خودشناسی ۱۴۱

آیا فردی درونگرا هستید یا برونگرا؟	۱۴۲
آیا فردی احساسی هستید یا منطقی؟	۱۴۴
آیا دارای قدرت خلاقیت هستید؟	۱۴۵
آیا فردی ریسک‌پذیر هستید؟	۱۴۸
شخصیت شما چگونه است؟	۱۵۳
آیا از شغل خود رضایت دارید؟	۱۵۸
آیا شما فردی خجالتی هستید؟	۱۶۴
آیا فردی عصبی هستید؟	۱۶۸
آیا دارای اعتماد به نفس هستید؟	۱۷۱
هنگام مشاجره با دیگران چگونه رفتار می‌کنید؟	۱۷۶

فهرست منابع ۱۷۹

پیشگفتار

کتابی که در دست دارید، نگارش فشرده‌ای از حاصل پنجاه و یک سال تجربه عملی نگارنده، پشت میز مذاکرات بین‌المللی، اقتصادی، صنعتی، تولیدی و بازرگانی با پنجاه کشور گوناگون (در چهار قاره جهان) و نزدیک چهل سال تدریس درس اصول، فنون و هنر مذاکره در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ایران و همچنین برگزاری سمینارهایی در این خصوص در دانشگاه‌های ایران و شرکت‌های بزرگ صنعتی، نفتی، پالایشگاهی، نیروگاهی، تولیدی و بازرگانی است.

این کتاب مکمل پنج حلقه نوار صوتی/تصویری و یک مجموعه مکتوب با عنوان *اصول، فنون مذاکره با گرایش مذاکرات بین‌المللی* است که در سال ۱۳۷۵ توسط سازمان مدیریت صنعتی با شمارگان بالا تهیه و توزیع شده و سپس در قالب پنج لوح فشرده با تجدید نظر و گسترش دامنه پوشش و اضافه کردن مثال‌های مذاکرات خارجی حساس از تجربیات نگارنده همچنان عرضه می‌شود.

اصول، فنون مذاکره اولین کتابی بود که به زبان فارسی در این زمینه در ۱۵ چاپ متوالی، توسط سازمان مدیریت صنعتی منتشر شد و فرهنگ مذاکره را در جامعه فرهیخته و تحصیلکرده ایران و دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی جا انداخت و گسترش داد، کتاب دو نفر از نویسندگان و استادان پرآوازه دانشگاه هاروارد به نام‌های راجر فیشر و ویلیام یوری در زمینه اصول و فنون مذاکره بود که با برگردان فارسی آن‌ها توسط نگارنده چاپ و منتشر گردید و با استقبال فراوانی در جامعه تحصیلکرده ایران مواجه شد.

هدف از تألیف کتاب پیش روی شما بررسی باورها، آگاهی‌های درونی، توانمندی‌های ذاتی و اکتسابی، ویژگی‌ها و خصوصیات شخصیتی و رفتاری، دانش‌ها، آگاهی‌ها، مهارت‌ها و تکنیک‌هایی است که یک مذاکره‌کننده شایسته باید از آن‌ها برخوردار باشد. این شایستگی‌ها را نویسنده، با محوریت تجربیات خود گردآوری کرده و به تألیف درآورده است.

کتابی که در حال حاضر در دستان شماست هم می‌تواند به ارتقای ارتباطات فردی و خصوصی هر کسی حتی با نزدیک‌ترین افراد خانواده‌اش بینجامد و هم می‌تواند برای

مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای که پشت میز مذاکرات بین‌المللی می‌نشینند، مفید باشد؛ هم می‌تواند برای شوهری که با همسر خود جهت خریداری منزلی جدید یا رفتن به یک مسافرت تفریحی در تعطیلات آخر هفته مذاکره می‌کند مفید باشد و هم برای مذاکره‌کننده‌ای که با شرکت رقیب خود، به منظور تقسیم بازار هدف پشت میز مذاکره می‌نشیند؛ هم برای شرکت‌هایی با منافع کاملاً متعارض در قالب یک کنسرسیوم در اجرای یک پروژه تولیدی در کشور سومی همکاری می‌کنند یا در قالب یک مشارکت مدنی و جهت انجام یک پروژه در داخل کشور مذاکره می‌کنند می‌تواند مفید باشد.

و سخن آخر اینکه در گردآوری و همچنین تألیف مطالب این کتاب از همکاری ارزنده و مؤثر سرکار خانم لیلا جرّاحی استفاده بسیار کرده‌ام که بدون مبالغه اگر همکاری هوشمندانه ایشان وجود نداشت، امروز این کتاب در دستان شما نبود. امیدوارم در آینده هم از همکاری ایشان در کتاب‌های تکمیلی این سلسله برخوردار باشم.

همچنین از سازمان مدیریت صنعتی که افتخار عضویت در هیئت علمی آن را بیش از سی سال داشته‌ام، تشکر می‌کنم که شرایط لازم جهت انتشار این کتاب را فراهم نموده است.

فروردین ۱۳۹۲

دکتر مسعود حیدری