

تجدید نظر در ادبیات

مدیریت جامع مذاکره



مجموعه مقالات و ایجاد نظام مشترک

به همراه نکات مهم کاربردی مهم و با ارزش در مذاکره
بررسی و شناسایی مذاکره

www.ketab.ir

معاون و نام پدیدآور: مدیریت جامع مذاکره: هنر متقاعد نمودن طرف مقابل
و ایجاد تفاهم مشترک/محمدرضا پناه یادی

الشمس هراة بفتا قرآن، ۱۳۹۱.

شاپک: ۹۷۶-۳۰۰-۴۴۷

یادداشت: کتابخانه.

موضوع : مناكره - ارتباطات

۱۵۸/۵: ده بندی دیویی:

شماره کتابشناسی ملی: ۸۱۷-۹۱۰

نام کتاب: مدیریت جامع مذاکره : مناسبت ها و مفاهیم
 طرف مقابل و ایجاد تفاهم مشترک

مؤلف: محمدرضا بناء آبادی mr.banaabadi@iran.ir

ناشر: یقیاد قرآن

١٢٩١

شماره ۱۰۰ - زمستان ۱۳۸۵

سنتعارف کائنات پر تحقیق اور اس کے
مکمل ہونے کے بعد

جایگاه و صحافی: نیویارک

سراشیست و طراح جلد: کور

کانون اعاده سازی کد

تهران: پاسداران شهید گل نفس شهید فاطمی نووی، بوستان کتاب

تلفون: ۲۲۸۵۸۹۳۷ ۲۲۸۵۵۱۶۷

فهرست مطالب

۹.....	مقدمه ناشر:
۱۳.....	دبایچه
۱۵.....	پیش گفتار
۲۳.....	مقدمه

فصل اول: مرخه حیات سیستم و سازمان

۳۳.....	تعریف مذاکره و طبیعت آن
۳۷.....	ارتباط
۳۸.....	عوامل ارتباطی
۴۰.....	انواع ارتباط
۴۱.....	موانع ارتباطی
۴۳.....	عوامل رفع کننده موانع ارتباطی
۴۶.....	تجزیه و تحلیل مذاکره و تئوری بازی
۴۸.....	مدل نظریه «بازی برای مذاکره»

فصل دوم: عوامل تشکیل دهنده

۵۵.....	ترکیبات یا آمیخته‌های مذاکره
۵۶.....	۱. مدیریت اهداف در مذاکره
۵۸.....	۱-۱. منافع و امنیت
۵۹.....	۱-۲. تعارض
۶۳.....	سطوح تعارض
۶۸.....	۲. مدیریت روش‌های مذاکره
۶۹.....	۲-۱. روش مذاکره ملایم یا نرم بر مبنای اصول مدیریت رابطه مدار
۷۱.....	۲-۲. مذاکره خشن یا سخت بر مبنای اصول مدیریت وظیفه مدار
۷۳.....	۲-۳. مذاکره منطقی و اصولی بر مبنای اصول مدیریت سیستمی
۷۷.....	۳. مدیریت افراد در مذاکره

۷۸	۳-۱. سطوح مهارتی مذاکره کنندگان
۸۳	۳-۲. درون گرایی و برون گرایی
۸۴	۳-۳. انرژی بین گروهی
۸۵	۳-۴. مصالحه
۸۷	۳-۵. مدیریت بر مبنای تئوری رشد یافتگی
۸۸	۳-۶. مدیریت بر مبنای انتظار
۹۰	۳-۷. مدیریت بر مبنای هدف
۹۰	۳-۸. ویژگی‌های مذاکره کننده ماهر و با تجربه
۹۱	۴. مدیریت دانش و اطلاعات در مذاکره
۹۳	۴-۱. سیستم اطلاعات مدیریتی
۹۴	۴-۲. سیستم جمع‌آوری اطلاعات
۹۹	۴-۳. حفاظت و امنیت اطلاعات
۱۰۱	۴-۴. تفاوت میان اسرار و اطلاعات
۱۰۲	۴-۵. ملی قدرت
۱۰۴	بحران مدیریت و رهبری
۱۰۵	عوامل تأثیرگذار در ایجاد بحران مدیریت و رهبری
۱۰۵	- عوامل غیر ارادی
۱۰۶	- عوامل ارادی

فصل سوم: برنامه ریزی مذاکرات

۱۱۱	مدل برنامه ریزی در مذاکره
۱۱۸	دبیرخانه
۱۱۹	دستور کار جلسه مذاکره
۱۱۹	واژه آخر بین یا آینده نگر
۱۲۱	مراحل و مسیر فرایند مذاکرات
۱۲۵	نمونه اول
۱۲۵	نمونه دوم
۱۲۶	نمونه سوم
۱۲۷	حفظ نوسانات روحی
۱۲۸	صورت جلسه
۱۲۹	دوره‌های مذاکرات
۱۳۰	ایجاد وقفه در جریان مذاکره

فصل چهارم: زمان انجام مذاکرات

۱۳۳	مواقع انجام مذاکرات اقتصادی و بازرگانی
-----	--

۱۳۶	دسته بندی نوع اول:
۱۳۶	دسته بندی نوع دوم:
۱۳۸	مواقع انجام مذاکرات سیاسی، اجتماعی و فرهنگی
۱۴۱	واسطه‌های مذاکره یا میانجی‌گران
فصل پنجم: نکات فنی و مهارت‌های کاربردی مهم در مذاکرات (تکنیک و تاکتیک)	
۱۴۶	فن و مهارت مدیریت مکان
۱۴۸	فن و مهارت گوش دادن
۱۴۹	آیا گوش دادن، یک مهارت است؟
۱۵۱	۱. تمرکز حواس
۱۵۲	۲. همدلی
۱۵۲	۳. تأیید سخنان گوینده
۱۵۲	۴. تعهد و مسئولیت
۱۵۵	فن و مهارت مدیریت زمان
۱۵۵	آیا مدیریت زمان، مهارت است؟
۱۵۷	فن بیان و مهارت در سخن نویسی
۱۶۳	فن و مهارت مدیریت فرهنگ
۱۶۵	فن و مهارت مدیریت علائم و نمادها
۱۶۶	زبان اعضای بدن
۱۶۹	۱. حالت‌های دفاع، رویارویی و سوء ظن
۱۷۰	۲. گشاده رویی و ارزیابی
۱۷۰	۳. عصبی شدن و دست‌پاچگی
۱۷۱	۴. پذیرش و موافقت
۱۷۲	چشم‌ها
۱۷۳	طرز نشستن
۱۷۳	طرز ایستادن
۱۷۴	فضا
۱۷۴	زبان نوشتار یا مکاتبه
۱۷۸	فن و مهارت قیافه شناسی
۱۸۳	طوایف و قبایل ایران
۱۸۴	اقوام و ملل جهان
۱۸۸	فن و مهارت مدیریت فشارهای عصبی
۱۸۸	۱. فشارهای عصبی مفید
۱۸۸	۲. فشارهای عصبی مضر
۱۸۸	عوامل ایجاد فشارهای عصبی

۱۸۹	راه‌های کنترل عوامل به وجود آورنده فشارهای عصبی در مذاکرات
۱۹۱	فن و مهارت دستیابی به آرامش روحی و جسمی یا شخصیت خون سرد
۱۹۹	فن و مهارت مدیریت بحران
۲۰۳	فن و مهارت رهبری
۲۰۵	وظایف و نقش‌های رهبر

فصل ششم: فنون و مهارت‌های رفتاری در مذاکرات

۲۱۲	روش‌ها و شیوه‌های نوین آموزش رفتاری گروهی
۲۱۳	ویژگی‌های آموزشی روش‌های نوین رفتاری گروهی
۲۱۴	فن و مهارت هنر گفتگوهای کوتاه
۲۱۷	مشکلی به نام خجالتی بودن و ارتباط گریزی
۲۱۹	فنون و مهارت‌های اولین برخورد و دیدار در مذاکرات
۲۲۱	فنون، مهارت‌ها و آداب رفتار حرفه‌ای در مذاکرات

فصل هفتم: بررسی نتایج مذاکره اصولی و موفق

۲۴۲	ظاهرسازی عملی نتایج موفق مذاکرات
۲۴۷	منابع و مآخذ

مقدمه ناشر:

تعریف رسانه در دنیای امروز، بسیار متنوع و متغیر است و امروزه، ما باید در پی یافتن رسانه‌ای باشیم که بتواند با مخاطب خود، تعامل دو سویه، ارتباط تنگاتنگ و مؤثر برقرار نماید و یافتن چنین رسانه‌ای، خود هنر است. ولی خیلی بیشتر از آن که انسان رشد یافته امروزی غریب در اقیانوس بیکران و موج ارتباطات و اطلاعات بتواند باور نماید این رسانه علی‌رغم شگفت‌آوری و مرموز بودن خود به بشر نزدیک است و آن قدرت تکلم و هنر ارتباط با مردم بشر و نفوذ کلام است که با صحبت، گفتگو و مذاکره اصولی محقق می‌گردد.

برای تقویت این نعمت خدادادی پژوهش‌گران، نویسندگان و ناشران رسالتی بس عظیم بر عهده دارند که حرمت، قلم بر دوش آنان نهاده است همان قلمی که خداوند متعال، در قرآن کریم بدان و آنچه در آن پنهان است سوگند یاد کرده است. در این میان جامع‌نویسی و به دنبال جامعیت موضوع بودن، هنری است که رسالت قلم را از حوزه کاملاً تخصصی به حوزه عمومی و حیطه کاربردی کشانده و از فرهنگ خاص وارد فرهنگ عام می‌نماید. در این عرصه در عین پیچیده بودن موضوع، ساده‌نویسی علوم تخصصی و تبدیل آن به یک علم قابل فهم عموم کاری است بس مهم و ارزشمند در بستر زویدادهای تاریخی و ایجاد بلوغ فکری فردی و رشد خرد اجتماعی. از سویی سهولت دستیابی انسان به اهداف گوناگون، راه حوصله و شکیبایی را بر او تنگ نموده و همواره او به دنبال این است که از کوتاه‌ترین راه ممکن به مقصود خویش برسد. این جاست که ضرورت ساده‌نویسی و جامعیت آثار علمی و فرهنگی پر ارزش است و بیشتر احساس می‌شود.

اینک که در دوران شکوفایی فن‌آوری و شکوه علم بشری به سر می‌بریم علوم مدیریتی مهم‌ترین عامل در حیات، رشد و بالندگی نوع بشر و جوامع متعلق به آن است. مدیریت روند حرکت کاملاً عقلانی از وضع موجود به سوی وضع مطلوب را نشانه می‌گیرد و هر لحظه برای ایجاد آینده‌ای بهتر و دستیابی به اهداف متعالی در تکیه است.

مؤسسه بنیاد قرآن جمهوری اسلامی ایران که در سال ۱۳۵۹ با همت چندین تن از فضلاء اندیشمند، دانشمندان، و پژوهش‌گران علوم قرآنی و فرهنگی در راستای اهداف عالی قرآن کریم تأسیس گردیده است بیش از ربع قرن سعی و تلاش وافر خود را در تربیت شاگردان علوم قرآنی و فرهنگی به کار بسته و چاپ و انتشار آراء و نظریات ارزشمند دانشمندان و دانش‌پژوهان را مد نظر قرار داده است به گونه‌ای که این فعالیت‌ها برای نسل‌های آتی و آیندگان مفید واقع شده و مسیر زیبای زندگی آنان را در راه صلاح و رستگاری هم‌نند. بنا بر این با همین رویکرد اقدام به چاپ کتاب علمی، فرهنگی و کاربردی "مدیریت جامع مذاکره" نوشته محقق و پژوهش‌گر محترم جناب آقای محمد رضا بناءآبادی را نموده است که می‌توان با به کار بردن آموزه‌های اصولی آن اهداف عالی بشری را در تمامی حوزه‌های مورد نظر محقق ساخت.

اعتقاد داریم صاحبان فکر و اندیشه در حوزه علم و فرهنگ و مدیریت برای توفیق بیشتران در این میدان و در ارائه بهترین و ضروری‌ترین آثار یاورمان خواهند بود. امید است توانسته باشیم گام درست و محکمی را در این مسیر برداشته باشیم.

إن شاء الله!

سید مهدی حسینی‌زاده

بنیاد قرآن