

چگونه مانند بچه‌ها مذاکره کنیم

هیولای کوچک درختان را رها کنید تا هر آنچه
می‌خواهید به دست آورید

نویسنده:

بیل آدلر

مترجم:

میترا بسیمی

سرشناسه: آدلر، بیل، ۱۹۵۷-م. Bill/Adler
 عنوان و پدیدآور: چگونه مانند بچه‌ها مذاکره کنیم: هیولای کوچک درون‌تان را رها کنید تا هر آنچه می‌خواهید به دست آورید / نویسنده: بیل آدلر؛ مترجم: میترا بسیمی.
 مشخصات نشر: تهران: تمیشه،
 مشخصات ظاهری: ۱۲۰ ص.
 شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۰۵-۷۸-۹
 وضعیت فهرست نویسی: فیپا
 یادداشت: عنوان اصلی:
 How to Negotiate like a child: unleash the little monster within to
 get everything you want.C, 2006...

موضوع: مذاکرات بازرگانی

موضوع: مذاکره

شماره افزوده: بسیمی، میترا، ۱۳۶۲- مترجم

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۰ ۸۳۷/۵۸/۶HD چ

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۵۲

شماره شابک ملی: ۲۴۲۶۲۴۱



نشر تمیشه

تهران: میدان انقلاب - خیابان منیرجانی - پلاک ۵۱- واحد ۱
 تلفن: ۱۵۶۲۸۹ - همراه: ۰۹۱۲۲۵۷۴۰۲۰

چگونه مانند بچه‌ها مذاکره کنیم

نویسنده:	➤	➤	بیل آدلر
مترجم:	➤	➤	میترا بسیمی
ویراستار:	➤	➤	مجید شادان
صفحه‌آرا:	➤	➤	صفرزاده
ناشر:	➤	➤	تمیشه
نوبت چاپ:	➤	➤	اول / ۱۳۹۸
شمارگان:	➤	➤	۵۰۰ نسخه

ISBN: 978-964-8805-78-9

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۰۵-۷۸-۹

قیمت: ۱۹۰۰۰ تومان

«فهرست»

۹	مقدمه
۱۹	بهانه‌گیری و بداخلاقی کنید
۲۷	تهدید بی‌تسناک را امتحان کنید
۳۰	خط‌مشی کنید
۳۵	و انمود کنید گفته‌های طرف‌مقابل را نمی‌شنوید یا نمی‌فهمید
۴۳	و انمود کنید که متوجه نشده‌اید تا طرف‌مقابل از پیشنهادش منصرف شود
۴۶	در چیزهای ارزشمند با طرف‌مقابل سهیم شوید
۵۰	به دنبال یک حاشی باشد پدرم می‌تواند پدر تو را شکست دهد
۵۵	به مذاکره فکر نکنید و به آن عمل کنید
۶۰	خوش رفتار باشید
۶۳	با صداقت باشید
۶۵	خودتان باشید
۶۷	افراد گروه خود را بشناسید
۷۰	بهترین بازی را انتخاب کنید
۷۳	نسبت به نیازهای خود صریح و دقیق باشید
۷۵	توپ خود را بردارید و به خانه بروید
۷۷	به گروه خود پایبند باشید
۸۰	به خودتان استراحت دهید
۸۱	اجازه دهید طرف‌مقابل تصویر کند که برنده است
۸۵	قوانین را نقض کنید
۸۸	قوانین را تغییر دهید
۹۰	قوانین را دقیق پیروی کنید
۹۳	ساده و بی‌ریا باشید
۹۵	برای جلب رضایت دیگران کناره‌گیری کنید
۹۷	خود را بی‌نیاز به دیگران نشان ندهید

- از کسی چیزی بخواهید که احتمال پاسخ مثبت از طرف او بیشتر است..... ۱۰۰
- یک طرف مذاکره را علیه طرف دیگر بشورانید..... ۱۰۳
- مسائل را به تأخیر بیندازید..... ۱۰۶
- به آرامی و با تأخیر حرکت کنید..... ۱۰۷
- کارها را به خوبی انجام ندهید..... ۱۱۰
- قراردادی امضاء کنید که منجر به معاملاتی پر سود در آینده شود..... ۱۱۳
- با ابراز همدری موفق شوید..... ۱۱۵
- خود را بیچاره نشان دهید..... ۱۱۷
- وضع را تغییر دهید..... ۱۱۸
- تیمارت غریب را مثلاً «لیموناد فروشی» جذاب کنید..... ۱۲۰
- درخواست امضاء کنید..... ۱۲۲
- به همان سؤال زمین ازگردید..... ۱۲۴
- بازی‌های سابق را تکرار کنید..... ۱۲۶
- غیرمنطقی باشید..... ۱۲۹
- طرف مقابل را در مورد بی‌ریایی مالی خود نگران کنید..... ۱۳۲
- وعده‌های حقیقی ندهید..... ۱۳۴
- با ظاهری فریبنده برنده شوید..... ۱۳۶
- از شکست نهراسید..... ۱۳۹
- حاضر و آماده باشید - اما نه بیش از اندازه..... ۱۴۱
- شما برنده شده‌اید - اکنون باید دوستانتان را فراموش کنید..... ۱۴۳
- بازنده شده‌اید - اکنون عبوس نباشید..... ۱۴۵
- قوانین خوش‌بینی..... ۱۴۸
- نیروی دوران کودکی خود را بازیابید..... ۱۵۲
- به مرحله‌ی شروع بازگردید..... ۱۵۶

مقدمه

فرسته شیرین، مهربان. این‌ها کلماتی‌اند که وقتی به بچه‌ها فکر می‌کنیم، به ذهن ما خطور می‌کنند. اما کلمات دیگری نیز وجود دارند که به بچه‌ها نسبت داده می‌شوند: جوج، یکدنده، خرابکار و سمج. واقعیت این است که هنگام بحث با بچه‌ها، اغلب آنها برنده و والدین بازنده هستند. بسیار بار والدین به خودشان می‌گویند: «ما عاقبت می‌پذیریم که از تمام پله‌ها بالا برویم و फिर اسباب‌بازی را برای فرزندان بیاوریم.»

بچه‌ها بهترین مذاکره‌کنندگان در این دنیا هستند.

چگونه این شرایط که بچه‌ها هر چه می‌خواهند با به‌دست می‌آورند و والدین می‌پذیرند، اتفاق می‌افتد؟ چگونه یک وکیل قدرتمند چهل و چند ساله از یک بچه بی‌تجربه چهارساله شکست می‌خورد؟ ما چرا این‌که، چطور بزرگسالان در برابر قدرت و مهارت حیرت‌انگیزی که بچه‌ها در مذاکره دارند، مهار می‌شوند؟

توضیح ساده‌ای در مورد این واقعیت که چرا بچه‌ها مذاکره‌کنندگان خوبی هستند، وجود ندارد. ترجیحاً، آنها تکنیک‌های گسترده‌ای را طبق شرایط موجود طرح می‌کنند که شامل بعضی از بی‌حرمتی‌ها، که اکثر افراد در مناسبات اجتماعی از آن اجتناب می‌کنند، می‌شوند. هرکدام از این تکنیک‌ها، و اینکه چطور آنها را در کار و بخش‌های دیگر زندگی به کار می‌برید، با

جزئیات کامل در هر فصل تشریح خواهند شد. مذاکره کردن مانند بچه‌ها ممکن است مفیدترین و خوشایندترین مهارتی باشد که شما می‌توانید از آن در تمام جنبه‌های زندگی بهره ببرید. اگر شما مذاکره کردن مانند بچه‌ها را بیاموزید، قادر خواهید بود آنچه را که می‌خواهید به‌طور عملی به‌دست آورید.

هشتمین اصل تکنیک‌های مذاکره‌ای بچه‌ها

در اینجا، هسته‌ی مرکزی تکنیک‌های مورد بحث در کتاب بیان شده است. اگر احساس می‌کنید این فهرست برای حفظ کردن خیلی طولانی است، پس ساعتی از وقت خود را در محیط باز بگذرانید تا حافظه‌تان تجدید قوا و تقویت شود.

- بهانه‌گیری و بدخلافی نکنید.
- از کسی بخواهید که بیشتر از دیگران به شما پاسخ مثبت دهد.
- از کسی طرفداری نکنید.
- همدردی دیگران را کسب کنید.
- به خود استراحت دهید.
- قوانین را تغییر دهید.
- قول‌های واهی دهید.
- از قدرت رقیب خود به مرور بکاهید.
- مذاکره را به صورت بازی در آورید.
- غیرمنطقی برخورد کنید.
- طرف مقابل را در مورد بیماری‌تان نگران کنید.
- وعده سرخرمن بدهید.

- با جذابیت برنده شوید.
- اسباب‌بازی‌های خود را بردارید و به خانه بروید.
- از قوانین مو به مو پیروی کنید.
- خوش‌رفتار باشید.
- دقت باشید.
- برای رضایت دیگران از راه و روش خود کناره‌گیری کنید.
- اجازه دهید دیگران تصویر کنند که او برنده است.
- به دوستان سرد پابند باشید.
- به دیگران یادآوری کنید که «پدر من می‌تواند پدر تو را شکست دهد».

شما متوجه خواهید شد که بسیاری از این تکنیک‌ها شبیه رفتار فرشته‌ها هستند. خوب بودن هیچ‌گاه دشوار نیست زیرا شما ذاتاً خودتان خوب هستید. فرد پست و آب زیرکانه بودن به دلیل بی‌توجهی به دیگران، امتیاز محسوب نمی‌شود.

خواننده دانا متوجه می‌شود که این فهرست با کلمات یا عباراتی مثل «کلیت‌نگری» یا «با دیگران چنان رفتار کن که با شما رفتار می‌کنند» و یا «قوانین ساخته شده‌اند تا به موقع جایگزین شوند» به خوبی توضیح داده نمی‌شود. کارهای پیچیده‌ی دنیای تجارت (و دنیای سیاست) نمی‌توانند با فلسفه، تکنیک یا مکتب فکری ساده‌ای بیان شوند. وقتی به مذاکره ترفندها می‌رسید، لازم است آنچه را که بچه‌ها ذاتاً می‌دانند شما نیز درک کنید: هر کسی، فرد متفاوتی است. بچه‌ها می‌فهمند که مذاکره همان قدر که در مورد افراد متفاوت هست، در مورد اهداف نیز صدق می‌کند. شما تکنیک‌های خود

را به نسبت افرادی که اطراف‌تان هستند، سازمان‌دهی می‌کنید؛ مثل بچه‌ای که یک تکنیک را روی مادر و تکنیک دیگری را روی پدر و روشی دیگر را روی معلم و یا گروهی از دوستانش پیاده می‌کند.

نقاط قوت و ضعف مذاکرات بچه‌ها

حال به سؤال اصلی می‌رسیم: وقتی می‌گوییم «بچه‌ها»، چه گروه سنی را در نظر داریم؟ بیشترین سنینی که به ذهن من خطور کرده‌اند، بچه‌های کوچک در تمام‌مشت به‌اله‌اند. اما بچه‌های کمی کوچکتر یا بزرگتر، مثلاً از سن یک ساله تا دوازده ساله را از این گروه مستثنی نکرده‌ام. بچه‌های بزرگتر به راحتی سراغ ترفندهای مذاکره‌ای موردعلاقه‌ی خود در سالهای قبل بازمی‌گردند.

بعضی از این ترفندها مربوط به مذاکرات بچه‌ها با سایر بچه‌ها و بعضی دیگر شامل مذاکرات آنها با بزرگسالان است. بچه‌ها، «برنده یا بازنده» به پیش می‌روند. آنها ممکن است برای مدتی کوتاه افسرده شوند و یا بغض کنند، اما به سرعت فراموش می‌کنند زیرا کینه آنها به‌گزر دوامی ندارد. (بزرگسالان نیز مسائلی را فراموش می‌کنند. مثلاً ما - بزرگسالان - مانند جای کلید خودرو را از یاد می‌بریم، ولی هر چیزی که سبب وحشت بریم ما شود را از یاد نمی‌بریم. این بدی بزرگسالان است)

غالباً، بچه‌ها از شیوه‌های زیرکانه‌ای استفاده می‌کنند. اما گاهی اوقات، آنها فاقد مسائل حائز اهمیتی مثل اهداف بلندمدت در موارد شغلی هستند. فکر بچه‌ها متمرکز به زمان حال و محیط اطراف‌شان است و این یکی از دلایلی است که نشان می‌دهد آنها مذاکره‌کنندگان خوبی هستند. بزرگسالان

افکار بلندمدتی در ذهن خود دارند- و این دلیلی است بر کارهای آنها مثل توسعه و گسترش شبکه تلفنی و پیشرفت در تحقیقات علمی- اگرچه گاهی آنها بینش چیزی را که در کوتاهمدت به دست می آورند، از دست می دهند زیرا آنها بر روی اهداف خود در پایان راهی طولانی و دشوار بسیار متمرکز شده اند. قدرت بچه ها در درک «اکنون» است. وقتی بچه ای می گوید، «من الان این را می خواهم» دیگر بحث درباره ی منافع بلندمدت خواسته ی او نتیجه ای ندارد. موفقیت واقعی مذاکرات بچه ها با تأمین نیازهای فوری و برآورده کردن اهداف کوتاهمدت آنها ارتباط دارد، زیرا هر چه طرفین مذاکره باتجربه تر و بزرگسال تر باشند، مذاکره به سمت اهداف بزرگتر سوق می یابد.

هنگام به کارگیری تکنیک های مذاکره ی بچه ها، به این نکته اساسی توجه کنید. شما به اطراف و زمان حال متمرکز نمی دارید و نمی توانید از این تکنیک ها برای انجام کارهای ارزشمندی همچون معالجه ایدز، ساختن آسمان خراش یا یک شاهکار موسیقی بهره ببرید. با موضوعات متعلق به یک گروه باشید تا دیدگاههای شما را جامه عمل بپوشانند. یا با تکنیک های مذاکره ای بچه ها را با بعضی از پیش بینی ها یا افکار بلندمدت بزرگسالان اجرا کنید. البته، شما کودک نیستید زیرا می توانید خود را با شرایط وفق دهید، چاره اندیشی کنید و عکس العمل های خود را با تغییر شرایط هماهنگ سازید. «چنگ» مانند بچه ها مذاکره کنیم» ابزار و امکانات بسیاری برای شما فراهم می آورد و شما قادر خواهید بود مثل یک فرد دانا، متفکر و به گونه ای ماهرانه تر از یک بچه، این تکنیک ها را به کار ببرید.

نکته مهم دیگر راجع به این تکنیک ها آن است که شما نمی توانید با شک و تردید از آنها استفاده کنید. اگر شما می خواهید بد اخلاقی و بهانه گیری

کنید یا با زیرکی موفق شوید، موقعیت شما در مذاکره به‌طور قابل‌توجهی متزلزل می‌شود. برای اینکه این تکنیک‌ها کارساز باشند، باید در رفتارشان صادق باشید. عملکرد شما باید قابل‌باور باشد، در غیر این صورت کسانی که سرمیز مذاکره با شما نشست‌اند، ممکن است احساس کنند که رفتاری بچه‌گانه دارید.

در مسیر کار و زندگی به سراغ تجربیات گرانبهای کودکی خود بروید. تکنیک‌های این کتاب نه تنها در مذاکرات رسمی بلکه در تمام جنبه‌های زندگی شما می‌تواند به کار بروند. موفقیت هنگامی حاصل می‌شود که نیمی از جدل‌ها با تکنیک صحیح بر روی بازیکنان حقیقی و در موقعیت درست به کار روند. در این کتاب، شما اطلاعاتی در مورد چگونگی انتخاب و عمل کردن روش‌های مفید فرا می‌گیرید. زنی که این مبحث مهم دیگری است. مذاکرات شغلی هر روز رخ می‌دهد و موضوع‌هایی مورد بحث قرار می‌گیرد. چه کسی می‌گوید شما باید مثل بزرگ‌ترها رفتار کنید یا بچه‌گانه رفتار کردن (هنگامی که می‌دانید کارساز است) نارنگ‌ها نیست؟ همگی می‌دانیم که در مصاحبت با افراد بالغ دیگر، به‌خصوص در طول مذاکرات شغلی خود، سعی می‌کنیم مثل سایر افراد جدی، موقر و حرفه‌ای رفتار کنیم. ما در همرنگ شدن با جماعت گرفتار شده‌ایم و از انگ‌ها متأسفانه شدن هراس داریم. از دست‌پاچه شدن و کم‌تجربگی و ناشایست به‌نظر آمدن بیمناکیم. اما نکته تقسیم‌بندی میان بچگی و بزرگسالی در این است: این تقسیم‌بندی تصنعی است. اگر ما فکر کنیم وقتی به سی‌سالگی رسیدیم، بزرگ شده‌ایم و دیگر نمی‌توانیم تجربیات دوران کودکی خود را به کار ببندیم، بسیار نادان هستیم. شخصیت و رفتار دوران بزرگسالی، به واسطه

تجربیات کودکی مان شکل گرفته است، خواه آن را تصدیق یا رد کنیم. پیشنهاد می‌دهم که کودکی مان را عمیق‌تر بررسی کنیم و آگاهانه از چیزهایی که در دوران کودکی مان فراگرفته‌ایم و انجام داده‌ایم، بهره ببریم. برخلاف پروانه و حشرات دیگر که در زمان رشد خود از یک شکل فیزیکی به شکل کاملاً متفاوت دیگری دگرگون می‌شوند، در ساختار بشری کودکان و بزرگ‌دین چنین تغییری ندارند. سفر ما از کودکی به بزرگسالی به‌طور پیوسته جریان دارد. باسفا انگیز است که بسیاری از ما انسانها به جای استفاده مفید از شایسته‌های بازیگوشی و ابداع راههای تازه که در دوران کودکی مان فرا گرفته‌ایم، آنها را کنار می‌گذاریم.

جامعه ما را به سمت برررسی سوق می‌دهد، به‌خصوص هنگامی که مردم به ظاهر اشخاص توجه دارند. سعی می‌کنیم جوان به‌نظر برسیم و این دلیلی است بر فراگیر شدن تجارت جراحی‌های زیبایی. به این دلیل است که ما ساعتها از وقت و مقادیر زیادی از پولمان را در باشگاهها و کلینیک‌های جراحی هزینه می‌کنیم. جراحی پلاستیک و ورزش‌های خاص به این مسئله کمک می‌کنند. این ابزارها در حفظ جوانی ما محدود هستند. آنها در طراوت بخشیدن و توانمند کردن ذهن ما بسیار ناچیزند. چه سودی دارد اگر تنی جوان و باطراوت همراه با ذهنی بدخلق و پیر داشته باشیم، طوری که تنها ایده جالب این ذهن راجع به بازی گلف باشد؟ آیا می‌خواهید جوان و با نشاط باشید؟ پس مثل بچه‌ها رفتار کنید. آیا می‌خواهید در شغل‌تان موفق باشید؟ مهارت‌های کودکی‌تان را به کار ببرید تا بتوانید دنیای ساختگی بزرگترها را از اطراف‌تان کنار بگذارید. با استفاده از تکنیک‌های این کتاب دوباره توانایی دوران بچگی خود را برای اینکه مثلاً در نقاشی‌ها خارج از خط رنگ کنید، بازی‌یابید.