

به نام خدا

مراحل مذاکره در کسب و کار و زندگی

مؤلف:

محمد جواد رضائی

با همکاری گروه شرکت های توربو کمپرسور نفت (OTC)

سرشناسه	رضایی، محمدجواد، ۱۳۲۹ -
عنوان و نام پدیدآور	مراحل مذاکره در کسب و کار و زندگی / مولف محمدجواد رضایی.
مشخصات نشر	تهران: نشر اتحاد، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۲۵۶ ص.
شابک	978-600-197-089-4
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
موضوع	مذاکرات بازرگانی
موضوع	Negotiation in business
موضوع	مناظره
موضوع	Debates and debating
رده بندی کنگره	HD۶/۵۸/۴م۴ ۱۳۹۵
رده بندی دیسی	۴۰۵۲/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۴۳۷۴۲۱۳

نام کتاب	مراحل مذاکره در کسب و کار و زندگی
مؤلف	محمدجواد رضایی - با همکاری مرکز آموزش شرکت توربو کمپرسور نفت (OTC)
ناشر	اتحاد
لیتوگرافی	طیف نگار
چاپ	دبیا - طنین
نوبت چاپ	اول - ۱۳۹۵
تیراژ	۵۰۰ نسخه
قیمت	۱۵۰۰۰ تومان
	شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۱۹۷-۰۸۹-۴
	ISBN: 978-600-197-089-4

دفتر مرکزی کتاب آیلار

انقلاب - خیابان شهید منیری جوادید (اردیبهشت) - خیابان شهدای رانندگی شرقی - شماره ۱۴۶	تلفن: ۶۶۴۹۴۴۳۱ - دورنگار: ۶۶۱۰۱۲۵۰
(ساختمان آیلار)	
فروشگاه شماره ۱ (کتاب آیلار)	
انقلاب - روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران - بازارچه کتاب	تلفن: ۶۶۹۵۶۴۳۳ - ۶۶۴۱۱۱۵
فروشگاه شماره ۲ (کتاب آیلار)	
کریمنخان زند - مابین ایرانشهر و خردمند جنوبی - شماره ۱۳۲	تلفن: ۸۸۳۱۹۷۴۰ - ۱
مرکز آموزش گروه شرکت های کمپرسور نفت (OTC)	
تهران - خیابان ولیعصر - کوچه ساعی - پلاک یکم ۹	تلفن: ۸۸۶۷۶۱۱۷

این اثر مشمول قانون حمایت از حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا پخش یا الکترونیک عرضه کند تحت پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

به نام خدا

در زمانه ای که ارتباطات، نقش تعیین کننده ای در موفقیت انسان‌ها، شرکت‌ها و سازمان‌ها دارد و در دوره‌ای که به عنوان یک الگوی موفق و ثبت شده در تاریخ، دولت تدبیر و امید توانست با برگزاری نشست‌های مشترک و انجام مذاکرات سخت و خسته کننده پیاپی، پس از ماه‌ها گفت‌وگو، موفق گردد کشورهای خارجی را به پای میز مذاکره آورده و به توافق با جمهوری اسلامی ایران، ملزم نماید تا برجام و توافق نامه آن شکل بگیرد و این‌که می‌رود تا با حمایت پشتکار، اجرایی شود، بی شک صحبت از مذاکره و ضرورت برخورداری از فنون، بیانی آن در مذاکرات سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، امری بدیهی و بلا متنازع است.

نه تنها در مذاکرات با شرکت، نام خارجی، که حتی در فعالیت‌های مختلف درون کشور و ارتباطات و تعاملات مختلف روز به روز میانین نیز، رعایت موازین و فنون مذاکره، نقش تعیین کننده ای در موفقیت هر فرد و هر سازمانی دارد. با رعایت همین موازین، می‌توان حتی بهترین بازاریابی را برای محصولات خود داشت؛ می‌توان مشتریان بالقوه را بالفعل و حتی دیگران غیر مرتبط را، مشتریان عملی خود ساخت.

کتاب حاضر، با عنوان مذاکره کسب و کار، که به همیت جناب آقای مهندس محمد جواد رضائی به رشته تحریر درآمده است، می‌تواند یک منبع آموزشی خوب و مناسب برای همه کسانی باشد که مسئولیت سخت انجام مذاکرات را برعهده می‌گیرند. مشارالیه تلاش کرده است تا مبانی اصلی شایان توجه در مذاکرات را به زبانی ساده و با نگارشی پرجاذبه، به رشته تحریر درآورد، تا هر فرد در هر سطحی از دانش و مطالعه که باشد، بتواند از آن بهره کافی را ببرد و آموزش لازم را ببیند.

قطعا نگارش و انتشار چنین کتاب‌هایی، ضرورتی اجتناب ناپذیر برای همه صاحبان اندیشه و قلم در کشور است و هنگامی که محقق می‌شود و عینیت می‌یابد، موجب تشکر و قدردانی همه.

ضمن تشکر از زحمات بی دریغ و ارزشمند جناب آقای رضائی و آرزوی موفقیت‌های روزافزون برایشان، همه عزیزان، خصوصا جوانان و به ویژه همکاران خوبم در گروه شرکت‌های توربوکمپرسور نفت را به خواندن و بهره‌گیری از این کتاب توصیه مؤکد می‌نمایم.

سعید مهندی

مدیرعامل و عضو هیأت مدیره

گروه شرکت‌های توربوکمپرسور نفت

(OTC)

پیش گفتار نویسنده:

به نام آنکه ما را دانش آموخت	به ابر دانش ما، بارش آموخت
به نام آنکه ناطق گرد ما را	زبان را بهر گفتن کرد کارا
خداوند کلام دلنشین کن	بیانم را به گفتن آتشین کن
ز بد گفتن نگهدار این زبان را	ز هر بد، پاک و عاری این دهان
بیانی به نامم، هر چه خواهی	را به گفتارش رضا شو از رضائی

خداوند انسان را ناطق آفریده تا از دیگر مخلوقات متمایز شود. هنر گفتار به همراه اندیشه، انسان ها را قادر ساخته با یکدیگر، مذاکره نموده با تشکیل زندگی اجتماعی در جهت بهبود و رسیدن به تعالی گام بردارند. پس که خداوند، متعال است و در فطرت انسان ها میل به تعالی و تکامل را نهادینه نموده است.

خداوند انسان ها را متفاوت آفریده و به گفته معرف انسان ها فقط در متمایز بودن اشتراک دارند. این پدیده که از معجزات آشکار می باشد باعث شده نیاز افراد در گرو دادوستد با افراد دیگر باشد، زیرا هرکسی برای کاری ساخته شده و آن کار را می تواند بهتر انجام دهد. به گفته مولوی:

هرکسی را بهر کاری ساختند میل آن را در دل نهادند

توانمندی نطق و مذاکره باعث می شود انسان ها با گفتگو و رسیدن به توافق نیازهای یکدیگر را رفع نمایند. انسان، مذاکره را در بدو تولد با گریه و حرکات بدن شروع می کند و با رشد و تکامل این تکنیک، سر میز مذاکرات بین المللی نشسته و برای حل مشکلی از مشکلات سازمان خود و یا جامعه انسانی گفتگو می نماید.

زبان و مهارت مذاکره در زندگی خانوادگی و داد و ستدهای بزرگ بین المللی یکی از با ارزش ترین ابزارهایی است که در اختیار بشر قرار گرفته تا بتواند مسیر رسیدن به تکامل

را طی کند. این وسیله گنجی است با ارزش که انسان را به خواسته هایش می‌رساند. وقتی فردی شروع به صحبت می‌کند گوهره ذات او نمایان شده و نشان می‌دهد که چگونه انسانی است. به گفته سعدی:

زبان در دهان ای خردمند چیست کلید در گنج صاحب هنر
چو در بسته باشد چه داند کسی که گوهر فروش است یا پيله ور

مذاکره در کسب و کار، برای داد و ستد یا رفع اختلاف نقشی اساسی دارد و این مذاکره حرفه ای است که نتایج کار را تعیین می‌نماید.

مجهز شدن به مهارت های مذاکره و به کارگیری آن‌ها در زندگی و کسب و کار این قدرت را می‌دهد که به نتایج منطقی و عادلانه رسیده ارتباط و دوستی‌ها را حفظ کنیم.

در این نوشته سعی شده است که مراحل مذاکره تقدیم علاقمندان گردد هرچند که ذره است در مقابل دریای مذاکره.

امید است با راهنمایی های خود، ما را در این راهی که برداشته ایم یاری فرمائید.

فرصت را غنیمت دانسته از مساعدت های مدیریت ارشد سازمان و همکاران گرامی آقای حسین قاسمی و خانم‌ها لاله رصاصیان، بهروز سعیدی و کاسوایی و معصومه حیدری و نیز سرکار خانم مرضیه کوروشی بهروز که زحمت تایید این مجموعه را تقبل نمودند تشکر و قدردانی نمایم.

با سخنی از وحشی بافقی به شما خدانهگذار می‌گوئیم.

الهی سینه ای ده آتش افروز در آن سینه، دلی و آن دل همه‌سوز
دل‌پر شعله گردان سینه پر دود زبانم کن به گفتن آتش آلود
به سوزی ده کلامم را روایی کز آن گرمی کند آتش گدایی
سخن کز سوز دل تابی ندارد چکد گر آب از او، آبی ندارد

فهرست مطالب

بخش اول: مذاکره کسب و کار چیست؟.....	۹
سخن اول: انسان‌ها متفاوت آفریده شده‌اند.....	۱۳
سخن دوم: مسائل و مشکلات را به انسان‌ها نسبت ندهیم.....	۱۳
سخن سوم: بر منافع تمرکز کنیم نه مواضع.....	۲۱
سخن چهارم: گزینه‌ها را برای رسیدن به سود دو طرفه تهیه کنیم.....	۲۶
سخن پنجم: معیارها و استانداردهای را در مذاکره قبول داشته به آن‌ها عمل کنیم.....	۳۰
بخش دوم: آمادگی و تهیه و طراحی مذاکره.....	۳۵
سخن اول: چرا باید مذاکره کنم؟.....	۳۶
سخن دوم: آیا این مذاکره بر مبنای مواضع یا بر پایه منافع؟.....	۳۸
سخن سوم: آیا باید سعی کنم مشکلات و اختلافات را حل کنم یا فقط به دادوستد بپردازم؟.....	۴۲
سخن چهارم: چگونه یک مذاکره را باید تجزیه و تحلیل کنم؟.....	۴۷
سخن پنجم: آیا این مذاکره بین دو یا چند گروه با فرهنگ‌های متفاوت صورت می‌گیرد؟.....	۵۶
سخن ششم: چگونه باید پدیده‌ها و رفتارهای اخلاقی را مدیریت کنم؟.....	۶۳
سخن هفتم: آیا باید از یک نفر یا سازمان برای مذاکره کمک بگیرم؟.....	۸۸
بخش سوم: مذاکره و استفاده از تکنیک‌ها و شگردها جهت پیروز شدن.....	۹۷
سخن اول: توان و قدرت خود را درک کن.....	۹۸
سخن دوم: طرف مقابل خود را هر چه بیشتر و بهتر بشناس.....	۱۰۷
سخن سوم: از ابزارهای روانی استفاده کن لیکن وارد نیرنگ نشو.....	۱۰۹
بخش چهارم: پایان دادن و تهیه صورت جلسه در خصوص توافق‌ها.....	۱۵۵
سخن اول: نقطه نظر و نگرش شما برای توافق نامه.....	۱۵۶

۱۵۹.....	سخن دوم: سرچشمه و منابع حقوقی و قانونی توافق نامه.
۱۶۱.....	سخن سوم: اجزای اصلی برای موافقتنامه.
۱۳.....	سخن چهارم: مسائل کسب و کار در برابر قانون و مقررات.
۱۷۷.....	بخش پنجم: ارزیابی مذاکره و کار انجام شده جهت بهبود عملکرد.
۱۷۹.....	سخن اول: جلوگیری از به وجود آمدن اختلاف.
۱۸۳.....	سخن دوم: مفهوم گزینه‌های حل اختلاف.
۱۸۵.....	سخن سوم: ابزارهای مورد استفاده در گزینه‌های حل اختلاف.
۱۸۸.....	سخن چهارم: قضاوت و داوری شخص سوم.
۱۹۶.....	سخن پنجم: میانجیگری.
۲۰۳.....	سخن ششم: رنگ و رایزایی.
۲۱۵.....	بخش ششم: بررسی یک راه برای خرید یک خانه.
۲۱۶.....	سخن اول: موضوع خرید و فروش، آنه ویلایی مجلل.
۲۲۹.....	سخن دوم: تحلیل دادوستد با تکرش، داند برنده.
۲۳۵.....	بخش هفتم: نشست‌های طراحی استراتژی.
۲۳۶.....	سخن اول: کارگاه آسان ساز.
۲۳۹.....	سخن دوم: طوفان ذهنی.
۲۴۰.....	سخن سوم: نوشتن اندیشه‌ها.
۲۴۰.....	سخن چهارم: گروه اسمی (NGT).
۲۴۰.....	سخن پنجم: نمودار وابستگی.
۲۴۱.....	سخن ششم: نمودار پاراتو.
۲۴۱.....	سخن هفتم: کیفیت بحرانی CTQ.
۲۴۲.....	سخن هشتم: هیستوگرام.
۲۴۲.....	سخن نهم: آداب تشکیل و اجرای نشست‌ها.