

به نام خداوند جان و خرد

اصول و فنون مذاکره

مؤلف

فرهاد حسنی گوهرزاد

تهران

انتشارات ساکو

۱۳۹۶

سرشناسه : حسنی گوهرزاد، فرهاد، ۱۳۴۸ -
 عنوان و نام پدیدآور : اصول و فنون مذاکره / مؤلف فرهاد حسنی گوهرزاد.
 مشخصات نشر : تهران، ساکو ۱۳۹۵.
 مشخصات ظاهری : ۱۹۶ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۶۲-۲۰-۲
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیبا
 یادداشت : کتابنامه: ص. [۱۹۶].
 موضوع : مذاکره
 موضوع : ارتباط بین اشخاص - مطالعات میان فرهنگی
 رده بندی تنگ : ۱۳۹۵ ۴۷ م / ۴۲ BF۶۳۷
 رده بندی دیویی : ۱۵۰/۵
 شماره کتابشناسی ملی : ۴۱۷۱۰۴۰

تلفن مرکز بخش : ۰۲۱-۶۶۵۷۲۶۹۱ - ۰۲۱-۶۶۵۴۵۲۴



انتشارات ساکو

www.nashresaco.ir

نام کتاب : اصول و فنون مذاکره
 مؤلف : فرهاد حسنی گوهرزاد
 ناشر : ساکو
 واژه‌نگار : انتشارات ساکو
 طرح جلد : انتشارات ساکو
 لیتوگرافی : طلاووس رایانه
 چاپخانه : اصلانی
 سال نشر : ۱۳۹۶
 نوبت چاپ : اول
 شمارگان : ۲۰۰
 قیمت : ۱۵۰۰۰ تومان

ISBN: 978-600-8062-20-2

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۶۲-۲۰-۲

«مسئولیت مطالب کتاب به عهده مؤلف و کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به انتشارات ساکو می‌باشد.»
 اخطار! هرگونه کپی و تکثیر از نظر شرعی و قانونی مجاز نمی‌باشد و پیگرد قانونی دارد.

فهرست مطالب

عنوان	صفحه	عنوان	صفحه
مقدمه	۵	توجه به امتیازات و بده بستان ها	۵۰
فصل ۱: مفاهیم، تعاریف و کلیات		تشکیل تیم مذاکره	۵۱
تاریخچه	۸	مذاکره اثربخش	۵۱
مذاکره	۹	اصول اساسی مذاکره	۵۳
واژه مذاکره و ریشه‌یابی آن	۱۰	نه سرسخت باشید و نه بیش از حد مهربان	۵۳
مفهوم مذاکره از دیدگاه‌های مختلف	۱۱	با اعتماد به نفس مذاکره کنید	۵۴
اهداف و اهمیت مذاکره	۱۳	الگوهای رفتاری در مذاکره	۵۵
سبک‌های مذاکره	۱۴	اجتناب‌کننده‌ها	۵۵
پنج اصل مذاکره	۲۵	تهاجمی	۵۶
ویژگی‌های اصلی مذاکره	۲۵	معامله	۵۶
شش مهارت اصلی در مذاکره	۲۶	اختلال ادراکی در مذاکره	۵۶
تعارض و سطوح مختلف آن	۲۶	آراستگی در مذاکره	۵۸
تعریف تعارض	۲۷	قلمرو و حريم‌های شخصی	۵۹
سطوح مختلف تعارض	۲۸	محدوده حريم‌ها	۶۰
رفع انواع تعارضات	۲۹	۷ اصل چیدن میزهای مذاکره	۶۱
رفتار تهاجمی (رقابتی)	۳۰	چهار وضعیت مذاکره مدیران	۶۲
تسلیم شدن	۳۱	چند توصیه مهم	۶۴
اجتناب	۳۱	خودآزمایی فصل دوم	۶۶
جستجو برای حل مسأله	۳۱	فصل ۲: مراحل مذاکره	
مصالحه	۳۲	مراحل مذاکره	۶۸
اثرات سازنده و مخرب تعارض	۳۴	هدف‌گذاری	۶۸
خودآزمایی فصل اول	۳۷	یافتن حقایق	۷۰
فصل ۲: اصول مذاکره		تعیین استراتژی	۷۰
مقدمه	۴۰	برنامه‌ریزی	۷۱
اصول مذاکره	۴۰	اعتمادسازی	۷۵
اصل اول: مسأله‌شناسی	۴۱	تصمیم‌گیری	۷۶
اصل دوم: هدف‌گذاری	۴۱	تهیه چک لیست	۷۷
اصل سوم: طرح سوالات	۴۳	خودآزمایی فصل سوم	۷۸
اصل چهارم: تعیین استراتژی	۴۳	فصل ۴: تکنیک‌های مذاکره	
اصل پنجم: برنامه‌ریزی	۴۴	مقدمه	۸۰
اصل ششم: تصمیم‌گیری	۴۵	تکنیک‌های مدیریت جلسات	۸۰
انتخاب استراتژی‌ها و تاکتیک‌ها	۵۰		

کیفیت/ کمیت زندگی.....	۱۳۱
گریز از ابهام.....	۱۳۲
مطالعات چسوالد سالاگوز.....	۱۳۳
توصیه عمومی در مورد فرهنگ و نقش آن در مذاکره.....	۱۳۳
بکوشید با فرهنگ طرف مقابل آشنا شوید.....	۱۳۳
به سادگی تعمیم ندهید.....	۱۳۴
بکوشید فاصله‌های فرهنگی را به نحوی پر کنید.....	۱۳۴
خودآزمایی فصل هفتم.....	۱۳۶

فصل ۸: ملاحظات حقوقی در مذاکره

نحوه تنظیم صورت جلسه و قرارداد.....	۱۳۸
تنظیم صورت جلسه.....	۱۳۸
تنظیم قرارداد.....	۱۳۹
مبادله متن قرارداد.....	۱۴۸
نظارت بر اجرای مفاد قرارداد.....	۱۴۹
خودآزمایی فصل هشتم.....	۱۵۰

فصل ۹: ویژگی‌های قاره‌ای و کشوری سبک

مذاکره‌ای

عدمه.....	۱۵۲
ویژگی‌های سبک مذاکره‌ای کشورها.....	۱۵۸
آمریکا.....	۱۵۸
فرانسه.....	۱۶۳
آلمان.....	۱۶۷
انگلیس.....	۱۶۹
ایتالیا.....	۱۷۱
سوئد.....	۱۷۲
روسیه.....	۱۷۴
ژاپن.....	۱۷۶
چین.....	۱۸۰
هند.....	۱۸۴
مصر.....	۱۸۵
عربستان سعودی.....	۱۸۷
آفریقای جنوبی.....	۱۸۹
برزیل.....	۱۹۰
آرژانتین.....	۱۹۲
منابع و مأخذ.....	۱۹۵

روش‌های اداره جلسات.....	۸۱
تکنیک‌های مدیریت زمان.....	۸۵
شیوه‌های مدیریت زمان.....	۸۵
روش‌های مدیریت زمان.....	۸۵
اولویت‌بندی امور مذاکرات و جلسات.....	۸۶
طبقه‌بندی سه‌گانه اهداف.....	۸۶
تفویض اختیار.....	۸۷
شناخت عوامل اتلاف وقت.....	۸۷
اصل پارتو.....	۸۹
تکنیک‌های مدیریت دانش.....	۸۹
تکنیک‌های مدیریت استرس.....	۹۰
انواع استرس.....	۹۱
استرس‌های درونی.....	۹۱
رهنمودهای فرد برای مدیریت استرس.....	۹۲
خودآزمایی فصل چهارم.....	۹۸

فصل ۵: توافق و تفاهم

مقدمه.....	۱۰۰
ایجاد رضایت متقابل.....	۱۰۱
توافق نهایی و تضمین اجرایی و عملیاتی آن.....	۱۰۸
خودآزمایی فصل پنجم.....	۱۱۵

فصل ۶: احکام گفتگو و مذاکره در اسلام

اخلاق و کاربرد آن در مذاکره.....	۱۱۸
اصول اخلاقی در مذاکره.....	۱۱۸
خودآزمایی فصل ششم.....	۱۲۴

فصل ۷: نقش فرهنگ در گفتگو

مقدمه.....	۱۲۶
لزام شناخت تفاوت‌های فرهنگی و تأثیر آن در روند مذاکرات.....	۱۲۶
احترام به فرهنگ‌های گوناگون.....	۱۳۷
مؤلفه‌های فرهنگ (مدل چهارلایه‌ای).....	۱۳۸
فرهنگ از دیدگاه هافستد.....	۱۳۹
فردگرایی/ جمع‌گرایی.....	۱۳۰
پذیرش فاصله قدرت.....	۱۳۱

مقدمه

مذاکره از شروع تمدن بشری وجود داشته است زیرا انسان همیشه می‌خواسته موقعیت خود را در زندگی بهتر کند. همه می‌خواهند از آنچه خوب است بیشتر داشته باشند، خوشبختی، ثروت، مقام و سمت، عشق، امنیت خاطر، حیثیت و موفقیت. همه می‌خواهند سریع‌تر و راحت‌تر به هدف‌هایشان دست پیدا کنند. هر یک از ما با رقابت با بسیاری از اشخاص دیگر روبه‌رو هستیم که می‌خواهند به هدفی مشابه هدف‌های ما برسند.

مذاکره راهی است مناسب و درست برای رسیدن به آنچه در زندگی می‌خواهید. تمام طول روز در حال مذاکره هستید. این مذاکرات فقط در دنیای کار اتفاق نمی‌افتد. در زندگی روزانه، همه ما در حال مذاکره هستیم؛ مذاکره با رئیس، کارمندان، فروشنده، مشتری، همسر، فرزندان و حتی با تعمیرکاری که برای درست کردن یخچال، تان به خانه آمده است. تمامی این روابط به مذاکرات پی‌وقفه نیاز دارند.

مذاکره عبارت است از هر ارتباط کلامی که در آن تلاش می‌کنید به تأیید، رضایت یا عملکرد خاصی در طرف مقابل برسید. بسیاری گمان می‌کنند که مذاکرات فقط در دنیای کار، خرید خانه یا اتومبیل اتفاق می‌افتد، در حالی که بسیاری از ما انرژی زیادی را صرف مذاکرات کوتاه یک دقیقه‌ای مثل «پدر، آیا می‌توانم اتومبیل‌تان را قرض بگیرم؟» و «رازدن از این دست می‌کنیم.

مذاکره بنا به یکی از این دو دلیل رخ می‌دهد:

۱- برای ایجاد وضعیت جدیدی که هیچ یک از طرفین به تنهایی قادر به ایجاد آن نیست.

۲- برای حل مسأله یا مناقشه موجود میان طرفین (ری ج. لویکی، ۱۳۹۳، ص ۷).

برای درک ابعاد متفاوت مذاکره می‌توان از دیدگاه‌های متعددی همچون علوم سیاسی، روان‌شناسی و اقتصاد، ارتباطات، روابط نیروی کار، حقوق، جامعه‌شناسی و انسان‌شناسی بهره گرفت. نتایج حاصل از مذاکره را نیز می‌توان به همین ترتیب از جهات مختلف مورد ارزیابی قرار داد. شناخت اصول بنیادین مذاکره برای کسانی که با مردم سر و کار دارند ضروری است. هدف این کتاب، فراهم آوردن فرصتی است برای ارتقا و توسعه توان انجام مذاکره در شما به نحوی که یک مذاکره‌کننده متبحر شوید؛ یعنی کسی که همیشه در مذاکره به هدف خود نایل می‌شود. از این رو، مطالعه آن را

نه تنها به دانشجویان و محققان رشته‌های مدیریت فرهنگی، روابط عمومی، بازاریابی، علوم سیاسی، حقوق و علوم اجتماعی و به کلیه علاقه‌مندان به علوم انسانی و ارتباطات توصیه می‌کنیم. در اینجا فرصت مغتنمی است که از زحمات و مساعدت‌های دوستانی که در خلق این اثر نقش‌های ذی‌قیمتی داشته‌اند صمیمانه تقدیر شود. از جناب آقای مهدی پروین‌زاد که در بازخوانی محتوای مطالب نظرات ارزشمندی ارائه نمودند سپاسگذاری کنم. از جناب آقای غلامی مدیر محترم انتشارات ساکو به خاطر حمایت‌های مادی و معنوی کمال تشکر و امتنان را دارم. خاطر نشان می‌کنیم علی‌رغم تمامی تلاشی که برای ارائه مطالب یک دست و روان به خرج داده‌ایم، این کتاب عاری از کاستی و ایراد نیست. از این رو، دیدگاه‌ها و پیشنهادهای خوانندگان نکته‌سنج و همکاران محترم را راهگشا می‌دانیم و در ارتقای کیفیت چاپ‌های بعدی از آنها بهره خواهیم جست.

فرهاد حسنی گوهرزاد

زمستان ۱۳۹۴