

مذاکره برای دستیابی به توافق بدون تسلیم شدن

جواب مثبت بگیریم

راجر فیشر، ویلیام یوری و بروس پاتون

ترجمه‌ی مهرداد فروزنده



فهرست مطالب

- پیشگفتار مترجم ۹
- پیشگفتار نویسندگان ۱۱
- در ستایش کتاب «جواب مثبت بگیریم» ۱۵
- پیشگفتار چاپ سوم ۱۷
- پیشگفتار چاپ دوم ۲۳
- تقدیر و تشکر ۲۵
- ده سؤال که مردم درباره‌ی جواب مثبت بگیریم مطرح می‌کنند ۲۹
- بخش اول: مسأله ۳۱
- فصل اول: بر سر مواضع چانه‌نزد ۳۳
- بخش دوم: روش مذاکره‌ی اصولی ۴۷
- فصل دوم: بین افراد و مسأله تفکیک قائل شوید ۴۹
- فصل سوم: روی منافع تمرکز کنید نه مواضع ۷۵
- فصل چهارم: گزینه‌هایی با سودمندی متقابل ابداع کنید ۹۳
- فصل پنجم: روی استفاده از معیارهای عینی پافشاری کنید ۱۲۱
- بخش سوم: قبول، اما... ۱۳۷
- فصل ششم: اگر طرف دیگر خیلی قدرتمند باشد، چه؟ ۱۳۹
- فصل هفتم: اگر طرف دیگر وارد بازی نشود، چه؟ ۱۵۱
- فصل هشتم: اگر طرف دیگر از حقه‌ای کثیف استفاده کند، چه؟ ۱۷۷
- بخش چهارم: پایان سخن ۱۹۵
- بخش پنجم: ده سؤالی که مردم درباره‌ی جواب مثبت بگیریم مطرح می‌کنند ۱۹۹

پیشگفتار مترجم

همه‌ی ما هر روزه در حال مذاکره هستیم. با همسر، فرزند، مدیر، همکار و رقبای خود مذاکره می‌کنیم. همه‌ی ما دوست داریم در مذاکره برنده باشیم و از طرف مقابل خود جواب «بله» بگیریم. خواه این مذاکره‌ها درباره‌ی رستورانی باشد که قرار است همراه خانواده در آن شام بخوریم یا قراردادی بزرگ برای شرکتی که در آن مشغول به کار هستیم، ما هر روز و هر لحظه در حال گفت‌وگو و مذاکره هستیم.

کتاب «جواب مثبت بگیریم» به شما کمک می‌کند در این مذاکرات موفق باشید و با راهکارهایی اصولی، شما را برای رسیدن به اهداف‌تان یاری می‌رساند. اولین چاپ این کتاب ۳۰ سال پیش منتشر شد و از آن روز تاکنون به افراد زیادی در سراسر جهان کمک کرده تا بتوانند در مذاکرات خود موفق‌تر عمل کنند. این کتاب توانسته در سه دهه‌ی گذشته، روش تصمیم‌گیری و حل مشکلات را در خانواده، اجتماع و محیط کار دگرگون سازد؛ و اینک ترجمه‌ی آخرین ویراست این اثر ارزشمند، پیش روی شماست تا به شما کمک کند در همه‌ی مذاکرات‌تان جواب «بله» بگیرید.

در گذشته تصور بر این بود که همیشه یک برنده و یک بازنده وجود دارد. این کتاب به دنیا ثابت کرد که می‌توان راهبرد برد-برد را در پیش گرفت، به گونه‌ای که هر دو طرف مذاکره پیروز شوند. این کتاب با مثال‌ها و روش‌هایی کاربردی به شما نشان می‌دهد که چگونه یک مذاکره را مدیریت کنید و به پیش ببرید. برای تأثیر بیشتر و بهتر آموزه‌های کتاب، مثال‌های موجود در کتاب کاملاً به‌روز شده‌اند و از دانش و علم مذاکره در دنیای امروز برای ویراست جدید کتاب به خوبی بهره گرفته شده است.

نویسندگان کتاب ویلیام یوری، رابرت فیشر و بروس پاتون از خبره‌ترین کارشناسان حوزه‌ی مذاکره به شمار می‌روند. ویلیام یوری و رابرت فیشر از بنیان‌گذاران برنامه‌ی مذاکرات هاروارد هستند. یوری به کاخ سفید، پنتاگون و شرکت‌های فورچون ۵۰۰ در زمینه‌ی مذاکره مشاوره می‌دهد. وی دکترای انسان‌شناسی خود را از دانشگاه هاروارد دریافت کرده و کتاب‌هایش در دنیا بیش از ۵ میلیون نسخه فروش داشته است.

در نهایت فراموش نکنیم که موقعیت‌های قابل مذاکره در دنیای امروز، رو به افزایش هستند. همه‌ی ما به دنبال تأثیرگذاری بر تصمیم‌گیری‌های اساسی زندگی شخصی و حرفه‌ای مان هستیم. اختلافات، هر روز بیشتر و به همین دلیل، نیاز به مذاکره نیز بیش از پیش احساس می‌شود. بهتر است روش‌های مذاکره را به صورت اصولی بیاموزیم و به دنبال منافع متقابل باشیم تا بتوانیم همگی راضی و خرسند مذاکرات را به سرانجام برسانیم.

بهار ۱۳۹۷

مهرداد فروزنده

پیشگفتار نویسندگان

خوش‌تان بیاید یا نباید، مذاکره‌کننده هستید. مذاکره، واقعیت زندگی است. درباره‌ی افزایش حقوق با رئیس‌تان مذاکره می‌کنید. سعی می‌کنید با غریبه‌ای بر سر قیمت خانه‌اش به توافق برسید. دو وکیل سعی می‌کنند مشکلی حقوقی را بر سر تصادف خودرو حل‌وفصل کنند. گروهی از شرکت‌های نفتی برای سرمایه‌گذاری مشترک اکتشاف نفت در خارج از کشور برنامه‌ریزی می‌کنند. مقامات شهر با رهبران اتحادیه ملاقات می‌کنند تا مانع اعتصاب کارکنان حمل‌ونقل شوند. وزیر امور خارجه‌ی آمریکا با همتای روسی‌اش پشت میز می‌نشیند تا به توافقی بر سر محدودیت تسلیحات هسته‌ای برسد. تمام این موارد، مذاکره هستند.

همه هر روز بر سر چیزی مذاکره می‌کنند. مردم حتی وقتی متوجه نیستند، مشغول مذاکره‌اند. شما با همسرتان درباره‌ی اینکه برای شام کجا بروید و با فرزندان‌تان درباره‌ی خاموش کردن چراغ‌ها، مذاکره می‌کنید. مذاکره ابزار اصلی دریافت چیزی است که از دیگران می‌خواهید. مذاکره گفت‌وشنودی است که وقتی شما و طرف مقابل دارای تعدادی منافع مشترک و متضاد (و همچنین متفاوت) هستید، برای دستیابی به توافق انجام می‌دهید.

موقعیت‌های نیازمند مذاکره، روز به روز بیشتر می‌شوند؛ تعارض، صنعتی است که با سرعت رشد می‌کند. همه خواهان مشارکت در تصمیماتی هستند که بر آنها تأثیر می‌گذارد. تعداد افرادی که پذیرای تصمیمات دیکته‌شده از سوی فرد دیگری باشند کمتر و کمتر می‌شود. مردم با هم اختلاف دارند و از مذاکره برای حل‌وفصل این اختلافات استفاده می‌کنند. در کسب‌وکار باشد یا در دولت یا خانواده، مردم از طریق مذاکره به اغلب تصمیم‌گیری‌ها می‌رسند. حتی زمانی که به دادگاه می‌روند، اغلب اوقات قبل از محاکمه بر سر حل‌وفصل اختلاف مذاکره می‌کنند.

هرچند مذاکره هر روز اتفاق می‌افتاد، مذاکره‌ی عالی کار آسانی نیست. راهبردهای استاندارد برای مذاکره غالباً باعث نارضایتی، فرسودگی، یا بی‌زاری (و غالباً هر سه) می‌شوند.