

ترجمه و چاپ در ایران، تحت امتیاز
انتشارات وایلی توسط انتشارات آوند دانش

WILEY

مذاکره

FOR
DUMMIES

نوشته‌ی مایکل سی دونالدسون

برگردان: فرشید قهرمانی



آوند دانش

فهرست مطالب در یک نگاه

مقدمه..... ۱

بخش اول: آمادگی برای مذاکره..... ۷

- فصل ۱: مذاکره برای زندگی..... ۹
فصل ۲: دانستن آنچه می‌خواهید و آمادگی برای رسیدن به آن..... ۲۱
فصل ۳: بازنمایی جناح مقابل..... ۴۱
فصل ۴: شناسایی بازار..... ۵۳
فصل ۵: هدف‌گذاری..... ۶۱
فصل ۶: تعیین و تحکیم مرزها و محدوده‌ها..... ۶۹

بخش دوم: پیش رفتن..... ۸۱

- فصل ۷: گوش دادن - گوش دادن واقعی..... ۸۳
فصل ۸: پرسیدن سؤال مناسب..... ۹۷
فصل ۹: گوش دادن به زبان بدن..... ۱۱۱
فصل ۱۰: هماهنگی با ندای درونی..... ۱۳۱
فصل ۱۱: روشن و شفاف بودن؛ به‌زبان آوردن واقعیت هر چیزی..... ۱۳۹

بخش سوم: پشت سر گذاشتن مشکلات برای رسیدن به توافق..... ۱۵۷

- فصل ۱۲: صبر و حوصله برای جلوگیری از مشکلات..... ۱۵۹
فصل ۱۳: رفتار با افراد و موقعیت‌های سخت..... ۱۷۷
فصل ۱۴: توافق نهایی و موفقیت در مذاکره..... ۱۹۱
فصل ۱۵: هنگامی که به نظر نمی‌رسد قرار است معاملات به توافق نهایی برسند..... ۲۱۳

بخش چهارم: برگزاری مذاکرات میان‌فرهنگی و پیچیده..... ۲۲۹

- فصل ۱۶: مذاکرات بین‌المللی..... ۲۳۱
فصل ۱۷: مذاکره با جنس مخالف..... ۲۴۷
فصل ۱۸: مذاکره پیچیده..... ۲۶۳
فصل ۱۹: مذاکرات کور؛ مذاکرات تلفنی و اینترنتی..... ۲۷۹

بخش پنجم: بخش ده تایی‌ها..... ۲۹۱

- فصل ۲۰: ده ویژگی شخصیتی مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای..... ۲۹۳
فصل ۲۱: ده مذاکره‌ی کلیدی در زندگی..... ۲۹۹

مقدمه

این کتاب ویرایش دوم این مجموعه است. 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، همه‌ی ما در حال مذاکره هستیم؛ مذاکره با رئیس، کارمندان، فروشنده، مشتری، همسر، فرزندان و حتی با تعمیرکاری که برای درست کردن یخچال‌تان به خانه آمده است. تمامی این روابط به مذاکرات بی‌وقفه 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 می‌افتند، در حالی که بسیاری از ما انرژی زیادی را صرف مذاکرات کوتاه یک دقیقه‌ای مثل «پدر، آیا می‌توانم اتومبیل‌تان را قرض بگیریم؟» و مواردی از این دست می‌کنیم. درس‌های مطرح‌شده در این کتاب به مذاکرات میلیون‌دلاری که ممکن است یک بار در زندگی‌تان رخ بدهد یا مذاکرات کوتاه که هر روز با آن درگیر هستیم، مربوط می‌شود.

چه کسانی باید این کتاب را بخوانند؟

همه.

با این واقعیت روبه‌رو شوید که تمام طول روز در حال مذاکره هستید و می‌توانید در این مذاکرات بهتر عمل کنید. مهارت‌هایتان در مذاکره قابل‌بهبود هستند و شروع این بهبود می‌تواند با این کتاب باشد.

بسیاری گمان می‌کنند که چیزهای زیادی درباره‌ی مذاکره می‌دانند، چون بارها در مذاکرات مختلف شرکت کرده‌اند، اما همین افراد حتی یک لحظه درباره‌ی اصول مذاکرات موفق فکر هم نکرده‌اند. بدتر از آن خیلی‌ها باور دارند که وکیل‌شان اطلاعات کافی درباره‌ی فنون مذاکره دارد، چون وکیل است! واقعیت تلخ این است که بسیاری که شغل و منبع درآمدشان مذاکره است، از آموزش‌های کافی در این مورد بی‌بهره‌اند.

این افراد که دوست دارند بیشتر درباره‌ی مذاکره بدانند در دوره‌های آموزشی شرکت می‌کنند، کتاب‌هایی را در این مورد مطالعه می‌کنند و در این زمینه به تحقیق می‌پردازند؛ اما جالب این است که این دوره‌های آموزشی و این کتاب‌ها با این فرض طراحی و نوشته شده‌اند که فرد از اصول اولیه‌ی فنون مذاکره آگاهی دارد. به همین دلیل در این کتاب با شش مهارت اصلی و ابتدایی که

فصل ۱

مذاکره برای زندگی

در این فصل

- ◀ به کار بردن شش مهارت اولیه‌ی مذاکره
- ◀ به دست گرفتن کنترل مذاکرات

مذاکره مهارتی نیست که گاه‌گاه برای رویدادهای مهم به آن نیاز داشته باشید. مذاکره برای به دست آوردن آنچه در زندگی می‌خواهید لازم و ضروری است. در تمام طول زندگی در حال مذاکره هستید؛ مذاکره با همکاران، همسر یا فرزندان‌تان.

اهمیتی ندارد که در هر مذاکره تا چه اندازه از این شش مهارت اولیه استفاده می‌کنید. این شش مهارت را در سه بخش اول این کتاب معرفی کرده‌ام. پس از آن درک می‌کنید چگونه از این مهارت‌ها استفاده کنید و هر بار که درگیر مذاکره‌ای می‌شوید، به‌سادگی و به بهترین شکل آن‌ها را به کار می‌برید.

اگر فرض کنید مذاکره نوعی ورزش است، می‌توانید از این کتاب به شکل دستورالعملی برای بهبود مهارت‌هایتان در این ورزش استفاده کنید. در این فصل به‌طور خلاصه درباره‌ی مهارت‌های ضروری توضیح می‌دهم و در فصل‌های بعد به شما خواهم گفت چگونه هر یک از این مهارت‌ها را تقویت کنید. بنابراین هرگاه با مهارتی مواجه می‌شوید که نیاز به بهبود دارد، می‌توانید به فصل مربوط به آن مراجعه کنید.

برای مثال اگر خوب گوش می‌دهید، اما نمی‌توانید محدوده و مرزهایتان را به روشنی مشخص کنید، فصل ۶ را مطالعه کنید. ممکن است بخواهید هنگام مذاکرات احساسات و هیجانات‌تان را کنترل کنید، در این صورت فصل ۱۲ کمک‌تان خواهد کرد. البته می‌توانید این کتاب را از اول تا آخر هم مطالعه کنید. برخی این کار را انجام می‌دهند، اما خیلی‌ها فقط همین فصل را می‌خوانند و سپس به مطالعه‌ی فصل‌های مورد علاقه‌شان می‌پردازند.

مادامی که در حال خواندن این فصل‌ها هستید متوجه خواهید شد که می‌توانید گام‌هایی کوچک و بزرگ برای تقویت این مهارت‌ها بردارید. با رشد این مهارت‌ها روی تمامی انواع مذاکرات در زندگی تسلط خواهید داشت. حتی اگر اتفاق‌های زندگی از کنترل‌تان خارج شود، می‌توانید با برنامه‌ریزی به خواسته‌هایتان برسید.