



# اصول مذاکره

نوشته‌ی مایکل دونالدسون  
برگردان فرشید قهرمانی

for  
**dummies**<sup>®</sup>  
A Wiley Brand

ترجمه و چاپ در ایران تحت امضای  
انستاراب و ابلی توسط انستاراب آوند دانش

WILEY



آوند دانش

# فهرست مطالب در یک نگاه

۱	مقدمه
۵	<b>بخش ۱ شروع مذاکره</b>
۷	فصل ۱ چرا مذاکره می‌کنیم؟
۲۱	فصل ۲ خوب گوش دهید
۴۱	فصل ۳ هنگام مذاکره
۵۹	<b>بخش ۲ پیشبرد مذاکره</b>
۶۱	فصل ۴ مذاکره با حس مخالف
۶۹	فصل ۵ مذاکره با خارجی‌ها
۷۹	فصل ۶ مذاکرات پیچیده
۸۹	فصل ۷ مذاکرات غیرحضوری
۹۷	<b>بخش ۳ بخش ده‌تایی‌ها</b>
۹۹	فصل ۸ ده مهارت لازم برای مذاکرات کلیدی
۱۵	فصل ۹ ده ویژگی شخصیتی مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای

## فصل ۱

## چرا مذاکره می‌کنیم؟

هزاران سال پیش، رمایی که حتی بول هم اختراع سسده بود و اسان‌ها تاره کساورری و اهلی کردن بعضی حوانات را یاد گرفته بودند، متوجه شدید به‌تهایی نمی‌تواند همه‌ی بیارهایسان را تأمین کند و ناید محصولاتشان را نا نکدیگر مادله کند به این ترتیب، اولین سکل تجارت که به آن مادلهی کالا به کالا گفته می‌شود، آعار شد و اسان‌ها نا مفهوم مذاکره و اهمت حاتی آن در زندگی آسا شدید

ار ان رمان تاکنون ما اسان‌ها اغلب در حال مذاکره بوده‌ایم البته خیلی طول کسید تا ان را به‌طور کامل یاد بگیریم و خیلی هم برای ایس یادگیری هریه کردیم به هر حال یاد گرفتیم که برای دستیابی به اهدافمان، درست ماید برآورده کردن سارهای رورمه، ناچاریم نا دیگران مذاکره کسم هرگاه برای به‌دست‌آوردن خبری که لازم دارید یا هدفی که دسال می‌کید، حواسته یا نا حواسه نا دیگران حرف می‌رسد، در حال مذاکره هستید مهم سست که در حال حاضر به انچه از زندگی توقع داسته‌اید یا دارید، دست سافته‌اید، در این کتاب می‌تواند هر انچه برای یک مذاکره‌ی موفق لازم است، به‌صورت خلاصه مرور کید به این امند که برای رسیدن به اهدافان و کسب موفقیت، حگ و قهر و دعوا را فراموس کسدا!

## می‌کجا هستیم؟

در زندگی همه‌ی ما به‌طور قطع تجربه‌ی شکست یا مخالفت و خود داسته است گاهی موفقیت را بریدیک یا حتمی می‌داستیم؛ اما وقتی کار به صحت‌های بهایی و توافق دوطرفه می‌کشید، به سحه نمی‌رسدیم در این مواقع نا ناراحتی به طرر

حرف‌زدن، حضوردهن و حرکات و اداهای طرف مقابل فکر می‌کنیم و از اینکه نمی‌توانیم مثل او همه‌ی حرف‌هایمان را به‌درستی بیان کنیم، تاسف می‌خوریم و در ادامه بدویراه هم نماند می‌کنیم قبل از هر چیز لازم است مهارت مذاکره را از کلاهبرداری و شازلاتان‌باری تفکیک کنید هدف ما از مذاکره، پیدا کردن راهی منطقی و قابل‌قبول برای دستیابی دو طرف، نه حواسته‌هایشان است خوب است بدانید در این کتاب نکاتی وجود دارد که نا آگاهی از آن‌ها کسی نمی‌تواند سر شما کلاه نگذارد یا کلاهتان را بردارد

شاید مذاکره یکی از مهم‌ترین مهارت‌های زندگی در دنیای امروز باشد، اما حوسختانه هیچ مهارتی ذاتی نیست و هرکسی می‌تواند مهارت‌های مربوط به زندگی، مثل مذاکره را به‌خوبی یاد بگیرد حتماً این صرب‌الممل معروف را شنیده‌اید که حواستن توانستن است اما آنچه احتمالاً توجه زیادی به آن نمی‌شود، مرحله‌ی فوق‌العاده اساسی و مهم برای توانستن است آمادگی حواستن به‌تنهایی یک تصور است و همه‌ی ما می‌دانیم که نا حلواحلوا کردن، دهان سیرس نمی‌شود پس اولین قدم برای یک مذاکره‌ی اثربخش، کسب آمادگی است

## آمادگی برای مذاکره

هیچ موفقیت بزرگی که در زندگی شخصی و چه در جامعه یا در کسب‌وکار، اتفاقی و بدون آمادگی قلبی به دست نمی‌آید فرقی نمی‌کند بر سر چه موضوعی می‌خواهید مذاکره کنید، اگر می‌خواهید به هدفتان برسید، باید آمادگی کامل داشته باشید در هر مذاکره‌ای شما نا فرد یا افراد دیگری سر موضوعی گفت‌وگو می‌کنید پس آمادگی یعنی داشتن اطلاعات کافی در سه مورد که عبارت است از

« خودتان،

« فرد مقابل،

« موضوع مذاکره

اگر بدانید چه می‌خواهید یا می‌خواهید به کجا برسید، بیمی از آمادگی لازم را به دست آورده‌اید هر چند دانستن این مسئله به همین راحتی‌ها هم نیست و باید اساسی فکر کنید و برنامه‌ریزی داشته باشید در عمر این صورت در جلسات مذاکره اصلاً حرفی برای گفتن نخواهید داشت و در بهترین حالت فقط به دیگران نگاه می‌کنید به خاطر دانسته‌های شما مهم‌ترین فرد حاضر در هر مذاکره هستید و برای اهداف مهم و خاصی مذاکره می‌کنید پس دانستن یک هدف دقیق و مشخص، اولی و مهم‌ترین قدم برای کسب آمادگی است

از طرف دیگر وقتی وارد مذاکره می‌شوید، باید درباره‌ی فرد یا افرادی هم که روبروی شما قرار گرفته‌اند و می‌خواهد هر طور شده حرف‌شان را نه کرسی بشناسد، اطلاعات کافی داشته باشید در این مورد، هر قدر که بدانید، به همان اندازه حلوتیرد

هنگامی که برای یک مذاکره‌ی مهم آماده می‌شوید باید بدانید که قرار است با چه شخصیتی و با چه قدرت و حدود اختیاراتی روبرو شوید ممکن است طرف مقابل شما اصلاً اهل مذاکره نباشد و فقط به حرف آخرتان اهمیت بدهد، در این صورت مقدمه‌چینی و حاشیه‌برداری شما او را کلافه خواهد کرد یا مثلاً در شروع یک مذاکره و زمانی که بحث هنوز کاملاً داغ و حدی سده، تنها نا داشتن اطلاعاتی ساده درباره‌ی تم محبوب یا سریال موردعلاقه‌ی طرف، می‌تواند احساس صمیمیت و همدلی را در او برانگیزد و نا اعتمادنه‌نفس بیستری مذاکره را دنبال کنید

یکی از مواردی که در کسب اطلاعات درباره‌ی طرف مقابل کمک بسیاری به شما می‌کند، مصاحبه‌های کاری است



کتاب‌فشی



راه‌هایی

اگر نمی‌خواهید مانع موفقیت خودتان شوید، در همان ابتدای جلسات، فرد مقابل را از اطلاعاتی که درباره‌ی او جمع‌آوری کرده‌اید، ناخر سارید در غیر این صورت فقط حس اعتماد را از بین می‌برید و باعث ترس و تردید در طرف مقابل می‌شوید

قبل از ورود به هر نوع مذاکره‌ای، نا بد بر موضوع موردبحث و فضای حاکم بر آن تسلط پیدا کنید و هر قدر می‌توانید درباره‌ی آن اطلاعات کسب کنید شما باید آگاه‌ترین فرد حاضر در جلسه باشید هم‌چنین لازم است در خصوص همه‌ی موارد موردبحث، به‌نژده‌میران اهمیت و حساسیت آن برای طرف مقابل، آگاهی داشته باشید

حتی در حس مذاکره هم می‌تواند اطلاعات مرتبط و مهمی درباره‌ی طرف مقابل یا مسئله‌ی موردمذاکره کسب کند بنابراین از سوال کردن برسید سوال کردن بیشتر از آنکه شخص را نادان حلوه دهد، او را علاقه‌مند و مصمم سنان می‌دهد



کتاب‌فشی

## هدف‌گذاری

با کمی دقت و تکرر متوجه می‌شویم ما در هر لحظه از زندگی هدف خاصی را دنبال می‌کنیم گاهی این هدف‌ها به‌سادگی آب خوردن است و دست‌یافتن به آن‌ها در حالت عادی ساری به فکر کردن هم ندارد اما آنچه اسان‌ها را از یکدیگر متمایز