

# مذاکره‌ی مؤثر چیست و مذاکره‌کننده‌ی موفق کیست؟

عمده‌ترین موضوع مذاکره میان زن و شوهر عبارتند از: تقسیم مسؤلیت امور خانه و مدیریت آن، حل و فصل اختلاف بین فردی، مدیریت زندگی زناشویی و...

عمده‌ترین هدف مذاکره‌ی پدر و مادر با فرزندان عبارتند از: آموزش و توانمندسازی اصولی فرزندان، تربیت اصولی، تشویق به مشارکت و همکاری در امور خانه و...

**هدف از مذاکره:** منظم و مسؤلیت‌پذیر بودن فرزندان، افزایش قدرت تصمیم‌گیری، کسب مهارت‌های زندگی و کسب آمادگی برای ورود به کسب و کار در محیط بیرون از خانه  
**ب) مذاکره‌ی تجاری:** مذاکره‌ای است که میان دو یا چند نفر جهت خرید و فروش، ارائه‌ی خدمات، مبادله‌ی اطلاعات و همچنین کسب و کار صورت می‌گیرد.

**هدف از مذاکره:** رسیدن به توافق، انعقاد قرارداد و کسب سود

## ویژگی‌های مذاکره‌کننده‌ی موفق:

- تعریف دقیق و روشنی از خواسته و نیازهای خود دارد.
- به طرف مقابل به‌عنوان همتای خود می‌نگرد نه حریف.
- استراتژی و تاکتیک‌های مناسب و مرتبط با موضوع مذاکره را تدوین می‌کند.
- نقاط قوت و ضعف خود و همتایش را شناسایی می‌کند.
- سعی می‌کند اطلاعاتی از خواسته‌ها و نیازهای همتای خود به‌دست آورد.
- سعی می‌کند در مورد سبک مذاکراتی و ارتباطی (شخصیت) همتای خود اطلاعاتی داشته باشد.
- زمان و مکان مناسبی را برای مذاکره در نظر می‌گیرد.
- با گوش دادن فعال، سعی می‌کند خواسته‌های واقعی همتای خود را درک کند.
- خونسرد و منطقی است و در برابر خشم و عصبانیت‌های همتای خود، کنترلش را از دست نمی‌دهد.
- سعی می‌کند همتایش را از نتایج مثبت مذاکره، آگاه

همان‌طور که می‌دانیم، مذاکره دارای اصول و فنونی است که می‌بایست مانند سایر علوم و هنرهای دیگر، دانش و مهارت‌های آن را کسب کنیم. به‌عبارتی هنر مذاکره‌ی مؤثر، به‌صورت مادرزادی و ارثی نیست بلکه مهارتی آموختنی است.

## تعریف و مفهوم مذاکره:

مذاکره، فرآیندی است که دو یا چند نفر تصمیم می‌گیرند در مورد خواسته‌های خود با هم گفت‌وگو کنند تا به توافق رضایت‌بخش برسند. مذاکره، به‌عنوان ابزار فریب و نیرنگ نمی‌باشد بلکه ابزاری جهت ایجاد پل ارتباطی و اعتماد بلندمدت است که طرفین با عمل بده‌وستان طولانی، وابستگی متقابل را مدیریت می‌کنند.

کیفیت زندگی و ارتباط با دیگران، بستگی به روش مذاکره دارد چراکه اگر ما از مذاکره، به‌عنوان ابزاری مؤثر و اصولی استفاده کنیم، می‌توانیم از فرصت‌های فراوانی که دنیای ارتباطات و دهکده‌ی جهانی برای ما فراهم ساخته، به‌نحو احسن استفاده کنیم و با افراد بسیاری از نقاط دنیا، تعامل سازنده داشته باشیم.

## انواع مذاکره

**الف) مذاکره در خانواده:** مذاکره‌ای است که میان اعضای خانواده هم‌چون زن و شوهر و فرزندان صورت می‌گیرد.



کند

- از مذاکره‌ی شتاب‌زده و سریع، خودداری می‌کند و اگر احساس کند در مورد موضوعی اطلاعات کافی ندارد، مذاکره را به تعویق می‌اندازد.
- برای کسب اعتماد همتای خود، وقت زیادی صرف می‌کند.
- هدف از مذاکره را توافق، تفاهم و همکاری می‌داند نه رقابت.
- مذاکره را مهارتی اکتسابی می‌داند و در این راستا، تلاش می‌کند دانش و مهارت‌های خود را در این مورد بهبود بخشد.
- سعی می‌کند تمام جوانب قرارداد را به‌دقت بررسی کند و هم‌چنین از گنجانیدن کلمات و مفاهیم مبهم در آن خودداری می‌نماید.

### تعریف و مفهوم مجادله

مجادله، عملی است که شخص تلاش می‌کند عقاید و باورهایش را بدون توجه به خواسته‌های طرف مقابل، به او تحمیل کند. مجادله به دو روش صورت می‌گیرد:

- **استفاده از فریب و دروغ:** اگر فرد احساس کند طرف مقابلش به او وابسته و محتاج نیست و از توانایی و موقعیتی برابر برخوردار است، سعی می‌کند با ارائه‌ی اطلاعات غلط و فریبنده از موضوع، دیگری را متقاعد کند.
- **استفاده از قدرت پاداش و تنبیه:** این روش، زمانی به کار گرفته می‌شود که فرد احساس کند طرف مقابلش در موقعیت پایین‌تری قرار دارد و به او وابسته و محتاج است. برای نمونه ممکن است بیش‌تر روابط ناسالم پدر و مادر با فرزندان و یا مدیران با کارمندان‌شان، از این نوع باشد.

### چرا انسان‌ها روش مجادله را پیش می‌گیرند؟

تجارب تلخ شکست و سازش کاری فرد در گذشته و هم‌چنین عدم آگاهی او از نتایج مثبت مهارت‌های ارتباطی و مذاکراتی، باعث می‌شود فرد فضای مذاکره را هم‌چون میدان رقابت و ستیز بداند و روش مجادله را انتخاب کند.

### ویژگی‌های فرد مجادله‌کننده:

- طرف مقابل را به‌عنوان حریف خود می‌داند نه همتایش.
- هدف از مذاکره را برنده- بازنده می‌داند.
- فضای مذاکره را رقابت می‌داند نه همکاری و مشارکت.
- به ارتباط موقت و منافع کوتاه‌مدت می‌اندیشد.
- اگر اظهار نظر طرف مقابل، مطابق میلش نباشد، زود عصبانی می‌شود.
- از نقاط قوت و ضعف خود و طرف مقابلش، درک روشنی ندارد.
- در مورد نیازها و خواسته‌های خود و طرف مقابلش، تعریف روشنی ندارد.
- موضوع مذاکره را از فرد مذاکره‌کننده جدا نمی‌داند.

### تست خودشناسی

### آیا مذاکره‌کننده‌ی موفق و ماهری هستید؟

پاسخ به پرسش‌نامه‌ی زیر، به شما کمک خواهد کرد تا دریابید که نقاط قوت شما به‌عنوان مذاکره‌کننده، کدام‌اند و در چه زمینه‌هایی نیاز به پیشرفت دارید. به این منظور، به هر سؤال، از ۱ تا ۵ امتیاز بدهید. انتخاب عدد بزرگ‌تر، کامل‌بودن شما را در آن موضوع توصیف می‌کند.

- ۱- از همکاری با دیگران لذت می‌برم و به نتیجه‌ی برنده- برنده در مذاکره می‌اندیشم.
- ۲- در مذاکره، از اعتمادبه‌نفس بالایی برخوردارم و آرزوها و انتظارات بالایی از مذاکره دارم.
- ۳- مذاکره می‌کنم تا فضایی آرام‌بخش و رضایت‌دو طرف را ایجاد کنم.
- ۴- از این که برای مشکلات بین‌فردی خود راه‌حل‌های مناسب و منطقی

پیدا می‌کنم، لذت می‌برم.

شماره سؤال	۱	۲	۳	۴	۵
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					
۱۱					
۱۲					
۱۳					
۱۴					
۱۵					
۱۶					

- ۵- قبل از این که وارد مذاکره شوم، خود را به‌طور کامل برای مذاکره آماده می‌کنم.
- ۶- وقتی با آدم‌های سخت مذاکره می‌کنم، زود عصبانی نمی‌شوم و مذاکره را خاتمه نمی‌دهم.
- ۷- درک روشنی از موضوع و هدف مذاکره دارم.
- ۸- بدون ابهام و واضح، پیام خود را به طرف مذاکره‌کننده‌ام انتقال می‌دهم.
- ۹- تلاش می‌کنم خود را به‌جای همتایم بگذارم تا بفهمم که او چگونه شرایط مرا می‌فهمد.

- ۱۰- موضوع مذاکره را در کانون توجه خود قرار می‌دهم نه فرد مذاکره‌کننده را.
- ۱۱- هدف از مذاکره را ایجاد ارتباط پایدار و رسیدن به منافع مشترک می‌دانم.
- ۱۲- تلاش می‌کنم به همتای خود کمک کنم تا به اهدافش برسد.
- ۱۳- استراتژی و تاکتیک‌های مذاکره را می‌دانم و پیوسته برای هر مذاکره‌ای، استراتژی و تاکتیک مخصوص به خودش را تدوین می‌کنم.
- ۱۴- می‌دانم چگونه به استراتژی و تاکتیک‌های همتای خود پی‌برم و آن‌ها را مدیریت کنم.
- ۱۵- مواقعی که امکان رسیدن به تفاهم وجود نداشته باشد، به راه‌حل مصالحه می‌اندیشم.
- ۱۶- وقتی همتایم صحبت می‌کند، کاملاً با جان و دل به حرف‌های او گوش می‌دهم.

### نتیجه‌ی آزمون:

حال امتیازهای خود را با هم جمع نمایید:

- اگر امتیازتان بین ۶۴ تا ۸۰ است:** مذاکره‌کننده‌ی موفق‌ی هستید چون نیازهای خود را می‌دانید و مایل‌اید طبق آن‌ها عمل کنید.
- اگر امتیازتان بین ۴۸ تا ۶۴ است:** قابلیت تبدیل شدن به مذاکره‌کننده‌ی ماهر را دارید.
- اگر امتیازتان بین ۳۲ تا ۴۸ است:** از اصول و فنون مذاکره، درک روشنی دارید اما در عمل، به خود مطمئن نیستید.
- اگر امتیازتان بین ۱۶ تا ۳۲ است:** اولین گام خود را جهت یادگیری اصول و فنون مذاکره، برداشته‌اید.

محمد امانی

کارشناس ارشد دیپلماسی و سازمان‌های بین‌المللی و متخصص مذاکره  
Mohammadamani56@yahoo.com

