

الهدى للرحمن الرحيم

سرشناسه: شیدایی پور، محسن، ۱۳۶۱-
عنوان و نام پدیدآور: بهشت استارت آپ‌ها - جلد ۳ - فوت و فن گرگ‌های مذاکره/ نویسنده و مشاور: مهندس
محسن شیدایی پور؛ استاد مشاور: دکتر میثم شفیعی، ویرایش فنی: کاظم عابدینی مطلق، صفحه‌آرا: مهندس
داود عبادی فرد.
مشخصات نشر: تهران: آفرینه، ۱۴۰۱.
مشخصات ظاهری: ۳۲۸ ص؛ ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س م.
وضعیت فهرست‌نویسی: فیپا - شابک: ۵-۱۰-۷۷۹۱-۶۲۲-۹۷۸
موضوع: شرکت‌های اقتصادی جدید -- ایران - business enterprises - Iran New
کسب و کار - ایران -- آموزش Business education - Iran
رده‌بندی کنگره: ۵/۵۳۸۲۴۲۴/۵ رده‌بندی دیویی: ۳۳۱/۷۰۲۰۹۵۵ شماره کتابشناسی ملی: ۸۸۲۵۴۰۳ کد پیگیری: ۸۸۲۲۶۶۹

بهشت استارت آپ‌ها (جلد سوم)

فوت و فن گرگ‌های مذاکره

نویسنده و مشاور: مهندس محسن شیدایی پور

استاد مشاور: دکتر میثم شفیعی

صفحه‌آرا: مهندس داود عبادی فرد

ویرایش فنی: کاظم عابدینی مطلق

طراح: احسان محمد مرادی

چاپ و صحافی: مجتمع چاپ و صحافی مدرن: بشارت (۰۹۱۲۱۵۳۴۹۵۱)

ناشر: آفرینه / نوبت چاپ: اول / سال چاپ: ۱۴۰۱ / تیراژ: ۵۵۰ جلد

قیمت: ۳۱۲ هزار تومان

شابک: ۵-۱۰-۷۷۹۱-۶۲۲-۹۷۸ ▪ شابک دوره ۸ جلدی: ۷-۱۶-۷۷۹۱-۶۲۲-۹۷۸

شماره مجوز از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی: ۶۲۷۳۴۵-۳۳۷۷۰-۹-۳۳۷۷۰-۹-۳۳۷۷۰ ▪ کد پیگیری: ۲۲۹۲۶۱۰

مدیریت آموزش عالی بازرگانی: مهندس حسن محمدی مبارز و خانم زهرا شادنوش

پرسنل آموزشگاه: خانم سیده مریم رضوی و خانم نرگس فراهانی

وب سایت مرکز آموزش بازرگانی: WWW.QBTC.IR ▪ اینستاگرام: Startups.paradise

وب سایت نویسنده: WWW.SHEIDAEIPOOR.IR ▪ ایمیل: INFO@SHEIDAEIPOOR.IR

توزیع و پخش شوکوبوک: تهران/خ شریعتی/ پ ۱۷۶ - شماره تماس: ۰۹۱۳۳۵۳۱۶۰۶

کتاب حاضر در کتابخانه ملی به ثبت رسیده است و هرگونه کپی و الگوبرداری از

کتاب تخلف بوده و پیگرد قانونی دارد.

بهشت استارت آپ‌ها

(جلد سوم)

فوت و فن گرگ های مذاکره

نویسنده و مشاور: مهندس محسن شیدایی پور

استاد مشاور: دکتر میثم شفیعی

تقدیم به:

همه کسب و کارهای کوچک و بزرگ، بازارایابان، فروشندگان و
علاقه‌مندان به بیزینس و تجارت بین‌الملل و به ویژه مرکز آموزش
بازرگانی استان قم

🔹 کیفیت زندگی را با تغییرات در خود تجربه کنید.

🔹 تغییرات را با آموزش و یادگیری ممکن سازید.

🔹 آموزش و یادگیری در کسب و کار را از بهشت استارت‌آپ‌ها بخواهید.

فهرست مطالب

۱۱.....	مقدمه نویسنده
۱۳.....	تعهد نویسنده
۱۵.....	فصل اول: داشتن علم و سبک مذاکره
۱۶.....	علم مذاکره
۱۷.....	دلایل مذاکره.....
۱۹.....	اهمیت مذاکره
۲۱.....	اهداف مذاکره
۲۲.....	مذاکره‌کنندگان حرفه ای
۲۵.....	اصول و فنون مذاکره
۲۷.....	اقدامات قبل از مذاکره.....
۲۸.....	زبان بدن در مذاکره
۲۹.....	الگوهای رفتاری در مدل کوسه ای
۳۱.....	الگوهای رفتاری در مدل ماهی کپور.....
۳۳.....	الگوهای رفتاری در مدل دلفین
۳۵.....	الگوهای رفتاری در مدل روباه.....
۳۷.....	مذاکره برد باخت
۳۸.....	مذاکرات باخت برد
۳۹.....	مذاکره برد برد
۴۱.....	مذاکره باخت باخت
۴۳.....	سبک‌های مذاکره.....
۴۵.....	سبک مذاکره با آدم‌های دقیق.....
۴۷.....	تمایلات رفتاری با آدم‌های دقیق
۴۷.....	محیط کاری آدم‌های دقیق
۴۸.....	ضعف‌های آدم‌های دقیق

۴۹.....تمرین و خودسازی آدم‌های دقیق

۵۰.....سبک مذاکره با آدم‌های خوش گفتار

۵۲.....تمایلات رفتاری با آدم‌های خوش بین

۵۳.....محیط کاری آدم‌های خوش بین

۵۴.....ضعف‌های آدم‌های خوش بین

۵۴.....تمرین و خودسازی آدم‌های خوش بین

۵۶.....سبک مذاکره با آدم‌های کم‌رو

۵۸.....تمایلات رفتاری با آدم‌های کم‌رو

۵۹.....محیط کاری آدم‌های کم‌رو

۶۰.....ضعف‌های آدم‌های کم‌رو

۶۰.....تمرین و خودسازی آدم‌های کم‌رو

۶۲.....سبک مذاکره با آدم‌های صریح

۶۴.....تمایلات رفتاری با آدم‌های صریح

۶۵.....محیط کاری آدم‌های صریح

۶۶.....ضعف‌های آدم‌های صریح

۶۶.....تمرین و خودسازی آدم‌های صریح

۶۷.....سبک‌های حاشیه‌ای

فصل دوم: فرایند و آگاهی قبل از مذاکره ۶۹

۷۰.....اهمیت مذاکره رسمی

۷۰.....مذاکره موفق

۷۱.....فرایند مذاکره

۷۳.....معین کردن قسمت‌های مذاکره

۷۵.....دفاع کردن در مذاکره

۷۶.....داشتن اطلاعات

۷۸.....اطلاعات در جلسه مذاکره

۸۲.....مراحل پیش مذاکره

۸۴.....فواید مذاکره فردی

۸۵.....فواید مذاکره گروهی

۸۶.....بلوک‌بندی در مذاکره

۸۷.....پیشنهاددهندگان در مذاکره

۸۹	آسیب‌های مذاکره
۹۰	اعتماد در مذاکره
۹۱	اعتماد مبتنی بر شناخت
۹۳	قدرت و اختیار در مذاکره
۹۶	امتیازات در مذاکره
۹۸	تکنیک‌های امتیازات در مذاکره
۹۹	تست توجه و عدم توجه
۱۰۰	تعارض در مذاکره
۱۰۲	راهکار بهبود تعارض
۱۰۳	تست تعارض در مذاکره
۱۰۵	مذاکرات سخت
۱۰۷	مذاکرات نرم
۱۰۸	تست مذاکرات نرم و سخت
۱۰۹	نکات مذاکرات نرم و سخت

فصل سوم: روش‌ها و تکنیک‌های مذاکره ۱۱۳

۱۱۴	شروع مذاکره
۱۱۶	اولین قدم در مراحل مذاکره
۱۱۷	تکنیک‌های مذاکره
۱۲۲	اصول و فنون مذاکره
۱۲۹	تنظیم زمان در مذاکرات
۱۳۲	قوانین پیش از مذاکره
۱۳۳	کدهای داخل جلسه مذاکره
۱۳۵	منافع مذاکره
۱۳۷	مذاکره در مقابل منافع
۱۴۰	شناسایی منافع مذاکره
۱۴۲	بزرگ کردن منافع
۱۴۴	داشتن بتنا BATNA در مذاکره
۱۴۵	مزایا و راهکارهای بتنا
۱۴۷	انواع بلوف در بتنا
۱۴۸	زوپا ZOPA در مذاکره

۱۵۰.....افزایش آمادگی در ZOPA.....

۱۵۲.....شناخت هوش هیجانی.....

۱۵۳.....نقش هوش هیجانی در مذاکره.....

۱۵۴.....تأثیر هوش هیجانی در مذاکره.....

۱۵۵.....توانایی هوش هیجانی در مذاکره.....

۱۵۷.....دام‌های هوش هیجانی در مذاکره.....

۱۵۸.....باز کردن قفل مذاکره.....

۱۶۰.....هوش از نظر خانم بلوما زیگاریک.....

۱۶۲.....اثر زیگاریک در مذاکره.....

۱۶۳.....راه کارهای بهبود زیگاریک.....

۱۶۵.....فکر ثابت و رشد در اثر خانم دوئیک.....

۱۶۷.....راه کارهای فکر در اثر خانم دوئیک.....

فصل چهارم: مهارت‌ها و استراتژی‌های مذاکره.....۱۷۱

۱۷۲.....فن بیان در مذاکره.....

۱۸۰.....مهارت‌های فن بیان.....

۱۸۹.....استراتژی مذاکره.....

۱۹۶.....مذاکره توزیعی.....

۱۹۷.....مذاکره یکپارچه.....

۱۹۸.....تفاوت مذاکره توزیعی و یکپارچه.....

۲۰۰.....انواع مذاکره.....

۲۰۱.....سبک مذاکره رقابتی.....

۲۰۲.....سبک مذاکره همکاری.....

۲۰۳.....سبک مذاکره سازشی.....

۲۰۴.....سبک مذاکره سازگاری.....

۲۰۵.....سبک مذاکره اجتنابی.....

۲۰۷.....مراحل مذاکره فروش.....

۲۰۸.....اصول مذاکره فروش.....

۲۱۰.....چک لیست مذاکره فروش یک.....

۲۲۱.....تست مذاکره.....

۲۲۳.....دام‌های مذاکره یک.....

۲۲۵.....	دام‌های مذاکره دو.....
۲۲۸.....	دام‌های مذاکره سه.....
۲۲۹.....	ترفندهای مذاکره یک.....
۲۳۱.....	ترفندهای مذاکره دو.....
۲۳۳.....	ترفندهای مذاکره سه.....

۲۳۷..... فصل پنجم: روش های برگزاری جلسات.....

۲۳۸.....	برگزاری جلسات اثربخش.....
۲۳۹.....	مسیر استفاده از جلسات.....
۲۴۰.....	تصمیمات قبل از جلسات.....
۲۴۱.....	نکات تصمیم‌گیری قبل از جلسات.....
۲۴۲.....	تعیین هدف در جلسات.....
۲۴۴.....	انتظار از اعضای جلسه.....
۲۴۵.....	راه‌های تصمیم‌گیری.....
۲۴۶.....	روش‌های کمکی در تصمیم‌گیری.....
۲۴۷.....	زمان جلسات.....
۲۴۸.....	اجتناب در زمان بندی.....
۲۴۹.....	انتخاب افراد در جلسه.....
۲۵۲.....	انتخاب و آمادگی اعضا.....
۲۵۳.....	پیش‌بینی جلسات.....
۲۵۳.....	اتاق جلسات.....
۲۵۵.....	آمادگی در جلسه.....
۲۵۶.....	تعیین نقش‌ها در جلسه.....
۲۵۸.....	استفاده مؤثر از نقش‌ها.....
۲۵۹.....	شروع جلسه.....
۲۶۱.....	مواجهه در شرایط خاص.....
۲۶۲.....	توافق بر سر خط مشی‌ها.....
۲۶۴.....	مهم‌ترین خط مشی.....
۲۶۴.....	رعایت خط مشی‌ها.....
۲۶۵.....	هدایت جلسه.....
۲۶۷.....	بهره‌برداری از زمان.....

داشتن آگاهی و بحث در جلسه ۲۶۸

ترغیب شرکت کنندگان به بحث ۲۷۰

جهت دادن به ترافیک جلسات ۲۷۲

نکات ترافیک جلسات ۲۷۳

بهبود بحث ها در ترافیک جلسات ۲۷۳

سبک های متفاوت کار در جلسات ۲۷۵

استفاده بهینه از تفاوت های فردی ۲۷۸

تصمیم گیری در جلسات ۲۷۹

نکات تصمیم گیری ۲۸۱

خاتمه جلسه ۲۸۲

خاتمه بهتر جلسات ۲۸۳

ارزیابی جلسات ۲۸۴

سوالات جلسات ۲۸۶

ارزیابی مؤثر جلسات ۲۸۷

تهیه صورتجلسه ۲۸۸

تهیه گزارش ها ۲۸۹

نکات مهم صورتجلسه ۲۹۰

بهبود کار بعد از جلسه ۲۹۱

مشکلات برگزارکنندگان جلسات ۲۹۳

تشخیص علت ها در جلسه ۲۹۴

استفاده از تکنیک ها ۲۹۶

ایده ها در طوفان مغزی ۲۹۸

ایده ها در نقشه کشی ذهنی ۲۹۹

بهبود جمعی در ایده ها ۳۰۰

ارزیابی گزینه های جلسه ۳۰۱

ایده های مطرح شده ۳۰۴

تصمیم و برنامه ریزی ۳۰۵

تصمیم گیری روی انتخاب ها ۳۰۷

برگزاری جلسات مجازی ۳۰۸

تکنولوژی در برگزاری جلسات ۳۱۰

مقدمه نویسنده

فروش و برند شدن حرفه‌ای در کسب و کار نیاز به مذاکره هوشمند دارد، زمانی می‌توانید در مذاکره موفق باشید که ترندها و تاکتیک‌های اصول مذاکره را بلد باشید، تنها راه گرگ مذاکره شدن آموزش و یادگیری روش‌های مذاکره است که شما را از تمامی بخش‌های آن آگاه می‌کند تا مغلوب مذاکرکننده نشوید، در این کتاب براتون تله‌ها و ترندهای مذاکره را به صورت طبقه‌بندی شده و ماندگار آموزش می‌دهیم تا دغدغه مذاکره با افراد را نداشته باشید.

در هر مذاکره‌ای دو تفاوت بین یک رابطه سالم و ناسالم وجود دارد:

۱. هر کدام از طرفین در رابطه چه قدر مسئولیت‌پذیر باشند.

۲. میزان آمادگی هر کدام از طرفین برای پذیرفتن و پذیرفته نشدن از جانب شریک زندگی‌شان معلوم باشد.

در هر جایی که یک رابطه ناسالم و سمی وجود داشته باشد، احساس مسئولیت‌پذیری وضعیفی در هر دو طرف وجود خواهد داشت. نشانه یک رابطه ناسالم در این است که هر دو نفر سعی می‌کنند مشکلات خودشان را حل کنند و فقط احساس خوبی نسبت به خودشان داشته باشند.

در اعتمادسازی بدون درگیری، هیچ اعتمادی به وجود نمی‌آید. درگیری باعث می‌شود تا بفهمید چه کسی بی‌قید و شرط است یا اینکه به دنبال منافع خودش است. برای برقراری یک رابطه سالم هر دو نفر باید مایل به گفتن و شنیدن نه باشند. تضاد نه فقط طبیعی‌ست، بلکه برای حفظ یک رابطه سالم بسیار ضروری‌ست. اگر دو نفری که با هم نزدیک باشند نتوانند اختلافات خود را آشکارا و صریح بیان کنند، این رابطه به تدریج سمی خواهد شد.

اعتماد مهم‌ترین عنصر در هر رابطه است. به همین دلیل است که بدون اعتماد، رابطه هیچ مفهومی ندارد و خیانت بسیار مخرب است. این فقط مربوط به رابطه

نیست، بلکه اعتمادی است که از بین رفته است. بدون اعتماد هیچ رابطه‌ای نمی‌تواند دوام بیاورد. پس یا اعتمادتان را از نو بسازید یا اینکه از همدیگر خداحافظی کنید. اگر فردی اعتماد شما را از بین می‌برد، شما باید یک سابقه پاک مستمر در بهبود رفتاری او ببینید. فقط در این هنگام می‌توانید شروع به اعتمادسازی به فرد خیانت کار کنید و در این صورت آن فرد واقعاً می‌تواند تغییر کند.

در پارادوکس شکست زمانی می‌توانید موفق باشید که حاضر به شکست در آنها شوید. اگر حاضر به شکست نباشید، حاضر به موفقیت هم نیستید.

۱. ارزش‌های بهتر فرایند محور هستند. چیزی شبیه ابراز صادقانه خود شما نزد دیگران که معیاری برای ارزش صداقت است و هیچ وقت به طور کامل به پایان نمی‌رسد. این یک مشکل است که باید به طور مداوم انتظار شروع مجددش را داشته باشید.

۲. هر گفت‌وگو و رابطه جدید، چالش‌ها و فرصت‌های جدیدی را برای بیان صادقانه به ارمغان می‌آورند. این فرایند یک ارزش مداوم و مادام‌العمر است که تمامی ندارد. خواننده عزیز اگر واقعاً دوست دارید تغییر را در مذاکرات اخلاقی، خانوادگی و کسب و کار خود بوجود بیاورید قبل از اینکه کتاب آموزش فوت و فن گرگ‌های مذاکره را بخوانید، حتماً مطالب کتاب را با این تفکر مطالعه کنید:

۱. به طور واقعی برای کتاب ارزش قائل شوید و آن را برای آینده خود مفید بدانید.
 ۲. هنگام مطالعه برای درک بیشتر با تأمل و آهسته فصل‌های کتاب را در زندگی روزمره خود دنبال کنید.

۳. در هنگام مطالعه حس واقعی و یادگیری را در خود تقویت کنید و نیت داشته باشید بعد از یادگیری مطالب آن‌ها را برای افرادی که به این مطالب نیاز دارند آموزش دهید.

۴. اگر مطالب کتاب برایتان ارزشمند و مفید بود آن را به دوستان خود معرفی کنید. بدون شک اگر این نکات را در برنامه مطالعه خود قرار دهید مطالب این کتاب پیشرفت شما را به صورت هوشمند بالا خواهد برد و موفقیت‌های خود را به صورت شگفت‌انگیزی احساس خواهید کرد.

قبل از اینکه هر کسب و کاری را شروع کنید، اول خودتان را باور داشته باشید و بعد کتاب بهشت استارت‌آپ‌ها را بخوانید.

نویسنده و مشاور: محسن شیدایی پور

تعهد نویسنده

نویسنده در این کتاب متعهد می‌شود چنانچه هر شخصی در هر کسب و کاری طبق فرایندهای علمی و آموزشی که در این کتاب آموزش داده می‌شود با مشکلی مواجه شد، نویسنده کتاب هر گونه مشکلی را تا حصول نتیجه پیگیری کرده و جوابگو خواهد بود. افرادی که درباره خودشان نگاه مثبتی داشته باشند، به طور کلی عملکرد بهتری داشته و درگیر مشکلات کمتری خواهند شد. بالا بردن اعتماد بنفس می‌تواند منجر به مزایای اجتماعی بسیاری شود مانند: جرم کمتر، مدارک تحصیلی بهتر و اشتغال بیشتر.

هیچ کس استثنایی نیست. داشتن احساس خوب در مورد خودتان در واقع معنایی ندارد جز اینکه شما به اعتماد بنفس مناسبی رسیده‌اید و این، نتیجه موفقیت در کار و زندگی است.

کسی که واقعاً اعتماد بنفس بالایی دارد، می‌تواند با نقاط منفی شخصیت خود رک و پوست کنده باشد و بگوید بله من گاهی اوقات اهمیت کافی برای موضوع مهمی چون پول قائل نشده‌ام و سپس اقدام به بهبود روش‌های خود کند.

اساساً هر چه گزینه‌های بیشتری داشته باشید، کمتر از انتخاب‌هایی که می‌کنید خشنود و راضی خواهید بود، چون از تمام گزینه‌های دیگری که از دست داده‌اید آگاهی دارید. در واقع:

۱. تعهد، به شما آزادی می‌دهد، زیرا توجهتان به سمت موارد بی‌اهمیت پرت نخواهد شد.

۲. تعهد، به شما آزادی می‌دهد زیرا توجه شما را به سمت موضوعات سالم هدایت می‌کند.

۳. تعهد، قدرت تصمیم‌گیری‌تان را افزایش می‌دهد.

۴. دانستن اینکه آنچه دارید به اندازه کافی برایتان خوب و مناسب است، سبب

می‌شود نیازی به موارد بیشتر نداشته باشید.

گسترده‌گی تجربه احتمالاً در زمانی که جوان هستید ضروری و مطلوب است. شما باید بگردید و کشف کنید چه چیزهایی ارزش سرمایه‌گذاری دارند، اما عمق جایی است که گنج در آن جا دفن شده و شما باید متعهد باشید و عمیق حرکت کنید تا گنج را به دست آورید، تعهد در روابط حرفه‌ای و هر جای دیگر کاربرد دارد.

مشاوره‌ای که از طرف مهندس محسن شیدایی پور برای کسب و کار شما انجام می‌شود، طی مراحل از کسب و کار مربوطه، ارزیابی‌های لازم صورت می‌گیرد و با توجه به آسیب‌شناسی‌ها و بررسی و تجزیه و تحلیل‌های انجام شده راهکارهای بهبود، پیشرفت و پیگیری نهایی تا حصول نتیجه انجام می‌شود.

شرایط همکاری هر کسب و کاری با موارد زیر امکان‌پذیر خواهد بود:

۱. صداقت در بیان واقعیت‌های موجود و آینده.
۲. اجرای مقررات براساس قوانین جاری کشور.
۳. عمل به توصیه‌های ارائه شده از طرف مشاور.
۴. داشتن اخلاق و روحیه تیمی جهت همکاری با مشاور.
۵. متعهد بودن مدیران و پرسنل مربوطه نسبت به مشاور.
۶. پذیرش تغییرات شخصی مدیران و مسئولین در صورت لزوم.

مشاور متعهد: محسن شیدایی پور



مدیریت عالی کسب و کار MBA فصل اول:

داشتن علم و سبک مذاکره

علم مذاکره

علم مذاکره و گفتگو با دیگران در زندگی فردی و اجتماعی تأثیر بسزایی دارد. در حقیقت ما از ابتدای آغاز روز در حال مذاکره هستیم. این امر تا زمانی که روز را به پایان برسانیم ادامه می‌یابد. اتفاقات زیادی نیز در حین این مذاکرات ممکن است برای ما رقم بخورد.

مذاکره در لغت به معنی گفتگو با شخص دیگر، پیرامون یک موضوع مشخص است. اگر با دقت به زندگی روزمره خود نگاه کنیم؛ همواره در حال گفتگو با افرادی دیگر پیرامون موضوعی خاص هستیم:

۱. آن شخص می‌تواند همسر ما باشد و موضوع گفتگو ما پیرامون زندگی زناشویی باشد.

۲. آن شخص می‌تواند رئیس ما باشد و موضوع بحث پیرامون کار و ارتقا شغلی باشد.

در زندگی امروزی پیشرفت مهم‌ترین هدف انسان‌ها است و فنون مذاکره راه رسیدن به این پیشرفت محسوب می‌شود. برای پیشرفت و توسعه در کار و زندگی باید به دو عامل توجه داشته باشید:

۱. به نحوه مذاکره توجه کافی داشته باشید.

۲. با توسعه این مهارت پیشرفت‌های فردی و اجتماعی را برای خود رقم بزنید.

علم مذاکره و صداقت در آن به قدری بالا است که خداوند تخلف از تعهد در اصول مذاکرات را بی‌تقوای می‌داند و در شرایط فعلی جهان به علت اینکه در تمامی مذاکرات دنیا از حربه و حوقه‌های آن استفاده می‌کنند لازم است قبل از مذاکرات آگاهی در مورد آنچه که قرار است بوجد بیاید از طرف افراد محاسبه شود و بعد اصول مذاکره صورت بگیرد، چنانچه خداوند در قرآن می‌فرماید:

«کسانی را که با آنان عهد بستنی و عهد خود را در هر مرتبه شکستند راه تقوا را انجام نداده‌اند. پس چون بر آنان دست‌یابی چندان به تهدید و مجازات آنان پرداز که پیروانشان را پراکنده‌سازی، باشد که متذکر شوند. و چنانچه از خیانتکاری گروهی سخت می‌ترسی در این صورت تو نیز با حفظ عدل و درستی، عهد آنها را نقض کن، که خدا خیانتکاران را دوست نمی‌دارد».^(۱)

ردیف	علم مذاکره
۱	مذاکره در لغت به معنی گفتگو با شخص دیگر، پیرامون یک موضوع مشخص است.
۲	مذاکره می‌تواند با همسران و موضوع گفتگو پیرامون زندگی زناشویی باشد.
۳	مذاکره می‌تواند با همکاران باشد و موضوع بحث پیرامون کار و ارتقا شغلی باشد.
۴	در زندگی پیشرفت مهم‌ترین هدف انسان است و فنون مذاکره راه رسیدن به آن است.
۵	برای پیشرفت به نحوه مذاکره توجه کافی داشته باشید.
۶	با توسعه مذاکره مهارت پیشرفت‌های فردی و اجتماعی را برای خود رقم بزنید.
۷	مذاکره به قدری بالا است که خداوند تخلف از تعهد در اصول مذاکرات را بی‌تقوای می‌داند.
۸	خداوند در قرآن می‌فرماید: کسانی که عهد خود را در بشکنند راه تقوا را انجام نداده‌اند.

دلایل مذاکره

یکی از مواردی که همواره برای توسعه فردی و اجتماعی به آن پرداخته می‌شود، مذاکره است.

انسان ناطق:

یکی از ملزومات زندگی برقراری و حفظ ارتباط اجتماعی با انسان‌ها است. از همین رو انسان‌ها ناطق نامیده شده‌اند.

۱. سوره انفال، آیه ۵۶.

نیازهای انسان:

تمام نیازهای انسان اعم از نیاز مادی و معنوی، ادامه حیات و بقای نسل، امنیت، امرار معاش و ... از طریق برقراری و حفظ ارتباط با دیگران حاصل می شود.

مذاکره در محل کار:

در زندگی امروزی مذاکره در محل کار دارای اهمیت علمی است و بسیاری از مشاغل مانند: فروشنده، مدیریت و ... وابسته به این فن هستند.

۱. مذاکره، اصلی برای داشتن روابط اجتماعی خوب است.

۲. مهارت مذاکره، لازمه ارتقا شغلی است.

مهارت مذاکره:

در فراگیری مذاکره، فن بیان و مهارت های کلامی و ... دخیل هستند. مذاکره یک مهارت است و نیاز به تمرین دارد.

۱. فراگیری این فنون سبب افزایش اعتماد بنفس می شود.

۲. افزایش سطح آگاهی افراد را بالا خواهد برد.

۳. آشنایی با فنون مذاکره سبب توسعه زندگی زناشویی و بهبود روابط زوجین می شود.

در مذاکره هر فردی نیاز دارد تا خود را توانمند کند و به مهارت های آن برسد، معمولاً در مذاکره فردی را که در مذاکرات بالاتر از شما است برای خود الگو قرار می دهید و خود را نسبت به آن طرف ارزیابی می کنید پس لازم است در مرحله اول نیت کنید با توجه به تلاشی که از نظر علمی برای کسب مهارت های مذاکره انجام می دهید خداوند نیز این مهارت را در وجود شما قرار دهد.

چنانکه در قرآن می فرماید:

«تمامی قدرت و توانایی از آن خداوند است»^(۱)

۱. سوره بقره، آیه ۱۶۵.

ردیف	دلایل مذاکره
۱	انسان ناطق کسی است که حفظ ارتباط اجتماعی با انسان‌ها دارد.
۲	نیازهای انسان اعم از نیاز مادی و معنوی از طریق حفظ ارتباط با دیگران حاصل می‌شود.
۳	در زندگی امروزی مذاکره در محل کار دارای اهمیت علمی است.
۴	مهارت مذاکره، لازمه ارتقا شغلی است.
۵	در فراگیری مذاکره، فن بیان و مهارت‌های کلامی دخیل هستند. مذاکره یک مهارت است.
۶	فراگیری فنون مذاکره سبب افزایش اعتماد بنفس می‌شود.
۷	مذاکره افزایش سطح آگاهی افراد را بالا خواهد برد.
۸	آشنایی با فنون مذاکره سبب توسعه زندگی زناشویی و بهبود روابط زوجین می‌شود.
۹	در مذاکره هر فردی نیاز دارد تا خود را توانمند کند و به مهارت‌های آن برسد.
۱۰	در مذاکره برای خود فردی را الگو قرار می‌دهید و خود را نسبت به آن ارزیابی می‌کنید.
۱۱	نیت کنید با تلاشی که برای یادگیری مذاکره می‌کنید خداوند نیز این مهارت را به شما بدهد.

اهمیت مذاکره

- پیشرفت شغلی از مهم‌ترین دلایل اهمیت مذاکره در محل کار است. سخت کوشی و تلاش برای انجام درست امور یکی از مهم‌ترین دلایل پیشرفت در کار است. ما انسان‌ها وقتی اختلاف داریم مذاکره را بوجود می‌آوریم.
- مذاکره زمانی اتفاق می‌افتد که احتیاج به خواسته‌ها را اول نگوییم چون دست ما رو می‌شود.
- اگر با فنون مذاکره آشنا نباشید؛ سخت کوشی شما ممکن است نادیده گرفته شود.
- بسیاری از افراد برای اهداف کوچک خود نظیر میزان درآمد مذاکره می‌کنند.
- میزان درآمد شما با مذاکره شما نسبت دارد.
- کاسبی که درآمد کم دارد مذاکره را یاد بگیرد.

۷. اگر قصد موفقیت بلند مدت در شغلتان دارید، بهتر است روش مذاکره را یاد بگیرید.
۸. همواره شغل خود را به عنوان پله‌ای برای رسیدن به موقعیت بهتر بدانید.
۹. برای به دست آوردن موقعیت بهتر در شغل خود تلاش و مذاکره کنید.
۱۰. هرگز ارتباط خود را با افراد و بخش‌های تأثیرگذار شرکت قطع نکنید.
۱۱. برای ترفیع شغلی، باید برای شرکت پولساز باشید. برای این کار باید ایده خود را عملی کنید.
۱۲. هدف از مذاکره این است با دست پر برگردیم.
۱۳. در مذاکره نباید عصبانی شوید.
۱۴. در مذاکره زود پیشنهاد ندهید.
۱۵. در مذاکره فریب نخورید.
۱۶. در مذاکره عاشق نشوید.
۱۷. مذاکره یک هدف و پیروزی است.
۱۸. برای مذاکره باید از قبل فکر کرده و خودتان را آماده کنید.
۱۹. اگر به خودتان مسلط باشید می‌توانید مذاکره را ببرید و تسلط پیدا کنید.

اهمیت مذاکره	ردیف
ما انسان‌ها وقتی اختلاف داریم مذاکره را بوجود می‌آوریم.	۱
مذاکره زمانی اتفاق می‌افتد که احتیاج به خواسته‌ها را اول نگوییم چون دست ما رومی‌شود.	۲
اگر با فنون مذاکره آشنا نباشید؛ سخت کوشی شما ممکن است نادیده گرفته شود.	۳
بسیاری از افراد برای اهداف کوچک خود نظیر میزان درآمد مذاکره می‌کنند.	۴
میزان درآمد شما با مذاکره شما نسبت دارد.	۵
کاسبی که درآمد کم دارد مذاکره را یاد بگیرد.	۶
اگر قصد موفقیت بلند مدت در شغلتان دارید، بهتر است روش مذاکره را یاد بگیرید.	۷
همواره شغل خود را به عنوان پله‌ای برای رسیدن به موقعیت بهتر بدانید.	۸

اهمیت مذاکره	ردیف
برای به دست آوردن موقعیت بهتر در شغل خود تلاش و مذاکره کنید.	۹
هرگز ارتباط خود را با افراد و بخش‌های تأثیرگذار شرکت قطع نکنید.	۱۰
برای ترفیع شغلی، باید برای شرکت پولساز باشید. برای این کار باید ایده خود را عملی کنید.	۱۱
هدف از مذاکره این است با دست پر برگردیم.	۱۲
در مذاکره نباید عصبانی شوید.	۱۳
در مذاکره زود پیشنهاد ندهید.	۱۴
در مذاکره فریب نخورید.	۱۵
در مذاکره عاشق نشوید.	۱۶
مذاکره یک هدف و پیروزی است.	۱۷
برای مذاکره باید از قبل فکر کرده و خودتان را آماده کنید.	۱۸
اگر به خودتان مسلط باشید می‌توانید مذاکره را ببرید و تسلط پیدا کنید.	۱۹

اهداف مذاکره

دستیابی به توافق همان هدف مذاکره است. از همین رو آنچه اهمیت این موضوع به ویژه اهمیت مذاکره در محل کار را دو چندان می‌کند، اهداف مذاکره هستند:

۱. یک مذاکره متبوع، مذاکره‌ای است که اهدافی روشن برای آن تعریف شده باشد. عدم تعریف هدف دقیق می‌تواند سبب سردرگمی و موضع گرفتن فرد مذاکره‌کننده در حین انجام این کار شود.

۲. هدف از مذاکره می‌تواند کسب سود و منفعت و به دست آوردن درک متقابل از طرف مقابل و در نهایت حدس هدف و سخن پایانی او باشد.

برای دستیابی به اهداف:

۱. اهداف کلی برای خود تعریف نکنید.

مثال: اگر هدف شما به دست آوردن بهترین قیمت ممکن است؛ هرگز به نتیجه اثربخش نخواهید رسید.

۲. هدف باید بطور دقیق تعریف شود.

مثال: اگر در حال مذاکره برای خرید و فروش چیزی هستید، هدف دقیق شما می‌تواند قیمت، امتیازات مطلوب، نحوه تحویل، زمان تحویل و ... باشد.

۳. در اهداف خود انعطاف پذیر باشید.

برای این کار باید حداقل و حداکثری را برای هدف خود در نظر بگیرید.

۴. توافق‌ها باید در حین مذاکره بصورت کتبی نوشته شوند تا مخالفت‌ها در

حین انجام کار کاهش یابد.

اهداف مذاکره	ردیف
یک مذاکره متبوع، مذاکره‌ای است که اهدافی روشن برای آن تعریف شده باشد.	۱
عدم تعریف هدف دقیق می‌تواند سبب سردرگمی و موضع گرفتن فرد مذاکره‌کننده باشد.	۲
هدف از مذاکره می‌تواند کسب سود و منفعت باشد.	۳
اهداف کلی مانند: قیمت فقط برای خود تعریف نکنید.	۴
هدف باید بطور دقیق مانند: قیمت، امتیازات، نحوه تحویل، زمان تحویل و ... تعریف شود.	۵
در اهداف خود انعطاف پذیر باشید و حداقل و حداکثری را برای هدف خود در نظر بگیرید.	۶
توافق‌ها باید در مذاکره بصورت کتبی نوشته شوند تا مخالفت‌ها در انجام کار کاهش یابد.	۷

مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای

در مذاکره هوشمند تصوّر غلط از مذاکره نداشته باشید.

۱. مذاکره قابل کپی کردن نیست.

۲. مذاکره‌کننده حرفه‌ای از قبل مذاکره‌کننده نبوده است، بلکه زحمت

کشیده است.

۱-۲- بزرگترین مذاکره‌کنندگان جهان شامل: ۱. باز پرس‌ها ۲. گروگان گیران

۳. مذاکره‌کنندگان تجاری ۴. مذاکره‌کنندگان سیاسی هستند.

۲-۲- مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای مذاکره را از بیرون یاد نگرفته‌اند بلکه از خانه

آموزش دیده‌اند.

۳-۲- یاد بگیرید از منافع خودتان محافظت کنید.

۴-۲- در فضای امروز دوره قهر کردن نیست. گفت و گو تا وقتی جواب می‌دهد احتیاج به دعوا کردن نیست.

۵-۲- بیش از ۷۰٪ صاحبان کسب و کار مذاکره بلد نیستند و توقع دارند ۱۰۰٪ کارمندانشان مذاکره بلد باشند.

۶-۲- رعایت اصول مذاکره را بدانید و انجام دهید.

مثال: استاد سید مهدی میر رفیع مشاوره کسب و کار می‌گوید: قبل از اینکه اصول مذاکرات را بلد باشم کارمند ایران خودرو بودم و در آنجا به عنوان پرسنل فعالیت داشتم و دستگاه پرسوی جدید با قابلیت و کیفیت بالا شرکت ایران خودرو خریداری کرده بود که بهتر از همه دستگاه‌های پرس داخل کشور بود چرا که قالب‌های فلزی را به صورت دقیق و با پرت کمتر برش می‌زد و نیازهای قسمت مربوط به شرکت ایران خودرو را بر طرف می‌کرد و بیشتر مواقع دستگاه بیکار می‌ماند، به علت اینکه دستگاه بیکار نباشد تصمیم گرفته شد کار از بیرون سفارش گرفته شود. و جناب میر رفیع با مدیر ایران خودرو صحبت می‌کند که می‌تواند کار از شرکت سایپا برای ایران خودرو بگیرد و با آشنایی که با مدیر سایپا داشت به ایشان زنگ می‌زند و برای مذاکره جلسه‌ای را هماهنگ می‌کند و روز جلسه فرا می‌رسد و تیم تشریفات سایپا به همراه معاونینش به شرکت ایران خودرو می‌آیند و وارد اتاق جلسات می‌شوند و فقط جناب میر رفیع بوده که دو طرف را می‌شناخته و همه افراد با سلام و احوال پرسوی منتظر شروع جلسه هستند در حالی که همه به هم نگاه می‌کنند و دو طرف منتظر هستند که جناب میر رفیع بابت جلسه‌ای که تشکیل داده است وارد مذاکره شوند و ایشان نیز به علت اینکه اصول مذاکره را در آن موقع نمی‌دانسته بعد از گذشت چند دقیقه طرفین جلسه را بدون فایده می‌بینند و شرکت سایپا این کار را بی‌احترامی تلقی می‌کند و جلسه را ترک می‌کنند، در حالی که اگر جناب میر رفیع به اصول مذاکره آشنایی داشت باعث خراب شدن این جلسه و تیم تشریفات دو طرف نمی‌شد.

۳. مذاکره‌کننده حرفه‌ای با برنامه وارد مذاکره می‌شود.
۴. مذاکره‌کننده حرفه‌ای ریسک‌های محاسبه شده و پایین انجام می‌دهد و از قبل محاسبه می‌کند.
- ۴-۱- مذاکره‌کننده حرفه‌ای اهل ریسک نیستند.
- ۴-۲- اگر دیدید مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای ریسک می‌کنند بدانید از قبل محاسبه کرده‌اند.
۵. مذاکره جنگ نیست.
- ۵-۱- اگر در مذاکره رفاقت بیشتری باشد نتیجه آن بهتر خواهد بود و پرستیژ ارتباطات بهتر می‌باشد.
- ۵-۲- هر چقدر بستر ارتباطی مذاکره بهتر باشد نتیجه پیروزی آن بهتر خواهد بود.
- ۵-۳- زمانی که دو نفر به خواسته هایشان پردازند مذاکره شکل می‌گیرد.

ردیف	مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای
۱	مذاکره قابل کپی کردن نیست.
۲	مذاکره‌کننده حرفه‌ای از قبل مذاکره‌کننده نبوده است، بلکه زحمت کشیده است.
۳	مذاکره‌کنندگان: ۱. باز پرس‌ها ۲. گروهان گیران ۳. مذاکران تجاری ۴. مذاکران سیاسی.
۴	مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای مذاکره را از بیرون یاد نگرفته‌اند بلکه از خانه آموزش دیده‌اند.
۵	یاد بگیرید از منافع خودتان محافظت کنید.
۶	امروز دوره قهر کردن نیست. گفت و گو وقتی جواب می‌دهد احتیاج به دعو کردن نیست.
۷	۷۰٪ صاحبان کسب و کار مذاکره بلد نیستند و توقع دارند ۱۰۰٪ کارمندانشان بلد باشند.
۸	رعایت اصول مذاکره را بدانید و انجام دهید.
۹	مذاکره‌کننده حرفه‌ای با برنامه وارد مذاکره می‌شود.
۱۰	مذاکره‌کننده حرفه‌ای ریسک محاسبه شده و پایین انجام می‌دهد و از قبل محاسبه می‌کند.
۱۱	مذاکره‌کننده حرفه‌ای اهل ریسک نیستند.

ردیف	مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای
۱۲	اگر دیدید مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای ریسک می‌کنند بدانید از قبل محاسبه کرده‌اند.
۱۳	مذاکره جنگ نیست اگر در مذاکره رفاقت بیشتری باشد نتیجه آن بهتر خواهد بود.
۱۴	هر چقدر بستر ارتباطی مذاکره بهتر باشد نتیجه پیروزی آن بهتر خواهد بود.
۱۵	زمانی که دو نفر به خواسته هایشان بپردازند مذاکره شکل می‌گیرد

اصول و فنون مذاکره

بخش مهمی از مذاکره را اصول و فنون آن تشکیل می‌دهند. از همین رو تفکر در مورد اهمیت مذاکره اغلب ما را به سوی فراگیری اصول و فنون آن یا به عبارتی تکنیک‌های مذاکره هدایت می‌کند. در حقیقت مذاکره یک فن است. زیرا اصل اساسی آن بر چانه‌زنی میان افراد استوار است. یادگیری و رعایت این اصول می‌تواند شما را به هدف مذاکره نزدیک‌تر سازد. این اصول و فنون عبارتند از:

۱. سعی کنید محل مذاکره محل مذاکره را در محیط فعالیت خودتان قرار دهید.
۲. محل مذاکره را محلی مناسب، به دور از شلوغی و نورگیر برای این کار انتخاب نمایید.

۳. اگر طرف مقابل شما یک تیم است. سعی کنید کاری کنید که اعضای آن متفرق از یکدیگر بنشینند.

۴. اجازه دهید صحبت را طرف مقابل شروع کند. با این کار می‌بینید که بسیاری از امتیازات مورد توقع شما بدون درخواست ارائه خواهد شد.

۵. ضعف اطلاعاتی نداشته باشید. در میانه بحث حتی به دنبال اطلاعات ضروری نیز نگردید.

۶. استفاده از وعده اطمینان شما را در موضع ضعف قرار خواهد داد. از انجام این کار پرهیز نمایید.

۷. در مواجهه با سخنان فرد دیگر هیجان زده و احساساتی عمل نکنید.

۸. اگر فرد مقابل شما مرتکب اشتباهی در محاسبات شده است. او را به

کلک زدن متهم نکنید.

۹. توافق باید به تدریج حاصل شود. با تحت فشار قرار دادن طرف مقابل برای دستیابی به توافق سریع، خودتان متضرر خواهید شد.

۱۰. به طرف مقابل خود اجازه دهید؛ تلاشش را برای ترغیب کردن شما به انجام کاری بکند. در این صورت مجبور به ارائه امتیازات بیشتری به شما خواهد شد.

۱۱. به یاد داشته باشید شما هرگز نمی‌توانید تمام امتیازات مورد توقع خود را از یک مذاکره به دست آورید. همین موضوع است که اهمیت مذاکره را دو چندان می‌کند. توجه به این مطلب می‌تواند به حفظ روحیه شما در ادامه مذاکره کمک کند و بتوانید با حفظ اخلاق امتیازات بیشتری را در طول زمان به دست آورید.

ردیف	اصول و فنون مذاکره
۱	مذاکره یک فن است. زیرا اصل اساسی آن بر چانه‌زنی میان افراد استوار است.
۲	سعی کنید محل مذاکره را در محیط فعالیت خودتان قرار دهید.
۳	محل مذاکره را محلی مناسب، به دور از شلوغی و نورگیر برای این کار انتخاب نمایید.
۴	اگر طرف مقابل شما یک تیم است کاری کنید اعضای آن متفرق از یکدیگر بنشینند.
۵	اجازه دهید صحبت را طرف مقابل شروع کند چون امتیازات شما را ارائه خواهد کرد.
۶	ضعف اطلاعاتی نداشته باشید. در میانه بحث حتی به دنبال اطلاعات ضروری نیز نگردید.
۷	استفاده از وعده اطمینان شما را در موضع ضعف قرار خواهد داد. از آن پرهیز کنید.
۸	در مواجهه با سخنان فرد دیگر هیجان زده و احساساتی عمل نکنید.
۹	اگر فرد مقابل شما مرتکب اشتباهی در محاسبات شده است. او را به کلک زدن متهم نکنید.
۱۰	توافق باید به تدریج حاصل شود. با فشار قرار دادن طرف مقابل خودتان متضرر می‌شوید.
۱۱	به طرف اجازه دهید؛ تلاشش را جهت دادن امتیازات بیشتری به شما ترغیب کند.
۱۲	شما هرگز نمی‌توانید تمام امتیازات مورد توقع خود را از یک مذاکره به دست آورید.

اقدامات قبل از مذاکره

اقدامات قبل از مذاکره شامل: ۱. شروع مذاکره ۲. اقدامات مذاکره ۳. جلسات مذاکره ۴. طرفین و حوقه‌های مذاکره.

مذاکره‌کنندگان مثل بازیکنان فوتبال هستند که شامل:

۱. دروازه بان ۲. دفاع ۳. حمله می‌باشند.

در فوتبال هر بازیکنی باید سبک بازی خودش را داشته باشد و در مذاکره نیز هر فردی باید اصول مذاکره خودش را براساس همان توانایی انجام دهد. گرچه افراد می‌توانند الگوی فردی را برای مذاکره خود داشته باشند اما نمی‌توانند مثل طرف نقش بازی کنند سعی کنید:

۱. تکنیک‌های خودتان را داشته باشید.

۲. سبک مذاکره خودتان را در حال مذاکره خوب پیدا کنید.

۳. اگر قرار است در مذاکره یک سبک داشته باشید همان را در مذاکرات برای خود انتخاب کنید.

۴. طبق سبک خودتان حرف هایتان را مشخص کنید.

۵. ضعف‌های مذاکره خودتان را شناسایی کنید.

فرق مذاکره با جلسه مذاکره:

۱. مذاکره پیغام‌ها و بررسی‌ها می‌باشد.

۲. جلسه مذاکره برای روزی است که روبروی هم قرار می‌گیرند.

ردیف	اقدامات قبل از مذاکره
۱	قبل از مذاکره: ۱. شروع مذاکره ۲. اقدامات ۳. جلسات ۴. طرفین و حوقه‌ها می‌باشد.
۲	مذاکره‌کنندگان مثل بازیکنان هستند که شامل: ۱. دروازه بان ۲. دفاع ۳. حمله می‌باشند.
۳	در فوتبال هر بازیکنی باید سبک بازی خودش را داشته باشد و در مذاکره نیز این گونه است.
۴	در مذاکره نباید نقش بازی کنید حتماً سبک خودتان را داشته باشید.
۵	در مذاکره تکنیک‌های خودتان را داشته باشید.

ردیف	اقدامات قبل از مذاکره
۶	سبک مذاکره خودتان را در حال مذاکره خوب پیدا کنید.
۷	اگر قرار است در مذاکره یک سبک داشته باشید همان را در مذاکرات خود انتخاب کنید.
۸	طبق سبک خودتان حرف هایتان را مشخص کنید.
۹	ضعف‌های مذاکره خودتان را شناسایی کنید.
۱۰	مذاکره با جلسه مذاکره فرق می‌کند، مذاکره پیغام‌ها و بررسی‌ها می‌باشد.
۱۱	جلسه مذاکره برای روزی است که روبروی هم قرار می‌گیرند.

زبان بدن در مذاکره

اهمیت مذاکرات روزمره ما به ویژه اهمیت مذاکره در محل کار، با توجه به عنوان شغلی ما سبب می‌شود که همواره به دنبال روش تأثیرگذارتری در تحقق مذاکرات باشیم. نمی‌توان اهمیت ابزار مذاکره را در انجام یک مذاکره موفق نادیده گرفت. یکی از این ابزار زبان بدن است.

۱. زبان بدن در مذاکرات به قدری اهمیت دارد که همواره مذاکره رو در رو در زمره بهترین شیوه مذاکره قرار می‌گیرد.

۲. مذاکره نوشتاری یا تلفنی به دلیل عدم انتقال صحیح زبان بدن اغلب دارای ضعف‌هایی است.

حتماً تاکنون برای شما پیش آمده است که پیامی را از فردی خاص دریافت کنید و برداشت ناراحت‌کننده‌ای از آن داشته باشید. اما منظور طرف مقابل شما چیز دیگری باشد. این مثال ساده به خوبی می‌تواند اهمیت فواید زبان بدن را در مذاکرات نشان دهد.

۱. صورت مقابل: با مشاهده صورت طرف مقابل بهتر می‌توان حرف‌های او را راستی آزمایی کرد.

۲. حرکات زبان بدن: باید بدانیم که چه طور از زبان بدن استفاده کنیم.

۳. مفهوم‌های زبان بدن: باید با مفهوم هر یک از حرکات زبان بدن آشنا باشیم.

۴. معیار دروغ و راستی: حرکات معیار خوبی برای سنجش دروغ یا راستی سخنان طرف مقابل هستند.

ردیف	زبان بدن در مذاکره
۱	زبان بدن در مذاکره به قدری اهمیت دارد که همواره رو در رو در بهترین شیوه مذاکره است.
۲	مذاکره نوشتاری یا تلفنی به دلیل عدم انتقال صحیح زبان بدن اغلب دارای ضعف‌هایی است.
۳	صورت مقابل: با مشاهده صورت طرف مقابل بهتر می‌توان حرف‌های او را راستی آزمایی کرد.
۴	حرکات زبان بدن: باید بدانیم که چه طور از زبان بدن استفاده کنیم.
۵	مفهوم‌های زبان بدن: باید با مفهوم هر یک از حرکات زبان بدن آشنا باشیم.
۶	معیار دروغ و راستی: حرکات معیار خوبی برای سنجش دروغ یا راستی سخنان طرف هستند.

الگوهای رفتاری در مدل کوسه ای

الگوهای رفتاری به چهار روش تقسیم می‌شوند:

۱. مدل کوسه ای ۲. مدل کپور ۳. مدل دلفین ۴. مدل روباه.

آدم‌های هستند که سبک حرفشان با دیگران پرخاشگری است و چیزی به جز حمله بلد نیستند.

الگوی رفتاری کوسه‌ها:

بسیاری از کوسه‌ها برای حمله آفریده شده‌اند اما همه آن‌ها حمله نمی‌کنند. در واقع بیشتر کوسه‌ها برای انسان بی‌ضرر هستند مانند کوسه نهنگی و فقط گونه‌های محدودی هستند که تاکنون خطرناک شناخته شده‌اند. کوسه‌ها منافذی کوچک برای جذب سیگنال‌های الکتریکی دارند، که در هنگام حرکت جانوران ایجاد می‌شود. این منافذها مانند یک حس اضافی می‌مانند که به کوسه‌ها در یافتن شکار یاری می‌رساند، حتی اگر شکار در زیر شن‌ها پنهان شده باشد.

ضعف مذاکرات خانم‌ها:

تحقیقات نشان داده است یکی از مهم‌ترین ضعف‌های خانم‌ها این است که باید الگوی رفتاری خودشان را نسبت به مدل صحبت کردن کوسه‌ای قوی کنند.

حریم خانم‌ها:

خانم‌ها به علت اینکه زیاد وارد حریم اجتماعی می‌شوند یاد گرفته‌اند از حریم خودشان دفاع کنند.

مذاکره خانم‌ها و آقایان:

خانم‌ها در مذاکره بسیار آسیب‌پذیر هستند ولی آقایان معمولاً این گونه نیستند.

الگوی کوسه‌ای:

در مذاکره الگوی پرخاشگری را به صورت کنترل شده داشته باشید نباید به صورت عصبی باشد.

مثال: شما به غذا خوری می‌روید و رستوران غذای شما را با تأخیر می‌آورد و احتمال عصبی شدن شما زیاد است در این موقع می‌توانید بدون اینکه عصبانیت خودتان را در پذیرش نشان دهید و بدون اینکه بی‌احترامی کنید و یا با بلند صحبت کردن اعتراض خود را اعلام کنید، به صورت جدی که نشان دهید شما عصبی هستید، تأخیر آوردن غذا را خواستار شوید و چنانچه پذیرش با شما بد صحبت کرد از مدیریت خواستار اشتباه کارشان شوید و چنانچه تعامل صورت نگرفت وارد مذاکره‌ای شوید که از حق خود به صورت جدی و بدون دعوا دفاع کنید.

مذاکره کوسه‌ای:

در مذاکره باید کوسه درونتان را فعال کنید.

در مذاکره کوسه‌ای نباید پرخاشگری با صدای بلند و بی‌ادبی باشد چنانکه خداوند در قرآن می‌فرماید:

«ای اهل ایمان، فوق صوت پیغمبر صدا بلند نکنید و بر او فریاد بر نکشید چنانکه با یکدیگر بلند سخن می‌گویید، اعمال نیکتان در اثر بی‌ادبی محو و باطل می‌شود در حالی که شما فهم نکنید»^(۱).

۱. سوره حجرات، آیه ۲.

ردیف	الگوهای رفتاری در مدل کوسه ای
۱	الگوهای رفتاری شامل: ۱. مدل کوسه ای ۲. مدل کپور ۳. مدل دلفین ۴. مدل روباه می باشد.
۲	مدل کوسه ای: آدم های هستند که سبک حرفشان با دیگران پرخاشگری و حمله است.
۳	کوسه ها در یافتن شکار قوی هستند، حتی اگر شکار در زیر شن ها پنهان شده باشد.
۴	خانم ها باید الگوی رفتاری خودشان را نسبت به مدل صحبت کردن کوسه ای قوی کنند.
۵	خانم ها به علت اینکه وارد حریم اجتماعی می شوند یاد گرفته اند از حریم خود دفاع کنند.
۶	خانم ها در مذاکره بسیار آسیب پذیر هستند ولی آقایان معمولاً این گونه نیستند.
۷	در مذاکره الگوی پرخاشگری را کنترل شده داشته باشید نباید به صورت عصبی باشد.
۸	در مذاکره باید کوسه درونتان را فعال کنید.
۹	در مذاکره کوسه ای نباید پرخاشگری با صدای بلند و بی ادبی باشد.
۱۰	خداوند می فرماید: با یکدیگر بلند سخن نگویند، اعمال نیکتان در اثر بی ادبی باطل می شود.

الگوهای رفتاری در مدل ماهی کپور

آدم های هستند که سبک حرفشان با دیگران ضعیف است و چیزی به جز کوتاه آمدن بلد نیستند.

الگوی رفتاری ماهی کپور:

این ماهی همه چیز خوار بوده و از گیاهان، موجودات ریز بستر آب، کرم ها، سخت پوستان، نوزاد حشرات، لاشه حیوانات، تخم ماهیان و حتی نوزادان خود را مصرف می کنند.

افراد ضعیف در مذاکره:

افراد ضعیف مانند: ماهی کپور هستند با اینکه ماهی بزرگی است ولی راحت شکار می شود.

الگوی کپوری:

آدم های ضعیف در مذاکره مانند: ماهی کپور سریعاً خودشان را می بازند.

شکار ماهی کپور:

ماهی گیران با موتور قایق خود در آبها موج درست می کنند و بعد ماهی کپور فکر می کند به دام افتاده است و به حالت بالا و پایین خود را پرت می کند و خودش را به دام می اندازند.

مذاکره ماهی کپور:

نباید در مذاکره مانند ماهی کپور باشید آدم های که مانند ماهی کپور هستند حق خودشان را با تمنا می گیرند این الگو معمولاً در خانم ها بیشتر است. کسانی که در مذاکره با این افراد رو در رو می شوند توجه داشته باشند این افراد به علت اینکه ضعیف هستند نباید حقشان ضایع شود چرا که ستم کردند به افرادی که توانایی مذاکره ندارند ظلم محسوب می شود، چنانکه خداوند در قرآن می فرماید:

«خداى تو البته در کمینگاه - ستمکاران - است»^(۱)

«اگر از شما در کار دین و پیشرفت اسلام مدد خواستند بر شماست که آنها را یاری کنید مگر آنکه با قومی که با شما عهد و پیمان مسالمت بسته اند به خصومت برخیزند. و خدا به هر چه می کنید بیناست»^(۲)

ردیف	الگوهای رفتاری در مدل ماهی کپور
۱	مدل ماهی کپور: آدم های هستند که سبک حرفشان با دیگران ضعیف است.
۲	آدم های مدل کپوری چیزی جز کوتاه آمدن بلد نیستند.
۳	افراد ضعیف مانند: ماهی کپور هستند با اینکه ماهی بزرگی است ولی راحت شکار می شود.
۴	آدم های ضعیف در مذاکره مانند: ماهی کپور سریعاً خودش را می بازند.
۵	ماهی گیران با روشن کردن موتور قایق باعث می شوند ماهی کپور بترسد و به دام بیفتد.
۶	آدم های که مانند ماهی کپور هستند حق خودشان را با تمنا می گیرند.
۷	الگو ماهی کپور معمولاً در خانم ها بیشتر است.

۱. سوره فجر، آیه ۱۴.

۲. سوره انفال، آیه ۷۲.

ردیف	الگوهای رفتاری در مدل ماهی کپور
۸	در مذاکره با این افراد به علت اینکه ضعیف هستند نباید حقشان ضایع شود.
۹	ستم کردن به افرادی که توانایی مذاکره ندارند ظلم محسوب می‌شود.

الگوهای رفتاری در مدل دلفین

آدم‌های هستند که سبک حرفشان با دیگران قاطع است و چیزی به جز گرفتن حقشان بلد نیستند.

الگوی رفتاری دلفین:

دلفین حیوانی است که مانند: کوسه پرخاشگری نمی‌کند، عصبی نمی‌شود و مانند: ماهی کپور نمی‌گذارد حقش ضایع شود و برای گرفتن حق خود به صورت قاطع ایستادگی می‌کند، خوب گوش می‌دهد آرامش دارد و سطحی‌نگر هم نیست و به حقوق دیگران احترام می‌گذارد.

هوش دلفین:

دلفین‌ها می‌توانند امواج صوتی با بسامدهایی بیشتر از محدوده شنوایی انسان بالغ را بشنوند. این جانوران به بسامدهای پایین کمتر از ۵۰۰ هرتز حساس نیستند ولی تا ۱۰۰ کیلو هرتز را به خوبی تشخیص می‌دهند. آن‌ها توانایی بیشتری از انسان در تشخیص بسامدهای گوناگون و تعیین فاصله‌های زمانی دارند. در میان همه نژادهای دلفین، حس شنوایی در این جانوران برای موقعیت‌یابی صوتی به کار می‌رود. آن‌ها توانایی‌های شگفت‌انگیزی در بهره‌گیری از صداها به منظور شناخت جهان اطرافشان دارند و تولید صداها گوناگون بهشان امکاناتی قوی‌تر از بینایی در ساختن ذهنیتی از جهان پیرامونشان داده است. مغز دلفین‌ها توانایی به یاد سپاری کوتاه مدت و بلند مدت را داراست.

الگوی دلفینی:

آدم‌های قوی و قاطع در مذاکره مانند: دلفین حق خودشان را به صورت قاطع می‌گیرند.

مذاکره دلفینی:

در مذاکره دلفینی خوب گوش دهید با آرامش کامل وارد مذاکره شوید و سطحی نگر هم نباشید و به حقوق دیگران احترام بگذارید. بهترین روش مذاکرات دلفینی می باشد.

در مذاکرات زمانی که حق با شما است ۵۰٪ الگوی دلفینی داشته باشید و ۵۰٪ دیگر هر کدام از الگوها را خواستید داشته باشید. در مذاکره دلفینی می بایست هوش هیجانی را در مقابله با این افراد به کار انداخت و با تعامل و رعایت حقوق طرف مقابل مذاکره را انجام داد، چنانکه خداوند در قرآن می فرماید: «و بندگانش را بگو که همیشه سخن بهتر را بر زبان آرند، که شیطان میان آنان دشمنی و فساد برمی انگیزد، زیرا دشمنی شیطان با آدمیان واضح و آشکار است»^(۱).

آدم‌های بوکر فیس کاملاً بالغ هستند و سلام کردن را سنگین و یا سبک و راحت می گویند.

ردیف	الگوهای رفتاری در مدل دلفین
۱	مدل دلفین: آدم‌های هستند که سبک حرفشان با دیگران قاطع است.
۲	آدم‌های مدل دلفین چیزی به جز گرفتن حقشان بلد نیستند.
۳	دلفین‌ها می‌توانند امواج صوتی با بسامدهایی بیشتر از محدوده شنوایی انسان بالغ را بشنوند.
۴	دلفین‌ها توانایی شگفت‌انگیزی در بهره‌گیری از صداها به منظور شناخت اطرافشان دارند.
۵	مغز دلفین‌ها توانایی به یاد سپاری کوتاه مدت و بلند مدت را داراست.
۶	آدم‌های قوی و قاطع در مذاکره مانند: دلفین حق خودشان را به صورت قاطع می‌گیرند.
۷	در مذاکره دلفینی خوب گوش دهید با آرامش کامل وارد مذاکره شوید و سطحی نگر نباشید.
۸	بهترین روش مذاکرات دلفینی می باشد. به حقوق دیگران احترام بگذارید.

ردیف	الگوهای رفتاری در مدل دلفین
۹	در مذاکره زمانی که حق با شما است ۵۰٪ الگوی دلفینی و ۵۰٪ الگو دیگر داشته باشید.
۱۰	در مذاکره دلفینی هوش هیجانی را در مقابله با افراد به کار بگیرید.
۱۱	در مذاکره دلفینی با تعامل و رعایت حقوق طرف مقابل مذاکره را انجام دهید.
۱۲	خداوند می‌فرماید: همیشه سخن بهتر را بر زبان بگوید.
۱۳	آدم‌های بوکر فیس کاملاً بالغ هستند و سلام کردن را سنگین و یا سبک و راحت می‌گویند.

الگوهای رفتاری در مدل روباه

آدم‌های هستند که سبک حرفشان با دیگران دورویی است و به جز گرفتن منافع خود چیزی بلد نیستند.

الگوی رفتاری روباه:

روباه به ظاهر مخلص است ولی در باطن خشمگین است و مستقیم وارد چالش نمی‌شود.

روباه‌ها به‌طور گروهی زیست نمی‌کنند. اکثر گونه‌ها معمولاً در گروه‌های کوچک خانوادگی زندگی می‌کنند و برخی گونه‌ها مانند روباه قطبی به صورت انفرادی زندگی می‌کنند.

روباه‌ها موجوداتی همه چیز خوار هستند آنها از انواع حشرات، خزندگان، پستانداران کوچک و قسمت‌های مختلف گیاهان را مصرف می‌کنند. بیشتر روباه‌ها تنوع غذایی بالایی دارند اما بعضی گونه‌ها مانند روباه خرچنگ‌خوار از منابع غذایی محدودتری تغذیه می‌کنند. روباه‌ها روزانه در حدود یک کیلوگرم گوشت می‌خورند و باقیمانده غذای خود را برای استفاده در وعده‌های بعدی در زیر زمین، زیر برف و لابلای برگ‌ها و گیاهان مخفی می‌کنند.

الگوی روباهی:

آدم‌های دو رو در مذاکره مانند: روباه فقط دنبال منافع خود هستند و وجود مشکلی را تایید نمی‌کنند و با کنایه زدن و غر زدن کار خود را پیش می‌برند.

مذاکره روباهی:

در مذاکره روباهی توجّه به افرادی که در مذاکره دم دم می مزاج هستند و هر بار با یک گروه خود را نشان می دهند و حرف همه افراد را تأیید می کنند، همانند آنها نباشید این افراد به ظاهر نشان می دهند با شما هستند ولی در باطن فکر و ذهنشان روباه صفتی است و به حقوق دیگران احترام نمی گذارند، بدترین روش مذاکرات روباهی است. در مذاکره روباهی با افرادی که این نوع الگوی رفتاری را دارند با احتیاط مذاکره کنید و به حرف های که می زنند اطمینان نکنید تا دچار فریب و مکر آنان نشوید، چنانکه خداوند در قرآن می فرماید:

«یهود با خدا مکر کردند و خدا هم در مقابل با آنها مکر کرد، و خدا از همه بهتر تواند مکر کرد»^(۱)

ردیف	الگوهای رفتاری در مدل روباه
۱	مدل روباه: آدم های هستند که سبک حرفشان با دیگران دو رویی است.
۲	آدم های مدل روباه چیزی به جز گرفتن منافع خود بلد نیستند.
۳	روباه به ظاهر مخلص است ولی در باطن خشمگین است و مستقیم وارد چالش نمی شود.
۴	روباه ها به طور گروهی زیست نمی کنند. اکثر در گروه های کوچک خانوادگی زندگی می کنند.
۵	برخی گونه ها مانند: روباه قطبی به صورت انفرادی زندگی می کنند.
۶	روباه ها روزانه یک کیلوگرم گوشت می خورند و باقیمانده غذای خود را مخفی می کنند.
۷	آدم های دو رو در مذاکره مانند: روباه فقط دنبال منافع خود هستند.
۸	آدم های مدل روباه وجود مشکل را تأیید نمی کنند و با کنایه و عُرکار خود را پیش می برند.
۹	در مذاکره روباهی افرادی که دم دم می مزاج هستند هواس خود را جمع کنید.
۱۰	در مذاکره روباهی توجّه به افرادی که هر بار با یک گروه خود را نشان می دهند داشته باشید.
۱۱	در مذاکره روباهی توجّه به افرادی که حرف همه افراد را تایید می کنند داشته باشید.

ردیف	الگوهای رفتاری در مدل روباه
۱۲	افراد روباه به ظاهر نشان می‌دهند با شما هستند ولی در باطن ذهنشان روباه صفتی است.
۱۳	افراد در مذاکره روباهی به حقوق دیگران احترام نمی‌گذارند.
۱۴	در مذاکره روباهی با افرادی که این الگو را دارند با احتیاط مذاکره کنید.
۱۵	در مذاکره روباهی به حرف‌های که می‌زنند اطمینان نکنید تا دچار فریب و مکر آنان نشوید.
۱۶	خداوند می‌فرماید: یهودیان با خدا مکر کردند و خدا هم در مقابل با آنها مکر کرد.
۱۷	خداوند می‌فرماید: خدا از همه بهتر تواند مکر کرد.

مذاکره برد باخت

هر مذاکره‌ای به تکنیک خاص خود نیازمند است. اهمیت به مذاکره و انواع آن سبب می‌شود، از روش مخصوص همان مذاکره استفاده شود. و هدف از مذاکره دستیابی به اهداف خاص است. شناخت مذاکره کمک می‌کند تا روش درست را برای انجام آن انتخاب کنید، یکی از روش‌ها، مذاکره برد باخت است که شامل:

۱. کمترین خواسته طرف:

برای انجام یک مذاکره برد باخت باید روی کمترین خواسته‌های طرف مقابل تمرکز کنید.

۲. قانع کردن طرف مقابل به کم:

سعی کنید طرف مقابل خود را به کم قانع کنید تا بتوانید مذاکره را ببرید.

استراتژی مذاکرات برد باخت:

۱. استراتژی رقابتی است.
۲. عموماً ریشه فرهنگی در افراد دارد.
۳. تعارض در اهداف و خواسته‌ها وجود دارد.
۴. در این مذاکرات کیک مذاکره کوچک می‌شود.
۵. معمولاً سبک مذاکره ارگان‌های دولتی این گونه است.
۶. اطلاعات به سختی، ناقص و گاهی اشتباه رد و بدل می‌شود.

ردیف	مذاکره برد باخت
۱	برای انجام یک مذاکره برد باخت باید روی کمترین خواسته‌های طرف مقابل تمرکز کنید.
۲	سعی کنید طرف مقابل خود را به کم قانع کنید تا بتوانید مذاکره را ببرید.
۳	در مذاکرات برد باخت استراتژی رقابتی است.
۴	در مذاکرات برد باخت عموماً ریشه فرهنگی در افراد دارد.
۵	در مذاکرات برد باخت تعارض در اهداف و خواسته‌ها وجود دارد.
۶	در مذاکرات برد باخت کیک مذاکره کوچک می‌شود.
۷	معمولاً سبک مذاکره ارگان‌های دولتی استراتژی مذاکرات برد باخت است.
۸	در مذاکرات برد باخت اطلاعات به سختی، ناقص و گاهی اشتباه رد و بدل می‌شود.

مذاکرات باخت برد

یکی دیگر از روش‌های مذاکره باخت برد است، مذاکرات باخت برد استراتژی تابعیت و تسلیم است.

۱. در مذاکرات باخت برد باید پذیرفت که طرف مقابل به خواسته‌های خود برسد بدون آنکه برآورده شدن خواسته‌ها غیر منطقی و یا اشتباه باشد.
۲. مذاکره باخت برد برای زمانی است که حفظ روابط در بلند مدت بیشتر از کسب منافع کوتاه مدت ارزش دارد.
۳. ممکن است این باخت خود امتیازی برای کسب امتیاز بزرگتر در جلسه دیگر باشد.
۴. در بازارهای انحصاری خریداران از پیش بازنده‌اند.
۵. آدم‌های که استراتژی باخت برد را پیدا می‌کنند درک درستی از مذاکره را دارند. مثال: ممکن است شما با شرکتی قراردادی بنویسید که حاضر باشد از سود و منافع به شما ۲۰٪ سود بدهد در حالی که شما به ۱۰٪ هم راضی باشید ولی شرکت به خاطر منافعی که ممکن است در آینده از شما داشته باشد و برای حفظ ارتباط بلند مدت حاضر به دادن این سود می‌باشد.

نکته: در معامله اول ایجاد ارتباط برقرار شدن مهم است نه سود بردن.
۶. تفکر افراد مذاکره‌کننده در باخت برد برای ارتباط برقرار کردن در آینده است.
نکته: برای ارتباط خود هزینه کنید، عمر و وقت شما در شماره تلفن‌ها است.

ردیف	مذاکره باخت برد
۱	مذاکرات باخت برد استراتژی تابعیت و تسلیم است.
۲	در مذاکره برد باخت می‌پذیریم که طرف مقابل به خواسته‌های خود برسد.
۳	در مذاکره برد باخت می‌پذیریم که خواسته‌های طرف مقابل را غیر منطقی و یا اشتباه نگویم.
۴	مذاکره برد باخت برای زمانی است که حفظ روابط در بلندمدت بیشتر از منافع ارزش دارد.
۵	ممکن است این باخت خود امتیازی برای کسب امتیاز بزرگتر در جلسه دیگر باشد.
۶	در بازارهای انحصاری خریداران از پیش بازنده‌اند.
۷	آدم‌های که استراتژی باخت برد را پیدا می‌کنند درک درستی از مذاکره را دارند.
۸	تفکر افراد مذاکره‌کننده در باخت برد برای ارتباط برقرار کردن در آینده است.
۹	برای ارتباط خود هزینه کنید، عمر و وقت شما در شماره تلفن‌ها است.
۱۰	در معامله اول ایجاد ارتباط برقرار شدن مهم است نه سود بردن.

مذاکره برد برد

یکی از روش‌های مذاکره برد برد است که شامل:

۱. مذاکره برد برد استراتژی برای تحقق یک هدف مشترک و دوستانه است.
۲. وقتی می‌خواهید شراکتی را شروع کنید قصد دارید که همه چیز بین دو نفر عادلانه تقسیم شود.

مثال: شما با مشارکت شریکتان یک سکه طلا می‌خرید و آن را با قیمت بالاتر می‌فروشید. تلاش برای تقسیم عادلانه سود حاصل از آن یک مذاکره برد برد است.
۳. مذاکره برنده برنده به حالتی گفته می‌شود که برای هیچ یک از طرفین حالتی بهتر از آن وجود نداشته باشد.