نكات مديريتي
**اصول مذاكرات خوب، اصولي يا حرفه‌اي**

1- روابط انساني ايجاد كنيد
مذاكرات مبتني‌بر موضع‌گيري به دليل از بين بردن روابط انساني، موجب قفل شدن مسير مذاكرات مي‌شود.

|  |
| --- |
|  |

به اين رو رعايت اصولي كه به ايجاد روابط انساني كمك مي‌كند، در رسيدن به تعامل دو طرفه بسيار حائز اهميت است. اگر قبول داشته باشيم كه طرفين مذاكره براي پيدا كردن راه‌حل يك مساله با هم مذاكره مي‌كنند و اگر بپذيريم كه در روابط غيرانساني توانايي طرفين براي ارائه راه‌حل به طرز قابل‌ملاحظه‌اي كاهش پيدا مي‌كند، به ضرورت ايجاد روابط انساني براي افزايش قابليت طرفين براي ارائه راه‌حل مسائل پي مي‌بريم. در اينجا بايد به اين نكته دقت كرد كه مقصود از روابط انساني، روابط صميمانه خارج از عرف تجاري و اخلاقي نيست. از اين رو در اينجا بايد تاكيد كرد كه هيچ مذاكره‌كننده حرفه‌اي به خود اجازه نمي‌دهد از طريق ايجاد روابط خارج از قواعد تجاري يا اخلاقي به هدف‌هاي خود برسد. در ضمن بايد اشاره كرد كه هر مذاكره‌كننده‌اي وراي جنسيت خود مذاكره مي‌كند و هيچ مذاكره‌كننده‌اي حق ندارد از جنسيت خود براي پيشبرد هدف‌هاي تجاري استفاده كند؛ بنابراين شخصيت مذاكره‌كنندگان بايد به گونه‌اي قوي باشد كه طرف مقابل احساس كند جداي از جنسيت، با يك فرد حرفه‌اي مذاكره مي‌كند. مواردي كه براي ايجاد روابط انساني موثر هستند، به شرح زير تشريح مي‌شوند:

1-1 به صورت نبض‌دار سخن بگوييم
اين نوع سخن گفتن كه به سخن گفتن سينوسي نيز معروف است، با تغيير لحن و تن صدا و بالا و پايين آوردن آن، موجب انتقال انرژي و جلب توجه دائمي فرد به ما مي‌شود. از طريق گفتار سينوسي، توجه فرد به گفتار ما متمركز و از پراكنده شدن حواس وي جلوگيري مي‌شود. البته بايد دانست سينوسي صحبت كردن در هنگام تالم يا ناراحتي جايز نيست؛ زيرا در جايي كه فرد احساس مي‌كند بايد دلداري داده شود، نبايد شائبه شادي يا خوشحال بودن را در وي ايجاد كرد. به اين رو صحبت سينوسي در تمامي موارد محتمل زندگي، به غير از وقايع دردناك، كاربرد دارد. در مذاكرات، گفتار سينوسي به انتقال انرژي، ايجاد رابطه انساني و پايدار ماندن آن كمك مي‌كند. شايسته است در مذاكرات، به‌خصوص در مواقعي كه مي‌خواهيم توافق طرف را به سمت خودمان جلب كنيم، به صورت سينوسي صحبت كنيم.
2-1- به طرف مقابل اطلاعات مثبت بدهيم
منظور از دادن اطلاعات مثبت اين است كه با بيان ويژگي‌ها و خصلت‌هاي مثبت كالا يا محصول يا سازمان خودمان، سعي كنيم طرف مقابل را به سمت تصميم‌گيري خودمان هدايت كنيم؛ به عبارت ديگر بايد وي را به سمت هدف‌هاي خودمان هل بدهيم و او را به حال خودش نگه نداريم. در بسياري مواقع يك معرفي مناسب و به‌جا از توانمندي‌ها و مزيت‌هاي موجود، باعث مي‌شود طرف مقابل خيلي زودتر از حد معمول با ما توافق كند. بيان با آب‌و‌تاب و هنرمندانه، مي‌تواند براي طرف مقابل اين ديدگاه را ايجاد كند كه فرصت بسيار خوبي به وي پيشنهاد شده است و نبايد اين فرصت را به سادگي از دست بدهد. وقتي به طرف مقابل اطلاعات مثبت مي‌دهيم، بايد مراقب باشيم كه اسرار و اطلاعات غيرضروري براي وي فاش نشود؛ چون همين اطلاعات اضافي بعدها موجب گير افتادن و به دردسر افتادن خود مذاكره‌كننده مي‌شود. در هنگام دادن اطلاعات مثبت، گاهي اوقات مبالغه زيبا نه تنها مذموم نيست، بلكه بسيار زيبا و تاثيرگذار است. البته مبالغه نبايد آنقد زياد باشد كه شائبه پز دادن يا وعده تو خالي يا دروغگويي را ايجاد كند؛ بنابراين پيدا كردن حد وسط اين دو، بر عهده مذاكره‌كننده بوده و پيدا كردن نقطه عطف آن، نشان از حرفه‌اي بودن مذاكره‌كننده است.
3-1 هيچ گاه به طرف مقابل وعده توخالي ندهيد
همان گونه كه در مورد قبلي ذكر شد، مبالغه زيبا نبايد به مرز وعده تو خالي برسد. همچنان كه مي‌دانيم يكي از عواملي كه انتظارت طرف را در مورد ما شكل مي‌دهد يا كم و زياد مي‌كند، وعده‌‌هاي ما است.
بديهي است براي جذب وي بايد از وعده استفاده كرد، ولي اگر ارائه وعده بدون عملكرد همراه باشد، طرف مقابل با انتظارات افزايش‌يافته ارضا نشده روبه‌رو مي‌شود و اين موضوع به شدت موجب نارضايتي وي خواهد شد. از اين رو در مذاكرات توصيه مي‌شود فقط در محدوده‌اي وعده بدهيد كه قادر به اجراي آن باشيد. اگر طرف مقابل به هر دليل ممكن انتظارات خاصي از مذاكره با شما دارد، با ارائه دليل و مستندات سعي كنيد ميزان انتظارات وي را پايين بياوريد و تعديل كنيد. به هر حال به خاطر داشته باشيد اغلب مردم موقعي راضي‌تر هستند كه تمامي انتظارات آنها، هر چند كم، برآورده شده باشد. بايد دانست عدم‌اجراي وعده‌هاي داده شده يا به عبارتي ديگر دادن وعده‌هاي توخالي، به شدت روي روابط في‌مابين سايه مي‌اندازد و آن را تحت‌تاثير قرار مي‌دهد.
4-1. در صورت عدم موافقت با صحبت طرف مقابل، واكنش و عكس‌العمل فوري نشان ندهيد
در بسياري مواقع، صحبت‌هاي مقابل فقط به دليل درك واكنش شما و پيدا كردن حدود پذيرش يا عدم پذيرش شما است. از اين رو پس از فهميدن حدود پذيرش يا عدم پذيرش مي‌تواند فشارش را بر روي يك نقطه خاص كه وي را به هدف مي‌رساند، كم يا زياد كند. علاوه بر مورد فوق، واكنش سريع در اكثر موارد بر ضعف و عدم صبر و عجول بودن دلالت مي‌كند. بديهي است در اين گونه موارد نبايد برگ برنده را در اختيار طرف مقابل قرار داد. از سوي ديگر امكان دارد طرف مقابل براي گفته‌هاي خود دلايل و منطقي برتر داشته باشد. به اين رو واكنش منفي فوري مي‌تواند ما را از يك مطلب منطقي و درست دور نگه دارد كه اين مطلب نيز به نوبه خود به معناي از دست دادن فرصت پيشرفت است.
5-1. هنگام مذاكره، به زباني كه مسلط نيستيد به هيچ وجه صحبت نكنيد
زبان رسمي مذاكره در ايران، فارسي و در بسياري كشورهاي خارجي، انگليسي است. از اين رو، در هنگام برخورد با ملت‌ها يا كشورهاي مختلف سعي كنيد از زبان رسمي استفاده كنيد. اين توصيه دو دليل دارد؛ يكي اينكه در صورت عدم تسلط به زبان طرف مقابل امكان دارد جمله يا عبارتي گفته شود كه همان بار معنايي مورد نظر ما را نداشته باشد و موجبات سوءتفاهم يا كژفهمي طرف مقابل را فراهم آورد. نكته ديگر اينكه شخص مقابل مي‌تواند به دليل تسلط بر زبان خودش، ماهيت برخي از عبارات و مفاهيم را به نفع خود تغيير دهد و موجبات از دست رفتن امتياز را براي ما فراهم كند.
منبع: اصول، فنون و هنر مذاكره؛ نويسنده: محمدحسين غوثي و پرويز درگي؛انتشارات بازاريابي