

الحمد لله
والصلاة والسلام
على محمد وآله

مذاکرات برد - برد

(توسعه طرز فکر، مهارت و رفتار)

نویسنده: دیوید گلازیچ

ترجمه: محدثه رضایی و بهرام نیری

باهمکاری: محمدصادقی و سعید ابراهیم پور و حسین صمدی



سرشناسه	گلدویچ، دیوید، ۱۹۵۹ - ج. Goldhrich, David
عنوان و نام پدیدآور	مذاکرات برد- برد: (توسعه طرز فکر، مهارت و رفتار) نویسنده دیوید گلدویچ؛ ترجمه محدثه رضایی و بهرام نیازی، با همکاری محمد صادقی و سعید ابراهیم پور و حسین صمدی.
مشخصات نشر	تهران: دایره دانش، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۲۱۲ ص.
شابک	۹۷۸۶۰۰۷۱۱۱۳۸۳ : ریل : ۱۵۰۰۰۰
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	عنوان اصلی: Win-Win negotiation: developing the mindset, skills and behaviours. این کتاب فیلا تحت عنوان "مذاکره برد- برد: تفریح فرآیند عملی دستیابی طرفین به برد در مذاکره" با ترجمه صالح سپهری در توسط انتشارات دیپای اقتصاد منتشر شده است. مذاکره برد- برد: تفریح فرآیند عملی دستیابی طرفین به برد در مذاکره. مذاکره رضایی، محدثه، ۱۳۷۲ - مترجم نیازی، بهرام، ۱۳۷۲ - مترجم صادقی، محمد [مترجم] ابراهیم پور، سعید [مترجم] صمدی، حسین، مترجم ۶۲۷BF ۸-۴۱۳۹۴ ۲/۱۵۸ ۴۱۱۷۹۷۵
عنوان دیگر	
موضوع	
شناسه افزوده	
شناسه افزوده	
شناسه افزوده	
شناسه افزوده	
رده بندی کنگره	
رده بندی دیویی	
شماره کتابشناسی ملی	

مذاکرات برد - برد (توسعه طرز فکر، مهارت و رفتار)



نویسنده	دیوید گلدویچ
ترجمه	محدثه رضایی و بهرام نیازی
با همکاری	محمد صادقی، سعید ابراهیم پور و حسین صمدی
مدیر نشر	حامد جمال
صفحه آرای	هانی توانایان فر
نوبت چاپ	اول - ۱۳۹۵
تیراژ	۵۰۰
چاپ و صحافی	مارال
قیمت	۱۵۰۰۰۰ ریال
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۱۱۱-۳۸-۳

دفتر فروش: تهران- خیابان انقلاب- رویروی تربیت بدنی دانشگاه تهران- جنب بانک صادرات- کتابفروشی محسن
تلفن: ۶۶۴۹۲۶۶۲ - ۰۹۱۲۳۷۷۶۸۸۰

کلیه حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است: مطابق با قانون حقوق مولفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸ محفوظ و متعلق به انتشارات دایره دانش می باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کمی برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه کتبی از ناشر ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

پیش گفتار:

به خاطر انتخاب کتاب مذاکرات برد - برد به شما تبریک می‌گوییم. من خیلی مفتخرم که این کتاب شامل سری مهارت‌های یادگیری راه‌حل‌های مرقیت است.

این مجموعه‌ها شامل چند کتاب کوتاه عملی در طیف وسیعی از موضوعات که به شما کمک خواهند کرد مهارت‌های خود را افزایش داده و موفقیت خود را در محیط کار و در زندگی شخصی خود بالا ببرید. این مجموعه مهارت‌های موفق در اصل برای پاسخ‌گویی به نیازهای شرکت‌کنندگان در دوره درگاه عمومی آموزش راه‌حل‌ها ایجاد شده بود. بعد از حضور در کارگاه‌های ما، بسیاری از شرکت‌کنندگان تمایل واقعی برای ادامه یادگیری برای پیدا کردن اطلاعات بیشتر در مورد موضوع برای بالا بردن یادگیری برای پیدا کردن اطلاعات بیشتر در مورد موضوع برای بالا بردن سطح اطلاعات نشان داده.

آنها تشنه بودند

من در سال ۲۰۰۷ تنها امیدوار بودم که دوره‌های تحریک راه‌حل‌های ST را بنیان‌گذاری کنم. با کتاب‌های موفقیت، با تجارت و انصاف میان ما تعداد بیشتری از مردم می‌توانند ببرند.

من به‌عنوان تدوینگر این مجموعه، با کار کردن با نویسندگان لذت بردم از اینکه مطمئن شدم که کتاب‌ها برای خواندن آسان، بسیار کاربردی با متن ساده و به زبان ساده نوشته شده بود.

هر کتابی با لوازم ضروری و راه‌حل‌هایی دسته‌بندی شده که به شما کمک

خواهد کرد که شما مؤثر و موفق تر خواهید بود.

ما تصاویری را در کل کتاب گنجانده ایم که بعضی از نکات مهم و کلیدی را تقویت می کنند. چون من معتقدم ما با اضافه کردن مقداری مطلب سرگرم کننده و طنز بیشتر یاد می گیریم.

ه چنین شما بعضی از ویژگی های کلیدی و مهم را که نکات و مهم و بر بسته یادگیری هستند یاد می گیرید:

افسانه منجر کننده myth Buster

در این قسمت شما حمله ای را که درست نیست با نکاتی در مورد حقایق درست در مورد موضوع خواهید دید.

حقیقت سریع Fact fact

نکته هایی مفید از اطلاعات و نکات ویژه برای یادآوری

لحظه آهان Aha! Moment

این لحظه یک لامپ روشن است. وقتی به یک نکته توجه کنیم قادر به نتیجه گیری از بحث خواهیم بود. لحظه آهان خود را فراموش نکنید. وقتی شما به بینش بیشتری خواهید رسید که نکات مهم را روشن و مشخص کنید.

این را امتحان کن Try this

در این قسمت شما پیشنهاداتی را می یابید که می توانند در خانه یا محل کاری که نکته مهم و ویژه را در عمل انجام دهید.

منطقه خطر danger zone

در این قسمت شما بعضی کلمات هشداردهنده را مثل بعضی از کارهایی که برای دوری یا اقدامات احتیاطی انجام می دهید یاد می گیرید.

نکات ستاره‌دار: star tips

در پایان هر بخش شما فهرستی از نکات ستاره‌دار یاد می‌گیرید. با داشتن این کتاب شما تمایل بیشتری برای یادگیری بیشتر نشان خواهید داد. توصیه‌های مطمئن و قابل‌اعتماد و راهنمایی‌هایی عملی که در این کتاب جمع‌آوری شده به شما نشان خواهد داد که شما می‌توانید از یک مذاکره‌کننده خوب به مذاکره‌کننده برتر تبدیل شوید.

موفق باشید

شرلی تیلور

ویرایشگر مجموعه

به‌عنوان مترجمین این اثر لازم میدانیم از زحمات دوستان عزیز محمدصادقی و سعید ابراهیم‌پور و حسین صمدی که ما را در ترجمه و ویراست این اثر یاری کردند تشکر کنیم. پل ارتباطی بین خواننده و مترجمین ایمیل زیر هست.

m.b.winwin2016@gmail.com

فهرست مطالب

ج	مذاکرات برد - برد	
ه	پیش گفتار:	
ه	آن‌ها تشنه بودند	
ف	مقدمه	
ف	منحربه فرد بی نظیر، استثنایی	
ق	خودتان را ارزیابی کنید:	
ش	شما چه کردید؟	
۱	۱- تنظیم صحنه	
۳	تکنیک‌های مذاکره چیست؟	
۵	چرا مذاکره می‌کنیم؟	
۶	نتایج ممکن	
۸	چرا شما نیاز دارد به یک مذاکره برد - برد؟	
۱۰	پروسه مذاکره	
۱۰	چند مذاکره در جنگ	
۱۴	معامله کردن یا چانه زدن	
۱۵	زمان‌بندی مسائل و مباحث	
۱۷	جایگاه و محل استقرار	
۱۸	محل استقرار:	
۲۲	نکات مهم در مورد فضا سازی مذاکره	
۲۵	۲- طرز فکر دوسر پیروزی	
۲۷	پنج شیوه یا روش مذاکره	
۲۸	اجتناب یا پرهیز کردن	
۲۸	انطباق پذیر	
۲۹	مصالحه کردن	

- همکاری ۳۰
- مذاکره کنندگان انطباق پذیر و پرهیزگر ۳۰
- مذاکره کنندگان رقابتی ۳۰
- مذکره کنندگان سازشی ۳۱
- همون طور که احتمالا شما تا الان نتیجه گرفتید: ۳۲
- چه زمانی از هر کدام از این روش ها استفاده کنیم ۳۲
- روش پرهیزی یا اجتنابی ۳۳
- روش انجمن ۳۳
- روش رقابت ۳۴
- روش مصالحه سازشی ۳۴
- شیوه ی همکاری و مسالمت ۳۵
- نقض شیوه ی سازشی ۳۵
- نگرش کلید پیروزی ۳۷
- پنج مشخصه مذاکره کنندگان در ۳۹
- پرسش گری ۳۹
- ایجاد تفاهم یا توافق ۴۰
- توضیح دادن فهم و ادراک: ۴۱
- به طور مؤثر و کاری گوش کنید: ۴۳
- تلقین ۴۶
- سنجیدن و شرح دادن ۴۸
- فکر خلاق داشته باشید ۴۹
- علائق بشناسیم ۴۹
- شناسایی پول ۵۰
- تشخیص دادن الگوها ۵۰
- نکات مهم برای توسعه دادن ساختار فکری فرد برای یک مذاکره دو سر برد: ۵۲
- ۳- تاکتیک های مذاکره و ضد تاکتیک های مذاکره ۵۳
- چرا ما به تاکتیک ها نیاز داریم؟ ۵۶

۵۸	 نخستین پیشنهادها و پیشنهادهای معکوس
۵۹	 چه کسی اول می‌شود؟
	نگرش ۱: به سایرین اجازه بدهید که پیشنهاد ابتدایی را تا هر وقت که امکان
۵۹	 دارد خلق کنند
۶۱	 نگرش ۲: خودتان پیشنهاد ابتدایی را مطرح سازید
۶۱	 سایر نکات در مورد پیشنهاد و ضد پیشنهاد:
۶۲	 هدف (اصل) مهم:
۶۴	 سایقه:
۶۵	 یک مضا، یا، قه شینی:
۶۵	 بی میلی
۶۶	 فشار آوردن:
۶۷	 آدم خوب/آدم بد:
۶۹	 رقابت
۷۰	 محدودیت در اختیارات
۷۱	 سکوت
۷۲	 بسته ویژه
۷۴	 چند نکته کلیدی برای استفاده از تاکتیک‌ها و سدهای یک‌ها:
۷۷	 ۴- خواسته‌ها، منافع، منابع، و داشته‌ها، و گزینه‌ها
۷۹	 خواسته‌ها در مقابل منافع
۸۲	 شناختن علایق یا منافع:
۸۵	 اولویت‌بندی کردن منافع:
۸۶	 به اشتراک‌گذاری اطلاعات درباره منافع:
۸۷	 منابع و داشته‌ها
۸۹	 ما همیشه یک چیز را نمی‌خواهیم
۹۰	 ساخت ارزش از تفاوت‌ها
۹۲	 درک
۹۳	 ریسک و خطر

- گزینه‌ها: ۹۴
- یک راه حل برای پازل مذاکره: ۹۴
- سه گزینه مورد علاقه ما: ۹۵
- نکات ستاره‌دار برای درک موقعیت و مواضع، ارزش و گزینه‌ها: ۹۹
- ۵- توسعه و یا استفاده از طرح B ۱۰۱
- همیشه یک طرح B داری ۱۰۳
- قوت یک طرح B قوی ۱۰۶
- نقشه B یک BENCH MARK (معیار) ۱۰۷
- نقشه B باید منع‌بینانه باشد ۱۰۸
- خطر در خط B ۱۰۹
- توسعه‌ی طرح B ۱۱۰
- طرح B آن‌ها چه چیز است ۱۱۱
- تقلیل یافتن طرح B آن‌ها ۱۱۱
- دور زدن مذاکرات ۱۱۳
- پیشنهاداتی درخشان برای توسعه و استفاده‌ی شما از طرح B تان: ۱۱۴
- ۶- قدرت مذاکره کردن ۱۱۷
- قدرت مشروع ۱۱۹
- تخصص: ۱۲۱
- اطلاعات: ۱۲۲
- پاداش‌ها و مجازات ۱۲۵
- نقشه B شما ۱۲۵
- سابقه: ۱۲۵
- تعهد کاری ۱۲۶
- سرمایه‌گذاری ۱۲۷
- متقاعد کردن: ۱۳۰
۱. قابل قبول بودن: ۱۳۰
۲. استدلال: ۱۳۰

۱۳۱	۳. احساس شوری.....
۱۳۱	مهارت‌های افراد.....
۱۳۱	نکات ستاره‌دار برای استفاده از قدرت مذاکره‌تان.....
۱۳۳	۷- ارتباطات و مسائل مربوط به رابطه.....
۱۳۵	اهمیت حفظ روابط.....
۱۳۶	نجره فرصت.....
۱۳۶	عادلانه است، این‌طور نیست؟.....
۱۳۸	این حرکت.....
۱۳۹	استفاده از اعتماد با اعتماد به نفس.....
۱۳۹	داشتن یک خط باز آماده.....
۱۳۹	حرفه‌ای بودن.....
۱۴۰	اثر هاله.....
۱۴۲	ارتباط واضح و روشن برقرار کنید.....
۱۴۳	ادای احترام.....
۱۴۴	ایجاد رابطه (تفاهم).....
۱۴۵	انتقال فکر.....
۱۴۵	سؤال بپرسید.....
۱۴۵	گوش دادن.....
۱۴۶	توجه به ارتباطات شفاهی (غیرکلامی).....
۱۴۷	مسائل اساسی و شخصیتی:.....
۱۴۷	مسائل اساسی و شخصیتی را از هم جدا کنید:.....
۱۴۸	به خواسته‌ها نه بگویید نه به شخص:.....
۱۴۸	دلیل بگید نه عذر و بهانه:.....
۱۴۹	توسعه اعتماد:.....
۱۵۱	تبادل اطلاعات.....
۱۵۳	نکات کلیدی برای بهبود ارتباطات و روابط.....

۱۵۵	۸- احساسات در مذاکرات
۱۵۷	قوانین احساس در مذاکرات
۱۵۸	زبان احساسات
۱۶۱	احساسات عادی در مذاکرات
۱۶۱	خشم
۱۶۵	ترس
۱۶۵	ترس از ناشناخته‌ها
۱۶۵	ترس از ضرر
۱۶۶	ترس از شکست
۱۶۷	ترس از طرد شدن
۱۶۸	مدیریت انتظارات شادمان داشتن آن‌ها
۱۷۱	تعصبات
۱۷۲	نکات ستاره‌دار برای مدیریت احساسات در مذاکره
۱۷۳	۹- بسته ویژه: پیاده‌سازی و خنثی‌سازی پسا مذاکره
۱۷۵	پیش‌نویس تفاهم‌نامه و موافقت‌نامه
۱۷۹	اندک‌اندک خوراندن
۱۸۱	پسا توافق
۱۸۷	میانجیگری
۱۸۷	داوری (حکمیت)
۱۸۸	نکات ستاره‌دار، در بسته بندی مذاکرات
۱۹۱	نکات بیشتر در مورد دانش مذاکره
۱۹۳	قالب مطالب:
۱۹۷	شما تنها با او مذاکره نمی‌کنید
۱۹۸	مذاکره از طریق تلفن یا ایمیل
۱۹۹	چند مزایای دیگر برای مذاکرات تلفنی وجود دارد:
۲۰۰	امتیازات
۲۰۱	اولتیماتوم

- ۲۰۳.....چه کار کنیم اگر طرف مقابل ما یک التیماتوم به ما ارائه داد؟
- ۲۰۴.....سروکار داشتن با یک وضع بحرانی:
- ۲۰۷.....۵ رفتار منفی در مذاکرات:
- ۲۰۸.....حملات شخصی:
- ۲۰۹.....مباحث‌های زیاد:
- ۲۰۹.....الرات بد و بیخود:
- ۲۱۰.....عشما بیش از حد:
- ۲۱۱.....ا دست دادن تمرکز:
- ۲۱۲.....نکات ستاره‌دار در سخنرانی و مهارت‌های مذاکره:

مقدمه:

منحصر به فرد بی نظیر، استثنایی

همه‌ی ما در طول روز مذاکراتی انجام می‌دهیم، هرچند آن را تشخیص ندهیم یا تشخیص ندهیم. تاکنون تعداد خیلی از مردم یاد گرفته‌اند چگونه مذاکره را انجام دهند. آن‌ها معمولاً افرادی هستند که روش کم‌برد قدیمی را به روش برد - برد ترجیح می‌دهند. این روش مذاکره‌ی قدیمی زمانی مفید خواهد بود که ما با فرد مقابل رودررو نشویم. این روش مذاکرات قدیمی به مدت دراز مدت در گذشته‌های قابل قبول خواهد بود زیرا ما امروزه با طرف مقابل مذاکره نمی‌کنیم. رودررو خواهیم شد. افرادی مانند همسر، بچه‌ها، دوستان، همکاران، مشتریان و موکلان. از این منظر برای دستیابی به نتایج موفقیت‌آمیز برای خودمان و حفظ روابط سالم با شریکان مذاکره یادگیری مذاکره‌ی برد - برد ضروری است.

در جهان وابسته به روابط درازمدت و مشارکت کسب‌وکار تنها نتیجه قابل قبول یک نتیجه برد - برد است که به سرعت به دست بیاید.

اگرچه ما بحث‌های زیادی در مورد نتایج برد - برد می‌شنویم، اما این نتیجه حقیقتاً رایج نیست، بیشتر مذاکرات به خاطر بعضی اشتباهات رایج مذاکره و برخی از تصورات غلط نتیجه‌ای نخواهد داشت.

طرز فکر برد - باخت به قدری فراگیر است که برای بسیاری از مردم طبیعی به نظر می‌رسد. در این کتاب، امیدوارم من بتوانم این طرز فکر را تغییر دهم.

مذاکره‌کنندگان برد - برد کسب‌وکار و روابط اجتماعی خود را

ارزش گذاری می کنند آن ها می دانند که برنده شدن آن ها در مذاکرات مهم تر از حفظ روابط نیست

اما این به معنی نادیده گرفتن علایق خودشان نیست؛ مذاکره کنندگان برد برد باور دارند که آن ها می توانند در روابط و مذاکراتشان برنده شوند. مهم تر از آن آن ها همه می دانند، که آن ها به طور مداوم می توانند با استفاده از مجموعه ای از مهارت ها و فنون برد - برد و رشد و پیشرفت به نتیجه برد - برد دست پیدا کنند.

شما نیز می توانید تفکر مذاکره برد - برد را درون خود افزایش داده و مهارت های توافق برد - برد را یاد بگیرید. این حقیقت که شما در حال خواندن آن هستید نشان می دهد که شما علاقه مند به تبدیل شدن به یک مذاکره کننده ی برد - برد هستید. همان طور که شما در حال خواندن این مقاله هستید خواهید فهمید بازی برد - بردی که نیاز دارید سخت نیستند و خواهید فهمید که مذاکره کردن می تواند سرگرم کننده و باارزش باشد. من امیدوارم با خواندن این مقاله مهارت های این کتاب را تمرین کرده و به عنوان یک مذاکره کننده ی برد - برد از آن لذت ببرید.

دبوید گلد ویش

www.readforbeststars.us

www.davidgoldwisch.com