

۱۲۷۲
۹۵/۱۱/۳۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مذاکرہ

جیمز جی. پیترسون

ترجمان

مجتبیٰ علی جدی

سعید سیدی شفیق



سرشناسه

: پاترسون، جیمز جی.

.Patterson, James G

عنوان و نام پدیدآور : مذاکره/ جیمز جی. پیترسون [صحیح: جیمز جی. پاترسون]؛

مترجمان مجتبی طلوعی جدی، سعید سعیدی شفیق؛

ویراستار حسن ساسانی جیرانبلای.

: تهران: بادبادک، ۱۳۹۵.

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری : ۱۰۰ ص.: جدول؛ ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.

شابک : 978-600-5817-51-5

وضعیت فهرست نویسی : فیا

یادداشت : عنوان اصلی: How to become a better negotiator, c1996.

یادداشت : کتاب حاضر نخستین بار در سال ۱۳۷۷ تحت عنوان

"چگونه باید مذاکره کننده خوبی بود" با ترجمه

حمیدرضا اوجاقی توسط انتشارات جاده ابریشم، و سپس

در سالهای مختلف تحت عناوین متفاوت توسط

مترجمان و ناشران مختلف نیز ترجمه و منتشر شده است.

چگونه باید مذاکره کننده خوبی بود.

عنوان بزرگ

موضوع : مذاکرات بازرگانی

موضوع : Negotiation in business

: ۱۳۵۶، مترجم

سعیدی شفیق، پدید، ۱۳۶۲ - مترجم

: ۳۵۸ - پ/۶/۵۸ HD

: ۵۸/۴

شماره کتابشناسی ملی

: ۴۵۷۰۹۳۵



انتشارات بادبادک

مذاکره

جیمز جی. پیترسون

مترجمان: مجتبی طلوعی جدی- سعید سعیدی شفیق

ویراستار: مهدیه امیدی

نوبت چاپ: اول؛ شمارگان: ۱۰۰ نسخه

لیتوگرافی: ماهان؛ چاپ و صحافی: نسیم

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۸۱۷-۵۱-۵

آدرس: میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان نظری غربی

پلاک ۹۹، طبقه چهارم، واحد ۹

۶۶۹۷۵۰۳۵-۶۶۹۷۰۸۸۴

فهرست

۵.....	مقدمه.....
۹.....	فصل یکم: روش ها، مذاکره و یکدیگر.....
۲۳.....	فصل دوم: گوش دادن مهارت اصلی مذاکره.....
۳۷.....	فصل سوم: درك مدیریت مشاعره و پیروی.....
۵۳.....	فصل چهارم: اهمیت داشتن اعتماد در مذاکرات.....
۷۱.....	فصل پنجم: حالا وقتشه دست به کار شوید: بیایید مذاکره کنیم.....

مقدمه

اگر خوب فکر کنید، متوجه می‌شوید که شما روزانه در بسیاری از مواقع بحث و مذاکره می‌کنید. برای پیدا کردن شغل یا ترفیع رتبه و یا در مورد این که ناهار را در کجا بخورید و یا با دوست یا کسانی که دوستشان دارید در مورد این که تعطیلات را کجا سپری کنید، بحث و مذاکره می‌کنید.

چرا اکثر ما از مذاکره کردن می‌ترسیم؟ فقط به یک دلیل، مذاکره کردن مهارتی مثل خواندن و نوشتن نیست که به آموخته شده باشد. ما گمان می‌کنیم که این مهارت، امری اکتسابی است. نماند به آموزش ندارد. این بیزار بودن و رنجش ما از مذاکره ناشی از همه تجارب تلخ و خوشایندی است که هنگام مذاکره با آن روبرو شده‌ایم. شاید هم ریشه در روش تربیتی ما داشته باشد. همیشه به ما آموخته‌اند که سعی کنیم در برابر دیگران کوتاه نیاییم و روابط دوستانه‌ای با آن‌ها برقرار کنیم، و از بحث کردن و مذاکره بپرهیزیم و همیشه تلاش می‌کنیم رضایت افراد را جلب کنیم و آن‌ها را رنجیده خاطر نکنیم. ما همیشه مورد ستایش قرار گیریم. ممکن است که برخی از ما مذاکره را در قالب یک جنگ و نزاع ببینیم و از خراب شدن روابط بدون این که حتا به مقصود خود برسیم بترسیم و در مورد آن نگران باشیم. منظور از مذاکرات موفق و پیروز، مذاکراتی است که

نتیجه آن «برنده - برنده» باشد. طوری که هر دو طرف احساس رضایت کنند، مذاکراتی که منجر به نتایج «برنده - برنده» می شود روابط بادام ترو مستحکم تر می کند.

در تفکر قدیمی مذاکره کردن به معنای نبرد، برای رسیدن به خواسته ها با نتیجه برنده - بازنده و یا بازنده - بازنده بود در مقابل، مذاکرات «برنده - برنده» بر اساس صداقت و روابط اثربخش شکل گرفته یعنی هر دو طرف بتوانند تا حد زیادی به مقصود خود دست یابند و یا دست کم به بیش از آنچه که انتظارش را داشته اند.

در این جا از داستان دو خواهری که بر سر یک پرتقال با هم مشاجره می کردند استفاده می کنم.

آن ها به هیچ طریقی نمی توانستند برای تقسیم پرتقال با هم به توافق برسند تا این که مادرشان آن را به دو نیم تقسیم کرد و به هر خواهر یک نیم داد. خواهر اول نصف پرتقال را برش میوه ای خورد و پوستش را دور انداخت خواهر دوم میوه را دور انداخت و از پوستش برای درست کردن کیک استفاده کرد. در واقع هیچ یک از خواهرها نتوانست خواسته دیگری را درک کند و فقط متوجه خواسته ها و تمایلات خود بود. اگر آن ها حاضر شده بودند تا با هم درست مروده کنند، یکی می توانست به کل میوه برسد و دیگری به تمام پوست پرتقال. در عوض هر دوی آن ها کمتر از آنچه که می خواستند بدست آوردند. واقع مذاکره کردن مؤثر و مفید، چیزی بیشتر از داشتن عقل سلیم و مراد و در یکدیگر نیست. شما می توانید بیاموزید که یک مذاکره کننده خوب باشید اگر: بدانید چه چیزی می خواهید و حاضرید چه چیزهایی را رها کنید یا از دست بدهید.

- بدانید و متوجه شوید که خواسته های طرف مقابل چه هستند و حاضر است که از چه چیزهایی دست بکشد.

- با این نگرش پای میز مذاکره بیايید، که چگونه هر دو طرف می‌توانید در مذاکره برنده و از رضایت کافی برخوردار شوید.

- در مورد ضروریات و اساس کار مذاکره، از جمله روش حل مسئله، گوش دادن، مبانی مدیریت مشاجره و کاربرد استراتژی‌ها و شیوه‌ها و فنون بحث و مذاکره مهارت پیدا کنید.

این کتاب از پنج فصل تشکیل شده است که هر فصل از موارد زیر تشکیل گردیده است:

فصل اول: «روش‌های مذاکره و درک متقابل»، در این فصل شما می‌آموزید که در بین روش‌های مذاکره، روش غالبی که مخصوص شماست چیست و چه ویژگی‌هایی (هم خوب و هم بد) با آن روش پیوند می‌خورد، چگونه در روش خود نکات مثبت را برجسته و نقاط منفی را کاهش دهید و چگونه با روش‌های رقیبتان روبرو شده و با آن‌ها برخورد کنید.

فصل دوم: «گوش دادن مهارت اصلی مذاکره» اکثر ما می‌پنداریم که می‌دانیم مهارت گوش دادن چیست و چگونه باید آن را انجام دهیم. در واقع ما دو گوش بیشتر نداریم، غیر از این است: پس شما خواهید آموخت که گوش دادن با شنیدن فرق دارد و گوش دادن مؤثر، درست نسبت به شنیدن ساده به ممارست و تمرکز بیشتری نیاز دارد. همچنین می‌آموزید که آیا شما شنونده خوبی هستید یا نه و چگونه می‌توانید شنونده بهتری شوید به دوری که نتایج مذاکرات خود را به حد اعلی برسانید.

فصل سوم: «مدیریت مشاجره» در اینجا خواهید آموخت که چقدر ما از مذاکره بیزاریم و از آن پرهیز می‌کنیم و می‌آموزید که در زمان مشاجره چگونه باید برخورد کنید، چگونه از هر کدام از پنج روش پیشنهادی این فصل برای حل درگیری‌ها به طور مؤثر و کارآمد استفاده کنیم.

فصل چهارم: «اهمیت داشتن اعتماد به نفس و جسارت در مذاکرات» در این فصل خواهید آموخت که میزان اعتماد به نفس و جسارت شما چقدر است،

می‌آموزید که داشتن اعتماد به نفس و جسارت به معنای رفتار سلطه‌جویانه نیست و درمی‌یابید، که چگونه برای برخورد کردن با افراد سرسخت و کنترل شرایط دشوار از استراتژی‌های مختلف استفاده کنید.

فصل پنجم: «زمان عمل کردن فرارسیده است: بیایید مذاکره کنیم» در این مرحله مهارت‌هایی را می‌آموزید که اساس و پایه اصلی مذاکرات برنده-برنده هستند در این فصل آن‌چه را که می‌آموزید این است که چگونه مذاکرات خود را طراحی کرده و چهارچوب آن را در ذهنتان بکشید. در این جا اهمیت و ضرورت زمان، قدرت، اطلاعات و موقعیت را خواهید دید در این فصل اشتباهات رایجی را که معمولاً مذاکره‌کنندگان ناشی و بی‌تجربه به آن مرتکب می‌شوند را خواهید خواند و به شما آن‌چه خواهد شد که چگونه از آن‌ها اجتناب کنید و از تجربیات آن‌ها بخوبی استفاده کنید. تاکتیک‌های مختلفی را خواهید آموخت و اینکه چگونه در حین مذاکرات متوجه تاکتیک‌ها و ترفندهای طرف مقابل شوید و آن‌ها را خنثی کنید. در پایان خواهیم آموخت، که چگونه از پس مذاکرات بین‌المللی طولانی مدت برآیید.