

«آنچه از جامعه آموختم روبرو جامعه تقدیم می‌کنم»

آسیب‌شناسی رفتار حرفه‌ای

در مذاکره و حل و فصل اختلاف

مهدی شعبانی

وکیل پایه یک دادگستری

انتشارات مجل

سرشناسه : شعبانی، مهدی، ۱۳۵۹-
 عنوان و نام پدیدآور : آسیب‌شناسی رفتار حرفه‌ای در مذاکره و حل و فصل اختلاف
 مهدی شعبانی
 مشخصات نشر : تهران: جنگل، جاودانه، ۱۳۹۷
 مشخصات ظاهری : ۱۶۰ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۳۱۶-۹۸۰-۷
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیپا
 موضوع : مذاکره - - جنبه‌های روان‌شناسی
 موضوع : Negotiation- Psychological Aspects :
 موضوع : اختلاف بین اشخاص
 موضوع : Interpersonal Conflict :
 موضوع : ارتباط بین اشخاص - - جنبه‌های روان‌شناسی
 موضوع : Interpersonal Communication- Psychological Aspects :
 رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۷ ۷۴ش ۴۲م/ BF۶۳۷
 رده‌بندی دیویی : ۱۵۸/۵
 شماره کتابشناسی ملی : ۵۵۶۷۷۷۵



عنوان کتاب: آسیب‌شناسی رفتار حرفه‌ای در مذاکره و حل و فصل اختلاف

تألیف: مهدی شعبانی

ناشر: انتشارات جنگل، جاودانه

ناظر فنی: امین لشکری

نوبت و سال چاپ: اول، ۱۳۹۸

قطع و تیراژ: رقعی، ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۲۸۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۱۶-۹۸۰-۷

تلفن: ۵۴۱۱۳ - ۶۶۴۸۲۸۳۰ - ۹ - ۶۶۴۸۶۱۱۵ - ۲۱
<https://jangal.com>
 email: info@jangal.com ۰۳۱ - ۳۳۲۰۵۰۰۵ - ۳۳۲۰۳۸۰۰ - ۹
 ارتباط با مؤلف: ۰۹۱۲-۲۵۸۰۸۲۷
mehdishabani.law@gmail.com

«حق چاپ برای مؤلف محفوظ است»

فهرست مطالب

مقدمه ۱

بخش نخست: مذاکره

فصل اول: آنچه قبل از مذاکره باید به آن عمل کرد ۱۹

۱. هدف گذاری ۲۲

۲. شناسایی طرف مذاکره ۲۵

۳. نحوه برخورد و پوشش ۳۰

۴. شناخت خواسته ها ۳۶

فصل دوم: آنچه هنگام مذاکره باید به آن عمل کرد ۴۱

۱. مهارت گفتگوی مؤثر و قدرت بیان ۴۵

۲. خوب شنیدن و پرسش مناسب ۴۹

۳. رفتار با افراد و موقعیت های سخت ۵۳

۴. جلسه مذاکره ۵۸

۵. باز تعریف ۶۲

فصل سوم: آنچه بعد از مذاکره باید به آن عمل شود ۶۵

۱. نوشتن متن توافق نامه ۶۸

۲. تصمیم‌گیری ۷۰

۳. پیگیری انجام متن مذاکره ۷۶

بخش دوم: حل و فصل اختلاف**فصل اول: شناخت اختلاف ۸۵**

۱. نحوه برخورد با طرف‌های اختلاف ۸۹

۲. ایجاد اعتماد بین طرف‌های اختلاف ۹۲

۳. مدیریت حل و فصل اختلاف ۹۴

فصل دوم: حل و فصل اختلاف که یک طرف اختلاف هستید ۹۹

۱. بیان خواسته‌های خود ۱۰۰

۲. شنیدن نظرهای طرف مقابل ۱۰۲

۳. ارائه پیشنهاد ۱۰۴

۴. تصمیم‌گیری ۱۰۶

فصل سوم: حل و فصل اختلاف توسط شخص سوم ۱۰۹

۱. شنیدن خواسته‌های طرف‌های اختلاف ۱۱۳

۱۱۶..... ۲. ایجاد اعتماد بین طرف‌های اختلاف

۱۱۸..... ۳. تصمیم‌گیری

بخش سوم: خاطره و تجربه

۱۲۴..... ۱. مذاکره برای ازدواج

۱۲۷..... ۲. مذاکره برای طلاق

۱۲۹..... ۳. مذاکره در خانواده

۱۳۱..... ۴. مذاکره برای خرید خانه

۱۳۳..... ۵. مذاکره با افراد هیجانی

۱۳۴..... ۶. مصاحبه کاری

۱۳۶..... ۷. مذاکره برای انعقاد قرارداد

۱۳۹..... ۸. محاسبه هزینه و فایده در مذاکره

۱۴۲..... ۹. مذاکره با کارفرما

۱۴۴..... ۱۰. مذاکره با کارمندان

۱۴۷..... منابع و مآخذ

مقدمه

سرنوشت آدمی اتفاق نیست بلکه در انتخاب‌های او ریشه دارد و به انتظار فرصت‌ها و ایجاد تغییر نشستن کاری بس بیهوده است و باید خود کمر همت بسته و در پی رقم زدن آنچه که برای ما بهترین است گام برداریم.

سبک زندگی کاری و راه پر فراز و نشیبی که به واسطه انتخاب رشته تحصیلی‌ام در جریان آن قرار گرفتم در اکثر مواقع مرا در جایگاه یک ناظر و شخص سوم که به دور از احساسات و منافع شخصی، ناظر وقایع و اتفاقات قرار داده است که ضمن فراهم کردن شرایط تصمیم‌گیری برای موکل خود باید تمام جوانب موضوع را نیز بررسی و سپس تحلیل کنم تا بهترین راه‌حل ممکن که حداقل به یک بازی برد-برد ختم شود را پیشنهاد دهم، بنابراین زمانی که سعی کرده‌ام خودم را در موقعیت‌های مشابه بیابم و حالات و واکنش‌ها و تصمیم‌هایی که احتمالاً در این زمان‌ها خواهم داشت را ببینم تجربه من هم محسوب می‌شود که دستاورد آن نگاه عمیق‌تر به مسائل و تلف نکردن زمان گرانبها بود، برای هیچ یک از ما نیاز نیست که با تصمیم‌های اشتباه به

تجربه خود اضافه کنیم، همین مقدار که صفحه حوادث روزنامه‌ها را مطالعه کرده یا اخبار را در شبکه‌های اجتماعی و تالارهای گفتگو به روز دنبال کنیم می‌توانیم از تجربه‌های دیگران بیاموزیم و سرمایه عمر را در جای دیگری خرج کرده تا آسوده زندگی کنیم.

تمام افراد جایگاهی که در زندگی حرفه‌ای و شخصی خود به دست آورده‌اند صرف نظر از اینکه برای آنها خوب است یا بد همگی حاصل تصمیم‌هایی است که گرفته‌اند، با هر تصمیمی که می‌گیرید، پنج‌رهی زندگی را روی فرصت‌هایی بسته و برای فرصت‌هایی که می‌پندارید برای شما بهینه‌تر و سودمندتر است گشوده‌اید. در گذشته تعریف از سواد توانایی خواندن و نوشتن و داشتن مدرک دانشگاهی بود سپس بر اساس تعاریف بعمل آمده اعلام شد که هر فردی توانایی کار با کامپیوتر را داشته باشد با سواد اعلام می‌گردد ولی هم اکنون طبق آخرین تعریفی که یونسکو از سواد داشته است هر فردی که بتواند از داشته‌های خود بهترین استفاده را نماید با سواد محسوب می‌گردد بنابراین باید بتوانیم با مطالعه در نحوه مذاکره و حل و فصل اختلاف از داشته‌های خود به بهترین نحو استفاده کنیم.

زندگی صحنه‌ی انتخاب‌های دشوار است و هیچ گاه از تلاطم و انتخاب‌گریزی نیست از همین رو گرفتن تصمیم‌های کارآمد و به موقع،

ضرورت خود را به وضوح نشان می‌دهند، در این سفری که بهای سنگین آن عمر برگشت ناپذیر آدمی است شایسته است که در تعامل و هم زیستی با عناصر آن، هنر و استعداد و نبوغ و تلاش خود را به موقع و اثر بخش به کار ببندیم تا نتایج و اثرات ملموس و ناملموس حاصل از آنها مایه شادی و سازندگی قرار بگیرد تا باعث خسران و حسرت و ناکامی جبران ناپذیر نشود.

تصمیم‌گیری و هنر فن مذاکره هر قدر هم که در حاشیه‌ی توجه ما قرار داشته باشد در نهایت، در گلوگاه‌های تصمیم‌گیری‌های حیاتی زندگی اهمیتش را به رخ خواهد کشید و ناگزیر از آن باید به سمتش حرکت کنیم و همان قدر که زمان در این بین اثرات تصمیم‌ها را تغییر می‌دهد و اهمیت دارد به همان اندازه نیز صبر یا تعلل در تصمیم‌گیری نیز قابل ملاحظه است، انتخاب‌ها حاصل آری و نه گفتن‌ها به موقعیت‌ها و فرصت‌ها و تهدیدها و محدودیت‌ها می‌باشد، همان قدر که روی گشاده و آغوش باز برای جذب فرصت‌ها ویژگی مثبت به حساب می‌آید به همان اندازه شاید هم بیشتر، قدرت نه گفتن به موقع و قاطعانه، نشان از جهان بینی و ذکاوت و هوش عملکردی شما دارد.

۸۵٪ از موقعیت‌های یک فرد در زندگی محصول «مهارت مهندسی بشر» است، واژه جالبی است! توانایی برقراری ارتباط و قدرت انطباق و

سازگاری با هم نوع که بسیار مهم‌تر از مهارت‌های فنی است، مفید بودن با ارزش‌تر از مهم بودن است، چرا که زندگی تنها دارای یک بعد مادی نیست و مهارت‌های دیگری برای رشد و مراقبت از جان و ابعاد دیگر در این مسیر لازم است، در نتیجه مذاکره مؤثر و ارائه ارتباط کارآمد و اثر گذار با دیگران غیرقابل چشم‌پوشی است تا بتوانیم آنچه را آموخته‌ایم در راستای منافع مادی و معنوی بهینه صرف کنیم.

تمامی افراد یک جامعه به اقتضای امکانات و محدودیت‌ها و الزامات فرهنگی و جغرافیایی زندگی خود به عرصه‌ی فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی وارد می‌شوند و به خیل افراد دیگر در حوزه‌های مورد نظرشان می‌پیوندند و تا زمانی که قادر به انجام فعالیت‌ها و بهبود آنها و تامین منافع خود باشند در این فضا فعال می‌مانند و در نهایت نیز در زمانی دیگر از زندگی با توجه به همان نیازهای اولیه به اصطلاح بازنشسته یا از کار افتاده تلقی خواهند شد؛ به این معنی که همانند روزهای نخست قادر به انجام و اداره‌ی فعالیت‌ها نبوده، اما این به معنای پایان کار نیست و نمی‌توان معیار ثابتی را در این باره مانند سن شناسنامه‌ای معتبر دانست زیرا که بارها شاهد آن بوده‌ایم که مثلاً فوتبالیستی در دهه سوم زندگی‌اش برای این حرفه پیر خوانده شده و خواهان تغییر شغل و ورود به حرفه جدید شود، اما یک راننده وسیله نقلیه تا پایان

دهه پنجم زندگی‌اش هنوز هم برای این شغل پیر تلقی نمی‌شود و یا یک معلم می‌تواند هیچ گاه دست از تعلیم و تربیت افراد بر ندارد. ولی آنچه که برای تمامی افراد می‌تواند حائز اهمیت باشد آن است که در تمام دورانی که مشغول به فعالیت بوده‌اند یا آن زمانیکه بنا بر هر دلیلی خواهان تغییر فعالیت حرفه‌ای خود شدند مستقل از اینکه نتیجه چه خواهد بود بتوانند حاصل ارزیابی‌های خود را با انتخاب بهترین موقعیت و فرصت در هر جلسه مذاکره یا انعقاد قرارداد یا جذب شریک تجاری و کاری یا جلسه‌های حل و فصل اختلاف، برای خود رقم بزنند و وارد فضای جدیدی از کسب و کار و تجربه زندگی جدید شوند.

عدم آگاهی درست از فنون مذاکره مانند حرکت در جاده با خودرویی می‌باشد که ترمز دستی آن بالا است و هنگامی که متوجه این موضوع شده و ترمز دستی را آزاد می‌کنید تازه از رانندگی لذت می‌برید، بنابراین با شناخت اصول حرفه‌ای مذاکره و جلسه‌های حل و فصل اختلاف راحت‌تر صحبت کرده و نتیجه بهتری را به دست آورید.

ممکن است حرفه و شغلی که در آن مشغول به کار هستید به گونه‌ای باشد که ارتباط و تعامل با سایر افراد در آن اجتناب ناپذیر بوده و همین ارتباط موقعیت‌های کاری شما را به وجود بیاورد، حتی زمانی که برای خودتان به صورت پروژه‌ای هم کار کنید نیاز هست که حرفه‌ای مذاکره کنید و به موقع تصمیم‌های درست بگیرید و سریع اقدام کنید.

همه افراد، مستقل از جایگاه و تحصیلات و شغل خود همه روزه از دقایق آغازین صبح تا دقایق پایانی شب در حال مذاکره با افراد مختلف، خانواده، راننده تاکسی، همکاران در محیط کاری و ... هستند، همچنین در برخی موارد نیز در حال حل و فصل اختلافات خود با دیگران و یا به عنوان میانجی‌گر بین آنها عمل می‌نمایند بنابراین مطالعه‌ای هر چند مختصر در زمینه نحوه مذاکره و حل و فصل اختلاف نیاز هر فرد در جامعه مدنی می‌باشد که در این کتاب آن را تقدیم خوانندگان و همه افراد جامعه خود می‌نمایم.

از ابتدای شروع فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی خود چه هنگامی که هنوز وارد دانشگاه و حرفه وکالت نشده بودم و در نوجوانی مشغول کسب و کار در زمینه پوشاک بودم و سپس بعد از پایان تحصیلات خود در دانشگاه و ورود به حرفه وکالت به اقتضای حرفه خود درگیر مذاکره و شرکت در جلسه‌های حل و فصل اختلاف با افراد جامعه با فرهنگ‌ها و نگرش‌های مختلف بوده و از طرفی به دنبال دفاع از حقوق دیگران بوده‌ام، به تجربه نحوه‌ی عملکرد آدم‌ها در شرایط مختلف و با خواسته‌های مختلف را آموختم و نتیجه‌ای که به دنبال داشتم درک نقاط مشترک تمام انسانها و نحوه برخورد با هر فرد بوده است همچنین در تمام این مدت به مطالعه و تحقیق در حوزه‌های مدیریت و

روانشناسی و زمینه‌های مرتبط دیگر مشغول بوده‌ام و همواره نسبت به تقویت و رشد این درک در کنار مطالعات حقوقی اهتمام ورزیده‌ام. اکنون کتاب حاضر را به تمامی افراد جامعه‌ی خود از هر گروه و صنفی تقدیم میکنم تا بتوانند با مطالعه آن اختلاف‌ها و هزینه‌های ناشی از آن را به حداقل رسانده و چالش‌های خود را با کمترین تنش و ریسک ممکن مرتفع نمایند، همچنین در مذاکرات و جلسه‌های حل و فصل اختلاف در سریع‌ترین زمان ممکن به بهترین نتیجه قابل قبول برسند.

در عصر اطلاعات و صدهی ۲۱ که سرعت تغییرات و رخدادها بسیار زیاد است؛ افراد می‌کوشند تا از چرخه علم و نوآوری دور نمانند و تا آنجایی که می‌شود مهارت‌های لازم را برای بهبود جریان رشد و زندگی خود کسب کنند؛ اما دیده شده هنگامی که موقعیت و فرصت مورد نظر به وجود آمده به عنوان مثال: یک مصاحبه کاری یا جلسه رسیدگی به اختلافی و حتی زمان‌هایی که به دنبال شریک تجاری یا موافقت سازمانی در پذیرش ایده خود هستند در برخورد با افرادی که در این بین وجود دارند دچار سردرگمی و معضل حل مسأله‌اند و آن هنگام که می‌خواهند ثمره‌ی آنچه که ماه‌ها یا سال‌ها برای آن زمان و تلاش صرف نموده‌اند را ببینند متأسفانه به دلیل همین عدم داشتن مهارت کافی در

برخورد درست و نحوه مذاکره حرفه‌ای آن را از دست داده و چیزی جز حسرت نصیب آن‌ها نشده است. بنابراین یکی از بهترین سرمایه‌گذاری‌ها، سرمایه‌گذاری روی خودتان هست و با خواندن این کتاب می‌توانید سرمایه‌ای بزرگ را جهت موفقیت و استفاده از آنچه در علم و تجربه و کسب و کار به دست آورده‌اید از طریق مذاکره و حل و فصل اختلاف‌ها برای شغل محبوب خود، خانواده خود و فعالیت روزانه استفاده کنید.

نحوه مذاکره صحیح و گفتمان درست در جلسه‌های حل و فصل اختلاف هیچ کدام ذاتی نبوده بلکه تماماً اکتسابی هستند بنابراین هیچ کدام از افراد جامعه در رویارویی با موفقیت‌ها و مخصوصاً شکست‌های پیش رو به صورت ذاتی برخورد با آن را کسب ننموده‌اند، بنابراین مطالعه در این زمینه و کسب مهارت‌های لازم این فرصت را به افراد می‌دهد که از حرفه و دانشی که آموخته‌اند و به موضوع‌هایی که علاقه‌مند هستند، با شیوه‌ی برخورد صحیح و کارآمد آشنا شده و بهره برده و احساس رضایت قلبی کنند که اگر چنین نشود سعی و رنج بی‌فایده برده و خواهش درونی باطل طلب نموده‌اند. البته من نیز از این قاعده عملکرد خام، مستثنی نبوده و از ابتدای کار خود با چالش چگونگی مذاکره و حل و فصل اختلاف دست و پنجه نرم کرده‌ام و

همواره به دنبال راه حلی برای بهبود روش‌ها و نحوه‌ی برخورد مؤثرتر بودم تا اینکه به تجربه و مطالعه در این سال‌ها به این مهم رسیدم.

در بیشتر کتاب‌هایی که در خصوص مذاکره بحث شده است فرض بر آن بوده که موضوع مذاکره یک مبحث آکادمیک و دانشگاهی می‌باشد و فصل بندی‌های کتاب‌ها هم تماماً بر اساس یک چهارچوب درسی به رشته تحریر درآمده است و کمتر کتابی به جنبه‌های تجربی یا آماری مذاکره پرداخته است، در این کتاب به جهت آنکه تجربیات شخصی خود را در موقعیت‌های مختلف و متفاوت جامعه گرد آورده‌ام سعی بر آن شده است که نحوه مذاکره درست و منصفانه مورد بحث واقع شود و از هر گونه رفتار فریب کارانه و نادرست پرهیز شود، بنابراین امید است که با مطالعه‌ی آن یاد بگیریم که چگونه در جلسه‌های پر استرس و تنش‌زا حاضر شده و موفق از آن خارج شویم، همچنین آنچه وکالت به عنوان یک شغل پر استرس و دارای ریسک قابل ملاحظه به من آموخت را به دیگران منتقل می‌کنم تا افراد بتوانند بر خویشتن خویش قبل از هر چیز مدیریت کنند تا کنترل اوضاع و ریسک ناشی از انتخاب‌هایشان را بر عهده بگیرند و حتی با قرار گرفتن در موقعیت‌های ناخواسته، شرایط رضایت بخشی را بسازند. این کتاب درباره راهای

فریب دادن یا پیروز شدن در رقابت نیست بلکه کتابی است برای موفقیت در کنار حقیقت.

همه چیز در تجربه خلاصه نمی‌شود و هر چیز که به بهای تجربه به دست‌آید لزوماً دارای ارزش نیست بنابراین زمانی که احساس کردم باید مهارت مذاکره را بیش از پیش در خود تقویت کنم و شروع به مطالعه در این دو زمینه نمودم هرچند تعداد زیادی از موضوع‌های این کتاب‌ها را به تجربه آموخته بودم لیکن برخی مسائل بود که با مطالعه بهتر و دقیق‌تر در من عمق یافت و برخی دیگر نیز تازگی داشتند و موضوع‌های جدیدی بودند. با افرادی برخورد داشتم که قادر به یک مذاکره عادی نبودند و در جلسه‌های حل و فصل اختلاف حتی نحوه برخورد اولیه صحیح را بلد نبودند و بیشتر تفکر حضور در میدان جنگ را به جای جلسه مذاکره داشتند بنابراین بر این تصمیم مصمم‌تر شدم که با مطالعه دوباره منابع ارزشمند در این زمینه و مکتوب نمودن تجربه‌های خود تمام توانمندی‌ها و قابلیت‌هایی که آموخته و در صدد کسب آنها بودم را به شیوه‌ای کاربردی گرد هم آورده و ارائه دهم.

از ابتدای نگارش این کتاب ذهنم درگیر این مسئله بود که به آنچه تجربه کرده‌ام پردازم و قسمت مختصری را به مطالعات و تئوری‌های موجود اختصاص دهم یا آنکه تمام تجربیات و مطالعات خود را به

صورت گسترده و با جزییات تمام نوشته و انتقال دهم در نهایت در مذاکره با خود ایده اول پیروز شد به این دلیل که تمام قصد من آن بوده که آنچه در عمل آموخته‌ام را منتقل نمایم و بیشتر به بحث آسیب‌شناسی عدم آشنایی با مهارت مذاکره و حل و فصل اختلاف و تبعات حقوقی و قضائی موضوع بپردازم بنابراین از ارائه موضوع‌های تئوری خودداری نموده و جهت مطالعه تئوری شما عزیزان را به کتاب‌های معرفی شده در انتهای کتاب ارجاع می‌دهم.

البته حرفه‌ای شدن آسان به دست نمی‌آید ولی حرفه‌ای ماندن هم کار ساده‌ای نیست و برای آنکه حرفه‌ای بمانید باید مطالعه کتاب و مشاهده رفتار دیگران را همیشه در نظر داشته و در حال آموختن باشید و هر جلسه مذاکره و حل و فصل اختلاف را کلاس درسی بدانید که قرار است درس جدیدی به شما بدهد به این دلیل که مذاکره با هر فرد در یک موقعیت مجزا تجربه منحصر به فرد و غیر قابل مقایسه با سایر دفعات گذشته است و هر جلسه حل و فصل اختلاف تمرینی برای تسلط بر گزینش و پیاده سازی مهارت‌هایتان در مدیریت جلسه برای کسب بهترین نتایج و افزایش بهره وری توانمندی‌های شما هست. بنابراین مجموعه تجربیاتی که حاصل موفقیت‌ها و شکست‌های خود و همکاران و سایر افرادی که در ارتباط با آنها در موضوع مذاکره و حل و

فصل اختلاف بوده‌ام در کتاب پیش روی شما گردآوری شده تا آنچه ما، به بهای گزاف عمر در قالب تجربه به دست آوردیم همچون یک راهنما برای مسیر حرفه‌ای و شخصی شما باشد، بنابراین در همین مقدمه از تمامی موکل‌ها، مدیران شرکت‌هایی که بنده به عنوان مشاور در کنارشان بوده و هستم، طرف‌های مقابل و وکلای ایشان در محاکم دادگستری، قضات دادگستری، کارمندان اداره‌ها، طرف‌های موافق و مخالف مذاکره‌ها و جلسات حل و فصل اختلافات یا انعقاد قرارداد و تمام عزیزانی که مسیر آموختنم را پر بارتر کردند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

مجموعه آسیب‌شناسی برخورد حرفه‌ای در مذاکره و حل و فصل اختلاف را در سه بخش تقدیم خوانندگان می‌کنم بخش اول به عنوان اصول مذاکره که در سه فصل آنچه قبل از مذاکره، هنگام مذاکره و بعد از مذاکره باید به آن عمل شود نگارش شده و حاصل چکیده سال‌ها مذاکرات خودم در جلسه‌های مختلف کاری، قراردادی و شخصی بوده و آنچه اتفاق افتاده و آموختم را تقدیم می‌دارم.

بخش دوم شناخت اختلاف و نحوه حل و فصل اختلاف است که در سه فصل مجزا با عناوین شناخت اختلاف، حل و فصل اختلاف توسط دو طرف اختلاف و حل و فصل اختلاف توسط شخص سوم به رشته

تحریر درآمده تا بتوان با تفکیک این مباحث از هم و شناخت اختلاف و تفاوت اختلاف با سایر موضوعات برای سازش بین طرف‌های اختلاف تلاش و اقدام مناسب را انجام داد.

در بخش سوم به بیان خاطرات و تجربه‌هایم در فضاهای مختلف حرفه‌ای و زندگی شخصی پرداخته‌ام که البته در ابتدای هر خاطره و تجربه یک نوع از رفتار در مذاکره و حل و فصل اختلاف را کاملاً توضیح داده و سپس به بیان آن خاطره و تجربه اقدام می‌کنم، البته لازم به ذکر است به جهت امانت داری و حفظ هویت اشخاص حقیقی و حقوقی از بیان نام آنها خودداری نموده‌ام.

کتابی که به افراد جامعه خود تقدیم می‌کنم حاصل تمام آنچه در دوران وکالت حرفه‌ای و فعالیت اجتماعی خود به تجربه آموختم می‌باشد و سپس با مطالعه در خصوص مذاکره و نحوه حل و فصل اختلاف‌ها به آن تجربه افزوده‌ام امید آن است که خوانندگان این کتاب از آن بهره کافی برده و در صورت وجود کاستی بنده را از طریق رایانامه mehdishabani.law@gmail.com در جریان نواقص و کاستی‌ها قرار دهد.

مهدی شعبانی

تهران - نهم اسفندماه یکهزار و سیصد و نود و هفت