

مذاکره چیست؟ تعریف مذاکره را از زبان علی بهرام پور مدرس اصول و فنون مذاکره با هم می شنویم

[aparat id='N1JIX']

مذاکره و اهمیت آن بحث مهمی در زندگی شغلی و شخصی است. مذاکره موفق ریزه کاری های بسیاری دارد که می توانیم آن را نوعی هنر بدانیم. هر کدام از ما قسمتی از ترفندها و مهارت های مذاکره را به صورت طبیعی می دانیم؛ اما بیشتر بخش های آن باید آموخته شود.

معمولا ابتدای کلاس ها و کارگاه ها می پرسم: «وقتی کلمه مذاکره را می شنوید، اولین چیزی که به ذهنتان می رسد چیست؟» جالب است که بیشتر پاسخ ها چیزی در مایه های مذاکرات کار، قرارداد و مسائل سیاسی است.

نکته اصلی همین جاست! مهارت مذاکره در تمام جنبه های زندگی ما (شخصی و حرفه ای) نقش پررنگی دارد. شاید تصور و تعریفی که از مذاکره در ذهن شما وجود دارد هم فقط مربوط به محیط کار باشد. این در حالی است که هر جا احتیاج باشد راجع به دو یا چند نظر مختلف صحبت و تصمیم گیری شود؛ مهارت مذاکره به کار می آید.

به طور مثال زمانی که می خواهیم بین خانواده و دوستان حس همکاری ایجاد کنیم، باید مذاکره کنیم. وقتی نیاز است نظر سرمایه گذاران را به یک پروژه جلب کنیم، به مهارت های مذاکره نیاز داریم. حتی زمانی که می خواهیم با همسایه ها سر موضوعی به توافق برسیم باید با آنها مذاکره کنیم.

مذاکره چیست؟

به بیان بهتر، در هر بحثی که در آن نیاز به تصمیم گیری باشد به مهارت های مذاکره نیاز داریم. مذاکره همیشه برای رسیدن به نتایج بزرگ و تصمیم های حیاتی نیست. زمانی که با خانواده در مورد مقصد سفر صحبت می کنید، با فرزندان سر ساعت برگشتن به خانه بگومگو می کنید یا از همسران می خواهید وظیفه خاصی را به عهده بگیرد؛ باید با آنها مذاکره کنید.

مذاکره مهارت و فنی است که با آن می توانیم منفعت هر دو طرف را حفظ کرده و رضایت نسبی هر کدام را تضمین کنیم. شما چه از نظری خوشتان بیاید چه نسبت به آن حس بدی داشته باشید؛ لازم است در مورد آن با طرف مقابل مذاکره کنید.

با توجه به تعریف و مثال های مذاکره که تا اینجا خواندید، تمرین اول را انجام دهید.

تمرین 1)

در جدول زیر دو مثال بیاورید که درباره آنها به مهارت های مذاکره در زندگی حرفه ای تان نیاز داشته باشید:

عناصر سازنده مذاکره موفق

اگر تصمیم دارید یک مذاکره کننده موفق باشید، باید عناصر سازنده آن را بشناسید. در ادامه این عناصر را به ترتیب شرح می دهیم.

آماده سازی:

آماده سازی، مهم ترین عنصر برای یک مذاکره موفق است. آماده سازی یعنی تعیین اهداف مورد نظر و تنظیم محدودیت ها برای رسیدن به هدفی که در ذهن دارید.

مهارت های ارتباطی موثر:

هر کدام از ما در بحث ها یک سری کنش و واکنش از خودمان نشان می دهیم. در این بین برقراری ارتباط موثر و کارآمد با مخاطب بحث، نقشی اساسی دارد و برای یک مذاکره موفق ضروری است.

مهارت های ارتباطی موثر این موارد هستند:

- توانایی گوش دادن و فهمیدن پیام مورد نظر از سوی فرستنده
- بیان شفاف و واضح ایده ها و افکار به شیوه ای که پیروی و درک آنها برای دیگران آسان باشد
- تفسیر دقیق پیام بیان شده با توجه به نشانه های زبان بدن

کنترل احساسی:

کنترل احساسی می تواند نقشی محوری در مذاکره های موفق داشته باشد. شاید شما نسبت به پیشنهادات طرف مقابل، حالت حق به جانب بودن یا طرز صحبت کردنش حس بدی پیدا کنید. از طرف دیگر ممکن است همه چیز آنقدر به نفع شما پیش برود که بخواهید از خوشحالی بالا و پایین بپرید! در هر دو حالت باید بتوانید کنترل احساسی داشته و دست خود را کاملاً رو نکنید. احساسات ما به صورت عمده در زبان بدن و فن بیان مشخص می شود. سعی کنید با مطالعه و تمرین روی این دو موضوع، کنترل احساسی خود را بالا ببرید.

بستن معامله:

ما زمانی مشغول مذاکره کردن می شویم که می خواهیم به هدفی برسیم. مذاکرات نهایی باید منجر به محقق شدن هدف یا بستن معامله بشود؛ که البته کیفیت این نتیجه متکی بر توانایی های ذاتی و اکتسابی مذاکره کننده است. مذاکره کننده موفق زمانی با تصمیم نهایی موافقت می کند که تشخیص بدهد تمام عناصر هدف به دست آمده اند.

چطور آماده سازی را پیاده کنیم؟

برای اینکه برای یک مذاکره موفق آماده شوید، باید مواردی را که در ادامه توضیح می دهیم رعایت کنید.

موقعیت قدرت بسازید:

برای اینکه بتوانید موقعیت قدرت را بسازید باید موضوعات مورد بحث را دقیقاً ارزیابی کنید. تسلط شما روی موضوع به تعیین و شناسایی دستورکارهای پنهانی کمک می کند که اکثر نتایج مثبت غیرمنتظره به بار می آورند. زمانی که شما روی تمام جزئیات بحث سوار باشید، اعتماد به نفس بیشتری هم خواهید داشت. ساخت موقعیت قدرت در یک مذاکره، حکم سکوی پرش را دارد.

روحیه طرف مقابل را بشناسید:

واضح است که در یک موقعیت یکسان، هر شخص واکنش متفاوتی از خود نشان می دهد. هر فرد اخلاق و ظرفیت های خاص خودش را دارد. این اصل درباره نوع تعامل و برقراری ارتباط آنها هم صدق می کند. شما باید تا جایی که می توانید قبل از مذاکره نسبت به این روحیات و اخلاق طرف مقابل اطلاعات کسب کنید.

چنین شناختی کمک می کند با هر کسی به زبان خودش حرف بزنید! به طور مثال یک فرد ممکن است برونگرا باشد و زیاد حرف بزند. برای ایجاد حس اعتماد در او، شما هم بهتر است سعی کنید مثل او رفتار کنید. این کار تا حدودی مشابه ترفند «آینه شدن» در تکنیک های زبان بدن است. از طرف دیگر، ممکن است با شخصی طرف شوید که درونگراست و جز زمانی که واقعا لازم است حرفی نمی زند. با این فرد پرچانگی نکنید. او را به رگبار سوالاتی نبندید که ربطی به موضوع مذاکره ندارند.

ایجاد شالوده ای برای موفقیت و ساختن اعتماد به نفس

آمادگی دقیق، شالوده مذاکره های موفق است. اگر شما به اندازه کافی روی موضوع تسلط نداشته باشید، طرف مذاکره می تواند غافلگیرتان کرده و امتیازات بیشتری بگیرد.

اینکه فقط بدانید قرار است در چه موردی مذاکره کنید کافی نیست! باید تمام جزئیات، اطلاعات به‌روز، تحولات اخیر، نام افراد سرشناس در آن زمینه و... را بدانید. به اصطلاح باید قبل از شروع مذاکره، آن موضوع را قورت داده باشید!

در چنین حالتی نسبت به پیشنهادات موثر یا مضر طرف مقابل هوشیارتر هستید. دانشی که دارید به شما اعتماد به نفس می‌دهد؛ به همین دلیل به راحتی از مواضع خود کوتاه نخواهید آمد و امتیازات را واگذار نمی‌کنید.

اهداف خود را از قبل تنظیم کنید

اگر ندانید دقیقاً چه می‌خواهید، فرقی ندارد چطور مذاکره می‌کنید! شما باید از قبل به روشنی و با دقت تمام اهداف و امتیازاتی را که به دنبال آن هستید مشخص کنید. حتی اگر بهترین مذاکره‌کننده قرن هم باشید، تا زمانی که ندانید دقیقاً چه می‌خواهید، راه به جایی نمی‌برید. برای تنظیم اهداف باید موضوعات و شرایط به شکلی واضح تعریف شوند. سپس تمام متغیرهای موثر بر آنها فهمیده و درک شود.

شما به این دلیل در جلسه مذاکره (تجاری، خانوادگی، اجتماعی) شرکت می‌کنید که می‌خواهید به نتیجه‌ای خاص برسید. زمانی که هدف شما معلوم باشد، کمتر به بحث‌های حاشیه‌کشیده می‌شوید و انرژی‌تان هدر نمی‌رود. همچنین، تحت تاثیر بازی‌های روانی قرار نمی‌گیرید.

به این مثال توجه کنید:

یکی از کارفرماها بدحسابی کرده است و دستمزد شما را نپرداخته است. هدف شما این است که مطالبه خود را فقط به صورت نقدی از او بگیرید. زمانی که برای مذاکره پیش او می‌روید، کارفرما ممکن است سعی کند به جای وجه نقد به شما از محصولات خود بدهد. شما از قبل هدف خود را روشن کرده‌اید و این پیشنهاد را قبول نمی‌کنید.

او ممکن است دست به تخریب شخصیت یا مهارت شما بزند. هدف او این است که شما عصبی شده و محل را ترک کنید. اما شما آنجا نیستید که خود را از اتهامات او میرا کنید و هدف دیگری دارید. ممکن است در جواب به او بگویید: «باشد! من انسان بی‌دقتی هستم! آن طور که شما مدعی هستید کارم هم افتضاح است! اما حالا که خودتان حاصل کار را تائید کرده‌اید باید با من تسویه حساب کنید!»

می‌بینید چقدر مهم است که فقط به هدف چشم‌بدوزید و وارد حاشیه و بازی‌های روانی نشوید؟

محدودیت‌ها را تعریف و تنظیم کنید

این مورد هم برای پیش‌بردن یک مذاکره موفق ضروری است. شما باید هدف خود را بشناسید و از مسیر آن منحرف نشوید، اما لازم است محدودیت‌ها را هم در نظر بگیرید. در همان مثال قبلی، ممکن است شما مطمئن باشید که کارفرما در آن لحظه در شرایط مالی سختی قرار دارد.

در این حالت هر قدر هم پافشاری کنید احتمالاً به پول نقد نمی رسید. از طرف دیگر و با توجه به اطلاعاتی که قبلاً کسب کرده اید، می دانید که او هرگز چک بی محل نکشیده است و در این مورد اعتبار خوبی دارد.

با توجه به این شرایط و در نظر گرفتن محدودیت ها، می توانید روی گرفتن چک با او به توافق برسید. درست است که گرفتن چک با هدفی که می خواستید (پول نقد) تفاوت دارد؛ اما باعث ایجاد تعادل در نتیجه می شود. ما مذاکره می کنیم که به تصمیم گیری متعادل برسیم. نتیجه ای که مورد قبول و رضایت هر دو طرف باشد. پس گاهی لازم است کمی از موضع خود کوتاه بیاوریم تا در مذاکره به بن بست نخوریم.

با توجه به مطالبی که تا اینجا گفتیم، به این نتیجه می رسیم:

شاید ارزشمندترین توصیه به مذاکره کنندگان این باشد:
هرگز وارد هیچ مذاکره ای نشوید؛
مگر اینکه کاملاً برای آن آماده شده باشید!

اگر بدون آمادگی وارد مذاکره بشوید، اغلب به نتایجی کمتر از حد دلخواه می رسید. در مواردی هم نتایجی کاملاً برعکس آنچه می خواستید خواهید گرفت.

عناصر مهارت های ارتباطی چیست؟

عناصر کلیدی مهارت های ارتباطی را بشناسید و آنها را پرورش دهید. مهارت های ارتباطی تاثیر مستقیمی در نتیجه مذاکره دارند. بسیاری افراد توجه زیادی به این موارد نمی کنند؛ به همین دلیل در مذاکرات شخصی یا حرفه ای موفقیت چندانی کسب نمی کنند.

این عناصر عبارتند از:

- توانایی **گوش دادن** فعال. سعی کنیم بدون اینکه توی حرف طرف مقابل بپریم به صحبت های او گوش داده و منظورش را درک کنیم.
- توانایی بحث روی یک موضوع به شیوه ای باز و قابل دریافت. این روش به طرفین اجازه می دهد تا پیام را شنیده و درک کنند؛ سپس به شیوه خاص و ساختارمند به آن پاسخ دهند.
- اطمینان از این که نکات مورد بحث به وضوح ارائه می شوند و موضوعات توسط هر دو طرف به دقت فهمیده می شوند.
- درک این موضوع که ارتباطات محدود به چیزی که با گفتار منتقل می شود نیست. ارتباط موثر شامل درک و تفسیر صحیح نشانه های زبان بدن هم هست.

گوش دادن فعال چیست؟

گوش دادن فعال زمانی اتفاق می افتد که ما ذهنمان را کامل بر صحبت های طرف مقابل متمرکز کنیم. شاید تصور کنید این کار ساده ای است؛ اما هر لحظه ممکن است چندین عامل درونی یا بیرونی حواس ما را پرت کنند.

عوامل درونی همان افکاری هستند که مربوط به آن جلسه یا موقعیت فعلی نیستند. مثل وقتی که فرزند شما دارد در مورد اتفاقات مدرسه حرف می زند اما شما به فکر موعد پرداخت قسط یا مهمانی آخر هفته هستید.

در ظاهر به او گوش می دهید اما عمیقا و به صورت ناخودآگاه به چیزهای دیگر فکر می کنید.

عوامل بیرونی هم می توانند چیزهایی مثل زنگ تلفن یا ورود غیرمنتظره یک شخص جدید باشند. برای اینکه بتوانید یک شنونده فعال باشید باید این حواس پرتی ها را کنار بگذارید.

کنار گذاشتن یا متوقف کردن عوامل بیرونی ساده است. می توانید به طور موقت تلفن را روی حالت بی صدا بگذارید یا از همکاران بخواهید وارد اتاق جلسه نشوند. اما کنار گذاشتن حواس پرتی های درونی به این سادگی ها نیست؛ چون معمولا به صورت ناخودآگاه پیش می آیند. با تمرین می توانید آنها را به حداقل برسانید. هر زمان متوجه شدید به موضوع دیگری فکر می کنید، سریع خودتان را به زمان حال و صحبت های طرف مقابل برگردانید.

از تاثیر زبان بدن غافل نشوید. موقع گوش دادن به طرف مقابل به صورت او نگاه کرده و هرازگاه تماس چشمی برقرار کنید. گاهی سر خود را تکان دهید که او مطمئن شود صحبت هایش را دنبال می کنید.

سعی کنید تا زمانی که صحبت و نقطه نظر دیگران را کامل نفهمیده اید اظهار نظر نکنید. هر جا موضوعی گنگ بود از خودشان سوال کنید. از او بپرسید آیا برداشت شما درست است یا نه. مطمئن شوید که پیش از پاسخ دادن، پیام شخص گوینده را کاملا شنیده و فهمیده اید. همچنین، پیش از اینکه شخص سخنگو نتیجه گیری کند، به پاسخ بعدی فکر نکنید.

تمرین 2)

دو مثال دیگر ذکر کنید که گوش دادن فعال را نشان دهد.

1)

2)

موانع موجود برای گوش دادن فعال

مثل هر چیز دیگر توی زندگی، موانعی هم برای گوش دادن فعال وجود دارد. این موانع باعث می شوند ما پیامی را که منتقل می شود کامل یا واضح دریافت نکنیم.

زمانی که افراد در یک مذاکره پیام ها را به درستی متوجه نشوند چه اتفاقی رخ می دهد؟

تصور کنید شما با ایده های عالی برای رونق کسب و کار شرکت، در جلسه حاضر شده و صحبت می کنید. اما در این بین یکی از همکاران درست متوجه منظور شما نمی شود؛ به همین دلیل ممکن است احساس خطر یا عدم امنیت کند. در این حالت هر کاری می کند که شما صحبت خود را ادامه ندهید یا نتوانید دیگران را با خود همراه کنید.

این واکنش طبیعی است. کودکان هم وقتی نمی خواهند حرف شما را بشنوند گوش های خودشان را با دست می گیرند یا با صدای بلند شروع به آواز خواندن می کنند. انسان بزرگسال هم تقریباً همان واکنش را نشان می دهد اما از مسیری متفاوت.

این اتفاق ممکن است برای خود شما هم بیوفتد. اگر شنونده فعال نباشید و هر جا موضوع مبهم است سوال نپرسید، شاید دچار برداشت ناقص و اشتباه بشوید. در این حالت ممکن است عکس العمل تند و نسنجیده نشان بدهید.

به همین دلیل باید موانع درونی (فکر و خیال، پیش داوری) را با تمرین کم کرده و تا جای ممکن عقب برانید. مانع دیگری که برای شنونده فعال بودن وجود دارد خستگی است. زمانی که خسته باشید نمی توانید حواس خود را جمع صحبت دیگران بکنید. هر قدر هم با خستگی مبارزه کنید، باز هم پیام را به شکلی گنگ می شنوید.

زمانی که افراد حاضر در جلسه دچار خستگی شده اند، باید یک زنگ تفریح بدهید. این زنگ تفریح می تواند با پذیرایی و صحبت های دوستانه همراه باشد. اگر پس از زنگ تفریح و تنفس هنوز خستگی برطرف نشده بود، بهتر است جلسه را به روز دیگری موکول کنید.

شفاف سازی

به این جملات دقت کنید:

می دانم فکر می کنی هر چه را که گفته ام فهمیده ای،
اما من فکر نمی کنم که معنی حقیقی حرفم را متوجه شده باشی.

توانایی درک و فهمیدن تمام جزئیات یک پیام به طور واضح، متکی بر توانایی شنیدن فعال است. زمانی می توانیم پیام مورد نظر را با دقت تفسیر کنیم که حواس پرتی وجود نداشته باشد. با این حال، اگر گوینده حرف خود را به صورت شفاف بیان نکند حتی شنونده فعال هم گیج خواهد شد. می توانیم با استفاده از چند تکنیک به شفاف سازی اطلاعات ارائه شده کمک کنیم. این تکنیک های شفاف سازی را هر دو طرف (گوینده و شنونده) می توانند استفاده کنند:

- پرسیدن سوالاتی که به تعیین موضوعات کلیدی بحث کمک می کند.
- استفاده از اطلاعات به دست آمده پیش از مذاکره، برای فرموله کردن سوالات مورد بحث در مذاکره
- استفاده از واژه های خاص و مثال ها، برای آسان کردن درک دقیق موضوعات مورد بحث
- دادن پاسخ های کوتاه و مستقیم به سوالات. از بیان اطلاعاتی که ممکن است جالب باشند اما ضرورتی ندارند، اجتناب کنید.
- بهتر است تا جای ممکن از جملات و عبارات ساده برای بیان نقطه نظرات خود استفاده کنید.
- شفاف سازی موضوع مهمی است که باید آن را رعایت کنید.

اگر حس می کنید استفاده از برخی کلمات خیلی تخصصی باعث سردرگمی مخاطب می شود، سعی کنید آنها را با معادل های عمومی تری جایگزین کنید. سعی کنید تا جایی که امکان دارد از مثال های واقعی و تجربیات هم لابه لای صحبت ها استفاده کنید.

مثال ها درک مطلب را ساده تر می کنند.

مثال:

همان مثال دستمزد پرداخت نشده را به یاد دارید؟ می توانید برای کارفرما جدولی تهیه کنید که میزان بازدهی رقیبانی را نشان می دهد که دستمزدی کمتر از شما دارند. برای او توضیح بدهید شما کار را به نحوی انجام داده اید که برای او هزینه های جانبی دیگر به همراه نداشته باشد. توضیح بدهید شرکتی که از خدمات ارزانتر استفاده کرده بود با چه مشکلاتی روبرو شد. برای او از وجوه تمایزی بگویید که محصولات او را در چشم مشتری برجسته تر می کند. (وجوه تمایزی که کار شما برای او ایجاد کرده است.) از برنامه هایی که برای ارتقاء کار دارید بگویید و گوشزد کنید با این شرایط پرداخت نمی توانید همکاری را ادامه بدهید.

موانع موجود برای شفاف سازی

در این بخش شما را با متداول ترین موانع برای شفاف سازی آشنا می کنیم. این موانع باعث می شوند مباحث مطرح شده به خوبی دریافت یا درک نشوند.

ترس از پذیرفته نشدن

اگر در مذاکره با خانواده، دوستان یا همکاران احساس کنیم نقطه نظر اتمان مورد قبول واقع نخواهد شد، ممکن است آنها را ناقص یا مبهم بیان کنیم... یا حتی ممکن است کلا سکوت کرده و حرفی نزنیم. این را بپذیرید که هر نظری ممکن است پذیرفته یا رد شود و این مختص شما نیست. دیگران ممکن است نظر شما را رد کنند، اما این به معنای مردود اعلام کردن خود شما نیست. شاید اگر این هراس را کنار بگذارید و پیشنهاد خود را کامل مطرح کنید، ستاره جمع بشوید! شاید راه حل مشکل دقیقا همان چیزی باشد که در سر شما می چرخد!

ترس از آسیب رساندن به احساسات دیگران

برای این موضوع راه حل خاصی وجود ندارد. متأسفانه همگی ما گاهی در شرایطی قرار می گیریم که باید بین احساسات یک نفر و حقیقت (یا راه حل نهایی) یکی را انتخاب کنیم. محافظت از احساسات دیگران – خصوصا افراد خانواده و دوستان نزدیک – بسیار ارزشمند است. با این حال، توصیه می کنیم شفاف سازی در یک بحث حیاتی را قربانی این موضوع نکنید.

اختلال و حواس پرتی های عمومی که شفاف سازی را کم می کند

در صورت امکان سعی کنید عوامل حواس پرتی را به حداقل برسانید. اگر امکان کم کردن یا از بین بردن آنها وجود ندارد، جلسه را به زمان یا مکان دیگری موکول کنید.

بحث های حاشیه ای

بحث های حاشیه ای هم جزو عوامل حواس پرتی هستند. ناگهان به خودتان می آید و می بینید مدت زیادی را به صحبت های دیگر گذرانده اید و موضوع اصلی فراموش شده است. حتی پس از اتمام این بحث ها هم باز چند دقیقه ای طول می کشد که موضوعات اصلی دوباره یادآوری و تکرار شوند. در این بین ممکن است برخی نکات از قلم بیوفتد و شفافیت بحث کم بشود. بحث های حاشیه ای زمان جلسه را می بلعند. از آنها دوری کنید.

شروع نامناسب جلسه و معرفی ضعیف

اگر جلسه با توضیحات کامل و کافی شروع نشود، شفافیت نخواهد داشت. به همین دلیل لازم است برای این بخش وقت و انرژی کافی گذاشته شود. اگر زمان کافی برای این بخش وجود ندارد، سعی کنید جلسه را به زمان دیگری موکول کنید. اگر تاخیر ممکن نیست، با دقت به اطلاعات ارائه شده گوش دهید و یادداشت بردارید. سپس در زمان دیگری سوالاتی که پیش آمده را مطرح کنید تا پاسخ کامل و واضح بگیرید.

نتیجه گیری نکردن

هر جلسه مذاکره باید با نتیجه گیری تمام شود. باید به صورت شفاف و واضح عنوان شود به چه نتایج و تصمیماتی رسیده اید. هرگز این بخش را به عهده تک تک افراد نگذارید، چون هر کدام از زاویه دید خود به مباحث نگاه کرده و نتیجه متفاوتی می گیرند.

زبان بدن

زبان بدن نقشی اساسی در ارتباطات دارد. انسان با زبان بدن بیش از زبان گفتاری اطلاعات و پیام منتقل می کند. زمانی که بدانید زبان بدن چیست، فهمیدن احساسات و افکار واقعی دیگران ساده تر می شود.

تعریفی از زبان بدن

مجموعه ای از احساسات و افکاری که از طریق چشم ها، حالت صورت، موقعیت سر، دست ها، پاها، ژست و موقعیت بدن منتقل شده و ارتباط ایجاد می کند.

شناخت و تفسیر دقیق زبان بدن بسیار مهم است. برخی از نشانه های زبان بدن بسیار واضح هستند – مثل زمانی که صورت کسی از شدت عصبانیت سرخ شده است – و تفسیر آن بسیار ساده است! اما برای تشخیص سرخ های ظریف زبان بدن و دریافت پیام آنها، باید در این زمینه مطالعه و تمرین داشته باشید.

زبان بدن باز

زمانی که کسی نشانه های زبان بدن باز دارد، یعنی نسبت به موقعیت حس خوبی دارد و در مورد صحبت ها هوشیار است. شما هم می توانید با آگاهانه استفاده کردن از زبان بدن باز، احترام و اعتماد مخاطب خود را بیشتر جلب کنید. زبان بدن باز شامل چنین نشانه هایی است:

- شخص با طرف مقابل خود ارتباط چشمی برقرار می کند.
- حالت و ژست کلی بدن او حاکی از آرامش و پذیرش است.
- ممکن است لبخندی محو اما طولانی روی صورت شخص باشد.
- هر از گاه با تکان دادن سر حرف های مخاطب را تائید می کند.
- با صدایی رسا و مطمئن صحبت می کند.

زبان بدن بسته

زمانی که نشانه های زبان بدن بسته آشکار می شوند یعنی شخص راحت و راضی نیست. او منتظر است بحث ناخوشایند تمام شود یا نوبت صحبت کردن خودش بشود. احتمالاً دچار تضاد شدیدی با جو حاکم یا نظرات دیگران شده است. برخی نشانه های زبان بدن بسته این موارد هستند:

- شخص از تماس چشمی طفره می رود و به گوشه دیگری خیره می شود.
- دست یا پای خود را تندتند تکان می دهد. مثلاً با پا روی زمین ضرب می گیرد که نماد روشنی از اضطراب یا خشم اوست.
- مدام دهان یا بینی خود را با دست می پوشاند.
- تنفس کوتاه و تند دارد.
- اخم می کند.

کنترل احساسی

کنترل احساسی = ایجاد فاصله ی احساسی
برای داشتن یک مذاکره موفق باید روی احساسات خود کنترل داشته باشیم.

ممکن است از کسی در آن جمع خوشمان نیاید؛ یا مبحثی عنوان شده باشد که ما را خشمگین کرده است. مسلم است که نباید این احساسات را در جلسه مذاکره نشان بدهیم.

کنترل احساسی با شناخت نقاط قدرت و ضعف خودمان ممکن می شود. باید بدانیم چه زمانی آزرده می شویم یا چه چیزهایی ما را عصبانی می کنند. سپس سعی کنیم این ضعف ها را به حداقل برسانیم یا روش سالمی برای کنترل آنها پیدا کنیم. زمانی که بتوانیم احساسات خود را کنترل کنیم، قدرت به دست می آوریم.

باید بتوانید با مباحث عنوان شده یا افرادی که در جلسه هستند «فاصله احساسی» ایجاد کنید. نباید بگذارید دیگران با قصد قبلی یا ناآگاهانه شما را برآشفته کنند. زمانی که شما واکنش نسنجیده ای نشان بدهید، در حقیقت کنترل اوضاع را از دست داده و در موضع ضعف قرار می گیرید.

زمانی که حس می کنید عصبی یا آزرده شده اید، هدف مذاکره را به یاد بیاورید. آیا شما آنجا هستید که به آن هدف خاص برسید، یا می خواهید طرف مقابل را سر جای خود بنشانید و ادب کنید؟

زمانی که حس می کنید جو حاکم دچار تشنج شده است، بهتر است یک وقفه کوتاه داده و به افراد فرصت تنفس بدهید. زمانی که افراد موقتا از اتاق خارج شده و به فعالیت دیگری مشغول می شوند، تنش کم می شود. پس از چند دقیقه – یا در موارد بغرنج چند روز- جلسه را ادامه بدهید. توانایی تشخیص این موضوع که چه زمانی وقت تنفس ضروری است، از مهارت های مهم می باشد. این تنفس در مذاکرات خانودگی هم کاربرد دارد.

نکته:

فراموش نکنید که در یک مذاکره همیشه شما برنده نیستید. در بهترین حالت، طرفین به تصمیم مشترکی می رسند که مورد پذیرش هر دو گروه است. ما برای نتیجه برد/برد وارد مذاکره می شویم. ممکن است به این هدف برسیم؛ از طرف دیگر ممکن است هیچ توافقی هم حاصل نشود.

شما قرار است با هر مذاکره تجربه های ارتباطی و عملی بیشتری کسب کنید. شاید در مذاکره امروز امتیازات زیادی را واگذار کرده باشید، اما نکاتی آموختید که در مذاکرات بعدی کمکتان خواهد کرد.

در هر جمعی – دوستانه، خانوادگی یا شغلی- افراد مشکل ساز هم وجود دارند. کسانی که آگاهانه یا غیرآگاهانه تلاش می کنند مسیر مذاکره را ناهموار کرده یا نتیجه گیری را دشوار کنند. این افراد انگار هیچ وقت راضی نیستند و همیشه تمام امتیازات را برای خود می خواهند. توصیه می کنیم با مطالعه و تحقیق درباره رفتارها و عادات چنین افرادی، ترفندهایی برای مقابله با آنها یاد بگیرید.

تمرین 3)

دو مثال از تکنیک هایی بیاورید که منجر به کنترل احساسی می شوند.

1)

2)

افراد مشکل ساز

همان طور که گفتیم در هر جمع، تعدادی افراد مشکل ساز وجود دارند. شما باید این افراد را سریع تشخیص بدهید و با آنها رفتار مناسب داشته باشید. اگر نه، آنها کنترل جلسه را به عهده گرفته و هرج و مرج ایجاد می کنند. آنها می خواهند حرف خودشان را به کرسی بنشانند. شاید هم هدفی جز پیچیده تر کردن مشکل ندارند.

تکنیک هایی برای کنترل افراد مشکل ساز

در وهله اول سعی کنید آنها را از جلسه حذف کنید. اگر امکان حذف کردن آنها وجود ندارد، سعی کنید آنها را با تشویق برای ایده ها و طرح های سازنده به مسیر دیگری بکشانید. اگر فردی سعی می کند روی جلسه سلطه داشته باشد، از دیگران بخواهید ایده ها و طرح های آن شخص سلطه جو را مورد بحث قرار دهند.

بسیاری از افراد مشکل ساز دوست دارند دیده شوند. آنها با ایجاد مشکل سعی در جلب توجه دارند. در مقابل چنین فردی، می توانید ایده او را پرورش داده و اصلاح کنید. به این ترتیب، شخص سلطه جو از دیدن رشد ایده اش احساس قدرت می کند و احتمالاً با جمع همراه می شود.

در همین حال، دیگران هم وارد بحث شده اند. سعی کنید از موارد پرت کننده حواس، بحث های جانبی و خارج از موضوع اجتناب کنید تا به هدفتان برسید. در صورت امکان بابت بحث های سازنده، به اعضای گروه پاداش بدهید. با این کار فرد مشکل ساز متوجه می شود راه به جایی نبرده است و ممکن است رفتار خود را اصلاح کند. در نهایت اگر تنش و تشنج در جمع به سطح بالایی رسید؛ یک تنفس چند دقیقه ای اعلام کنید.

تمرین 4)

روشی را برای واکنش موفق در برابر هر کدام از این شخصیت ها پیشنهاد بدهید:

گردن کلفت:

بی ادب:

همه چیز دان:

منفعل:

مذاکره های نهایی – بستن معامله

رسیدن به توافق و بستن معامله، هدف نهایی تمام مذاکرات شغلی است. هر چند بستن معامله همیشه ممکن نیست، اما نزدیک شدن به توافق هم دستاورد خوبی محسوب می شود. اگر توافق حاصل نشد، ضروری است که موضوعات خارج از توافق به طور دقیق خلاصه نویسی شود. به این ترتیب مشخص می شود دو طرف در چه مواردی کنار نیامده اند و چه موضوعاتی در بحث های آینده مردود است.

ویژگی های یک مذاکره کننده ی فوق العاده

مذاکره کردن کار آسانی نیست. مهارت مذاکره تلفیقی از دانش روانشناسی، جامعه شناسی، تسلط روی موضوع مورد بحث، میل به توافق جمعی و داشتن مسئولیت پذیری است. به همین دلیل مذاکره کننده موفق باید چنین خصوصیتی داشته باشد:

- همدردی
- مسئولیت پذیری
- احترام
- انعطاف پذیری
- انصاف
- سلامت روانی و ذهنی
- خویشتن داری
- انضباط شخصی
- حس شوخ طبعی
- استقامت

تکنیک های موفقیت در مذاکره

سعی کنید مذاکره در محیطی امن و آرام انجام شود. به دیگران این احساس را بدهید که مهم و ارزشمند هستند و نظراتشان شنیده خواهد شد. موانع فیزیکی را از میان بردارید. به طور مثال سعی کنید وسایلی مانند مانیتور، قفسه ها و... بین شما و فرد مقابل مانع بصری ایجاد نکنند. راحت بنشینید و ابتدا کمی خوش و بش کنید.

در صورت امکان صندلی ها را به صورت گرد بچینید و میزها را بردارید. در این حالت حس صمیمیت و همدلی بیشتری ایجاد می شود.

اگر مذاکره خانوادگی است، زمان مناسبی را برای آن انتخاب کنید. زمانی که می دانید خودتان و اعضای خانواده خسته، کسل، بیمار و مضطرب نیستید.

این نکات را در نظر داشته باشید:

هرگز بدون آنکه آماده باشید، در یک مذاکره شرکت نکنید. بخشی از این آمادگی مربوط به شناخت افراد کلیدی است. سعی کنید تصمیم گیرنده نهایی را پیدا کنید و از همان اول با او مذاکره کنید.

تصور کنید چندین جلسه با یکی از کارمندان یک شرکت برای **فروش** محصولات خود مذاکره می کنید؛ زمان و انرژی می گذارید و مشخصات محصول را به بهترین شکل توضیح می دهید. در آخر او می گوید تصمیم گیرنده نهایی شخص دیگری است و حالا باید تمام این مراحل را برای او طی کنید! پس همان اول شخص تصمیم گیرنده را پیدا کنید.

احساسات خود را کنترل کنید. سعی کنید خشم و اضطراب را فرو داده و حتی خوشحالی را هم به وضوح نشان ندهید. تحت هیچ شرایطی دست به تخریب شخص مقابل نزنید. همین که چنین بحثی آغاز شود، نتیجه مذاکره به سرعت به سمت بازنده/بازنده می رود. حتی اگر احساس می کنید طرف مقابل از قصد سعی دارد شما را خشمگین کند، او را ناکام بگذارید.

از همان ابتدای جلسه خود را دست پایین نگیرید و انعطاف نشان ندهید. البته در مسیر مذاکره منعطف بودن کمک می کند به توافق برسید. اما از همان اول کار خود را خم نکنید! در این مقاله یاد گرفتیم آماده شدن برای مذاکره و تعیین دقیق هدف، بسیار اهمیت دارد.

باید شخصیت طرف مقابل را بشناسید و بدانید چه رفتارها و ترفندهایی او را با شما موافق یا مخالف می کند. فهمیدیم که مهارت های ارتباطی در هر مذاکره شخصی یا شغلی نقش پررنگی دارد.

با برخی نشانه های زبان بدن و اهمیت آن برای یک مذاکره موفق آشنا شدیم. زبان بدن کمک می کند نظر و احساس حقیقی طرف مقابل را بهتر درک کنیم، حتی اگر جملاتی که به کار می برد خلاف افکار درونی اش باشد.

از اهمیت کنترل احساسی و ایجاد فاصله احساسی گفتیم. نباید اجازه بدهیم احساسات بر تصمیم گیری و توافق نهایی اثر بگذارند. بستن نهایی یک مذاکره – چه با موفقیت همراه باشد یا نه – مهارتی است که هر کسی با تمرین و مطالعه می تواند آن را یاد بگیرد.

شاید برخی افراد به صورت ذاتی مذاکره کنندگان بهتری باشند؛ اما تمام مهارت های مذاکره ذاتی نیست. همه نکاتی که در این مقاله عنوان کردیم قابل یادگیری هستند. فراموش نکنید از لحظه تولد تا آخر عمر، می توانید در مورد هر چیزی مذاکره کنید.