

اضطراب در مذاکره را چطور می توان کنترل کرد؟ به نظر تان در مواجهه با مذاکره چه رفتارهایی در شما رخ می دهد؟
مذاکره کردن خود یک پدیده اضطراب زا است که باعث افزایش ضربان قلب، حالت تهوع و رنگ پریدگی در افراد می شود

نمی توان منکر اضطراب در مذاکره شد. اما این یک واقعیت است که هر چه ما آرام تر باشیم قطعاً ایده های خلاق تری به ذهنمان در حوزه کسب و کار، کارآفرینی، روابط عاطفی و.. می رسد و حتماً نتیجه بهتری هم کسب می کنیم.

شما از کدام دسته اید؟

در آزمایشی که محققان در این زمینه انجام دادند، دو گروه از افراد را مورد آزمایش قرار دادند. افرادی که مذاکره کردن را دوست نداشته و دسته ای که مشکلی با این مسئله ندارند.

هر دو گروه از دو سری تردمیل با دو سرعت تند و کند استفاده کردند. اما آن ها فقط ورزش نمی کردند! بلکه در طی راه رفتن باید بر سر قیمت اتومبیل دست دوم هم مذاکره می کردند!

از بین مذاکره کنندگانی که دیدگاه منفی نسبت به مذاکره داشتند، گروهی که بر روی تردمیل با سرعت بالا حرکت می کردند، وقتی مذاکره خوب پیش نمی رفت به نسبت ناراضی تر و خشمگین تر بودند، تا افرادی که با سرعت کمتر بر روی تردمیل راه می روند.

جالب اینجاست، همین آزمایش، در مذاکره کنندگانی که دیدگاه مثبتی نسبت به مذاکره داشتند، نتیجه ای کاملاً برعکس داد! با آزمایش اول مشخص شد، دیدگاه کلی در مورد مذاکره باعث اثر فیزیولوژیک منفی یا مثبت بدن شده و در نتیجه گیری آن هم تأثیر به سزایی دارد.

در آزمایش بعدی، برخی از شرکت کننده ها در حین **مذاکره تلفنی** راه می رفتند و گروهی بر روی صندلی نشستند. پیاده روی برای افرادی که دیدگاه منفی نسبت به مذاکره داشتند، باعث شد تا رغبت کمتری به نشستن داشته باشند و برعکس، گروهی که دیدگاه مثبتی نسبت به مذاکره داشتند، دوست داشتند بیشتر راه بروند تا اینکه بنشینند!

نتیجه گیری از اضطراب در مذاکره:

نتایج این آزمایش ها نشان داد، هر مذاکره ای باعث ایجاد **تعارض** در افراد می شود و البته همه ی انسان ها دارای تعارض های مختلف بوده و این یک امر طبیعی و خصیصه انسانی است. تعارض ها می توانند به صورت های گوناگون همچون درون فردی، درون گروهی و... باشند.

آن چیزی که مهم است، مدیریت و نحوه درست برخورد با آن هاست که می تواند در پیشبرد مذاکره بسیار موثر باشد.

همان طور که می دانید تنوع دیدگاه ها باعث ایجاد اختلاف نظر و یا مخالفت در انسان ها می شود که این امر در رشد افراد در خانواده، شرکت و حتی در سطح وسیع تر همچون سازمان های بزرگ و.. بسیار موثر بوده، بنابراین نباید از آن دوری کرد!

نکته مهم بعدی که در اینجا بدان اشاره می‌کنیم، مباحث خودشناسی است که می‌تواند در حل و مدیریت تعارض ها بسیار موثر باشد.

یکی از این مباحث که در مذاکره و آموزش آن می‌تواند به شما بسیار کمک کند، تیپ شناسی است.

تفاوت نگاه در تیپ های شخصیتی باعث شده تا گروهی از افراد رغبت کمتری به مذاکره و بحث گفتگو و ایجاد تعارض داشته باشند.

همان طور که می‌دانید ما آدم ها در دو تیپ شخصیتی درون گرا و برون گرا هستیم.

تفاوت افراد درون گرا و برون گرا

افراد درون گرا دوست دارند بیشتر اوقات تنها باشند و خیلی خود را در معرض جمع قرار نمی‌دهند. دوستان کمی داشته و غالبا زیاد اهل دور همی و مهمانی نیستند، خصوصا در جمع هایی که بیشتر افراد غریبه باشند.

افراد برون گرا کاملا برعکس بوده، دوستان زیادی دارند و بسیار اهل دور همی و مهمانی هستند و از اینکه در جمع باشند بسیار خوشحال و سرحال بوده و از جمع انرژی می‌گیرند.

با این توصیف فرض کنید که یک زن برون گرا با مرد درون گرا ازدواج کند.

در اینجا ممکن است تعارض یا اختلاف نظرهای مختلفی پیش بیاید.

زیرا زن می‌خواهد مرد همراهش در مهمانی حضور داشته باشد، اما مرد دوست دارد در منزل بماند و رغبتی برای حضور در جمع ندارد.

با شناخت بهتر خود و دیگران می‌توان برخوردی درست و اصولی با این اختلاف نظرها داشت!

با توجه به این امر، افراد درون گرا معمولا رغبت کمتری در مذاکره کردن دارند، این امر باعث ایجاد استرس در آن ها می‌گردد و قطعا بر روی دستاوردهای مذاکره هم بی‌تاثیر نیست. البته استرس را افراد برون گرا هم تجربه کرده و این گونه نیست که آن ها هیچ اضطرابی نداشته باشند.

اما ما در اینجا باید به این مسئله بپردازیم که نحوه برخورد درست با اضطراب چیست؟

آیا باید از جمع و صحبت کردن دوری کرد و یا می‌توان با افزایش [اعتماد به نفس](#) از مذاکره کردن نترسید و استقبال نمود؟ تکنیک های غلبه بر احساس منفی و افزایش اعتماد به نفس چیست؟

چه ورزش های می‌تواند این احساس منفی را کاهش دهد؟

تنفس درست

یوگا و آموزش درست تنفس می‌تواند اولین قدم در کاهش میزان اضطراب افراد باشد.

برای این کار باید چهار ثانیه هوا را وارد ریه‌ها کرد، چهار ثانیه صبر کرده و سپس در چهار ثانیه هوا را از ریه‌ها خارج نمود.

در زمانی که فرد دچار اضطراب می‌شود، کوتاه و سریع نفس می‌کشد. آرام نفس کشیدن بدن را آرام کرده و انرژی بیشتری به مغز می‌فرستد؛ این امر باعث شده تا خلاقیت بیشتری در طول مذاکره داشت.

آمادگی لازم برای اتفاقات گوناگون در طی مذاکره

علاوه بر این آماده بودن برای سناریوهای مختلف می‌تواند در میزان اضطراب افراد را کاهش دهد. همیشه مراحل مذاکره در یک مسیر مشخص پیش نمی‌رود، برنامه ریزی و پیش بینی سناریو به فرد کمک می‌کند، کمتر دچار اضطراب و استرس شده و در لحظات حساس تصمیم درست را اتخاذ کند.

گوش دادن دقیق به صحبت های حریف

دقت و تمرکز زیاد در طی مذاکره به مذاکره کننده کمک خواهد کرد تا با طرح سوال های دقیق اطلاعات ناب و منحصر به فردی را از حریف دریافت کرده و چشم انداز بهتری در هدایت آن داشته باشد. معمولاً گوش دادن دقیق کار آسانی نیست.

لذا باید قبل از شروع مذاکره مرحله ی آماده سازی در مذاکره را انجام داد. نیازهای طرف مقابل، مواردی که معامله را برای هر دو طرف دلپذیر می‌کند و محدودیت‌ها را از قبل شناسایی کرد تا صحبت‌های او را بهتر متوجه شد.