

جایگزین های هوشمندانه برای دروغ

دنیای این روزهای ما پر از **دروغ** هایی شده که خواه یا ناخواه از آن ها برای رسیدن به اهداف خود استفاده می کنیم. تا به حال این تجربه را داشتید که در حین گفت و گو یا مذاکره متوجه شوید طرف مقابل با شما صادق نیست؟

احساسی که آن لحظه تجربه کردید همان حسی است که بقای یک رابطه و همکاری اعم از شخصی و کاری را از بین می برد. همان اندازه که برای ما صداقت مهم است قطعاً برای اطرافیان و اشخاص مقابل ما هم مهم است.

پس رعایت این امر موجب خلق رابطه های سودمندی می شود که در بلندمدت نتیجه ی رفتارمان را از این رابطه ها برداشت خواهیم کرد. دروغ و حيله تنها توسط آن هایی که آن طرف میز می نشینند، گفته نمی شود.

خود ما چند بار در **مذاکره** (و حتی در زندگی روزمره)، بر خلاف واقعیت صحبت کردیم؟ چند بار حرفی زدیم که مبهم بوده به این امید که حقیقت را به نفع ما پنهان کند؟ در این مقاله تلاش کردیم تا جایگزین های هوشمندانه ای که انسان های هوشمند و آینده نگر برای دروغ به کار می برند را عنوان کنیم تا اشخاص بتوانند در حین مذاکره به یک نتیجه ی درست و اصولی دست یابند.

مراقب باشید در دام دروغ های خودتان نیفتید!

نکته ی حائز اهمیت اینجاست که حتی اگر هیچ علاقه ای به با اخلاق تر بودن نداشته باشید باز هم دروغ گفتن انتخاب درستی نیست چرا که دروغ نه تنها به صورت بالقوه غیر اخلاقی است بلکه اغلب اوقات، استراتژی بسیار ضعیفی محسوب می شود.

اکثر مذاکره کنندگان گاهی، در دام دروغ های خودشان قرار می گیرند. فرض کنید که مایل به پرداخت پنجاه میلیون تومان برای خرید هستید، اما در طول مذاکره با انرژی و به سختی بحث می کنید که "ما نمی توانیم حتی یک میلیون تومان بیشتر از چهل میلیون تومان پرداخت کنیم".

اما به مرور که مذاکره ادامه پیدا می کند، متوجه می شوید که طرف مقابل کمتر از چهل و پنج میلیون تومان را نمی پذیرد. در واقع پیشنهاد نهایی شما در ناحیه مشترک قرار نمی گیرد. حال چه می کنید؟

متأسفانه یا باید از معامله منصرف شوید (که می توانست با قیمت بین چهل و پنج تا پنجاه میلیون نهایی شود) و یا اینکه اعتراف کنید در رابطه با آستانه مورد قبول خود دروغ گفته اید!

مثالی دیگر...

فرض کنید در طول مذاکره وانمود می کنید به یک موضوع، اهمیت زیادی می دهید در صورتی که آن موضوع برای شما اهمیت چندانی ندارد. امیدوارید که با اغراق کردن در مورد ارزش آن موضوع، امتیاز بیشتری از طرف مقابل بگیرید.

اما طرف مقابل آن موضوع را به شما تسلیم می کند. در این صورت به چیزی می رسید که واقعا برایتان با ارزش نیست. در حالی که طرف مقابل انتظار دارد که در مورد موضوعات دیگر، این لطف او را جبران کنید!

دو مثال بالا نشان می دهد که شما گرفتار دروغ های خودتان شدید. در ادامه به روش هایی اشاره خواهیم کرد که با کمک آن ها بتوانید با صداقت بیشتر و بدون قرار گرفتن در موقعیت ضعف نسبت به افرادی که صداقت ندارند مذاکره کنید.

روش اول: لحاظ کردن هزینه شهرت و ارتباط در محاسبات خود

اگر این سوال را مطرح کنم که: آیا قابل قبول است برای به دست آوردن آنچه که می خواهیم، در مذاکره دروغ بگوییم؟ اکثریت می گویند بله!

متأسفانه اکثر مذاکره کنندگان، فقط زمان حال را می بینند. آن ها فراتر از معامله جاری و یا رابطه حال را نمی بینند. ولی کسانی که چشم انداز دورتری دارند، به این نتیجه رسیدند که راستگویی و صداقت بسیار آسان تر است چرا که اگر باعث هزینه مالی در کوتاه مدت شود باز هم نتیجه بلند مدت آن با ارزش است.

روش دوم: آمادگی برای پاسخ گفتن به سوالات مشکل

یکی از بزرگترین دلایلی که افراد در مذاکره دروغ می گویند، این است که نمی دانند چگونه به سوالات دشوار پاسخ دهند و چون نگرانند حرفی بزنند که به ضررشان شود در نتیجه به دروغ روی می آورند.

چگونه می توانیم از این عکس العمل اجتناب کنیم؟

کسانی که سوالات سخت و کاوشگرانه طرف مقابل را پیش بینی می کنند، می توانند جواب های صادقانه ایی آماده کنند که به آن ها ضرری نرساند.

به عنوان مثال...

در نظر بگیرید کارفرما می پرسد: آیا شما پیشنهاد شغل دیگری دارید؟

جواب بدون آمادگی: بله دارم. من پیشنهادهای دیگری دارم که در حال بررسی آن ها هستم.

جواب با آمادگی: خیر، این تنها پیشنهادی است که من اکنون دارم. اما اخیراً رزومه ام را فرستاده ام و مصاحبه های زیادی در پیش دارم.

وقتی پاسخ اول را انتخاب می کنید اگر از شما درباره پیشنهادهای شغلی دیگر بپرسند، عکس العمل بلافاصله شما احتمالاً آن است که نگران شوید و این واکنش شما را درمانده جلوه می دهد.

چنین دروغ هایی بسیار خطرناک هستند زیرا اگر کارفرما بیشتر درباره پیشنهادهای دیگر شما جستجو و سوال کند، ممکن است دروغ شما کشف شود.

پاسخ همراه با آمادگی نه تنها شما را از دروغ گفتن باز می دارد، بلکه این نگرش که شما درمانده و مستاصل هستید را از بین می برد.

روش سوم: سعی کنیم وقتی که تحت فشار زمانی هستیم، مذاکره نکنیم و یا به سوالات پاسخ ندهیم

فارغ از میزان آمادگی که دارید، گاهی برخی از سوالات، شما را غافلگیر می کند. در این شرایط چه کار باید انجام دهید؟ تا حد امکان از پاسخ به سوال پرهیز کنید تا فرصتی را به دست آورید که با دقت به جواب هایی که قرار است بیان شود، فکر کنید.

این کار آنچنان که به نظر می رسد، دشوار نیست. معمولاً بیان کردن یکی از جملات زیر هیچ اشکالی ندارد:

۱. " من این اطلاعات را با خودم ندارم، اما مطمئن هستم که می توانم آن ها را همین امروز به دست آورم."
۲. " سوال جالبی است. باید در مورد جواب آن فکر کرده و سپس با پاسخ آن به شما رجوع کنم."
۳. " قبلاً با چنین سوالی برخورد نکرده بودم. در حال حاضر، می توانم یک پاسخ ناقص بدهم. اما اگر برای شما موردی ندارد، من مایلم که زمانی را از شما بگیرم تا موضع شرکتان درباره این موضوع را بفهمم و با پاسخی کاملتر به شما مراجعه کنم."

یک راه دیگر برای اجتناب از جواب دادن به سوالات سخت تحت فشار زمانی، آن است که مذاکره را به صورت متفاوتی ساختار دهید.

مثلاً، شما می توانید در بحث های مقدماتی، پاسخ به سوالات دشوار را از طریق ایمیل ارسال کنید تا بتوانید در زمان مناسب به سوالات پاسخ دهید. همینطور به جای مذاکره از طریق تلفن (که ممکن است شما در آن احساس کنید مجبورید به سوالات به سرعت پاسخ دهید) می توانید یک جلسه غیر رسمی ناهار ترتیب دهید که در آن، به محض اینکه نوبت صحبت کردن شما شود، مجبور نباشید به هر سوالی پاسخ دهید.

روش چهارم: سرباز زدن از پاسخ گویی به برخی سوالات

لازم نیست به هر سوالی که طرف مقابل مذاکره از شما می پرسد، پاسخ دهید. به عنوان مثال، اگر از شما بخواهند که حد انتظار خود را اعلام کنید، نباید احساس اجبار به پاسخگویی کنید. فرض کنید که طرف مقابل بپرسد: پایین ترین قیمتی که شما برای هزینه این حمل می پذیرید، چیست؟ یک راه برای پاسخ گفتن و خنثی کردن این لحظه بد، آن است که با شوخی بگوییم: من فکر می کنم شما در حال حاضر جواب را می دانید. بالاترین قیمتی که شما تمایل دارید پرداخت کنید!

اغلب قابل قبول است که با یکی از عبارات زیر به سوالی که مایل نیستید به آن پاسخ دهید، جواب دهید:

۱. این بحثی است که می توانیم بعداً داشته باشیم. زمانی که هر دو ما مجبور به معامله باشیم. من راحت نیستم که این اطلاعات را در این لحظه ابراز کنم.
۲. همانطور که شما بدون تردید درک می کنید، به دلایل استراتژیک ما نمی توانیم این اطلاعات را در اختیار شما بگذاریم.
۳. جواب سوال شما بستگی به بسیاری از عوامل دیگری دارد که لازم است در مورد آن بحث کنیم.

روش پنجم: پیشنهاد دهیم که به یک سوال دیگر پاسخ دهیم

اگر در مورد سرباز زدن از پاسخ گویی به یک سوال مستقیم، احساس راحتی نمی کنید، پیشنهاد دهید که به یک سوال متفاوت و مرتبط، پاسخ دهید. اینجا، ایده آن است که در رابطه با عدم توانایی و عدم تمایل به پاسخگویی به یک سوال مشخص صادق باشیم و سپس با ارائه دادن اطلاعات کاربردی دیگر یک امتیاز بدهیم.

مثلاً، اگر کسی از شما بپرسد هزینه ساخت کالاهایی که می فروشید چقدر است و شما وسوسه می شوید که دروغ بگویید، بدین منظور که حاشیه سود بیشتری به دست آورید، می توانید بگویید: "متأسفانه، من نمی توانم جزئیات هزینه ها را افشا کنم، اما درک می کنم که چرا این سوال را پرسیدید.

در واقع، شما می خواهید اطمینان حاصل کنید که محصول با ارزشی را در قبال پولی که پرداخت می کنید، به دست می آورید. اجازه دهید اطلاعاتی را در اختیار شما قرار دهم که این اطمینان را به شما خواهد داد.

من می توانم اطلاعات بسیار مشخصی را در ارتباط با فرآیند تولید محصول و اطلاعاتی در رابطه با مدل قیمت گذاری خودمان در اختیار شما قرار دهم".
با ارائه اطلاعاتی که برای طرف مقابل شما ارزش دارد و برای شما مشکلی ایجاد نمی کند، به طور همزمان به چند هدف دست پیدا می کنید:
از دروغ گفتن اجتناب می کنید، اطلاعاتی را در اختیار آن ها قرار می دهید که برای آنها ارزشمند است، منطقی به نظر می رسد و احتمال توافق بر سر قرارداد را افزایش می دهید.

روش ششم: تغییر واقعیت برای تحمل پذیرتر کردن حقیقت

اساساً چرا انسان ها وسوسه می شوند، دروغ بگویند؟
ما اغلب دروغ می گوئیم به این دلیل که واقعیت آن چیزی نیست که می خواهیم.
با توجه به مثال مصاحبه شغلی؛ متقاضی شغل وسوسه شد که دروغ بگوید به این دلیل که واقعیت (نداشتن پیشنهاد کاری) با آنچه که او آرزو دارد (داشتن چند پیشنهاد)، متفاوت است.
ما این مساله را با یک پاسخ آماده حل کردیم. پاسخ آماده: خیر، این تنها پیشنهادی است که من در حال حاضر دارم. اما اخیراً رزومه ام را به چند شرکت فرستاده ام و مصاحبه های زیادی را پیش رو دارم.

اما اگر متقاضی شغل، هیچ مصاحبه شغلی را در پیش نداشته باشد، چه؟ بدتر از آن، اگر همه رزومه هایی که او فرستاده است، رد شده باشند، چه؟
آیا او باید درماندگی خود را با گفتن حقیقت هویدا کند؟ آیا "خیر، این تنها پیشنهادی است که من در حال حاضر دارم"، تنها پاسخ صادقانه است؟
اگر متقاضی شغل بتواند قبل از آن که این سوال دشوار از او پرسیده شود واقعیت را تغییر دهد، یک گزینه دیگر خواهد داشت.
به عنوان مثال، یک روز قبل از تنها مصاحبه اش، متقاضی می تواند رزومه خود را به یک سری شرکت دیگر بفرستد.

سپس در طول مصاحبه، او می تواند به طور صادقانه به کارفرما این چنین پاسخ دهد:
پاسخ بر اساس تغییر واقعیت:
خیر، این تنها پیشنهادی است که من در حال حاضر دارم. اما اخیراً رزومه خود را به چند شرکت فرستاده ام و منتظر پاسخ از این شرکت ها در چند هفته آینده هستم.
با این پاسخ، متقاضی شغل می تواند صادق باشد زیرا او کاری کرده است که لازم نباشد دروغ بگوید.

روش هفتم: حذف کردن محدودیت هایی که شما را دچار وسوسه دروغ گفتن می کنند

رییس یک شرکت بزرگ تولیدی از یکی از مدیران، خواست که درخواست بودجه تفصیلی سالانه بخش تحت اداره خود را ارسال کند.

متأسفانه مدیر، برای افزایش پیش بینی هزینه هایش، انگیزه داشت زیرا زمانی که هزینه ها از پیش بینی فراتر می رود، خوب است که کمی مازاد بوجه داشته باشند تا از آن استفاده کنند.

هزینه های برآوردی این بخش برای سال پیش رو، تقریباً نزدیک به چهل و پنج میلیون تومان بود اما او در عوض، گزارشی را با تخمین هزینه ای به مجموع شصت میلیون تومان ارسال کرد.

مسلماً مدیران سایر بخش ها نیز انگیزه مشابه ای برای دروغ گفتن (یا بیشتر جلوه دادن) برآورد هزینه هایشان داشتند. در نتیجه، بودجه کل شرکت از حجم بودجه تخصیص داده شده برای بخش ها فراتر رفت. معاون رئیس بدون درک دقیقی از اینکه چه واحدی چه مقدار پول احتیاج دارد، نهایت سعی خود را کرد تا بودجه را به خوبی میان بخش ها و واحدها تقسیم کند.

در نتیجه، برخی واحدها کمتر از آنچه که مورد نیازشان بود، دریافت کردند و برخی واحدها با بودجه فراتر از نیازشان مواجه شدند.

واحدهایی که بیشتر بودجه گرفته بودند مجبور شدند که پول اضافه را به صورت بیهوده خرج کنند تا درخواست اولیه خود را توجیه کنند.

به یک راه حل ممکن برای این مشکل فکر کنید.

هزینه های سالیانه مدیر که کمترین قابلیت پیش بینی را داشت، مربوط به استفاده از پیمانکاران بود.

درخواست این بودجه در ماه های پایان سال قابل پرداخت بود، اما بسیاری از پیمانکاران فرعی را نمی توانستند تا در سال جدید به کار گیرند.

لذا اگر مدیر از معاون رئیس خواسته بود که به او اجازه دهد یک بودجه تجدید نظر شده را یک ماه دیرتر ارائه کند و اگر معاون با این موضوع موافقت می کرد، او مجبور نبود دروغ بگوید.

بلکه می توانست این وقت اضافی را برای جمع آوری برآوردهای دقیق تری اختصاص دهد و در نتیجه نیاز به بالا بردن رقم بودجه درخواستی نبود.

اغلب، صداقت خودمان (و صداقت افرادی که به آن ها برچسب آدم های غیراخلاقی می زنیم)، توسط قوانین، سیاست ها، فشار زمانی و مشوق های سیستمی، محدود می شوند.

بنابراین می توان گفت که یک شخص واقعا با اخلاق، علیرغم این محدودیت ها، صادق و راستگو می ماند.

به هر حال، برای ما و سازمان ما لازم است تا محیطی را ایجاد کنیم که رفتار صادقانه را ترغیب و تشویق کند، نه این که انگیزه های آن را از بین ببرد.

آیا نوابغ مذاکره هرگز دروغ نمی گویند؟

چه زمانی دروغ گفتن در مذاکره صحیح است؟

هرگز دروغ نگویند. دروغ گفتن، ارزش هزینه ها و نتایج مربوطه را ندارد.

زمانی که وسوسه می شوید دروغ بگویند و یا دیگران را فریب دهید، فکر کنید که چرا احساس می کنید لازم است واقعیت را معکوس جلوه دهید؟

در عوض، زمان و انرژی خود را برای افزایش مهارت مذاکره صرف کنید. این باور ماست که نوابغ مذاکره، نیازی به دروغ گفتن ندارند.

البته یک سوال فلسفی باقی می ماند: اگر دروغ گفتن به دیگران کمک کند، زندگی آن ها را نجات دهد و یا آن ها را خوشحال کند، آیا می توان دروغ گفت؟

بر اساس تجربه ما، لازم نیست به این سوال پاسخ دهید. اگر انگیزه های شما واقعا خیرخواهانه باشد و نه از روی خودخواهی، پاسخ شما به این سوال، حداقل به اندازه پاسخ ما خوب خواهد بود.