مجموعه آموزشی
مهارت های حرفه ای

مهارت در مذاکره

علی فاخر

۱۳۹۹

مجموعه مهارت های حرفه ای

- این مجموعه شامل فایل های زیر است:
- ۱. مهارت نوشتن گزارش مهندسی
- ۲. مهارت شرکت در جلسه
- ۳. مهارت بازدید
- ۴. مهارت عکاسی در بازدید
- ۵. مهارت ارائه شفاهی
- ۶. مهارت روانشناسی کار
- ۷. مهارت در پوشیدن لباس مناسب
- ۸. مهارت مذاکره

فایل حاضر به مبحث۸ یعنی «مهارت مذاکره» دارد.

مذاکره از کودکی آغاز می‌شود.

وقتی که از والدین خود می‌خواستید وقت بیشتری برای بازی در کوچه بدهند، شما در حال مذاکره بودید.

مذاکره با والدین برای وقت بیشتر

مذاکره در کارهای مهندسی

- مذاکره برای همه مهندسان و به‌خصوص مدیران پروژه های مهندسی متداول است.

- مثال:
- مذاکره برای مبلغ قرارداد
- مذاکره برای دفاع از کار انجام شده
- مذاکره برای اثبات نظریات خود

مذاکره چیست؟

حداقل دو طرف در مذاکره درگیر هستند. این دو طرف ممکن است دو فرد یا دو سازمان باشند.

مذاکره چیست؟

تعارض بین خواسته‌های طرفین مذاکره وجود دارد.

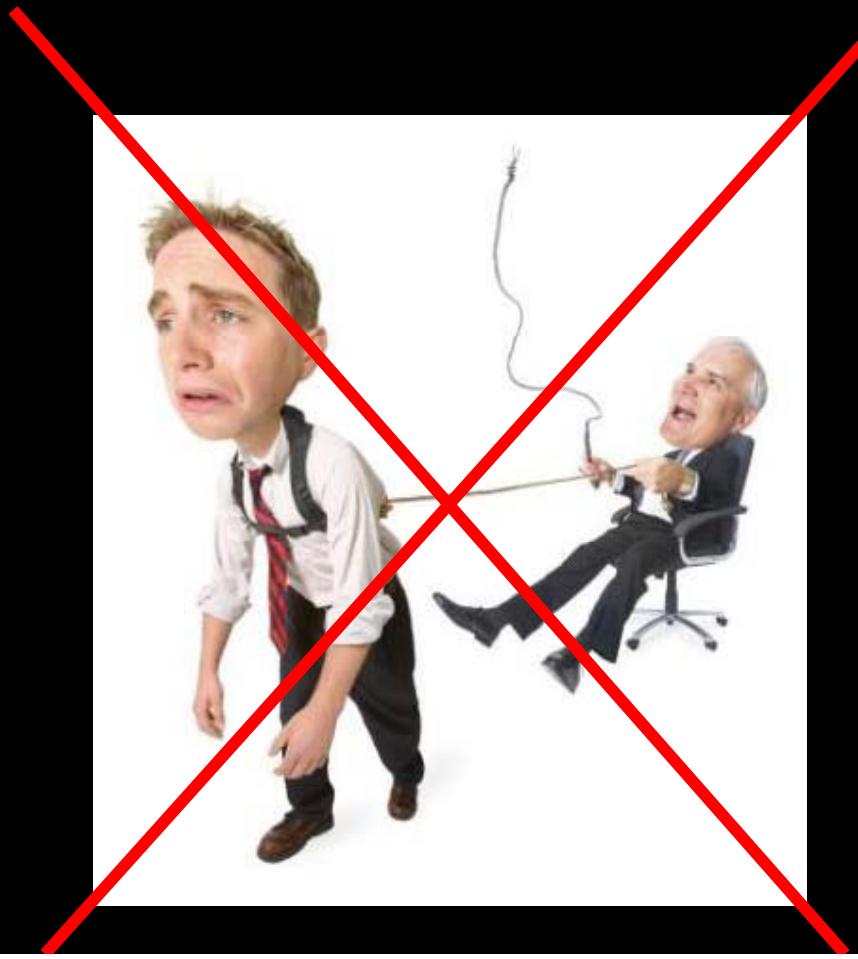
مذاکره چیست؟

با وجود تعارض بین خواسته‌های طرفین،

مذاکره صحنه جنگ و زورآزمایی نیست.

سخن آخر برای مذاکره

هدف مذاکره استثمار طرف مقابل نیست.



تبدیل مذاکره به صحنه جنگ

مجلس قانونگذاری اوگاندا، مهر ۱۳۹۶

مهارت های حرفه ای
علی فاخر، ۱۳۹۹

مجلس ترکیه، بهمن ۱۳۹۷

مهارت های حرفه ای
علی فاخر، ۱۳۹۹

پارلمان اوکراین
فروردین ۱۳۹۹

مجلس ایران

مذاکره چیست؟

مذاکره صحنه گفتگو برای رسیدن به توافق به نفع طرفین است.

مذاکره چیست؟

کسانی‌که مذاکره می‌کنند برای مفهوم زیربنایی مذاکره یعنی "**پذیرش یا مخالفت**" آماده هستند.

آمادگی برای"داد و ستد" برای رسیدن به توافق در مذاکره لازم است.

مذاکره چیست؟

یقه‌درانی معاون امور مجلس وزیر جهاد کشاورزی، ۱۳۹۵

مذاکره یک بحث **حیثیتی نیست** که اگر برنده یا بازنده شویم، فشار معنوی ویژه ای داشته باشد.

مذاکره چیست؟

مذاکره نباید **حیثیتی** و موجب برخوردهای تند شود.

نماینده تهران در مجلس

مذاکره نباید موجب برخوردهای تند شود.

فریاد در مجلس

مذاکره چیست؟

مذاکره صحنه دادن امتیازات و گرفتن امتیازات است.

مهندسان جوان از مذاکره گریزان نباشند.

به اشتباه نگویید که **من اصلا حوصله جر و بحث را ندارم**. مذاکره به معنی جر و بحث نیست.

از مذاکره نترسید.

خانم های جوان بیش از آقایان از مذاکره حرفه ای گریزان هستند.

مذاکره چیست؟

مذاکره قواعدی دارد که در این‌جا اشاره می‌شود.

مذاکره چیست؟

مذاکره بخشی از زندگی روزمره شخصی وحرفه‌ای است و باید به آن عادت کرد.

مولف افراد با تجربه‌ای را می‌شناسد که از مذاکره لذت می‌برند. آنها هر مذاکره‌ای را یک فرصت و چالش حرفه ای می‌بینند که باید آن را به خوبی انجام دهند.

مرحوم دکتر حیدری

اگرچه مذاکره با احمق‌ها به گفته **جرج برناردشاو** به نتیجه نمی‌رسد ولی ما در کار حرفه ای حق نداریم که طرف مقابل را احمق فرض کنیم و مذاکره را ترک نماییم.

مدت‌ها پیش آموختم

که با خوک نباید کشتی گرفت!

چرا که به شدت کثیف می‌شوی

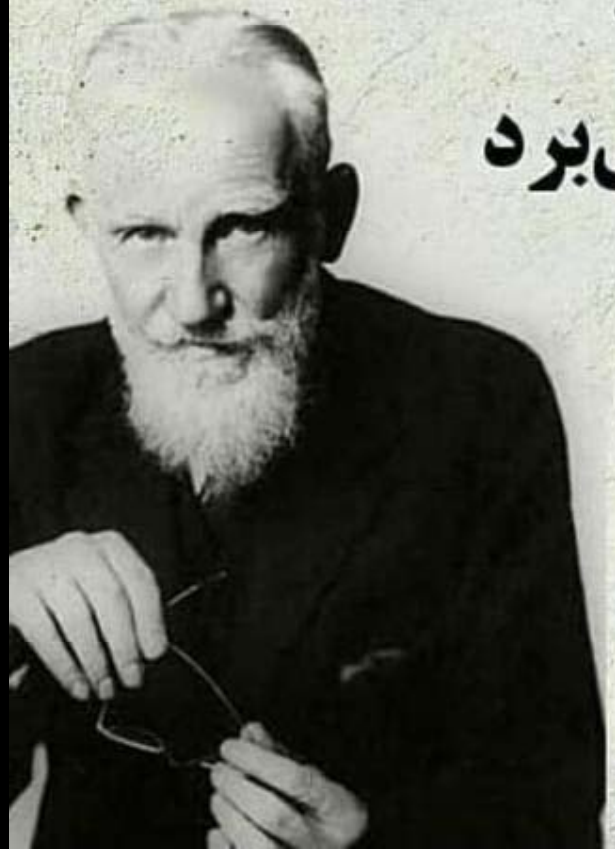
و مهم‌تر از آن این‌که

خوک از این کار لذت می‌برد

بحث کردن با **احمق**

هم

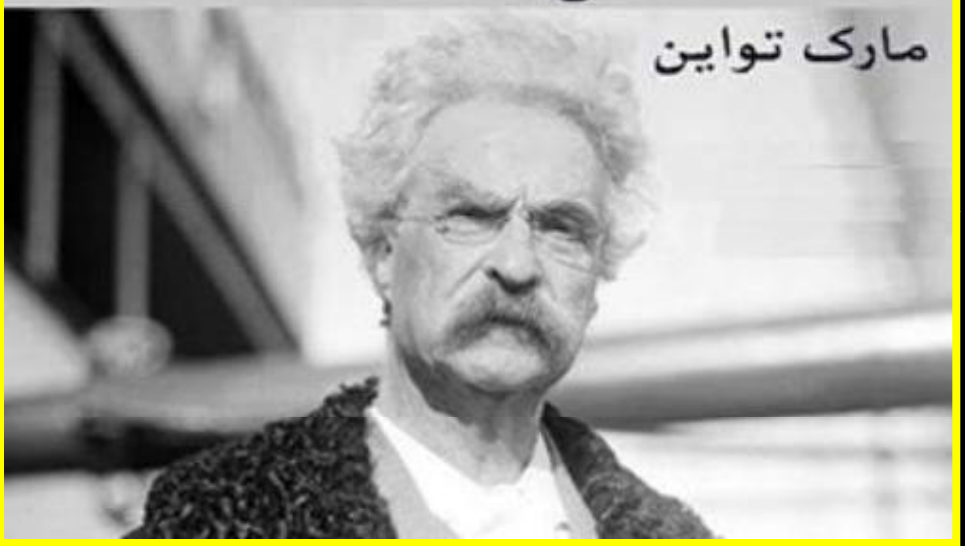
دقیقا همینطور است...



جورج برنارد شاو

فرض کنید طرف مقابل حرفه ای است و توانایی بالا در مذاکره دارد.

سختترین کار دنیا بحث کردن با
کسیه که به خودش قول داده
به هیچ وجه نفهمه

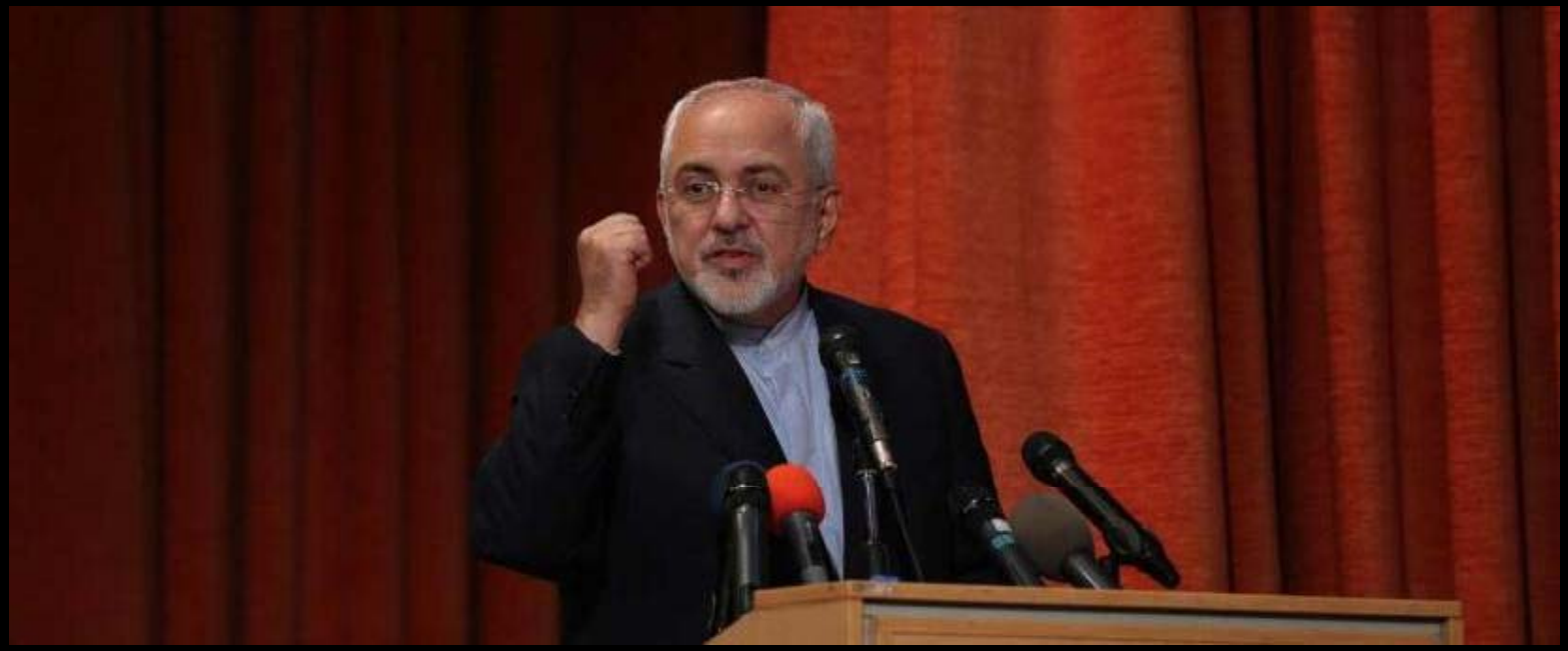


**این نوع مذاکره سخت است
ولی توافق در آن برای یک
آدم حرفه ای ممکن است.**

اشتباهات کلیدی در مذاکره

از دیدگاه دکتر ظریف

(یک مذاکره کننده حرفه‌ای با ۴۰ سال تجربه)



دکتر ظریف در حال سخنرانی در دانشگاه امیرکبیر

مشروح سخنرانی دکتر ظریف در TEDx دانشگاه امیرکبیر در اینترنت در دسترس است.

۴ اشتباه کلیدی در مذاکره

از دیدگاه دکتر ظریف

- تمام مذاکرات اعم از مذاکرات بین کشورها تا مذاکرات حرفه‌ای در محیطهای کاری و حتی مذاکرات شخصی و خانوادگی شباهت های زیادی دارند.
- برای یک مذاکره خوب باید از ۴ اشتباه کلیدی زیر پرهیز کنیم (ظریف، ۱۳۹۸) :

۴ اشتباه کلیدی در مذاکره

از دیدگاه دکتر ظریف

- ۱. مجادله جای مذاکره را می‌گیرد و به حرف طرف مقابل گوش نمی‌کنیم که او را بفهمیم بلکه گوش می‌کنیم که تناقض حرف‌های او را پیدا کنیم.

۴ اشتباه کلیدی در مذاکره

از دیدگاه دکتر ظریف

- ۲. اتکا به پیش‌فرض‌های خودمان داریم در حالی‌که باید بر اساس حرف‌های طرف مقابل قضاوت کنیم. قبل از مذاکره باید اطلاعاتی از طرف مقابل داشت ولی نباید فقط بر اساس اطلاعات قبلی مذاکره کرد.

۴ اشتباه کلیدی در مذاکره

از دیدگاه دکتر ظریف

- ۳. تفکر بر اساس برد یا باخت در مذاکره داریم درحالی‌که فقط یک برنده یا یک بازنده در مذاکره نداریم بلکه گاهی هر دو می‌بازیم و گاهی هر دو طرف می‌بریم. گاهی برد در یک مذاکره ضررش بیشتر از باخت است، پس نباید فقط به برد فکر شود.

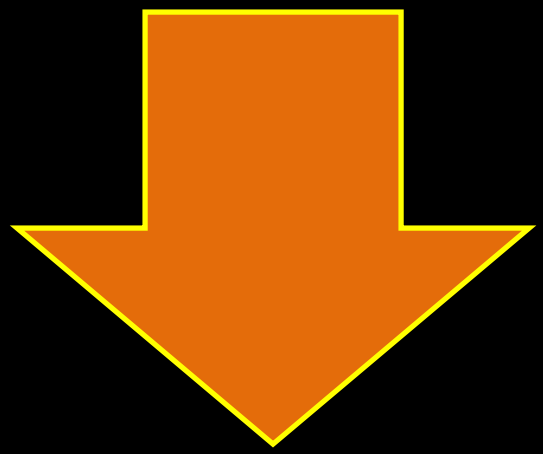
۴ اشتباه کلیدی در مذاکره

از دیدگاه دکتر ظریف

- ۴. پیش‌بینی منفی یک اشتباه بزرگ در مذاکره است زیرا خودش باعث تحقق خودش می شود. باید از این نوع پیش بینی که به پیش بینی خودکام بخش مشهور است پرهیز کرد.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- انواع مذاکرات تفاوت‌های زیادی با هم دارند ولی شباهت‌های بسیاری هم بین آن‌ها وجود دارد. در این‌جا به **نکات عمومی برای مذاکره موفق** پرداخته می‌شود.



چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **تعیین هدف مذاکره:**

- هدف تیم خود را قبل از شروع مذاکره مشخص کنید.
- حداقل ها و حداکثرهای مورد انتظار از مذاکره را از قبل با مشورت همکاران مشخص کنید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- هدف مذاکره لزوما توافق نیست. هدف مذاکره رسیدن حداکثری به اهداف از پیش تعیین شده است. پس اهداف خود را باید مشخص کنیم.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **برقراری ارتباط با طرف مقابل:**

- ایجاد ارتباط مثبت با افراد بخش مهمی از مذاکره است. سعی کنید در ابتدای مذاکره و حتی در حین مذاکره کلمات و عبارت های دوستانه به کار ببرید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- گاهی از توانایی‌ها و نکات مثبت طرف مقابل بدون اغراق و صادقانه صحبت کنید.

- اسامی افراد طرف مقابل را به خاطر بپرسید. گاهی آن ها را به نام خطاب کنید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- نگرش شما نسبت به طرف مقابل، لحن شما را تعیین می کند و برروی نتیجه مذاکره اثر می گذارد. بنابراین نگرش مثبت داشته باشید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **شنونده خوب بودن:**

- یک مذاکره کننده حرفه‌ای باید شنونده‌ای خوب وصبور باشد، حرف دیگران را قطع نمی‌کند، خوب گوش می‌کند و پس از فکر کردن پاسخ می‌دهد.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

حتی اگر طرف مقابل بی امان صحبت می کند، یک فرد حرفه‌ای صبر می کند تا در فرصت مناسب پاسخ دهد.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

کسانی که بی امان
صحبت می کنند،
اغلب خیلی زود
تخلیه می شوند
و حرفی در ادامه
مذاکره ندارند.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **حفظ ادب و خوش رویی:**
- در مذاکره مودب باشید. ادب به طرف مقابل هم سرایت می کند. البته آنقدر مودب نباشید که احساس صمیمیت از دست برود. همواره خوش رو باشید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **آرام و صبور بودن:**
- یک مذاکره کننده حرفه ای آرام و متین است. هرگز عصبانی نمی شود. هم چنین صبور است و عجله ندارد.
- عجله برای رسیدن به نتایج در مذاکره موجب مشکل می شود.
- در ضمن زود قانع نشوید و با عجله رضایت ندهید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **شناخت طرف مقابل:**
  - بسیاری از مذاکرات به دلیل شناخت ناکافی از طرف مقابل، به توافق نمی رسد. برای انجام مذاکره باید از نیازها، خواسته‌ها و انگیزه‌های طرف مقابل باخبر شوید
  - البته **نباید فقط به اطلاعات و پیش فرض‌های قبلی اتکا کرد.** خوب است سوالهای خود را شفاف از طرف مقابل بپرسید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

ضایع نکردن طرف مقابل:

اگر طرف مقابل شما حرف فنی خیلی نادرستی زد یا حتی دروغ گفت، به هیچ وجه به رویش نیاورید. حرمت طرف مقابل را نگه دارید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- در مذاکره مفهومی به نام «پل طلایی» داریم.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- یک داستان خیلی قدیمی چینی می‌گوید اگر دشمن به شما حمله کرد و از پلی بر روی رودخانه‌ای گذشت، **پل پشت سرش را خراب نکنید**؛ چون وقتی دشمن بداند دیگر راه برگشتی ندارد، انرژی و تلاشش برای شکست دادن شما مضاعف خواهد شد. در عوض بروید و پل پشت سرش را از طلا بسازید .

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- پل پشت سر دشمن را از طلا بسازید تا اگر خواست عقب‌نشینی کند، احساس کند که حتی عقب‌نشینی روی این پل طلایی افتخار است.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- نه تنها نباید طرف مذاکره‌مان را ضایع کنیم، بلکه باید کمک کنیم که او خطایش را آبرومندانه بپوشاند و بتدریج عقب‌نشینی کند.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **نگاه رو به جلو در مذاکره:**

- همیشه به کارها و موضوعاتی که پیش روی‌مان در آینده است نگاه کنیم نه به چیزهایی که پشت سرمان است.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- یادآوری خطاهای گذشته طرف مقابل می‌تواند مفید نباشد و روابط را بد کند.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **طرح مشکل مشترک و یافتن راه حل:**

- موضوع مذاکره را با طرح مشکل مشترک شرح دهید. القا کنید که ما برای حل مشکل مشترک به مذاکره آمده ایم.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- مشکلات و اختلاف طرفین در مذاکره با همکاری و همفکری حل می‌شود.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

خلاقیت برای حل مشکلات از ویژگی‌های اصلی یک مذاکره‌کننده خوب است.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **هم‌فکری در حل مشکلات طرف مقابل:**

- برای حل مشکل طرف مقابل راه حل پیدا کنید و پیشنهاد بدهید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **منصف باشید:**

- تمام منافع را برای خود نخواهید. از نگاه طرف مقابل هم به مساله نگاه کنید و حقوق طرف مقابل را هم در نظر بگیرید.

چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **حفظ امانت سازمانی:**

- ما در مذاکره نماینده سازمان خود هستیم. نباید در مورد سازمان خود بد بگوییم.

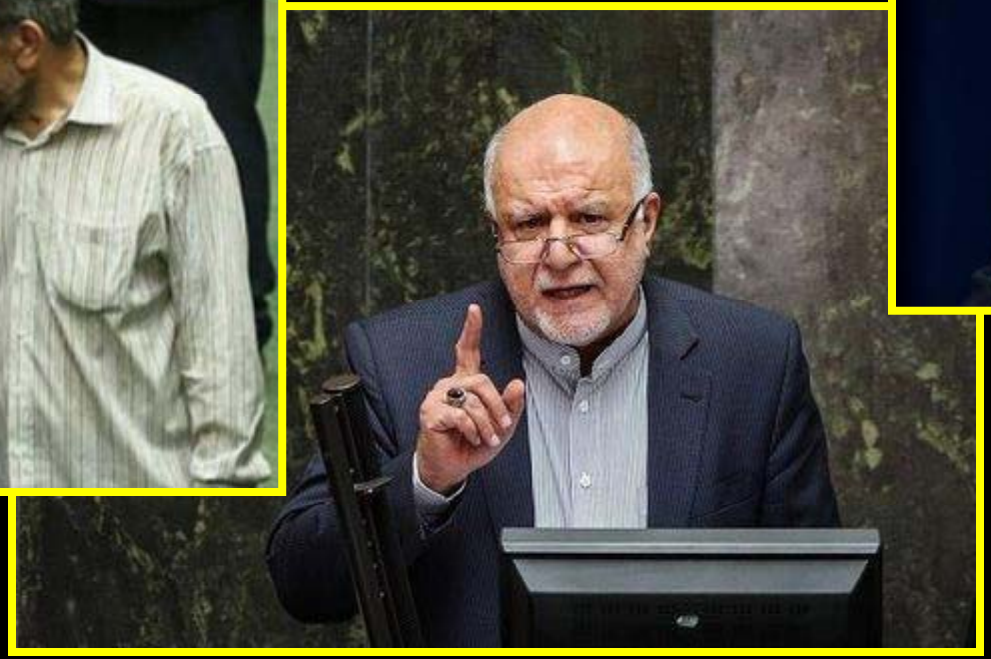
چند نکته برای مذاکره‌ی موفق

- **عملی کردن توافق:**

- هر گاه در مذاکره به توافق رسیدیم، باید توافق ها را خیلی خوب بنویسیم. در صورت امکان تضمین ها برای پای بندی به توافق ها مشخص شود.

زبان بدن در مذاکره

زبان بدن مهم است و بر مذاکره تاثیر می گذارد.



زبان بدن در مذاکره

به نحوه نشستن دقت کنید. برای مثال به پشت تکیه دادن نشانه خشونت و قدرت است.

زبان بدن در مذاکره

تمایل بدن به جلو نشانه توجه است.

زبان بدن در مذاکره

دست به سینه بودن،
نبود اعتماد به نفس را تداعی می‌کند.

زبان بدن در مذاکره

تماس چشمی مستقیم بیانگر افکار مثبت است.

زبان بدن در مذاکره

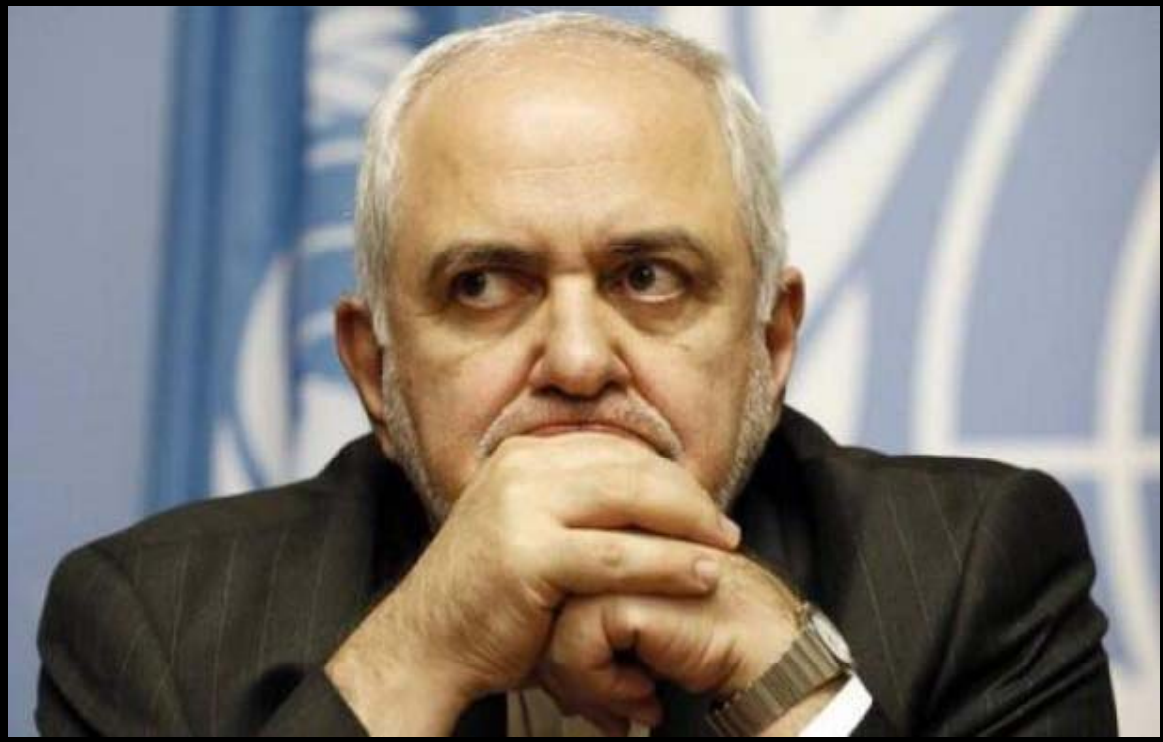
چهره باز بیانگر علاقه به ادامه مذاکره است و همچنین چشمان باز و حالت مهربان نشانه متقاعد شدن است.

زبان بدن در مذاکره

دست باز نشانه آمادگی برای پذیرش گزینه های مختلف است.

زبان بدن در مذاکره

گذاشتن دست زیر چانه نشان‌دهنده تفکر است.



زبان بدن در مذاکره

خیره شدن نشان دهنده تمرکز است.

زبان بدن در مذاکره

بازی کردن با قلم یا موبایل نشان دهنده عدم تمرکز در مذاکره است.

زبان بدن در مذاکره انواع زیادی دارد.

برخی زبان بدن خاص خود را دارند.

سخن آخر در مورد مذاکره

مذاکره کننده خوب باید تمام تلاش خود را برای پیشبرد مذاکره با حفظ اصول ارزشهای **اخلاق حرفه ای** و **استانداردهای فنی** انجام دهد.

خسته نباشید

علی فاخر