

## مروری بر مذاکره

اجازه دهید یک موقعیت واقعی زندگی را مورد بحث قرار دهیم تا مذاکره را بهتر درک کنیم.

دوستان شما از شما می خواهند که برای یک فیلم آخر شب با آنها بیایید به سینما. با این حال شما به خوبی می دانید که والدینتان هرگز اجازه دوری شما از خانه در اواخر شب نخواهند داد و نمی خواهید فیلم و همراهی دوستانتان را هم از دست بدهید. شما طوری مذاکره می کنید که بدون ترس از درگیری یا سوء تفاهم به هر چیزی که می خواهید برسید. مذاکره راه مسالمت آمیز برای انجام کارها بدون عصبانی کردن کسی است.

همه ما متفق القول هستیم که هیچ کس از درگیری ها و اختلاف نظرها چیزی به دست نیاورده است. مشاجرات به نوبه خود استرس ما را افزایش می دهند و همیشه احساس بی قراری می کنیم. فرد تمرکز خود را از دست می دهد و در نهایت علاقه اش به سازمان/شرکت و... کاهش می یابد. همیشه عاقلانه است که بین خود بحث کنید و از طریق مذاکره به بهترین گزینه برسید.

شما می خواهید به سینما بروید اما می دانید که والدینتان هرگز با تصمیم شما موافقت نمی کنند. با پدر و مادرت دعوا می کنی؟ بدیهی است که خیر، در عوض شما با آنها می نشینید و تمام تلاش خود را می کنید تا آنها را متقاعد کنید و بدون دعوا و خراب کردن روحیه همه با آنها مذاکره کنید. احتمالاً آخر هفته آینده را با والدینتان سپری خواهید کرد، اگر امروز برای فیلم به شما اجازه دهند، در غیر این صورت با دوستانتان مذاکره خواهید کرد تا آنها برای نمایش ظهر موافقت کنند. مذاکره به شما کمک می کند تا بدون آسیب رساندن به کسی به هدف خود برسید. هدف شما در این مورد رفتن به سینما است و برای رسیدن به آن یا با والدین یا دوستانتان مذاکره می کنید.

## مذاکره چیست؟

مذاکره تکنیکی است برای بحث در مورد مسائل بین خود و رسیدن به نتیجه ای که به نفع تمامی افراد درگیر در بحث باشد. این یکی از موثرترین راه ها برای جلوگیری از درگیری و تنش است. وقتی افراد با یکدیگر موافق نیستند، دور هم می نشینند، در یک مجمع باز درباره مسائل بحث می کنند، با یکدیگر مذاکره می کنند و به نتیجه ای می رسند که همه را راضی کند. در زبان عامیانه به آن "چانه زنی" نیز گفته می شود.

### مذاکره در شرکت ها و همچنین زندگی شخصی برای تضمین آرامش و شادی ضروری است.

رئیس شما از شما می خواهد که ظرف دو روز کاری گزارشی را ارسال کنید و می دانید که گزارش کمی حساس است و به زمان بیشتری نیاز دارد. آیا فقط برای راضی کردن رئیس خود به او بله می گوئید؟ بله شما ممکن است رئیس را خوشحال کند، اما بعداً اگر نتوانید آن را در بازه زمانی مورد نظر ارسال کنید، با مشکل بزرگی مواجه خواهید شد. همیشه بهتر است به جای پذیرش چیزی که می دانید دشوار است، با رئیس خود مذاکره کنید. از

رئیس خود زمان بیشتری بخواهید یا احتمالاً گزارش جامعی تهیه نخواهید کرد. مذاکره بهتر است زیرا بعداً از خراب شدن رابطه شما با مافوق جلوگیری می کند.

## مذاکره کننده

فردی که نماینده یک سازمان یا موقعیتی است که به همه طرف ها با دقت گوش می دهد و به نتیجه ای میرسد که با میل و رغبت برای همه قابل قبول است، مذاکره کننده نامیده می شود.

## مهارت های یک مذاکره کننده

یک مذاکره کننده در حالت ایده آل باید بی طرف باشد و نباید طرفدار کسی باشد. او باید شرایط و طرفین را به خوبی درک کند و تصمیمی بگیرد که به نفع همه باشد. همیشه اینطور نیست که مردم به راحتی تصمیم مذاکره کننده را بپذیرند. اگر احساس کنند منافع شخصی شان برآورده نمی شود، ممکن است با آن مقابله کنند. در چنین شرایطی که مذاکره کننده بدون چاره ای باقی میماند، باید از قدرت خود برای تحمیل عقاید خود بر همه استفاده کند، بالاخره نمی توان همه را راضی کرد. یک مذاکره کننده باید کمی درایت و باهوش باشد تا بتواند همه موقعیت ها را مدیریت کند و به نتیجه برسد.

## عناصر مذاکره

**فرآیند** روش مذاکره افراد با یکدیگر را فرآیند مذاکره می نامند. این فرآیند شامل تکنیک ها و استراتژی های مختلفی است که برای مذاکره و رسیدن به راه حل به کار می رود.

**رفتار** نحوه رفتار دو طرف با یکدیگر در طول فرآیند مذاکره، رفتار نامیده می شود. نحوه تعامل آنها با یکدیگر، نحوه ارتباط آنها با یکدیگر برای روشن کردن نکات خود، همه تحت رفتار قرار می گیرند.

**ماهیت** باید دستور کار وجود داشته باشد که افراد در مورد آن مذاکره کنند. یک موضوع برای مذاکره مهم است. به عنوان مثال، رفتن به فیلم آخر شب دستور کار بود که می خواستید با والدین و دوستانتان مذاکره کنید.

برای نتیجه گیری، مذاکره صرفاً یک تکنیک است، بحثی که بین افراد برای رسیدن به یک توافق متقابل که در آن هرکس چیزی را به دست آورد یا دیگری را به دست آورد و از تعارض اجتناب شود.

## مدل های مذاکره

مذاکره به عنوان بحثی بین افراد برای رسیدن به نتیجه ای قابل قبول برای همه تعریف می شود. این فرآیندی است که در آن مردم به جای دعوا کردن با یکدیگر، کنار هم می نشینند، جوانب مثبت و منفی را ارزیابی می کنند و سپس با یک جایگزین می آیند که یک موقعیت برد برد برای همه باشد.

سام می خواست یک گوشی موبایل بخرد، او تمام تلاش خود را کرد تا آن را با کمترین نرخ ممکن بخرد و مغازه دار نیز اطمینان حاصل کرد که می تواند سود خود را نیز به دست آورد. بنابراین این مذاکره به نفع سام بود که مجبور نبود مقدار زیادی پول بپردازد و مغازه دار نیز راضی بود زیرا حتی او نیز سود خود را به دست می آورد. مذاکره به کاهش تعارضات و اختلافات بین یکدیگر کمک می کند. مذاکره در هر جنبه ای از زندگی برای یک زندگی آرام و بدون استرس ضروری است.

بیایید مدل های مختلف مذاکره را مرور کنیم:

- **مدل برد برد** در این مدل، تک تک افراد درگیر در مذاکره برنده می شوند. هیچ ارگانی در این مدل ضرر نمی کند و همه از مذاکره منتفع می شوند. این مورد قبول ترین مدل مذاکره است.

اجازه دهید آن را با کمک یک مثال درک کنیم:

دانیال می خواست لپ تاپ بخرد اما مدل مورد نظر بسیار گران قیمت بود. او به مغازه رفت و با مغازه دار برای کاهش قیمت مذاکره کرد. اگر مغازه دار تمایلی نداشت، اما پس از چندین دور بحث و متقاعدسازی، قیمتی را مطرح کرد که برای او و همچنین دانیال مناسب تر بود. دانیال راضی بود زیرا اکنون می توانست لپ تاپ را بخرد. این مذاکره همچنین به نفع صاحب فروشگاه بود زیرا او می توانست سود خود را به دست آورد و همچنین مشتری وفاداری را به دست آورد که در آینده دوباره به آنجا خواهد آمد.

- **مدل برد باخت** در این مدل یک طرف برنده و طرف دیگر بازنده است. در چنین مدلی، پس از چندین دور بحث و مذاکره، یک طرف سود می برد در حالی که طرف ناراضی باقی می ماند.

لطفاً یک بار دیگر به مثال بالا که دانیال می خواست لپ تاپ بخرد مراجعه کنید. در این مثال، هم دانیال و هم صاحب فروشگاه از این معامله منتفع شدند. فرض کنید دانیال حتی نمی توانست قیمتی را که صاحب فروشگاه نقل کرده است بپردازد و از او می خواهد که قیمت را بیشتر کاهش دهد. اگر صاحب فروشگاه قیمت را بیشتر کاهش دهد، نمی تواند سود خود را به دست آورد، اما دانیال بسیار خوشحال می شد. بنابراین پس از مذاکره، دانیال راضی بود اما مغازه دار نه. در مدل برد باخت، هر دو طرف راضی نیستند، فقط یکی از دو طرف با منفعت کنار می رود.

- **مدل باخت باخت** همانطور که از نام آن پیداست، در این مدل، نتیجه مذاکره صفر است. هیچ حزبی از این مدل سود نمی برد.

اگر دانیال لپ تاپ را پس از چندین دور مذاکره خریداری نمی کرد، نه او و نه صاحب فروشگاه چیزی از این معامله به دست نمی آوردند. دانیال با دست خالی برمی گشت و صاحب فروشگاه بدبختی است که چیزی به دست نمی

آورد. در این مدل، عموماً دو طرف حاضر به پذیرش نظرات یکدیگر نیستند و تمایلی به سازش ندارند. هیچ بحثی کمک نمی کند.

اجازه دهید سه مدل فوق را با مثالی از دنیای شرکت ها مطرح کنیم.

امین برای مصاحبه با یک شرکت چند ملیتی معروف انتخاب شد. او برای مذاکره با خانم...- رئیس منابع انسانی سازمان قرار ملاقاتی گذاشت.

- خانم... حقوقی را به امین پیشنهاد کرد، اما امین چندان از این رقم راضی نبود. او به خانم... اصرار کرد که حقوقش را به بهترین شکل ممکن افزایش دهد. پس از بحث و گفتگو، خانم... پیشنهاد امین را قبول کرد. امین به شغل رویایی خود دست یافت و خانم... توانست به امین دستمزدی متناسب با توجه به بودجه شرکت بدهد. وضعیت برد برد
- خانم... با مهارت‌های عالی مذاکره‌اش توانست امین را با دستمزد کمی کمتر از آنچه او پیشنهاد کرده بود متقاعد کند. امین همچنین می خواست از این فرصت استفاده کند زیرا این شغل رویایی او بود و مدتی است که به آن چشم دوخته بود. او مجبور شد این پیشنهاد را با دستمزد کمی کمتر از حد انتظار بپذیرد. بنابراین در این مذاکره، امین کاملاً راضی نبود اما خانم... رضایت داشت. مذاکره برد باخت
- امین این پیشنهاد را رد کرد زیرا دستمزد مطرح شده توسط خانم... مطابق انتظارات او نبود. خانم... تمام تلاش خود را کرد تا با امین مذاکره کند، اما فایده ای نداشت. مدل مذاکره باخت. هیچ شخصی، نه امین و نه خانم... از این مذاکره چیزی به دست نیاوردند. مذاکره باخت باخت

## مدل RADPAC

مدل مذاکره RADPAC یک مدل مذاکره پرکاربرد در شرکت ها است.

هر حرف این مدل نشان دهنده چیزی است

- R – Rapport ( توافق )
- A – Analysis ( تجزیه و تحلیل )
- D – Debate ( مناظره )
- P – Propose ( پیشنهاد )
- A – Agreement ( توافق )
- C – Close ( قرارداد بستن )

- **توافق** همانطور که از نام آن پیداست نشان دهنده رابطه بین طرفین درگیر در مذاکره است. طرفین درگیر در مذاکره در حالت ایده آل باید با یکدیگر راحت باشند و رابطه خوبی با یکدیگر داشته باشند.

- **تجزیه و تحلیل** یک طرف باید طرف دوم را خوب درک کند. این مهم است که فرد نیازها و علایق یکدیگر را درک کند. مغازه دار باید نیازها و جیب مشتری را درک کند، همانطور که مشتری نباید سود مغازه دار را نیز نادیده بگیرد. مردم باید با دقت به حرف یکدیگر گوش دهند.
- **مناظره** بدون بحث به هیچ چیز نمی رسد. این دور شامل بحث در مورد مسائل بین طرفین درگیر در مذاکره است. مزایا و معایب یک ایده در این دور ارزیابی می شود. مردم با هم بحث می کنند و هر کدام سعی میکنند دیگری را متقاعد کنند. در این دور نباید عصبانیت خود را از دست داد، بلکه باید آرام و خونسرد بماند.
- **پیشنهاد** هر فردی بهترین ایده خود را در این دور پیشنهاد می کند. هر یک در حد خود تلاش می کند تا بهترین ایده ممکن را ارائه کند و به نتیجه ای برسد که مورد قبول همه باشد.
- **توافق** افراد در این مرحله به نتیجه می رسند و با بهترین جایگزین ممکن موافقت می کنند.
- **بستن** مذاکره کامل شده و افراد راضی به کار خود برمیگردند.

## انواع مذاکره در شرکت ها

- مذاکره به روش های مختلف در شرکت ها برای افزایش بازده و روابط بهتر بین کارکنان صورت می گیرد.
- مذاکره روزانه در محل کار** هر روز در محل کار با مافوق خود یا با همکارانمان برای جریان روان کار مذاکره میکنیم. به اینها می گویند مذاکرات روزانه.
- مذاکره بین کارمند و مافوق** در محل کار، یک کارمند باید با مافوق خود مذاکره کند تا بر اساس علایق و تخصصش مسئولیت ها به او محول شود. هر چیزی را که با آن راحت نیستید قبول نکنید. با رئیس خود بنشینید و در مورد مسائل با او صحبت کنید.
- فرض کنید رئیس شما از شما می خواهد که گزارشی درباره برندسازی و استراتژی های بازاریابی سازمان تهیه کنید و بازاریابی هرگز تخصص شما نبود. فقط به این دلیل که رئیس شما به شما گفته است آن را نپذیرید. با او مذاکره کنید، احتمالاً می توانید موضوع دیگری را کاور کنید و از شخص دیگری خواسته شود تا گزارش بازاریابی و برندسازی را تهیه کند. بهتر است در مرحله اول مذاکره کنید تا بعداً دچار درگیری و سوء تفاهم نشوید. یک فرد قبل از پذیرش هر پیشنهادی باید حقوق خود را با فرد مورد نظر مذاکره کند تا بعداً دچار تنش نشود. اگر آنچه را که لیاقتش را دارید دریافت نکنید، هرگز از کار خود لذت نخواهید برد. هر پیشنهادی را فقط به این دلیل که به شغلی نیاز دارید نپذیرید، همیشه توصیه می شود قبل از پیوستن به هر سازمانی خوب مذاکره کنید.
- **مذاکره بین همکاران** مذاکره در بین اعضای تیم برای کاهش احتمال اختلاف و درگیری ضروری است. هیچ یک از اعضای تیم خاص نباید در زمانی که عضو دیگر در حال استراحت است بیش از حد تحت فشار باشد. شخص باید با همکاران خود مذاکره کند و فقط مسئولیت هایی را بپذیرد که احساس می کند

بهترین توانایی را دارد. مسئولیت دستیابی به اهداف نباید تنها بر روی یک شانه باشد، بلکه باید به طور مساوی بین همه تقسیم شود.

با اعضای تیم خود مذاکره کنید و مسئولیت ها را با کمال میل بپذیرید. اگر می خواهید چند روز به مرخصی بروید، با عضو تیم خود مذاکره کنید تا در غیاب شما به کار شما رسیدگی کند. وقتی مرخصی می گیرد، شما هم می توانید در همین راه به او کمک کنید. مذاکره به افزایش بازده تیم و در نهایت بهره وری سازمان کمک می کند. مردم به آنچه که انتظار دارند می رسند و از این رو سوء تفاهم ها و درگیری ها تا حد زیادی کاهش می یابد و اداره به مکان بهتری برای کار تبدیل می شود.

- **مذاکرات تجاری** مذاکرات تجاری عموماً در قالب قرارداد انجام می شود. دو طرف رو در رو میز می نشینند، در مورد مسائل بین خود بحث می کنند و به شرایطی می رسند که برای هر دو طرف قابل قبول است. در اینگونه موارد؛ همه چیز باید سیاه و سفید باشد. یک قرارداد توسط هر دو طرف امضا می شود و هر دو باید به شرایط و ضوابط آن پایبند باشند.

فرزاد نماینده بخش اداری یک سازمان معروف بود. مسئولیت خرید عمده لپ تاپ برای کارمندان دفتر از یک فروشنده به او محول شد. او از فروشنده خواست که پیش فاکتور را ثبت کند. فرزاد متوجه شد که قیمت آن فراتر از بودجه شرکت است و به این ترتیب با فروشنده نشست و بر روی قیمت با او مذاکره کرد و در نهایت هر دو با قیمت مناسب برای هر دو موافقت کردند. قراردادی بین فرزاد و فروشنده امضا شد که در آن جزئیات پرداخت، نحوه پرداخت، تاریخ تحویل، جزئیات گارانتی و سایر شرایط و ضوابط مهم ذکر شده بود. مذاکره تجاری به طور کلی شامل یک طرف خارجی است و بنابراین یک قرارداد ضروری است تا هیچ طرفی بعداً از آن عقب نشینی نکند.

- **مذاکره حقوقی** مذاکره حقوقی بین فرد و قانون صورت می گیرد که در آن فرد باید قوانین و مقررات وضع شده توسط نظام حقوقی را رعایت کند و نظام حقوقی نیز نیازها و منافع فرد را در نظر می گیرد.

مذاکره در محل کار ضروری است تا همه راضی باشند و هیچ شخصی احساس کند که کنار گذاشته شده یا نادیده گرفته شده است. همچنین باعث کاهش درگیری ها و سوء تفاهم ها در بین همکاران می شود.

### چگونه برای مذاکره برد-برد آماده شویم؟

بحث بین افراد برای رسیدن به یک جایگزین که منافع همه شرکت کنندگان را در بر می گیرد، مذاکره نامیده میشود. یک فرد باید در حد خود تلاش کند تا با یکدیگر مذاکره کرده و به یک نتیجه مشترک برسند تا از تعارض و سوء تفاهم جلوگیری شود. در یک مذاکره برد برد، هر دو طرف سود می برند و هر دو هر آنچه را که انتظار دارند به دست می آورند. اولین و مهمترین شرط برای یک مذاکره موثر، آمادگی است. قبل از رفتن به مذاکره باید به خوبی آماده شود. مرور کردن حتی کوچکترین جزئیات مربوط به معامله را به عادت تبدیل کنید.

تمام وب سایت های مرتبط را بررسی کنید و تا آنجا که می توانید اطلاعات جمع آوری کنید. اگر قصد خرید خودکار را دارید، سعی کنید قیمت سایر برندهای مطرح را نیز بررسی کنید. برای اقلام گران قیمت، همیشه بهتر است قبل از نهایی کردن محصول، چند مغازه را بررسی کنید.

طرف دوم ممکن است از شما هر چیزی بپرسد و شما باید با حقایق خود آماده باشید. هرگز عجله نداشته باشید. برای معاملات تجاری، تمام اسناد مربوطه را بررسی کنید تا چیزی را از دست ندهید. در زمان مذاکره تمام مدارک لازم را همراه خود داشته باشید، ممکن است به آنها نیاز داشته باشید.

فرد باید در مورد انتظارات خود از مذاکره بسیار دقیق باشد. هدف از مذاکره باید روشن باشد. چرا به مذاکره نیاز دارید؟ چه هدفی را حل خواهد کرد؟ در یک وضعیت ذهنی سردرگم نباشید. تمرکز داشته باشید و اغلب نظر خود را تغییر ندهید.

اگر انتظار حقوق خاصی دارید، بهتر است به آن پایبند باشید. اگر استعداد داشته باشید، قطعاً به آنچه می خواهید خواهید رسید، اما مهم است که انتظارات واقع بینانه داشته باشید.

انتظار چیزی را نداشته باشید که خودتان می دانید ممکن نیست. همیشه باید با یک برنامه جایگزین آماده بود. به یک برنامه تکیه نکنید. ممکن است گاهی اوقات به نتیجه نرسد. شما همیشه باید گزینه دیگری برای متقاعد کردن طرف مقابل داشته باشید که ممکن است در زمان بحث خالی بنشینید.

اگر می خواهید لپ تاپ بخريد و تصمیم گرفته اید که تخفیف بخواهید، اما متوجه شدید که مغازه دار تمایلی به ارائه تخفیف ندارد، با او دعوا نکنید. سرسخت نباش همیشه می توانید کیف لپ تاپ یا احتمالاً برخی لوازم جانبی را بعداً تهیه کرد. یاد بگیرید که کمی با درایت و باهوش باشید.

با طرف دوم شفاف و صادق باشید. دروغ و دستکاری هرگز کمکی نمی کند. صداقت همیشه در دراز مدت جواب می دهد. چیزی را از طرف مقابل پنهان نکنید. اگر شرایط و ضوابط را پنهان کنید، ممکن است معامله به نفع شما باشد، اما ممکن است بعداً خود را دچار مشکل کنید. اگر با طرف دوم روراست باشید، در آرامش خواهید بود و اصلاً جای نگرانی نیست.

خیلی اعتماد به نفس داشته باشید. هرگز نیاز و درماندگی خود را به کسی نشان نده. ممکن است به چیزی نیاز مبرم داشته باشید، اما احساسات را فقط برای خودتان نگه دارید. یک معامله تجاری ممکن است برای ارتقای شما بسیار حیاتی باشد، اما طرف دوم نباید از این موضوع مطلع شود، در غیر این صورت او سعی خواهد کرد که گران قیمت عمل کند. نگرش مثبت نشان دهید و لبخند خود را بیشتر نشان دهید.

طرف دوم را به خوبی درک کنید. سعی کنید در مورد نیازها و علایق او نیز اطلاعات بیشتری کسب کنید. شما باید انتظارات او را نیز در نظر بگیرید. در مورد چیزی که برای طرف مقابل امکان پذیر نیست تصمیم نگیرید. فرد باید تمام تلاش خود را بکند تا به نتیجه ای برسد که هر دو طرف را خوشحال کند.

ارتباط خوبی داشته باشید. با کلمات بازی نکنید؛ مطمئن شوید که کلمات مرتبط را با دقت انتخاب کرده اید. از به کار بردن الفاظ رکیک علیه کسی بپرهیزید. تا حد زیادی باعث خراب شدن محیط می شود. راه های دیگری نیز وجود دارد که می توانید نارضایتی خود را نشان دهید. از بی ادبی با کسی بپرهیز. در گفتار خود دقیق و واضح باشید. مراقب لحن و صدای خود نیز باشید. نباید خیلی بالا باشد و باید برای همه قابل شنیدن باشد. در این بین لکنت نزنید.

یک فرد باید لباس خوبی برای مذاکره داشته باشد. رویکرد معمولی را در پیش نگیرید زیرا طرف مقابل شما را هرگز جدی نمی گیرد. ترجیحا لباس های رسمی بپوشید تا اولین تأثیر مطلوب را بر دیگران ایجاد کنید.

یک فرد باید بیاموزد که در بهترین حد ممکن سازش کند. باید بداند که کجا باید مصالحه کرد زیرا رسیدن به نتیجه مهم است. به یاد داشته باشید که نمی توانید همه چیز را بدست آورید. اگر هر کس در دیدگاه خود سفت و سخت باشد، هرگز نتیجه ای به دست نمی آید. برای یک مذاکره برد برد، بهتر است افراد سعی کنند با یکدیگر هماهنگ شوند و در مورد چیزی که برای همه مناسب است تصمیم بگیرند.

پس از اتمام مذاکره، قراردادهای و توافقات را در حضور هر دو طرف امضا کنید. اطمینان حاصل کنید که تمام شرایط و ضوابط لازم به وضوح در قرارداد ذکر شده است.

برای یک مذاکره برد برد باید با نگرش مثبت پیش رفت. اتخاذ نگرش منفی منجر به منفی گرایی در اطراف خواهد شد. تظاهر نکنید، فقط خودتان باشید و قطعاً همه چیز سر جای خودش قرار می گیرد.

## اهمیت مذاکره در شرکت ها

مذاکره چیزی نیست جز بحثی بین افراد برای یافتن جایگزینی که منافع همه را در نظر بگیرد و هیچ کس ضرر نکند. در یک مذاکره برد-برد، افراد تمام تلاش خود را می کنند تا به راه حلی برسند که در آن همه منتفع شوند و هیچ ارگانی ضرر نکند. مذاکره در شرکت ها برای جلوگیری از تعارض و بهبود روابط بین کارکنان ضروری است. در دفتر خیلی سفت و سخت و سرسخت نباشید.

فرآیند مذاکره از لحظه ای شروع می شود که یک کارمند از یک سازمان تماس مصاحبه دریافت می کند. ضروری است که فردی که مسئول استخدام کارمندان است به خوبی با نامزد مذاکره کند و بهترین حقوق را به او ارائه دهد. هر سازمانی برای کسب سود فعالیت می کند و بنابراین کارشناس منابع انسانی باید تلاش کند تا فرد را با کمترین حقوق ممکن به عضویت درآورد، اما مطمئن شوید که چیزی کمتر از حقوق قبلی به او پیشنهاد نمی دهید. او هرگز علاقه ای به پیوستن نخواهد داشت. حتی اگر بیوندد کارش را جدی نمی گیرد و نتیجه صفر میشود. بحث مهم است. به او بفهمانید که پول تنها معیار انتخاب شغل نیست. موارد دیگری مانند مسئولیت های شغلی، امنیت شغلی و همچنین نام تجاری نیز باید در نظر گرفته شود.



وقتی با فروشندگان سروکار دارید، مذاکره نیز مهم است. یک سازمان برای بقا و مراقبت از کارکنان نیز به پول نیاز دارد. نمی تواند بی پروا پول خرج کند. یک ریال ذخیره شده بعداً به شما و سازمان کمک خواهد کرد. شخصی که با طرف های خارجی معامله می کند باید مذاکره کننده خوبی باشد در غیر این صورت مبلغی بیش از آنچه لازم است پرداخت می کند.

همیشه با فروشنده بنشینید و قیمتی را کمی کمتر از چیزی که قصد پرداخت آن را دارید اعلام کنید. او قطعاً از شما خواهد خواست که آن را افزایش دهید و احتمالاً در آن صورت به رقمی در حد بودجه سازمان خود خواهید رسید.

با فروشنده خود بی ادب نباشید، اما بسیار مطمئن و قانع کننده باشید. به یاد داشته باشید که فقط یک بار با او سر و کار ندارید. برای تجارت آینده نیز باید با او رابطه سالمی داشته باشید. سعی کنید فروشنده را با چنین نرخى متقاعد کنید که به نفع سازمان شما و صرفه جویی در هزینه باشد. ارقام واقع بینانه را نقل قول کنید و از سود فروشنده نیز مراقبت کنید. بهترین سطح خود را برای بستن معامله امتحان کنید.

هرگز نباید شرایط و ضوابط را به صورت شفاهی بپذیرید، همیشه بهتر است چیزی سیاه و سفید داشته باشید احتمالاً یک قرارداد زیرا قابل اعتمادتر است. شرایط و ضوابط باید در یک انجمن آزاد مورد بحث قرار گیرد و باید در حضور هر دو طرف امضا شود تا هیچ ارگانی بعداً از آن عقب نشینی نکند.

همچنین باید یاد بگیرد که با مافوق خود مذاکره کند. به یاد داشته باشید که مذاکره به این معنا نیست که باید سر دیگران فریاد بزنید، بلکه باید مودب باشید. فقط به این دلیل که رئیسستان آن را می خواهد، مسئولیت ها را نپذیرید. اگر با هیچ نقشی راحت نیستید، بهتر است آن را رد کنید، نه اینکه چیزی را که با آن آشنا نیستید بپذیرید و بعداً علاقه خود را از دست بدهید. از این گذشته، کارمندان دیگری نیز وجود دارند، آنها می توانند همین کار را بپذیرند و شما می توانید کار دیگری انجام دهید که مناسب مشخصات فردی شما باشد.

اگر می دانید که نمی توانید پروژه را در بازه زمانی تعیین شده ارسال کنید، به رئیس خود بگویید. هرگز چیزها را از او پنهان نکنید. رک باشید. اگر می خواهید برای مرخصی بروید، سعی کنید با او مذاکره کنید یا در روزهای آینده مدت بیشتری در مجموعه حضور خواهید داشت تا ضرر را جبران کنید. کمی صبور باش

باید از تعارض در محل کار اجتناب شود زیرا تنها منجر به منفی شدن محیط اطراف می شود. مذاکره به کاهش تعارضات در محل کار کمک می کند. تعارض زمانی به وجود می آید که افراد بیش از حد سفت و سخت باشند و تمایلی به سازش با یکدیگر نداشته باشند. مذاکرات به یافتن جایگزینی کمک می کند که به نفع همه باشد.

اقای X با یک سازمان پیشرو کار می کرد. او یک مذاکره کننده باهوش بود. او همیشه با مافوق خود و همچنین همکاران خود به خوبی مذاکره می کرد و بنابراین از کار خود لذت می برد. او فقط مسئولیت هایی را میپذیرفت

که می دانست توانایی انجام آنها را دارد. بدون شک کار او بدون خطا بود و او مورد علاقه رئیسش بود. او همیشه قبل از رفتن برای مذاکره با فروشندگان به خوبی آگاه بود، هرگز از خود بیخود نشد و همیشه معامله را به نفع سازمان بسته بود. مهارت های خوب مذاکره به آقای X کمک کرد تا محبوب ترین کارمند در بین همه باشد.

## اهمیت مذاکره در زندگی روزمره

درگیری هرگز به نفع کسی نبوده است، در عوض بر تنش و اضطراب فرد می افزاید. بهتر است در مورد مسائل بحث کنید و به یک جایگزین برسیم که همه از آن سود می برند. مسائل نباید بی جهت کشیده شود و باید تلاش کرد تا به نتیجه ای برسیم که منافع همه را در برگیرد. سرسخت بودن و سخت گیری فایده ای ندارد. برای مذاکره با یکدیگر باید سخت کوشید و نیازها، علایق و انتظارات همه را در نظر گرفت. مذاکره در همه جا ضروری است. نه تنها شرکت ها که در آن مذاکره مهم است، بلکه در زندگی روزمره ما نیز اهمیت دارد.

همه ما باید بهترین سطح خود را برای اتخاذ مهارت های مذاکره برای جلوگیری از سوء تفاهم و داشتن یک زندگی مسالمت آمیز و بدون استرس انجام دهیم.

مذاکره در خانواده همه برای حفظ آرامش در خانه ضروری است. همه ما باید تا حدی با یکدیگر سازش کنیم تا از اختلافات در خانه جلوگیری کنیم.

مذاکره همچنین به خرید موثر کمک می کند. هر فردی باید برای روزهای بارانی پول پس انداز کند. شما فقط نمی توانید مانند هر چیزی پول خرج کنید. فرد باید در حد خود تلاش کند تا با طرف دوم مذاکره کند تا هزینه ها را به بهترین نحو ممکن کاهش دهد. اگر خوب مذاکره نکنید، در نهایت بیش از آنچه لازم است هزینه خواهید کرد. همیشه به یاد داشته باشید که صاحب مغازه تقریباً در تمام محصولات انتخابی حاشیه سود را حفظ می کند. قیمتی را کمی کمتر از آنچه او می گوید بنویسید، اما فراموش نکنید که سود صاحب مغازه را نیز محاسبه کنید. اگر قصد خرید یک برند گران قیمت را دارید، بهتر است قیمت رقبای آن را نیز بررسی کنید.

مذاکره مهم است اما مودب بودن و باوقار بودن را فراموش نکنید. مغازه دار را متقاعد کنید که چرا قیمت یک کالای خاص باید کمی کمتر از آن چیزی باشد که او نقل کرده است. با صاحب فروشگاه صحبت کنید. او بعد از همه چیزهایی که برای فروش محصولاتش نیاز دارد احساس خوشحالی می کند و حتی مشتاقانه منتظر یک مشتری وفادار است. بهتر است هر دو طرف با یکدیگر مذاکره کنند و به قیمتی برسند که هر دو را راضی کند. (مشتری و همچنین صاحب فروشگاه). مشتری توانایی خرید محصول خود را با قیمت مناسب دارد و صاحب فروشگاه نیز می تواند سود خود را کسب کند. وقتی برای خرید بیرون می روید، درخواست تخفیف کنید.

مذاکره باعث کاهش تعارضات و بهبود روابط بین افراد می شود. اگر همسایه تان با شما صحبت نکنند چه احساسی خواهید داشت؟ مردم نمی توانند تنها بمانند آنها به همراهی دیگران نیاز دارند تا در شادی، غم و اندوه شریک شوند و هر زمان که لازم باشد از یکدیگر کمک بگیرند. همیشه از دیگران ایراد نگیرید. اگر همسایه شما ماشینش

را جلوی خانه شما پارک کرده باشد اشکالی ندارد. نرو باهاش دعوا کن حتی ممکن است روزی به او نیاز داشته باشید. بیش از حد واکنش نشان ندهید. سعی کنید طرف مقابل را نیز درک کنید.

یک فرد باید مهارت های یک مذاکره موثر را برای داشتن یک زندگی شاد و آرام بیاموزد. زندگی کوتاه است و باید از تک تک لحظات آن لذت برد. چرا بی جهت با هم دعوا می کنیم و مسائل را پیچیده می کنیم؟ مذاکره برای پیوند بهتر بین افراد، تضادهای کمتر و زندگی شاد ضروری است.

### مذاکره چیست؟

مذاکره به عنوان یک بحث بین افراد تعریف می شود که هر یک سعی می کند بهترین ایده خود را ارائه دهد تا به نتیجه ای برسد که به نفع همه باشد. یک فرد از تعارض و سوء تفاهم چیزی به دست نمی آورد. در عوض منجر به استرس و اضطراب می شود. همیشه توصیه می شود که تا حد ممکن مصالحه کنید و سعی کنید جایگزینی بیابید که همه را راضی کند.

یک فرد قبل از شروع مذاکره باید کاملاً از دستور کار (موضوع) مذاکره آگاه باشد. از خود بپرسید؛ چرا این مذاکره؟ هدف از مذاکره چیست؟ آدم باید به خوبی آگاه باشد. سعی کنید در مورد محصولات یا خدمات رقیب اطلاعات بیشتری کسب کنید.

فرض کنید می خواهید یک خودکار پارکر برای تولد دوست خود بخرید. قبل از خرید، همیشه بهتر است قیمت مارک های دیگر را نیز بررسی کنید. همچنین ویژگی های آن را بررسی کنید. به شما در مذاکره بهتر با صاحب فروشگاه کمک می کند. خالی نشوید؛ ممکن است طرف مقابل شما را فریب دهد.

قبل از هر معامله مهمی، عادت کنید که تا جایی که می توانید جزئیات را مرور کنید. طرف دوم ممکن است از شما هر چیزی بخواهد، شما باید به خوبی آماده باشید تا همه شک و تردیدهای آنها را برطرف کرده و آنها را متقاعد کنید. اگر خودتان گیج هستید، او هرگز به خود زحمت نمی دهد که به شما گوش دهد.

معقولانه واکنش نشان دهید. یک مذاکره کننده خوب باید معقولانه واکنش نشان دهد. او هرگز نباید عصبانیت خود را از دست بدهد یا بیش از حد واکنش نشان دهد. اگر از معامله ناراضی هستید، نارضایتی خود را نشان دهید. چیزها را برای خود نگه ندارید یا تصور نکنید که دیگران به تنهایی آن را درک خواهند کرد. آدم باید نظراتش را بگوید. به طرف مقابل بفهمانید که از معامله راضی نیستید و باید در آن تجدید نظر شود. ناراحتی خود را به دیگران نشان دهید.

اگر رئیس‌تان پروژه ای را به شما محول می کند که با آن خیلی راحت نیستید، نارضایتی خود را با روشی مؤدبانه به رئیس‌تان نشان دهید و چیز دیگری بخواهید. اما مطمئن شوید که بی ادب نیستید. در غیر این صورت ممکن است شغل شما در خطر باشد.

**صبر** برای یک مذاکره خوب باید به اندازه کافی صبور بود. همیشه اینطور نیست که طرف مقابل در اولین تلاش پیشنهادات شما را بپذیرد. شما باید او را متقاعد کنید و این نیاز به صبر دارد. هرگز برای بستن معامله عجله نکنید.

**اعتماد به نفس** برای یک مذاکره موثر، شخص باید به اندازه کافی اعتماد به نفس داشته باشد. ممکن است به چیزی نیاز داشته باشید اما هرگز ناامیدی خود را به کسی نشان ندهید. آنها از درماندگی شما سوء استفاده خواهند کرد. مراقب حالات چهره خود باشید. هرگز در مقابل طرف دوم عصبی نباشید. نگذارید استرس بر شما غلبه کند.

به کامیاب پیشنهاد کار در یک آژانس تبلیغاتی پیشرو داده شد. او واقعاً بسیار خوشحال بود زیرا مدت زیادی است که بیکار شده است. منابع انسانی رقمی را برای کامیاب مطرح کرد که چندان او را تحت تأثیر قرار نداد. کامیاب تمام تلاش خود را کرد تا با منابع انسانی مذاکره کند، اما متأسفانه منابع انسانی قبلاً دریافته بود که کامیاب به شدت به این کار نیاز دارد. منابع انسانی حاضر به مذاکره بیشتر نشد. کامیاب چاره ای جز پذیرش نداشت.

کامیاب کجا اشتباه کرد؟

تنها اشتباهی که مرتکب شد این بود که به وضوح نشان داد که هیچ راهی برای از دست دادن این فرصت وجود ندارد.

**باوقار باشید** فرد باید آراستگی مکان را حفظ کند و برای به دست آوردن بهترین معامله نباید به هیچ سطحی خم شود. ایده های خود را با وقار ارائه دهید. به یاد داشته باشید که این فقط یک بحث است، نه یک میدان جنگ. از فریاد زدن یا استفاده از جملات تحقیر آمیز علیه کسی خودداری کنید. اگر از معامله راضی نیستید، بهتر است به جای دعوا و استفاده از الفاظ توهین آمیز، دست از کار بکشید.

**در ارتباطات خود بسیار شفاف باشید** در نقل قول های خود محکم بمانید و اغلب اظهارات را تغییر ندهید. با کلمات بازی نکنید و سعی نکنید دیگران را گیج کنید.

**شنونده خوبی باشید** عجله نتیجه گیری نکنید. در عوض به آنچه طرف مقابل ارائه می دهد گوش دهید. وضعیت او را خوب درک کنید. اشکالی ندارد که به علایق شخصی خود فکر کنید اما برای آن عصبانی نباشید. اگر معامله به نفع طرف مقابل نباشد، بدیهی است که او آن را نمی پذیرد، دنبال جان او نباشید. اگر به دیگران گوش ندهید، بدیهی است که آنها به شما پاسخ نمی دهند.

**منطقی باشید** ارقام خیالی یا غیرعادی بالا نقل قول نکنید. چیزی را که خودتان می دانید امکان پذیر نیست نپرسید. این فقط اتلاف وقت خواهد بود و هیچ کس از آن سود نخواهد برد.

هیچ شخصی با مهارت های خوب مذاکره متولد نمی شود. برای بدست آوردن آنها به زمان نیاز دارید. با درایت و صبور باشید. طرف دوم را به خوبی درک کنید - نیازها، انتظارات او و یافتن راه حلی که برای هر دو طرف مفید

باشد. ارقام خیالی یا غیرعادی نقل قول نکنید. چیزی را که خودتان می دانید امکان پذیر نیست نپرسید. این فقط اتلاف وقت خواهد بود و هیچ کس از آن سود نخواهد برد.

## تکنیک های مذاکره

این مهم است که چگونه با یکدیگر مذاکره کنیم. آدم باید فرق بین مذاکره و التماس را بداند. مذاکره باید آبرومندانه باشد. فرد باید بسیار صبور باشد و همچنین نیازها و علایق طرف دوم را نیز درک کند. هرگز عقاید خود را به کسی تحمیل نکنید. بگذارید هرکس نظر خود را بگوید و تصمیم بگیرد که به نفع یک نفر باشد.

اولین و مهمترین تکنیک برای یک مذاکره موثر این است که فرد باید از همه چیز مربوط به معامله آگاه باشد. حتی کوچکترین جزئیاتی را که فکر می کنید مهم است و ممکن است در زمان مذاکره به آن نیاز داشته باشید، بیابید. برای همه چیز آماده باشید. به یاد داشته باشید که طرف دوم ممکن است از شما چیزی بپرسد.

از وضعیت بدن و همچنین حرکات بدن خود به خوبی آگاه باشید. با اعتماد به نفس نگاه کن هنگام صحبت کردن، به اطراف نگاه نکنید یا با چیزها بازی نکنید. این فقط یک بحث است، اگر نتوانید معامله را ببندید، کسی شما را نخواهد کشت. در این بین لکنت نزنید یا در حضور دیگران شروع به عرق کردن نکنید. اگر طرف دوم شما را عصبی بینند از سوء استفاده می کنند. مراقب لباس پوشیدن خود نیز باشید. چیزی که خیلی غیر رسمی است نپوشید. اگر معمولی لباس بپوشید، مردم شما را جدی نخواهند گرفت.

بسیار متمرکز باشید. آدم باید خیلی مشخص باشد که چه می خواهد. از خود بپرسید هدف از این مذاکره چیست؟ در واقع چه می خواهید؟ قیمت مقرون به صرفه برای شما چقدر است؟ محکم باشید و به آن پایبند باشید. خیلی مشخص و واضح باشید.

هرگز چیزها را برای خود نگه ندارید. تصور نکنید که طرف مقابل می تواند به تنهایی ذهن شما را بخواند. آدم باید خواسته اش را بپرسد. مادر به فرزندش غذا نمی دهد مگر اینکه و تا زمانی که او گریه کند. حرف دلت را بزن اگر از معامله راضی نیستید، نارضایتی خود را به دیگران نشان دهید. به آنها بگویید که خیلی از قیمت راضی نیستید و نیاز به تجدید نظر دارد.

شنونده صبور باشید. به دیگران نیز گوش دهید. به علایق و نیازهای آنها نیز فکر کنید. چیزی را که به نفع طرف دوم نباشد، درخواست نکنید. عجولانه نتیجه گیری نکنید و هرگز در هنگام صحبت کردن طرف مقابل دخالت نکنید. به پیشنهاد طرف مقابل نیز گوش دهید؛ او ممکن است چیزی منحصر به فرد بیابد که شما حتی فکرش را هم نمی کنید.

برای بستن معامله عجله نکنید. وقت خود را به بحث در مورد مسائل بین خود اختصاص دهید. مطمئن شوید که در حال تصمیم گیری برای چیزی هستید که برای همه یک موقعیت برد برد باشد. هرگز هیچ بحثی را کش ندهید

و مکالمه را خیلی طولانی نکنید. التماس و متقاعد کردن بیش از حد منجر به یک صفر بزرگ می شود و هیچ نتیجه ای نمی توان از آن گرفت.

بدانید کجا مصالحه کنید. یک فرد گاهی اوقات باید مصالحه کند تا به یک خروجی برسد. اگر احساس می کنید که اگر برخی از شرایط و ضوابط را بپذیرید، اوضاع بهتر می شود و ضرر چندانی به شما نمی رساند، ادامه دهید. هرکسی نیاز دارد گاهی سازش کند یا دیگری. حتی در ازدواج، یکی از طرفین برای درک بهتر باید با دیگری مذاکره کند.

ارتباط نیز در مذاکره مهم است. واضح و دقیق صحبت کنید. نباید دیگران را سردرگم کرد. بازی با کلمات یکی از بزرگترین تهدیدها برای مذاکره است. از سخنان توهین آمیز یا زننده علیه کسی استفاده نکنید.

برای شخص ثالث همیشه بهتر است قراردادی را امضا کنید یا چیزی سیاه و سفید داشته باشید تا بعداً هیچ کس عقب ننشیند. برای شفافیت بهتر، همیشه بهتر است در حضور هر دو طرف قرارداد امضا کنید. در محل کار پس از هر بحث و مذاکره، ایمیل ها یا صورتجلسه های جلسه باید بین همه اعضای تیم پخش شود تا همه تصویر واضح و یکسانی داشته باشند.

بزرگترین چالش برای مذاکره زمانی است که افراد اصلاً آمادگی درک طرف دوم را ندارند. افرادی هستند که فقط به منافع خود فکر می کنند و تمایل دارند که علاقه و نیازهای دیگری را نادیده بگیرند.

کمبود زمان نیز یک چالش بزرگ برای مذاکره موثر است. هرگز نباید عجله کرد. برای متقاعد کردن دیگران به زمان نیاز دارید. هرگز برای خرید چیزها یا بستن معامله عجله نکنید. مسائل را با دقت تجزیه و تحلیل کنید و سپس به نتیجه برسید.

عدم آمادگی برای مذاکره غیرقابل قبول است. طرف دوم را دست کم نگیرید. فکر نکنید که طرف مقابل به اندازه شما باهوش نیست، او می تواند هر چیزی را از شما بپرسد و به یاد داشته باشید که حتی او تمام تلاش خود را می کند تا شما را متقاعد کند. شما باید پاسخ های معتبری برای سوالات او داشته باشید.

عدم صبر نیز منجر به یک مذاکره بد می شود. هر فردی حق اظهار نظر دارد و نباید در گفتار او دخالت کرد. ممکن است با او موافق نباشید، اما حداقل به او گوش دهید. با طرف دوم بنشینید و به او بفهمانید که این معامله برای شما و او چه سودی خواهد داشت. در صورت امکان یک دفترچه یادداشت و یک خودکار همراه خود داشته باشید تا مطالب را به نحو بهتری توضیح دهید. تمام مدارک لازم را که ممکن است در زمان مذاکره نیاز داشته باشید همراه داشته باشید.

انتقاد، کنایه، سخنان تحقیرآمیز بزرگترین تهدید برای یک مذاکره موثر است. هرگز چیزی نگوئید که ممکن است به دیگران آسیب برساند. به یاد داشته باشید که همه برای انجام تجارت و کسب سود اینجا هستند، بنابراین

منطقی و موجه باشید. بیش از حد درگیر و احساساتی نشوید. برای یک مذاکره موثر باید کمی دیپلماتیک و باهوش بود.

از تغییرات لحظه آخری خودداری کنید زیرا منجر به سردرگمی و سوء تفاهم می شود. دو طرف باید در مورد آنچه از یکدیگر انتظار دارند کاملاً واضح باشند و باید به آن پایبند باشند که یک نتیجه به دست آمد یا یک معامله شکست خورد، همیشه بهتر است یک توافق نامه با حضور هر دو طرف امضا شود.

سختگیری بیش از حد یکی از بزرگترین چالش های یک مذاکره موثر است. کمی انعطاف پذیر باشید. تا حد ممکن سازش کنید.

فرد باید نگرش مثبتی اتخاذ کند و سعی کند سطح خود را با یکدیگر هماهنگ کند و راه حلی بیابد که همه را راضی کند. فقط قیمت مهم نیست، عوامل دیگری مانند کیفیت، نام تجاری، ماندگاری نیز باید در نظر گرفته شود.

زمانی که در حال مذاکره هستید هوشیار باشید. هیچ شرایط و ضوابطی را بدون مطالعه دقیق آنها نپذیرید. ممکن است بعداً برای خود مشکل ایجاد کنید. هنگام مذاکره گوش و چشمان خود را باز نگه دارید.

عدم اعتماد دوباره یکی از تهدیدهای اصلی مذاکره است. فراموش نکنید که با فردی که در سمت دیگر میز نشسته است تماس چشمی برقرار کنید. مهم است که جدی باشید. در ارتباطات خود صریح و واضح باشید.

## نقش ارتباطات در مذاکره

### چگونه یک بحث موثر امکان پذیر است؟ فقط از طریق ارتباط.

یک ارتباط مؤثر با یک مذاکره مؤثر رابطه مستقیم دارد. هرچه ارتباطات بهتر باشد، مذاکره بهتر خواهد بود. بحث به معنای دعوا و داد و فریاد نیست، بلکه صرفاً تبادل عقاید، افکار و عقاید با یکدیگر است. برای یک بحث سالم و موثر، فرد باید مهارت های ارتباطی عالی داشته باشد. ارتباطات یک هنر است و برای برتری در انواع مذاکره باید به آن تسلط داشت. طرف مقابل هرگز از افکار و عقاید شما آگاه نخواهد شد مگر اینکه و تا زمانی که شما آن را با او در میان بگذارید. فرد نمی تواند ماده خاکستری شما را ببیند. خیلی به نحوه صحبت کردن شما بستگی دارد.

فرد باید با انتخاب دقیق کلمات مرتبط، افکار خود را بسیار معقول به سخنرانی تبدیل کند. مراقب حرفاتون باش هرگز نباید در گفتار خود از جملات تحقیرآمیز استفاده کرد. قدرت گفتار را درک کنید. نحوه ارائه افکارتان بسیار مهم است. افکار بیهوده و ایده های انتزاعی تنها منجر به سردرگمی می شود. فرد باید آنچه را که از دیگری انتظار دارد به وضوح بیان کند. کلمات خود را نخورید و سعی کنید دیگران را گیج کنید. افکار و عقاید شما باید به وضوح بیان شود تا دیگران به خوبی درک کنند. در گفتار خود واضح و دقیق باشید.

ارتباط موثر در مذاکرات حقوق نیز مهم است. انتظارات حقوقی خود را به وضوح در مقابل استخدام کننده بیان کنید. اگر می خواهید حقوق شما بیشتر از آن چیزی باشد که او نقل کرده است، خیلی واضح اما مؤدبانه آن را ذکر کنید. تمام تلاش خود را بکنید تا استخدام کننده را متقاعد کنید که چرا به افزایش حقوق نیاز دارید و احتمالاً پس از پیوستن به سازمان چگونه آن را توجیه خواهید کرد. چیزی برای ترسیدن وجود ندارد؛ حتی سازمان به افراد با استعدادی مانند شما نیاز دارد. یاد بگیرید که کمی با درایت باشید. استایل، لهجه، تلفظ شما نیز مهم است. روی کلماتی که فکر می کنید مهم هستند تاکید کنید. اگر از پیشنهاد راضی نیستید، بهتر است آن را رد کنید اما به روشی بسیار مؤدبانه.

ارتباط موثر در معاملات تجاری نیز از اهمیت بالایی برخوردار است. شرایط و ضوابط برای شفافیت بهتر باید به وضوح ذکر شود و سعی نکنید چیزی را از طرف دوم پنهان کنید. برای اطمینان بهتر، همیشه بهتر است به روش های مکتوب ارتباطی مانند ایمیل، نامه، اسناد یا توافق نامه وابسته باشید. از اصطلاحات شرکتی، اصطلاحات تخصصی حرفه ای استفاده کنید و هرگز از جملات بی ربط در سخنرانی خود استفاده نکنید. بسیار غیرحرفه ای تلقی می شود.

همچنین باید بسیار مراقب زبان بدن و لحن خود بود. همیشه به یاد داشته باشید که می توان در نبردها فقط با رفتار شایسته و مودب پیروز شد. نسبت به دیگران بی ادب و خشن نباشید. آهسته و قانع کننده با لحنی که برای همه قابل شنیده شدن باشد صحبت کنید. خیلی تند یا خیلی آهسته صحبت نکنید. طرف مقابل باید حرف شما را بفهمد. هرگز با صدای بلند صحبت نکنید و سر کسی فریاد نزنید. فحش دادن یا توهین به کسی فقط برای یک معامله غیراخلاقی است. روابط مهمتر هستند و باید برای آنها ارزش قائل شد.

ارتباط غیرکلامی نیز نقش مهمی در یک مذاکره موثر دارد. حالات صورت ما حرکات دست، وضعیت بدن بسیار مهم است و هرگز نباید نادیده گرفته شود.

بسیار اعتماد به نفس داشته باشید و نگرش مثبت نشان دهید. هر زمان که برای مذاکره می روید، لبخندتان را فراموش نکنید. لبخند میلیون دلاری خود را به رخ بکشید، اما بی جهت نخندید یا جوک های احمقانه را در این بین انجام ندهید. برای شکستن یخ، احوالپرسی و تعریف کنید. صاف بنشینید، به صندلی تکیه ندهید و با فردی که آن طرف میز نشسته است تماس چشمی برقرار کنید. این نشان دهنده اعتماد به نفس و قدرت اراده قوی شماست. با چیزهایی که روی میز نگهداری می شوند بازی نکنید. روی مذاکره تمرکز کنید و به اینجا و آنجا نگاه نکنید.

### نقش شخصیت در مذاکره

یک شخصیت جذاب کلید یک مذاکره موثر است.



در طول مذاکرات، فرد باید سعی کند خودش باشد. نباید چیزها را جعل کرد یا تظاهر به خوب بودن کرد. اگر از معامله راضی نیستید، وانمود نکنید که خوشحال هستید. بهتر است هر چند وقت یکبار نگرانی را مطرح کنید، نه اینکه بعداً تخطی‌خواب شوید. عادی باشید و استراحت کنید، همه چیز به طور خودکار سر جای خود قرار می‌گیرد. مهم است که به جای جدی بودن، صادق باشید. خلوص یکی از مهمترین ویژگی‌های شخصیتی مورد نیاز در مذاکره است. برای یک مذاکره موثر باید صادق بود. چیزها را سرسری نگیرید به خوبی برای مذاکره خود آماده شوید. برای یک معامله تجاری، سعی کنید همه چیز مربوط به معامله را از قبل مطالعه کنید. دستور کار مذاکره باید برای شما کاملاً روشن باشد.

به یاد داشته باشید اولین برداشت آخرین برداشت است و باید بسیار مراقب آن بود.

صبور باشید. دیده شده است که افراد بی‌حوصله، مذاکره‌کنندگان ضعیفی هستند. فکر نکنید که اگر می‌خواهید قیمت یک کالای خاص باید چهار میلیون باشد، مغازه‌دار بلافاصله با آن موافقت می‌کند و با کمال میل آن را به شما می‌دهد. شما باید او را متقاعد کنید و این نیاز به صبر دارد. شما نمی‌توانید عصبانیت خود را از دست بدهید و بر سر او فریاد بزنید.

انعطاف پذیر باشید و سازش را یاد بگیرید. اولویت دادن به علایق شخصی اشکالی ندارد، اما نباید خودخواه بود. اگر شما اولین کسی هستید که چیزی را می‌پذیرید، بی‌اهمیت نمی‌شوید و چیزی را از دست نمی‌دهید، در عوض طرف مقابل شما را نگاه می‌کند و هر دوی شما هر چه بخواهید به دست خواهید آورد.

برای مذاکره بهتر باید به طرف دوم اعتماد کرد. همیشه در دیگران عیب پیدا نکنید. همه مردم بد نیستند. افرادی هستند که واقعا خوب و مفید هستند. همیشه نباید فکر کرد که طرف مقابل به او آسیب می‌رساند. طرف دوم فقط برای انجام تجارت وجود دارد. او مطلقاً دشمن شما نیست. فقط سر اصل مطلب نروید، گفتگو را با یک لبخند گرم شروع کنید. اگر او پیراهن زیبایی پوشیده است، ابتکار عمل را به دست بگیرید و از او تعریف کنید. با او به عنوان یک دوست رفتار کنید. هرگز نباید مغرور بود. او نیز مانند شما نماینده شرکت خود است. قهوه و چند تنقلات سفارش دهید. این به شکستن یخ و تقویت پیوند بین دو طرف کمک می‌کند. به یاد داشته باشید که فرد نباید خیلی معمولی و بیش از حد دوستانه باشد.

در رویکرد خود حرفه‌ای باشید. پس از بسته شدن معامله، قراردادی را در حضور هر دو طرف امضا کنید. صورتجلسه برای وضوح بهتر باید بین همه شرکت‌کنندگان پخش شود.

## نقش احساسات در مذاکره

مذاکره به عنوان بحثی بین افراد تعریف می شود که در آن همه به طور مساوی برای رسیدن به نتیجه ای که به نفع همه است، مشارکت می کنند. عوامل زیادی بر روند مذاکره تاثیر می گذارند که احساسات ما یکی از عوامل اصلی است. روحیه ما خیلی چیزها را تعیین می کند.

اگر فردی روحیه شادی داشته باشد، همه چیز برای او عالی و خوب به نظر می رسد. افرادی که دارای نگرش مثبت هستند بیشتر به یکدیگر اعتماد دارند. آنها علاقه زیادی به مذاکره دارند و فعالانه در بحث ها شرکت میکنند. آنها تمام تلاش خود را می کنند تا پیشنهادی ارائه کنند و در بحث مشارکت مؤثری داشته باشند. آنها بی جهت در دیگران عیب نمی بینند و همیشه سعی می کنند مسائل را به شیوه ای مثبت ببینند. یک فرد شاد و مثبت همیشه منتظر راه حل مشخصی است که به نفع او و همچنین طرف دیگر درگیر باشد. سعی کنید همیشه شاد باشید. آدم وقتی می خندد زیباتر به نظر می رسد.

خشم یکی از منفی ترین احساسات است که به عنوان مانعی برای یک مذاکره موثر عمل می کند. فرد کنترل ذهن خود را از دست می دهد و در موقعیتی نیست که در حالت عصبانیت سازنده فکر کند. برای یک مذاکره موثر باید خشم فرد را تحت کنترل داشت. در مورد مسائل کوچک بیش از حد واکنش نشان ندهید. خشم تنها منجر به درگیری و سوء تفاهم می شود و هیچ مشکلی را حل نمی کند. یک فرد باید یاد بگیرد که زبان خود را کنترل کند. چیزی نگویید که ممکن است به طرف مقابل آسیب برساند. اگر از دست کسی عصبانی می شوید، همیشه بهتر است به چیزی خوشایند فکر کنید. خشم شما به زودی ناپدید می شود کمی مکث کنید و فکر کنید که آیا این عصبانیت به درد شما می خورد؟

فرد باید با طرف دوم دوستانه باشد. یاد بگیرید که به او اعتماد کنید اما زیاد درگیر روابط دوستانه نشوید. هر چیزی حدی دارد و دوستی هم همینطور. ممکن است طرف مقابل شما انتظار لطف های غیر ضروری را داشته باشد.

به بحث علاقه نشان دهید. نگرش آرام را ایجاد نکنید. فعال باشید و با کمال میل در بحث شرکت کنید. اگر از چیزی راضی نیستید، ناراحتی خود را ابراز کنید. اگر احساس می کنید برای مذاکره آماده نیستید؛ بهتر است آن را به تعویق بیندازید، نه اینکه در آن شرکت کنید و کارها را به هم بزنید.

از زرنگ بودن بپرهیزید سعی نکنید طرف مقابل را گول بزنید. نباید چیزها را جعل کرد یا حقیقت را دستکاری کرد. دستکاری داده ها فقط به سردرگمی ها می افزاید. در معاملات خود صادق باشید. هرگز کسی را دست کم نگیرید. طرف دوم نیز از اتفاقاتی که در اطراف شما می گذرد آگاه است و مانند شما به خوبی آماده است.

گاهی سازش را یاد بگیرید. یک فرد نباید خیلی سفت و سخت باشد. گاهی اوقات خوب است که ابتکار عمل را به دست بگیرید و اولین کسی باشید که همه چیز را می پذیرد. باید از قاطعیت پرهیز کرد.

مثبت بودن همیشه کمک می کند. احساسات منفی تنها منجر به منفی گرایی در اطراف می شود و باعث درگیری و سوء تفاهم در بین افراد می شود. جنگیدن تا به امروز هرگز به نفع کسی نبوده است. به سادگی بر تنش های فرد می افزاید و اثر مذاکره را بی اثر می کند.

هر زمان که برای مذاکره می روید، مطمئن شوید که روحیه ناخوشایندی ندارید، در غیر این صورت قطعاً با طرف مقابلتان دعوا خواهید کرد. نباید اجازه داد احساساتش بین مذاکرات وارد شود. از جزئی بودن خودداری کنید. معامله یک معامله است خواه با دوست باشد یا با غریبه. فقط به این دلیل که طرف مقابل را خوب می شناسید، چیزها را نادیده نگیرید.

### نکاتی برای حرفه ای ها برای یک مذاکره موفق

مذاکره تکنیکی است که برای جلوگیری از درگیری و تصمیم گیری در مورد چیزی که به نفع همه باشد به کار می رود. افراد با یکدیگر مذاکره می کنند و سعی می کنند به راه حلی برسند که همه را راضی کند. مذاکره ممکن نیست مگر اینکه و تا زمانی که افراد یاد بگیرند تا حدی سازش کنند و از عیب یابی در یکدیگر دست بردارند.

حرفه ای ها باید بدانند که چگونه به خوبی مذاکره کنند تا با موفقیت معاملات را ببندند، از درگیری ها جلوگیری کنند، روابط بهتری بین کارکنان داشته باشند و سازمان را به مکانی بهتر برای کار تبدیل کنند. یک فرد حداکثر زمان خود را در محل کار خود می گذراند و بنابراین مهم است که برای تمرکز و خروجی بهتر در اینجا آرام و بدون تنش باشد. اگر با اعضای تیم خود موافق نیستید، با آنها دعوا نکنید، بهتر است همیشه مذاکره کنید و راه حلی بیابید که شما و آنها را خوشحال کند. فرد نمی تواند در سازمان خود دشمن داشته باشد، بنابراین مذاکره در شرکت ها بسیار ضروری است.

**آمادگی** ضروری است که فرد به خوبی برای مذاکره آماده شود. به یاد داشته باشید که آیا شرکت شما را برای مذاکره با یک طرف خارجی انتخاب کرده است. حتماً پتانسیلی در شما دیده اند. به هیچ وجه نمی توانید آنها را ناامید کنید و باید سخت تلاش کنید تا انتظارات مافوق خود و همچنین سازمان خود را برآورده کنید. چالش را با کمال میل بپذیرید؛ از ترس چیزی را قبول نکن شما هرگز نمی توانید کار بزرگی انجام دهید.

اگر در مورد چیزی واضح نیستید، به جای رفتن به مذاکره با شک و تردید، از قبل به مافوق خود توضیح دهید. اگر خودتان با جزئیات و حقایق روشن نباشید، هرگز نمی توانید طرف مقابل را متقاعد کنید.

**هوشیار باشید** در طول مذاکره چشم و گوش خود را باز نگه دارید. به یاد داشته باشید که طرف مقابل بسیار تلاش می کند تا شما را متقاعد کند و تصمیمات خود را به شما تحمیل کند. شما مجبور نیستید طعمه طرف مقابل شوید. اگر حوصله مذاکره ندارید، همیشه بهتر است به جای به هم ریختن کارها، آن را به تعویق بیندازید.

**اعتماد** کلید یک مذاکره موثر است. یک حرفه ای باید به اندازه کافی اعتماد به نفس داشته باشد تا نکات خود را در مقابل طرف مقابل به وضوح بیان کند. طرف مقابل می تواند هر چیزی از شما بخواهد و شما نمی توانید در مقابل او عصبی باشید. آنقدر باهوش باشید که بتوانید به تمام سوالات او پاسخ دهید. یک فرد با اعتماد به نفس همیشه تأثیر خود را روی دیگران می گذارد و مردم به او نگاه می کنند.

**محتاط باشید** در کار خود بسیار مراقب باشید. مدارک را با دقت مطالعه کنید و زمانی که برای مذاکره می روید، تمام مدارک لازم را با خود همراه داشته باشید. توافقات و قراردادهای لازم را از قبل آماده کنید و فضا را برای شرایط و ضوابط و همچنین امضای دو طرف بگذارید. این تشریفات باید پس از اتمام مذاکرات انجام شود.

**از تاخیر جلوگیری کنید** همیشه باید به موقع به جلسات کاری برسید. طرف مقابل را منتظر نگذارید اگر زمان مذاکره 10 صبح است، مطمئن شوید که ساعت 9:45 صبح آنجا هستید. زمان برای همه ارزشمند است و باید بهترین استفاده را از آن کرد.

**هیچ کس را فریب ندهید** - در طول مذاکره باید صادق بود. تنها زمانی باید صحبت کرد که از آن مطمئن باشد. به حدس زدن کارها یا فرضیات وابسته نباشید. آنها در سناریوهای حرفه ای کار نمی کنند. جعل کردن یا دستکاری حقیقت غیراخلاقی است. برای یک مذاکره عادلانه و جلوگیری از سردرگمی بعداً باید در معاملات خود صادق بود. از دروغ و بی صداقتی چیز زیادی به دست نمی آورید.

**فرد باید هدف مذاکره را بداند** چرا فکر می کنید به مذاکره نیاز دارید؟ باید انتظارات خود را از مذاکره روشن کرد. دستور کار مذاکره باید روشن باشد. مطمئن شوید که انتظارات واقع بینانه دارید. چیزی را درخواست نکنید که باعث ضرر طرف مقابل شود. لطفاً انتظار نداشته باشید که اتفاقات غیرممکن رخ دهد.

**زیاد درگیر مذاکره نشوید** یاد بگیرید که احساسات خود را کنترل کنید. هیچ تصمیمی را نباید از روی احساسات گرفت. فقط به این دلیل که با دوست خود سر و کار دارید، چیزها را نادیده نگیرید. زندگی حرفه ای باید جدا از علایق شخصی شما باشد. به کار خود اولویت بیشتری بدهید.

ارتباط دهنده خوبی باشید - شفافیت در افکار مهم است و ایده ها باید به وضوح به طرف مقابل منتقل شوند. سعی نکنید دیگران را گیج کنید. اطمینان حاصل کنید که رویکرد معمولی را در پیش نمی گیرید. از کلمات مرتبط استفاده کنید. اصطلاحات تخصصی و اصطلاحات شرکتی را در سخنرانی خود اضافه کنید. آدم باید مراقب لحن خود نیز باشد. گام صدا نباید خیلی زیاد و نه خیلی کم باشد. باید برای همه قابل شنیدن باشد.

**نباید گران قیمت رفتار کرد یا وانمود کرد خودتان باشید** و سعی کنید به روشی عادی واکنش نشان دهید. با کسی بی ادب نباش راحت باشید و همه چیز به طور خودکار در جای خود قرار می گیرد. برای مذاکره بهتر باید با طرف دوم راحت بود.

**اتاق مناسبی را برای مذاکرات تجاری انتخاب کنید** اتاق کنفرانس، اتاق جلسه یا احتمالاً اتاق هیئت انتخاب ایده آل است. مکانی بدون سر و صدا را انتخاب کنید.

## مذاکره حقوق و دستمزد

بحث بین افراد برای یافتن جایگزینی که برای همه مناسب تر است را مذاکره می گویند. همیشه بهتر است بنشینید و رو در رو در مورد مسائل بحث کنید و به نتیجه ای برسید که همه را راضی کند، نه دعوا و چرت زدن. آدم در همه جا نیاز به مذاکره دارد. هنگام تصمیم گیری در مورد حقوق و دستمزد یک فرد، مذاکره بیشترین نیاز را دارد. اگر دستمزد کمتری دریافت کنید چه احساسی خواهید داشت؟ اگر فردی طبق معیار خود دستمزد دریافت نکند، هرگز کار خود را جذاب نخواهد کرد و هیچ راهی برای او ایجاد انگیزه وجود ندارد. عامل پولی یکی از مهمترین عوامل تعیین کننده عملکرد یک فرد در محل کار است.

حقوق باید توجیه پذیر باشد تا بهترین ها را از کارکنان استخراج کند و آنها را به کار علاقه مند کند و برای دستیابی به اهداف سازمان تلاش زیادی کند. اگر خودشان دستمزد خوبی نگیرند، زحمت درآمدزایی برای سازمان را به خود نمی دهند.

همیشه به یاد داشته باشید که سازمان نیز به همان اندازه که شما به شغل نیاز دارید به شما نیاز دارد. همیشه افراد با استعداد کم هستند. سازمان ها نیز در جستجوی بهترین استعدادها هستند و در صورت داشتن استعداد و مهارت، قطعاً حقوق خوبی به شما تعلق می گیرد. اگر به دور مذاکره حقوق و دستمزد که در تمام موارد احتمالی آخرین دور است رسیده اید، حتماً مسئولان شرکت پتانسیل در شما دیده اند. نیازی به وحشت یا عصبی شدن نیست. فقط خودت باش.

قبل از دور مذاکره حقوق، به خوبی آماده باشید. در صورت امکان سعی کنید روند فعلی بازار و همچنین ساختار حقوق و دستمزد سازمانی را که برای آن درخواست داده اید، بیابید. از میزان حقوق و دستمزدی که سازمان به کارکنان خود در سطحی که درخواست داده اید، اطلاع دهید. یکی با حقوق فعلی اش افزایش حقوق می گیرد. در مورد حقوق فعلی خود صادق باشید. دروغ نگویند زیرا ممکن است بعداً شما را به دردسر بیندازد. برخی از سازمان ها هستند که برای تأیید حقوق قبلی شما به سازمان قبلی شما مراجعه می کنند و ممکن است گرفتار شوید. آنچه را که لیاقتش را دارید به دست خواهید آورد، نه بیشتر و نه کمتر

در ذهن خود در مورد انتظارات حقوقی خود کاملاً شفاف باشید. از خود بپرسید آیا مستحق این حقوق هستید؟ محکم باشید و ارقام را مرتباً تغییر ندهید. هر رقمی را نقل می کنید، مطمئن شوید که دلایل معتبری برای حمایت از آن دارید. خیلی واضح باشید که چرا سازمان باید اینقدر به شما بپردازد؟ تصور نکنید که شما فقط داستان می سازید و منابع انسانی به شما اعتماد خواهند کرد. سعی نکنید طرف مقابل را گیج کنید.

یک رقم واقع بینانه را نقل کنید. چیزی که غیر واقعی یا بسیار زیاد است را درخواست نکنید. حقوق بر اساس حقوق فعلی، مدارک تحصیلی، سطح شما در سلسله مراتب تیم و بودجه سازمان تعیین می شود. قبل از درخواست حقوق همه این عوامل را در نظر داشته باشید.

وقتی طرف مقابل انتظارات حقوقی شما را می پرسد، رقمی بالاتر از آنچه انتظار دارید را نقل کنید. این یک قانون سرانگشتی است که هر چه بخواهید، سازمان قطعاً کمتر به شما پیشنهاد می دهد.

هرگز ناامیدی خود را به کسی نشان نده. آشکار نکنید که به هر قیمتی به کار نیاز دارید. به یاد داشته باشید که سازمان هیچ لطفی به شما نمی کند. پس از پیوستن به شرکت، آنها شما را وادار به کار خواهند کرد. برای حقوق خود التماس نکنید این حق تو است.