

اصول ، فنون و هنر مذاکره



حسین شورستانے اردیپہشت ۱۳۹۹



➤ تعریف مذاکره

➤ اصول مذاکره

➤ وظایف یک مذاکره کننده

➤ ویژگیهای یک مذاکره کننده





• بیایید تا هرگز ، نه از روی هراس مذاکره کنیم و نه از مذاکره کردن
بهراسیم- جان اف کندي

- Let us never negotiate out of fear. But let us never fear to negotiate



توانایی ما برای مذاکره از
زمان تولد با ما همراه است

our lives are filled with...
Negotiation

زندگی ما مملو از مذاکره است



تعریف ارسطو از انسان

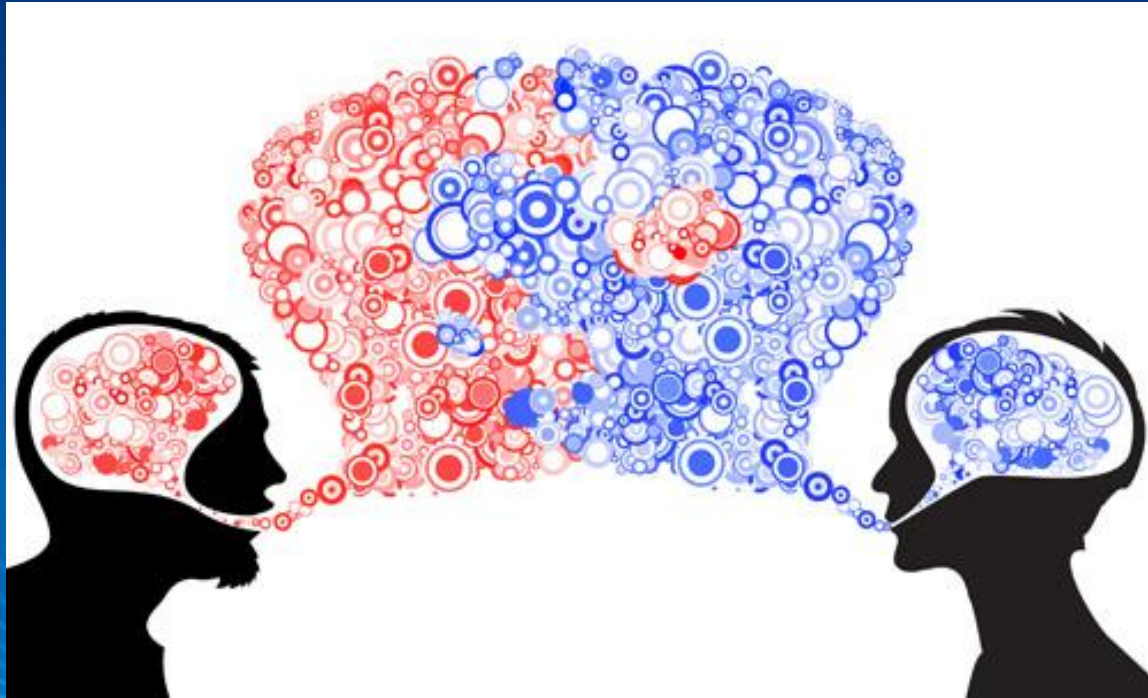
انسان مخلوقی است اجتماعی، ناطق، هوشمند و تعالی جو





بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

تعریف مذاکرہ





تعریف مذاکره

- مذاکره فرایند **تشخیص خواسته ها**، **اولویت بندی** آنها، بحث بر روی آنها و **توافق** بر سر آنهاست. مذاکره همواره با **تبادل امتیازات**، همراه است. امتیازاتی که ممکن است بزرگ، کوچک، مادی، معنوی، مشهود یا نامشهود باشند.





To narrow **GAP** and solve problem

برای کاهش فاصله و حل مشکل

تعریف مذاکره

فرایندی گفتگو محور است که بر روی یک موضوع مشخص به منظور رسیدن به منافع مشترک ، بین دو یا چند نفر یا گروه انجام می شود ، به شرط آنکه بتواند رضایت و منافع طرفین را برآورده سازد .

Negotiation



مذاکره جنگ نیست.



مذاکره فقط چانه زنی نیست.

مذاکره قراردادن طرف مقابل در گوشه رینگ نیست



مذاکره رقابت نیست



Definition of Negotiation

- **Compromise:**
concessions on the part of both parties
- **Confer & discuss to reach an agreement**





➤ مذاکره ، علم یا فرآیند گفت و گو با دیگری جهت دستیابی به توافق بر سر یک مسئله یا موضوع است

➤ مذاکره فن ، هنر و علم گفت و گو است

➤ مذاکره عبارتست از جریان مداوم رفت و برگشت ارتباطات به منظور رسیدن به یک تصمیم مشترک .





تعریف مذاکره

• فرهنگ مارین وبستر

مذاکره را عمل یا فرایند گفت و گو با دیگری برای دستیابی به توافق بر سر مسئله‌ای



• فرهنگ امریکن هریتیج

مذاکره، عمل یا فرایند گفت و گو با دیگران برای دستیابی به توافق یا یک موافقت نامه

• فرهنگ اکسفورد

گفت و گویی که هدف آن دستیابی به یک توافق است،





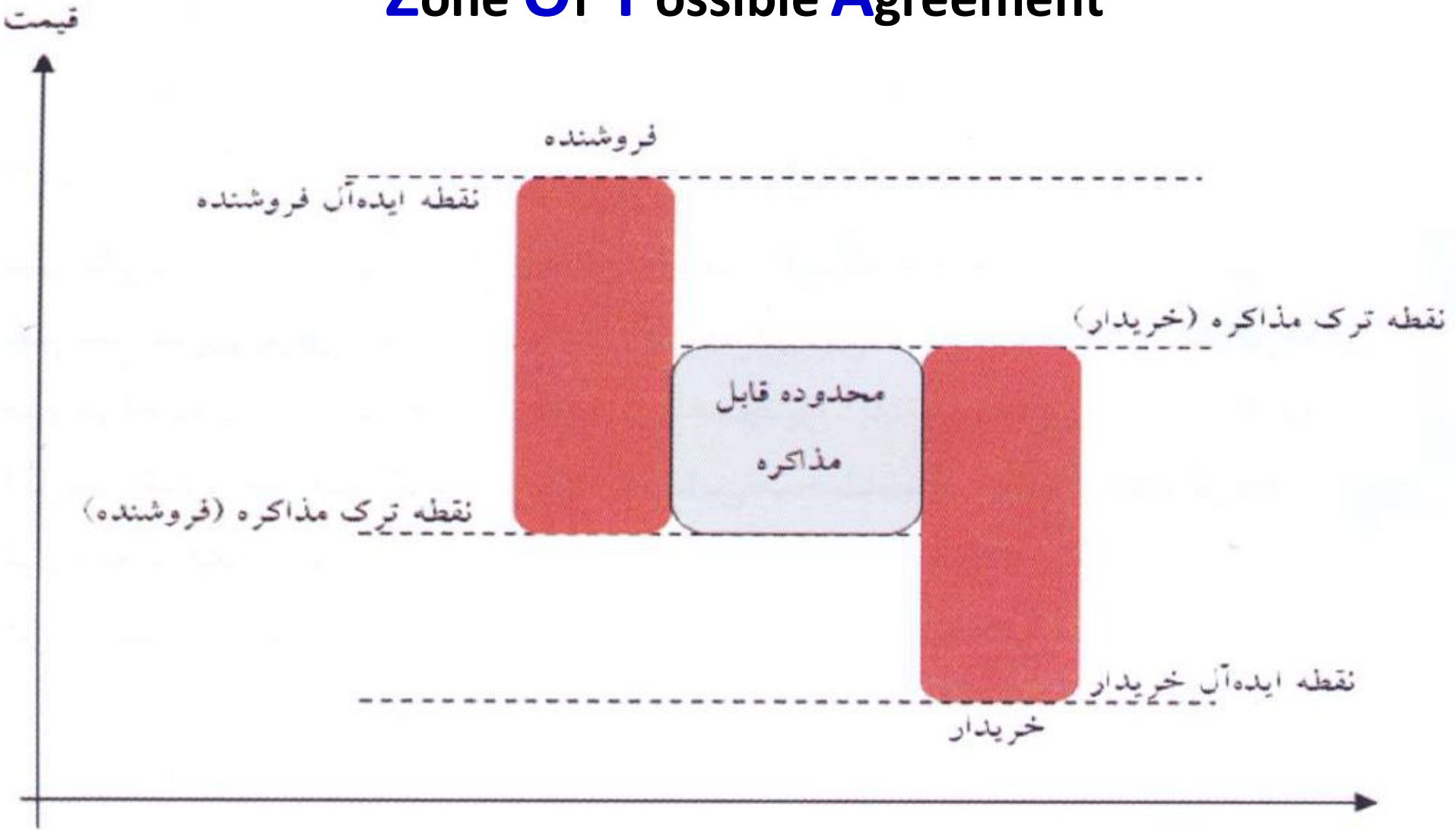
تعریف مذاکره

برقراری ارتباط برای رسیدن به توافق براساس **راه حلها** و **راهکارهایی** که **برمعیارها و موازین قابل قبول** استوار بوده و منافع طرفین را **منصفانه** تامین نماید.



ZOPA

Zone Of Possible Agreement





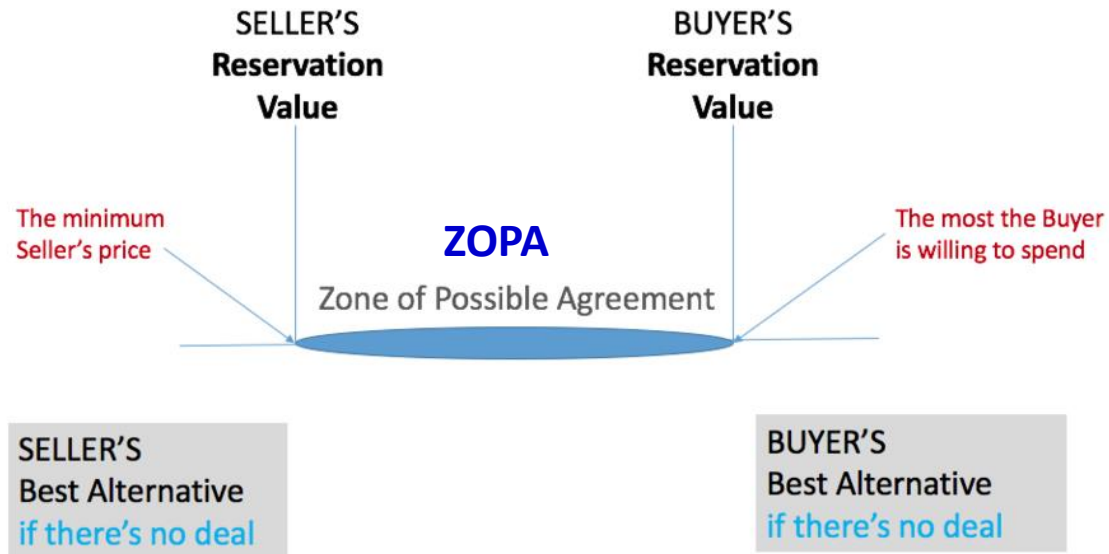
BATNA

Best **A**lternative **T**o a **N**egotiated **A**greement

If the negotiations break down,
who has the better alternative?



BATNA is your bargaining power. In negotiations,
the winner is usually the person who brings
the better option to the table.





- هر روش مذاکره را می توان با سه معیار به طرز منصفانه ای مورد قضاوت قرار داد.
1. منتهی به یک موافقت معقول شود
 2. باید موثر و دارای کارایی باشد
 3. بایستی روابط بین طرفین را بهبود بخشد یا حداقل به روابط آنها خلل وارد نکند





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اصول مذاکرہ





اصل اول: برقراری رابطه
انسانی با مذاکره کننده
یا مذاکره کنندگان
روبرو





اصل ۲ - انجام پنج عمل ذیل

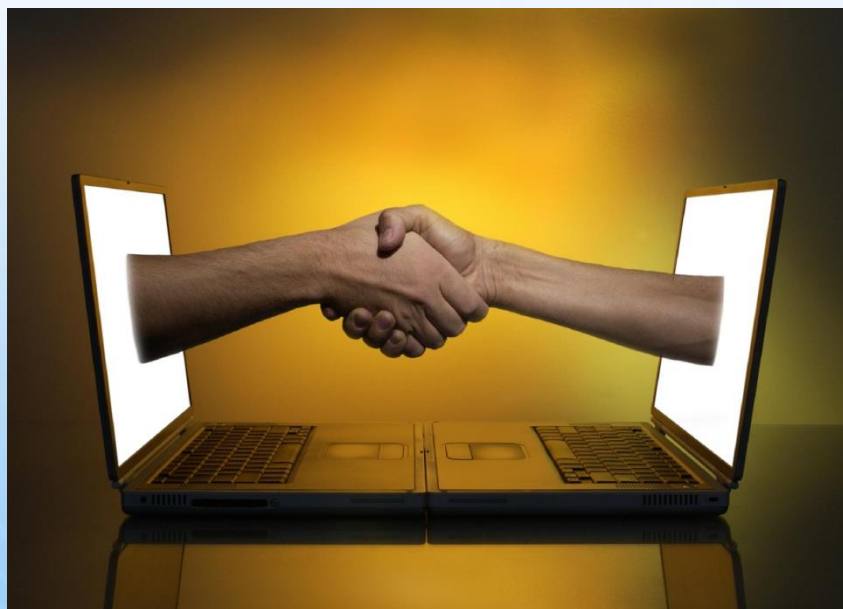


- (1) تعیین منافع مشروع خودمان
- (2) ارزیابی کردن منافع
- (3) اولویت بندی منافع
- (4) نگاه به منافع مشروع طرف مقابل
- (5) تعیین نقطه تلاقی منافع مشروع طرفین





اصل ۳ - انجام درخواست ذیل



- (1) پیش بینی مسائل مطرح شده
- (2) اتخاذ راه حل برای مسائل فوق
- (3) اندیشه داشتن چندین راه حل برای هر مسئله





اصل ۴ - آگاهی و آشنایی با
استانداردهای موضوع مذاکره





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وظایف مذاکره کنندگان



وظیفہ اصلے یک مذاکرہ کنندہ در پشت میز مذاکرہ چیست؟



خلق راه حل



وظایف یک مذاکره کننده



1. با طرف مقابل راحت حرف بزنید. Relax صحبت کنید. نظرتان را بیان کنید و خواسته هایتان را توضیح دهید
2. پشت میز مذاکره به حرفهای طرف گوش بدهید





گوش دادن و شنیدن

گوش دادن ، اغلب با شنیدن اشتباه می شود. شنیدن یک عکس العمل کاملاً فیزیکی به صداهای اطراف است و پاسخی اتوماتیک و واکنشی است. چه بخواهی و چه نخواهید رخ می دهد. اما گوش دادن عملی عمدی و انتخاب شده است. شما می توانید انتخاب کنید که به کسی گوش کنید یا نکنید.

عمل گوش دادن ، رکن اصلی یک مذاکره اثربخش است.

گوش دادن اثربخش یک مهارت طبیعی نیست و باید آن را یاد گرفت.





وظایف یک مذاکره کننده



3. عدم عکس العمل منفی فوری در مقابل پیشنهاد و نظر طرف مقابل که مورد تأیید و موافقت شما نیست.
4. پذیرش نظر طرف مقابل در صورت صحت و درستی مطلب





5. در خواست توضیحات بیشتر در صورتیکه پیشنهاد و نظر طرف مقابل که غیر منطقی است





وظایف یک مذاکره کننده



6. عدم تحمیل حرف و گفتار شما در صورت درستی آن
7. جلوگیری از ادامه تنش در مذاکره
8. به زبان آوردن نام طرف مذاکره کننده
9. عدم حمله شخصی در مذاکره
10. عدم سلب اعتماد طرف مقابل
11. پشت میز مذاکره قهر نکنید





وظایف یک مذاکره کننده



۱۲. مذاکره را به مجادله تبدیل نکنید
۱۳. جلسه مذاکره را به محاکمه و مرافعه تبدیل نکنید
۱۴. جلسه مذاکره به رودرروی شخصیتی و غلبه شخصیتی نکشانید





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

صفات و ویژگی‌های مذاکره کنندگان





صفات و ویژگیهای مذاکره کننده

• مجموعه زیادی از صلاحیت ، توانمندی ، مهارت و تخصص های را باید یک مذاکره کننده موفق و قابل برای یک مذاکره داشته باشد. اینها حول ۵ محور اساسی باید توانمند باشد.

- ویژگیهای شخصیتی و آمادگیهای درونی مذاکره کننده
- ویژگیهای اخلاقی و رفتاری در برخورد با طرف مذاکره
- داشتن آگاهیهای و دانش های ویژه ای که مذاکره کننده باید داشته باشد
- توانمندیهای و مهارت های مربوط به روش شناسی مذاکره
- تکنیکهای و فنون مذاکره





صفات و ویژگیهای مذاکره کننده



1. بردباری ، تحمل و خویشتن داری در مقابل حرفهای و رفتار طرفهای مقابل - صبوری
2. مذاکره کننده باید دارای کلام گرم و دلنشینی باشد
3. صداقت ، راستگویی زیر بنای یک مذاکره کننده خوب است.
4. اتکاء به نفس و اعتماد به خود.





صفات و ویژگیهای مذاکره کننده



5. رازداری **confidentiality**
6. رعایت ادب و متانت و حفظ حرمت و احترام طرف مقابل
7. صراحت در کلام و روشنی در بیان





صفات و ویژگیهای مذاکره کننده

۸. رعایت انصاف و در نظر داشتن منافع مشروع طرف

۹. اعتقاد به منطق و به کار گیری منطق در مذاکرات

۱۰. احساس وظیفه و حس امانت و وجدان کار

۱۱. هوشیاری کامل، سرعت عمل و انتقال و تفکر و اندیشه در تمام طول جلسه





صفات و ویژگیهای مذاکره کننده

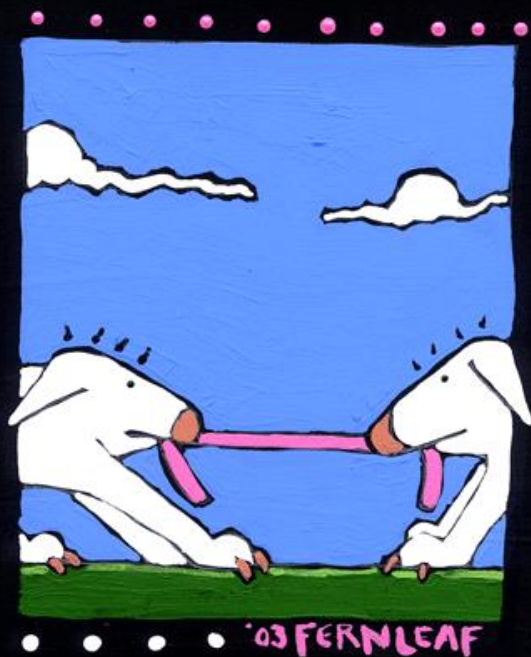
۱۲. تسلط و آگاهی کامل به موضوع مذاکره
و اشراف کامل به تمام جوانب آن

۱۳. داشتن ذهن تحلیل گر

۱۴. قدرت تمرکز بالا

۱۵. آگاهی کامل بر استانداردهای بین المللی
و جهانی موضوع مذاکره

۱۶. تسلط یا آشنایی کامل به زبان خارجی
مورد استفاده در مذاکرات





صفات و ویژگیهای مذاکره کننده



۱۷. قدرت تشخیص بالا

۱۸. شهامت تصمیم گیری

۱۹. مدیریت زمان

۲۰. پرکار

۲۱. فیزیک قوی داشته

۲۲. درخواست تعطیلی برای مذاکره بعلت

خستگی نباید از طرف شما باشد





صفات و ویژگیهای مذاکره کننده

۲۳. احترام به تخصص و شخصیت
اعضاء تیم خودی مذاکره کننده

۲۴. حفظ مشارکت فعال و مدیریت جلسه
برای نتیجه بخشی مذاکرات

۲۵. جلب مشارکت اعضاء تیم خودی
مذاکره کننده

۲۶. رعایت احترام به فرهنگ ، مذهب ،
ملیت و مقدسات طرف مذاکره کننده





صفات و ویژگیهای مذاکره کنندة



۲۷. تسلط معنوی بر جلسات مذاکره
(مقبولیت وی در مذاکرات)

۲۸. حفظ حرمت و دفاع از شرف و حیثیت
ملی





با سپاس از صبر و حوصله شما



اللهم صل على محمد وآل محمد



سوال و پاسخ



@h_Shourestani



@hosseinshourestani



h.Shourestani@gmail.com

