



۳

۴

● محل کار خودتان

مذاکره در محل کار خودتان باعث افزایش توانایی شما در کنترل جلسه و مهار عواملی مانند خستگی و عوامل ناراحت کننده محیط فیزیکی می گردد. همچنین شما از امتیاز ارتباط سریع با مافوق، برای

مشورت و تهیه اطلاعات موردنیاز و احساس امنیت روحی، بهره‌مند می‌شوید.

● محل کار طرف مقابل

امکان دارد شما در محل کار طرف مقابل احساس راحت و آرامی نداشته باشید. در صورتی که چنان مکانی برای گفت‌وگو انتخاب شد باید با اعتماد به نفس و با آمادگی کامل و بدون تحت تأثیر قرار گرفتن، حرکات و طرز تفکر طرف مذاکره را دقیقاً مورد توجه قرار دهید. زیرا طرف مقابل، اغلب با برنامه‌ریزی دقیق وارد مذاکره می‌شود.

● مکان بی طرف

گاهی پیش می‌آید که هیچ کدام از دو طرف در تعیین مکان یکی از طرفین برای برگزاری مذاکرات، به توافق نمی‌رسند، یا این که طرفین درباره موضوعی بسیار اختلاف دارند. در این موارد توصیه می‌شود برای مذاکرات از محل ثالث استفاده کنند.

یک شرکت حسابرسی مذاکرات خود را با شرکت «الف» برای انجام دادن امور حسابرسی در هتل برگزار می‌کند.

محل مذاکره شرکت حسابرسی کدام یک از انواع محل‌های مذاکره است؟ به نظر شما چرا در مکان یکی از طرفین، جلسه مذاکره تشکیل نشده است؟ انتخاب محل این نوع مذاکره چه معایب و چه مزایایی می‌تواند داشته باشد؟

فعالیت
کلاسی ۲



🔵 رعایت احترام و ادب

یکی از مهارت‌های مهم در مذاکرات، رعایت ادب و حفظ احترام طرف مذاکره کننده است. بی‌احترامی و حرمت‌شکنی (در نحوه بیان مطلب، صدا زدن، نگاه کردن و ...) ممکن است برای مخاطب حالتی روانی به وجود آورد به طوری که دیگر سخنان گوینده را نپذیرد و در روند مذاکره نیز تأثیر منفی بگذارد. از این جهت رعایت ادب و احترام طرف مذاکره کننده باید مورد توجه قرار گیرد.

مذاکره‌ای را در یک فیلم، یا در جلسات مذاکره ببینید و بشنوید و روند مذاکره را از جهات مختلف مورد بررسی و تحلیل قرار دهید. سپس بیان کنید در موفقیت‌آمیز بودن یا نبودن آن مذاکره چه عواملی مؤثر بوده‌اند؟

فعالیت
غیر کلاسی
۱



در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید.
- هر کدام از گروه‌ها در دو طرف مذاکره قرار گیرند و یکی از موضوعات را انتخاب و درباره‌اش مذاکره کنند.
- مدت زمان مذاکره هر گروه در کلاس پنج دقیقه است.

فعالیت
کلاسی ۳



- مهارت‌های مذاکره را در نظر بگیرید و آنها را ثبت کنید.
- در پایان، بهترین گروه مذاکره کننده انتخاب شود و دلایل انتخاب نیز اعلام گردد.

گروه دو نفره	گروه چهار نفره
- گفت‌وگوی بازیکن با مدیرعامل باشگاه بر سر مبلغ قرارداد؛ - مصاحبه استخدامی حسابدار با فرد مصاحبه‌گر؛ - مصاحبه استخدامی مربی مهدکودک با مدیر مهدکودک؛	- جلسه گفت‌وگوی اعضای شورای هنرجویان با شورای هنرستان؛ - موضوع آلودگی هوا با حضور سازمان محیط زیست و سازمان تاکسیرانی؛

۲-۲۷- پیشنهاد در مذاکره

پیشنهاد دادن در مذاکرات برای موفقیت پیشنهاد دهنده نقش اساسی دارد. از قبل می‌توانید تصمیم بگیرید که در پیشنهاد دادن اولین نفر باشید یا اینکه تصمیم دارید به پیشنهاد طرف مقابل جواب دهید.

نکته:

- تا زمانی که مطلبی برای گفتن ندارید صحبت نکنید.
- پیشنهادهای خود را با کمترین هیجان بیان کنید.
- برای اینکه طرف مقابل اظهارات شما را جدی بگیرد پیشنهاد خود را با زبانی قاطع و رسا بیان کنید.
- برای تصمیم‌گیری در مورد هر پیشنهاد جدید، فرصت بخواهید.

یک شرکت نرم‌افزاری قصد دارد یکی از نرم‌افزارهای خود را، که در مورد طراحی فضاهای ورزشی است، به یک باشگاه ورزشی بفروشد. سجاد مسئول بازاریابی و مذاکره برای فروش این نرم‌افزار است. به نظر شما این بازاریاب چه نکاتی را باید در زمان مذاکره در نظر داشته باشد تا بتواند مدیر باشگاه ورزشی را به خرید این نرم‌افزار متقاعد سازد؟

فعالیت
کلاسی ۴



۳-۲۷-نبایدهای مذاکره

در مذاکره باید به اصولی توجه داشت و آن اصول را برای اجرای یک مذاکره خوب و پایداری ارتباط با طرف‌های مذاکره، به کار بست. نبایدهایی نیز در مذاکره وجود دارد که باید آنها را شناخت و تا حد امکان برای انجام دادن یک مذاکره خوب با طرف مقابل، از آنها اجتناب کرد.

نبایدهایی را که باید از قبل و در حین یک مذاکره خوب رعایت کرد، در جدول زیر بنویسید.

نبایدهای یک مذاکره
۱. بدون اطلاعات کافی و آمادگی قبلی مذاکره نکنید.
۲. به طرف مقابل چیزی تحمیل نکنید.
۳. به طرف مقابل بی احترامی نکنید.
۴. به حاشیه نپردازید.
۵. به طرف مذاکره کننده بهانه ندهید.
۶.
۷.
۸.
۹.
۱۰.

فعالیت
کلاسی ۵



- متناسب با رشته خود شیوه صحیح مذاکره اصولی را در موارد زیر بیان کنید.
- مدیر آژانس هواپیمایی می خواهد با شرکت حمل و نقل هوایی وارد مذاکره شود.
 - مدیر مهد کودک می خواهد با مدیر استخر وارد مذاکره شود.
 - فردی برای بستن قرارداد با شرکت حسابداری وارد مذاکره می شود.
 - ورزشکاری برای بستن قرارداد با مدیر عامل باشگاه وارد مذاکره می شود.

فعالیت
کلاسی ۶





برای اصلاح رابطه خود با خدا، با خود، با مردم و با طبیعت چه اقداماتی داشته‌اید یا خواهید داشت؟

سعی کنید اقدامات خود را در این چهار عرصه ارتباطی مانند نمونه زیر به طور روزانه و به تفکیک در دفترچه‌ای یادداشت کنید، و هر چند وقت یک بار آنها را برای خود مرور کنید و موارد جدید را بر آنها بیفزایید، و در پایان هر ماه به خود از ۱ تا ۲۰ نمره بدهید. در پایان هر سال، مجدداً خود را ارزیابی کنید. این اقدام را برای سال‌های بعد نیز تکرار کنید و این دفترچه عملکردی را به عنوان یک عهد و پیمان، نزد خود نگه دارید و با توجه به کسب آگاهی‌های جدید، آن را کامل‌تر کنید. یک نام زیبا نیز برای این دفترچه انتخاب کنید.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با خویش:

- سعی می‌کنم هر روز غیر از فعالیت‌های معمول روزانه، حداقل نیم ساعت فعالیت بدنی مفید و مؤثر داشته باشم.
- هرگز از موادی که به بدن من آسیب می‌زنند استفاده نمی‌کنم.
- به توانایی‌های خود اعتماد دارم و سعی می‌کنم هر روز بر این توانایی‌های خود بیفزایم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با خدا:

- شاکر و سپاسگزار نعمت‌های خداوند هستم و در استفاده از نعمت‌های هرگز اسراف نمی‌کنم.
- نمازهای پنج‌گانه خویش را با خشوع و توجه و با ظاهری آراسته و به موقع اقامه می‌کنم.
- کارهایم را در جهت رضای خدا و برای خدمت به بندگان او انجام می‌دهم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با دیگران:

- همواره به والدین خود احترام می‌گذارم و کاری برخلاف میل و اراده آنها انجام نمی‌دهم، مگر آنکه نظر آنها برخلاف فرمان خدا باشد.
- هرگز به دیگران دروغ نمی‌گویم، زیرا دوست ندارم دیگران به من دروغ بگویند.
- هرگز با سرعت غیر مجاز رانندگی نمی‌کنم و برای حفظ سلامتی خود و دیگران همواره به قوانین پای‌بند خواهم بود.
- هر روز با بدن و لباس آراسته به محل درس یا کار خود مراجعه می‌کنم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با طبیعت و سایر مخلوقات الهی:

- همواره قیامت را در پیش روی خود می‌دانم و خود را برای یک حسابرسی عادلانه در آن روز

آماده می‌کنم.

- هرگز زباله‌ها مخصوصاً زباله‌های غیر قابل تجزیه را در طبیعت و محیط زیست خود رها نمی‌کنم.

- در توسعه فضای سبز هنرستان و محل زندگی خود تلاش می‌کنم. مثلاً به آبیاری آنها کمک می‌کنم و لااقل سالی یک درخت در یک محل مناسب می‌کارم.

- موقع وضو گرفتن، مسواک زدن، استحمام و شستن دست و صورت، فقط در هنگام لزوم شیر آب را باز می‌کنم تا از هدر رفتن آب جلوگیری کنم. مثلاً در طول مدت مسواک زدن شیر آب را حتماً می‌بندم.

خداوندا با توعهد و پیمان می‌بندیم که:

۱. در همه حال و در همه روابط چهار گانه خویش، رضای تو را در نظر بگیریم و از امر و فرمان تو سرپیچی نکنیم.

۲. طبیعت و همه اجزای آن را نعمت گران بهای تو برای خود و دیگران و نسل‌های آینده بدانیم و در حفظ و حراست از آن نهایت دقت و تلاش را داشته باشیم و در بهره‌مندی از آن اسراف نورزیم و از مرز حق و عدل خارج نشویم.

۳. در روابطمان با دیگران همواره خود را جای آنها قرار دهیم و آنچه را برای خود می‌پسندیم برای دیگران هم بپسندیم و آنچه را برای خود نمی‌پسندیم برای دیگران هم نپسندیم.

۴. در همه روابطمان ضمن حفظ عزت و کرامت خویش به عنوان خلیفه خدا روی زمین، سعی نماییم حقوق طبیعت و همه هموعانمان را رعایت کنیم و ذره‌ای از مسیر حق و عدل خارج نشویم.

منابع کتاب ارتباط موثر

منابع فارسی

۱. امیر نوری، غلامعلی (۱۳۸۴). گویندگی و فن بیان (در جستجوی زبان معیار). تحقیق و توسعه رادیو. تهران.
۲. امینی، کاظم (۱۳۹۰). آیین نگارش مکاتبات اداری، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ ۲۹
۳. پیز، آلن (۱۳۸۹). زبان بدن. ترجمه: هاشمی، سید محمود و شعیعی، فاطمه.
۴. تریسی، برایان (۱۳۹۲). مدیریت زمان. ترجمه: بقوسیان، ژان و عطرسائی، بنفشه. انتشارات برقی. چاپ اول.
۵. تریس، بریان (۱۳۸۸). قدرت بیان: حرف بز تا برنده شوی. ترجمه: آقای، پروین. ناشر اشکذر
۶. جنتری، ویلیام دوویل (۱۳۹۰). مدیریت خشم. ترجمه: سمیعی، عزیزالله و گرامی بروجردی، سعید. تهران: کتاب آوند دانش. چاپ اول.
۷. حکیمی، محمدرضا با همکاری محمد و علی حکیمی (۱۳۵۸). الحیاء. دفتر نشر فرهنگ اسلامی. تهران.
۸. سوزان، نیومن (۱۳۹۳). ۲۵۰ راه برای نه گفتن. ترجمه: فلاح، سمانه. تهران: طاهریان
۹. شبانعلی، محمدرضا (۱۳۹۴). فنون مذاکره. موسسه علمی فرهنگی نص.
۱۰. غیاث فخری، عاطفه و بینازاده، محمد (۱۳۹۴). مجموعه کتاب های مهارت های زندگی. تهران: هنر آبی
۱۱. فیشر، راجر و یوری، ویلیام (۱۳۹۴). اصول و فنون مذاکره. ترجمه: حیدری، مسعود. ناشر: سازمان مدیریت صنعتی.
۱۲. کول، کریس (۱۳۹۴). کلید طلایی ارتباطات. ترجمه: آل یاسین، محمدرضا. نشر هامون.
۱۳. میرزایی اهرنجانی، حسن (۱۳۷۳). مهارت و هنر خوب گوش دادن. دانش مدیریت. شماره ۲۴.