

بسمه تعالی

## موضوع اسلاید آموزشی : اصول و فنون مذاکره (۱)

مصطفی پرخوان

- دکتری مدیریت حرفه ای کسب و کار
- پژوهشگر، مدرس دانشگاه و آموزش های سازمانی
- مشاور عالی حوزه منابع انسانی و فرآیندها
- ارزیاب ارشد جایزه تعالی منابع انسانی
- آدرس تلگرام : [t.me/DrMostafaPorkhan](https://t.me/DrMostafaPorkhan)

در عصر ارتباطات هستیم و انسان موجودیست  
اجتماعی و لازمه اجتماعی بودن برقراری و حفظ  
ارتباط با دیگران است .

# در عصر سرعت جای ثابت و ماندنی وجود ندارد

● برگ برنده دست کسی است که ابزار  
ارتباطات را بلد باشد

● ابزار ارتباطات **مذاکره** است

مدام در حال مذاکره هستیم

● میز مذاکره میز سرنوشت است

مذاکره از **خانواده** شروع میشود و در بالاترین و پیشرفته ترین  
وجه خود وارد مذاکرات **بین المللی** با دیگران می شود.

چرا مذاکره می کنیم؟

انگیزه و هدف ما این است که با دیگران برای  
تامین نیازهای خود و منافع مشروع خود به  
توافق برسیم.

خوب مذاکره کردن این است که با اصول و فنون  
مذاکره آشنا و در مراحل حرفه ای به آن معتقد  
باشیم.

این آشنایی و تسلط ما را به سلاح قوی  
**مجاب کردن** مجهز می کند.

با گسترش ارتباطات علم و فن مذاکره در دنیا هر لحظه در حال پیشرفت است.

در بعضی از کشورها روند مذاکره **سریع** و در بعضی از کشورها **کند** می باشد.



همه روزه در داخل و خارج از کشور هزاران میز مذاکره برقرار است که ایرانیها به عنوان یکی از طرف های مذاکره حضور دارند.

آیا همه ی ایرانی‌هایی که از جانب خود یا به  
نمایندگی از طرف سازمان‌های ایرانی با طرف‌های  
خارجی مذاکره می‌کنند **مسلط** یا حداقل **آشنا**  
به اصول فنون **مذاکره** هستند؟

ارایه به اندازه ی یک **ایده** اهمیت دارد

ارایه ی خوب یعنی **مجاب** کردن

و

**متقاعد کردن مخاطب**

فقط **محقق** بودن، کافی نیست  
بلکه

به **گرسی** نشانیدن **حق** روی میز مذاکره  
عامل اساسی در رسیدن به **اهداف** است

مامتعهه ههستهه **واقع بین** باشهه و بههنهه آهه  
مذاکره کننده خوبه ههستهه و از عهده رسالهه که  
به ما محول شده اسه بخوبه بر مه آههه یا خهه؟

این روزها در مذاکرات خارجی افرادی روبروی ما می‌نشینند که علاوه بر **مسلط بودن** به اصول و فنون حرفه‌ای مذاکرات بین‌المللی، متاسفانه پاره‌ای از آنان آگاه به تاکتیک‌های ناپسند و ترفندهای ناشایست هستند.

وظیفه ما ایجاب می کند که در برابر  
چنین مذاکره کنندگانی مسلح به  
سلاح مذاکره در آخرین حد  
استانداردهای جهانی باشیم

ندانستن و بی‌اطلاعی از قواعد  
مذاکره به **ضررهای** سنگین  
فردی یا گروهی منجر می‌شود



# تعریف مذاکره

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

هر مذاکره مثل یک **فرآیند** یک **ورودی** دارد  
یک **خروجی**  
قطعاً ورودی خوب، خروجی خوب هم بدنبال  
خواهد داشت

# قانون طلایی مذاکره

مردم با شما مذاکره نخواهند کرد مگر اینکه باور داشته باشند که شما می‌توانید به آنها **کمک** کنید یا به آنها **آسیب** برسانید

برای مذاکره **باید آماده** باشید:

ذهن آماده

جسم آماده

اطلاعات آماده

## ذهن آماده

در ذهنتان تجسم کنید چه می خواهید

## جسم آماده

داشتن توان جسمی بالا برای ساعات طولانی

## اطلاعات آماده

اطلاعات طبقه بندی شده با برنامه و با راه حل های  
فکر شده و سنجیده

تحقیق در کار مذاکره امری است

حیاتی

میدانی

کتابخانه ای

**ملاقات** های شما زندگی شما را تشکیل می دهد

قبل از مذاکره با افراد **با تجربه** دیدار داشته باشید

و یکبار به شکل امتحانی آنرا در محل تان **اِتُد** کنید

قبل از مذاکره **واقع بین** باشید

و

**پایان ماجرا** را پیش بینی کنید



وکلا قبل از پرونده خود  
پرونده رقیب را آماده می کنند

مذاکره، فیلمبرداری می شود.  
مبادا احساساتتان روی میز  
معلق باشد

مذاکره برد برد، تعیین بهترین جایگزین برای  
توافق مذاکره شده است

برای شروع مذاکره فراموش نکنید

اولین برخورد بهترین و آخرین  
برخورد است

قبل از مذاکره ۳ سوال از خودتان بپرسید:

۱- چه می خواهید ؟

۲- چرا باید آنها با شما مذاکره کنند؟

۳- موارد جایگزین شما کدامها هستند؟

کلید موفقیت در مذاکره، شفافیت  
نیازها و اهداف خود شماست.

سراست / صریح / مستقیم / شفاف

مردم ذهن خوانهای خوبی نیستند

ضمن تمرکز به نیازهای خودتان  
**گوشه چشمی** هم به نیازها و منافع  
مشروع طرف مقابل تان داشته باشید.  
ارتباط یک جاده **دو طرفه** است

گوش کنيد / گوش کنيد / گوش  
شنيدن دارايي است



مذاکره کننده ی **خوب اطلاعات** را در  
**ذهنش حک** می کند نه روی کاغذ ، موبایل ،  
لپ تاپ و...

حرفی نزنید که بعد از شنیدن آن  
بگویید: اشتباه گفتم. کاش نمی گفتم.

مذاکره فقط **صحبت** کردن نیست بلکه داشتن  
هنر **بیان** شیوا و حرفه ای ابزار  
اصلی مذاکره است

همه حرفها و پیشنهاداتتان را **یک دفعه** مطرح  
نکنید.

سرباز خوب همه **گلوله** هایش  
رایک دفعه شلیک نمی کند.

هیچوقت با یک **راه حل** نروید.  
بدون راه حل یا با یک راه حل مذاکره را براحتی  
به پشیمانی و **بن بست**  
می کشاند

نخست امور نخست و مهم را انجام دهید

بدانیم مسایل مهم را کی مطرح کنیم

# ویژگیهای مذاکره کننده

صداقت، راز داری، امانتداری، ادب و  
متانت، انصاف، منطق، سرعت عمل و  
صراحت در کلام

مذاکره کننده نسبت به موضوع **مشتاق** و  
مسلط باشد مثل ژاپنی ها



## موضوع مذاکره

اگر ندانیم در باره ی چه موضوعی صحبت می کنیم حتی اگر بزرگترین مذاکره کننده ی دنیا هم باشیم نتیجه ی مناسبی از مذاکره بدست نمی آوریم .

مخاطب شناس باشیم  
درباره مشتریان، رقبا، و تامین کنندگان **اطلاعات**  
داشته باشیم

بازارشناس باشیم  
طبیعت بازار مصرفی و تجاری و  
دولتی با همدیگر تفاوت‌های اساسی  
دارند.

نقاط ضعف و نقاط فشار را بشناسیم  
طرف مقابل از کدام نقاط در فشار است ؟

با تشکر از حسن توجه شما