

جزوه درس:

اصول و فنون

مذکره

مدرس: مهدی احمدزاده

بہ نام

پکاہہ خالق، ہستی

پیشگفتار:

وقتی به بررسی انسان امروزی می پردازیم و او را در مقایسه ی با انسان گذشته قرار می دهیم متوجه می شویم که انسان کنونی به عنوان یک موجود اجتماعی معنای بیشتری می یابد تا انسان روزگاران گذشته. ارتباط در روزگار ما معنای وسیعی به خود گرفته و باید در پرتو تعالیم ارتباطی در اجتماعات انسانی حضور یافت و به اخذ نتایج دلخواه در ارتباطات پرداخت.

یادگیری فنون ارتباطی دیگر امری تخصصی و مربوط به اقشاری خاص از جامعه نیست و هر فردی که به دنبال رشد و ترقی و گذر از موانع و دشواریهای مختلف اجتماعی است، می بایست بتواند به درستی با تسلط بر فنون ارتباطات مسیر را هموار نموده و به پیشرفت و موفقیت دست یابد. یکی از مهمترین نوع ارتباطات کلامی و البته غیر کلامی مذاکرات می باشد و چون مذاکرات یک فضای ارتباطی منحصر به فرد نسبت به کسب منافع در زندگی امروزه است باید به بهترین شکل ممکن بر آن محاط و مسلط بود.

در این جزوه سعی بر آن شده تا با ذکر نکات کلیدی و مهم مذاکره و بیشتر مبتنی بر فرهنگ بومی ایرانی اسلامی در سطوح حرفه ای برای شما دانشجویان عزیز به نوعی بی نیاز از مطالب دیگر و به خصوص منابع هر چند مفید اما بدون پشتوانه ی فرهنگ غربی؛ گردد.

من بر خود واجب می دانم تا از استاد ارجمند جناب آقای دکتر محمد علی حسینیان استاد مسلم این حوزه، ببه جهت بهره بردن از نوشتار ایشان در گردآوری این جزوه؛ تقدیر نمایم.

ارتباطات:

در ارتباطات دو سوی یک رابطه باید ایجاد شود: یک «فرستنده» و یک «گیرنده»

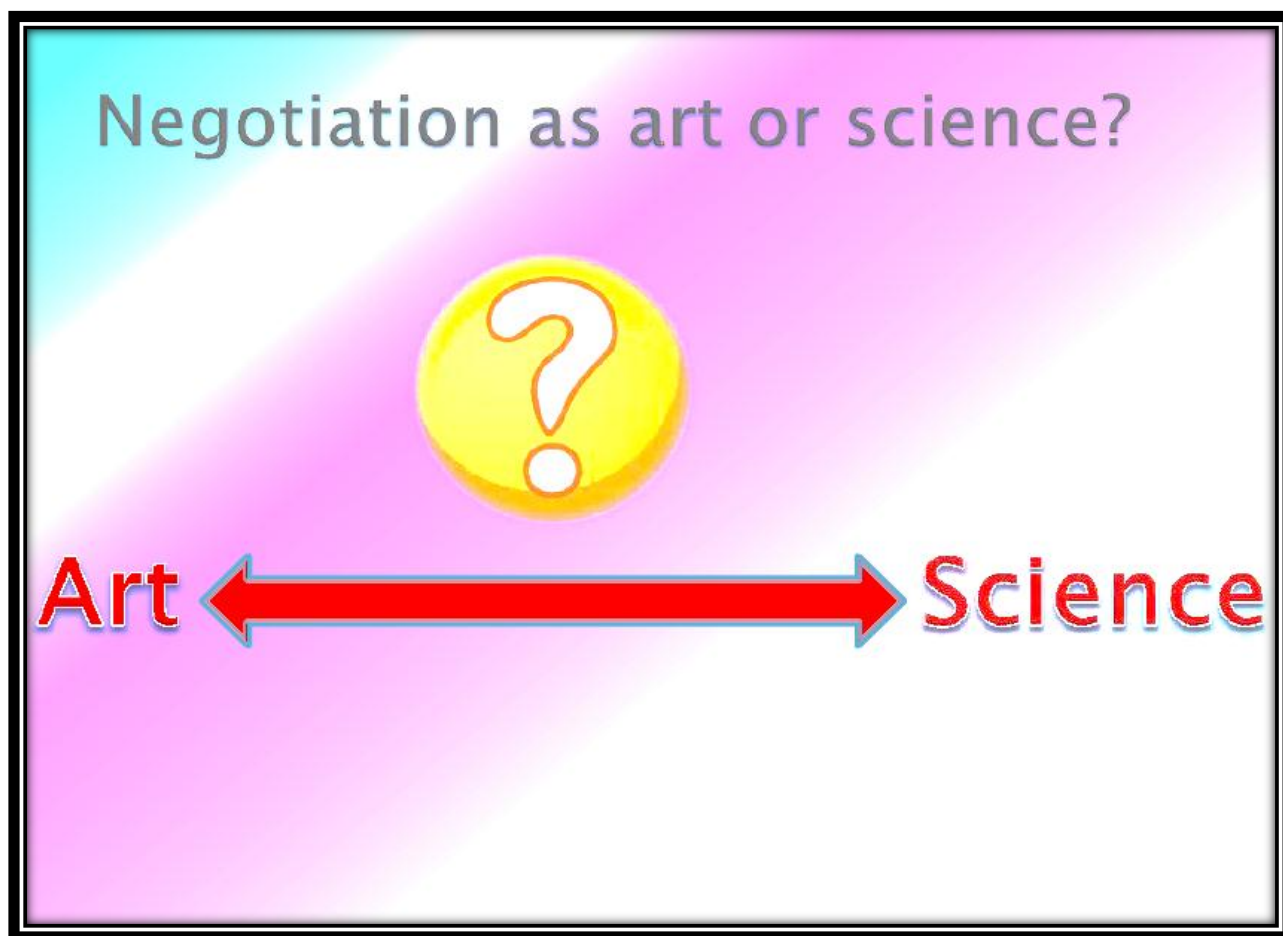
ارتباطات موثر یعنی؛ فهمیدن و فهمیده شدن. ارتباطات در دو سطح «کلامی» و «غیر کلامی» مطرح می شود.

✓ در ارتباطات کلامی به ابزاری به اسم کلام نیاز داریم

✓ در ارتباطات غیر کلامی، دیدن ملاک ماست و نه شنیدن

دانشمندان علوم ارتباطی معتقدند: «بالای 70٪ ارتباطات ما غیر کلامی است»

انواع ارتباطات کلامی: مناظره، گفتگو، مباحثه، سخنرانی و مذاکرات.



تعاریف مذاکره:

- ✓ کلمه مذاکره در زبان فارسی به صورت مصدر عربی باب مفاعله به معنای « با کسی در امری گفتگو کردن » و معادل انگلیسی آن واژه NEGOTIATE است که از فعل NEGOTIATION که به معنای « مذاکره کردن » به کار گرفته شده است.
- ✓ مذاکره جریانی است که با به کار بردن آن نیازهایمان را ارضا می کنیم.
- ✓ مذاکره وسیله ای است برای برقراری ارتباط سازمان یافته میان اشخاص حقیقی و حقوقی به منظور نیل به توافق.
- ✓ مذاکره از یک سلسله فرایندهای شفاهی، کتبی و ارتباطی تشکیل میشود که طرفین ذینفع که دارای منافع مشترک و مغایر با هم بوده، با وجود پیشینه فرهنگی متفاوت سعی می نمایند، با همکاری یکدیگر در جهت رسیدن به اهداف خود بکوشند و این مهم را که گویای استقلال متقابل آنهاست، به صورت ضوابط و شرایط قراردادی در بیاورند.
- ✓ مذاکره فرایند تشخیص خواسته ها، اولویت بندی آنها، بحث بر روی آن و توافق بر سر آنهاست. مذاکره همواره همراه با تبادل امتیازات است. امتیازاتی که ممکن است کوچک، بزرگ مشهود یا نامشهود باشند.

تفاوت مذاکره و مناظره

بسیار پیش می آید که در حوزه مذاکره، بسیاری از کلمات و واژه ها را با بی دقتی به جای هم به کار می بریم. مذاکره و «مناظره» دو مورد از این واژه ها هستند. بعضی از مردم، مناظره را مصداقی از مذاکره می دانند و گروه دیگری هم که کمی تخصصی تر نگاه می کنند، فکر می کنند که «مناظره» همان «مذاکره رقابتی» است و با مدل ((برد-باخت)) انجام می شود.

اما از لحاظ علمی، «مذاکره» و «مناظره» تفاوت‌های جدی با هم دارند و همین تفاوت‌ها باعث می‌شود که ابزارها و مدل ذهنی مورد استفاده در یکی، در دیگری قابل استفاده نباشد. در اینجا به برخی از مهم‌ترین این تفاوت‌ها اشاره می‌کنیم:

✓ اولین تفاوت مهم مذاکره و مناظره در این است که مذاکره با طرح یک «موضع اولیه» شروع می‌شود و هر دو طرف می‌دانند که قرار است از این «موضع» عقب نشینی شود. فروشنده می‌داند که تخفیف خواهد داد و خریدار هم می‌داند که بیشتر از رقمی که الان اعلام می‌کند خواهد پرداخت. زن می‌داند که واقعاً قرار نیست جدا شود و طلاق بگیرد و مرد هم می‌داند که واقعاً همه چیز در زندگی آنها خوب نیست. موضع‌گیری اولیه انجام می‌شود و سپس طرفین بر اساس خواسته واقعی و منافعشان، آن را در روند مذاکره و گفتگو تعدیل می‌کنند. این در حالی است که در مناظره، «رفته‌ایم که موضع اولیه خود را اثبات کنیم». هر نوع عقب‌نشینی از نخستین حرفمان در مناظره، یک باخت جدی محسوب می‌شود.

✓ در مذاکره، بسیاری از اوقات خودمان هم نمی‌دانیم که نتیجه مطلوب مورد رضایت طرفین چیست. به همین دلیل، می‌رویم که راه حلی را بیابیم که تا حد امکان، منافع دو طرف را تامین کند. اما در مناظره، «نتیجه مطلوب» و «نتیجه نامطلوب» مشخص است. به عبارت دیگر، «مذاکره بیشتر شبیه یک جلسه حل مسئله است» اما «مناظره، جلسه بیان پاسخ مطلوب است».

✓ مناظره، با شروع جلسه مناظره آغاز و با پایان جلسه مناظره تمام می‌شود، برنده و بازنده آن مشخص است. اما مذاکره، حتی قبل از ورود به جلسه، به صورت غیررسمی شروع می‌شود و پایان مشخصی هم ندارد. برنده و بازنده بودن در مذاکره هم ممکن است ساعت‌ها بعد، روزها بعد و حتی سالها بعد مشخص شود. دو شرکت که امروز برای ادغام

مذاکره می کنند و هر دو خوشحال هستند و احساس می کنند مذاکره موفق داشته اند، ممکن است چند سال بعد متوجه شوند که مذاکره موفق نداشته اند و بسیاری از فاکتورها و موضوعات را در توافق خود در نظر نگرفته اند. در حالی که در یک مناظره سیاسی یا فرهنگی، قضاوت در مورد نتیجه مناظره بلافاصله پس از پایان جلسه، امکان پذیر است.

✓ قضاوت در مورد مناظره کاملاً بیرونی است و توسط «ناظران بیرونی» مشخص می شود. اگر جمع کثیری از مشاهده کنندگان مناظره به این نتیجه برسند که یکی از طرفین، در مناظره شکست خورده است، آن فرد نمی تواند بگوید: «نه شما نمی دانید! من می دانم که برنده این مناظره بودم!». اما قضاوت در مورد مذاکره کاملاً درونی است. هیچکس غیر از خود شما نمی داند که برنده هستید یا بازنده. ممکن است بسیاری از کسانی که از نتیجه مذاکره مطلع می شوند شما را برنده بدانند و شما خود بدانید که بسیار باخته اید. یا بالعکس، آنها که نتیجه مذاکره را می بینند و می شنوند یا حتی شاهد جلسه مذاکره هستند، شما را بازنده بدانند و شما بدانید که مذاکره موفق را انجام داده اید. جالب اینجاست که مذاکره کنندگان حرفه ای، تمایل خاصی ندارند که خود را برنده یا موفق نشان دهند. آنها به نتیجه ای که می خواهند فکر می کنند و خوب آموخته اند که مقاومت بیرونی، در برابر «برنده ای که بازنده به نظر می آید» بسیار کمتر از کسی است که برد خود را به رخ دیگران می کشد.

همه تفاوت های بالا، باعث می شود که در مذاکره نقش منطق پررنگ تر و در مناظره نقش

«توانایی مدیریت احساسات خود و طرف مقابل» تعیین کننده تر باشد

مذاکرات:

از آنجا که دنیا امروز، دنیای منفعت است و ما به غیر از روابط عاطفی، در سایر روابط به دنبال کسب منفعت هستیم مذاکرات هم اهمیت پیدا می کند. مذاکرات در دو مرحله شکل می گیرد:

✓ **مذاکرات عام:** بین دو طرف رابطه، گفتگویی شکل می گیرد، براساس تعریفی

که از ارتباطات مطرح کردیم مذاکرات عام در همه ارتباطات انسانی معنا پیدا می کند مانند ارتباطات خانوادگی و دوستانه و ... که قرار است در آن به فصل مشترک برسیم.

ما در همه ی روابط انسانی نیازمند فضای مذاکره ای هستیم. یا هر دو باید نفعی ببریم و یا فضا باید قطع شود و هیچ کدام نفعی نبریم.

چهار قالب ارتباطی: بازنده- برنده / بازنده- بازنده / بازنده- برنده

سیستم «برنده- برنده» ایده آل یک مذاکره است.

امروزه در مذاکرات مختلف سیستم بازنده- بازنده، به معنای دیگری می تواند مهم شود، ما می توانیم پیش از آنکه به هم ضرری بزنیم با ترک یکدیگر از رسیدن به این مرحله جلوگیری کنیم.

یکی از شعارهای اساسی مذاکرات: «در دنیای امروز کسی برای رضای خدا موش نمی گیرد».

قرار نیست در مذاکرات فقط مصرف کننده باشید و امتیاز از دیگران بگیرید، به خاطر داشته باشید دیگران اگر به شما خدمتی ارائه می دهند، به دنبال گرفتن امتیاز هم هستند.

✓ **مذاکرات در معنای خاص:** مربوط به زمینه های شغلی و حرفه ای می شود، که

در این مورد مذاکرات، ما را به فونونی مجهز می کند تا صاحب توانائی هایی شویم برای

رسیدن به منافع بیشتر. مذاکره ی خاص مربوط به حرفه های مختلف می شود و هر کس براساس شغلش از آن بهره می برد تا به درآمدزایی کمک کند، فرد از این نوع مذاکره نفع حرفه ای می برد. اصول جدی و شعارهای اساسی و کاربردی مذاکرات را باید شناخت. مذاکرات به شکل خاص در دنیای امروز اجتناب ناپذیر است و هر کس متناسب شغلش بارها در معرض مذاکره قرار می گیرد.

باید به «خرد رابطه» مسلط باشید در غیر این صورت؛ همیشه در موضع ضعف قرار خواهید گرفت این خرد رابطه باعث می شود اگر موقعیت ندارید آنرا کسب کنید و اگر دارید آنرا ارتقاء دهید.

دلایل مهم بودن خرد مذاکراتی

✓ رقابت:

در این عصر عاملی که، باعث برتری یک شخص از شخص دیگر در یک حوزه ی تخصصی می شود، مجهز بودن او به فنون ارتباطی است. به همان سان که اصلی ترین بحث در مدیریت هم «مدیریت منابع انسانی» است، شناخت این روشها اوضاع را به نفع شما تمام خواهد کرد.

✓ تغییر نظام اجتماعی:

قبلاً در ارتباطات انسانی اساسی ما بر پایه اعتماد می بود اما امروزه اینگونه نیست، تنها حرفه ای گری مهم شده و کسب منفعت و حفظ آن اهمیت ویژه ای پیدا کرده است. تا زمانی که خرد ارتباطی وجود نداشته باشد چگونه می توانیم با کسی که اعتمادی به او نداریم همکاری کنیم.

✓ زیاده خواهی:

انسان امروزه در عرصه‌ی قدرتمند اجتماعی قرار گرفته و در هر زمینه‌ی اعم از؛ علم و ثروت و موقعیت، زیاده خواه است و تنها چیزی که می‌تواند در این عرصه شما را نجات ببخشد، خرد ارتباطی است.

اولین اصل در مذاکرات: به وجود آوردن «اولوینهای ارتباطی» است.

باید برای شناخت دیگران و انتخاب مسیر درست در مذاکرات باید به پیشگویان ارتباطی بدون مشخص کردن اولویت‌های ارتباطی تبدیل شویم. زمانی یک رابطه به نتیجه نمی‌رسد که شما نمی‌دانید از رابطه چه می‌خواهید.

هدف:

چیزی است که انگیزه‌ی ما می‌شود و به دنبال آن می‌رویم برای رسیدن به نتایج مختلف

اجزاء هدف: هدف غایی، هدف میانی، هدف آنی

در هدف از کل به جزء می‌رسیم. چنانچه هدف غایی مشخص نباشد، هدف میانی و آنی هم شکل نمی‌گیرد. بعد از حصول هر هدف غایی، فرد می‌تواند اهداف غایی دیگری را برگزیند. در ارتباطات خیلی مواقع هدف نهایی وجود ندارد. طرفهای رابطه را تنها براساس «یک هدف»، شناسید براساس شعار مذاکراتی «هدف در یک رابطه‌ی انسانی می‌تواند بدون انتها باشد».

انواع مذاکره:

مذاکره در زمینه مسائل سیاسی، اجتماعی و اقتصادی ماهیت و شکل متنوعی دارد و همین امر باعث می شود تا از درجه اهمیتی متفاوت نیز برخوردار گردد. با این همه، مذاکره را می توان در یک تقسیم بندی کلی به دو دسته رسمی و غیر رسمی تفکیک کرد:

مذاکره رسمی (سازمان یافته):

به آن دسته از مذاکره هایی گفته می شود که مذاکره کنندگان در قالب برنامه اجرایی دقیق به صورت فردی یا گروهی برای نیل به توافق در جلسات متعدد به بحث و تبادل نظر می پردازند که ماحصل گفتگو در چارچوب صورتجلسات و قرارداد تنظیم و مبادله می گردد.

ویژگیهای مذاکره رسمی:

- ✓ مذاکره رسمی دارای تشریفات خاص است و از برنامه اجرایی سازمان یافته ای پیروی می کند.
- ✓ مذاکره ها اغلب به صورت فردی و گروهی صورت می گیرد و در مذاکرات گروهی هر عضو با توجه به تقسیم کار قبلی که توسط رهبر گروه مشخص می شود، در جلسه ایفای نقش می کند.
- ✓ طرفین مذاکره ممکن است پیرامون محورهای مختلف موضوع، چندین جلسه به بحث و گفتگو بپردازند که برای هر جلسه صورت جلسه آن تنظیم و به امضاء طرفین می رسد.
- ✓ چنانچه مذاکره رسمی به تنظیم صورت جلسه، توافق نامه یا قرارداد منتهی شود، مفاد اسناد مذکور مطابق قوانین مدون کشور برای طرفین لازم الاجرا خواهد بود.

مذاکره رسمی (آزاد):

به مذاکراتی اطلاق می شود که مذاکره کنندگان از برنامه اجرایی دقیقی پیروی نمی کنند و به صورت فردی یا گروهی به بحث و گفتگو می پردازند که حاصل گفتگوی آنان اغلب بدون نبوده و طرفین نسبت به انجام توافقات تعهد اخلاقی دارند.

ویژگیهای مذاکره غیر رسمی:

- ✓ این گونه مذاکره از تشریفات و برنامه سازمان یافتهای پیروی نمی کند.
- ✓ این نوع مذاکره به صورت فردی یا گروهی صورت می گیرد و در صورت گروهی بودن اعضای گروه نسبت به وظیفه خود اطلاع کافی ندارند.
- ✓ جلسات این گونه مذاکرات متعدد نبوده و در اولین جلسه نتیجه آن برای طرفین مشخص می گردد.
- ✓ نتایج این گونه مذاکره اغلب منجر به تنظیم صورت جلسه یا قرارداد نمی گردد و به لحاظ شفاهی بودن، اجرای توافقات طرفین فقط از جهت اخلاقی تضمین می گردد.

سطوح مذاکره:

- ✓ سطح فردی
- ✓ سطح خانواده و دوستان
- ✓ سطح سازمانی: مذاکره تجاری
- ✓ سطح ملی و بین المللی

مذاکره زمانی پیش می آید که ...

- ✓ هر مذاکره حداقل دو طرف درگیر دارد.
- ✓ در هر مذاکره، تضادی بین خواسته ها و تمایلات طرفین وجود دارد.
- ✓ طرفین، مذاکره را به عنوان یک راه حل انتخاب کرده اند.
- ✓ طرفین خود را برای داد و ستد آماده کرده اند.
- ✓ در مذاکره، همه چیز به تبادل خواسته های ملموس ختم نمی شود.

تعارض:

وجود تعارض از جمله مواردی است که استفاده از فرایند مذاکره را ضروری می سازد. تعارض ممکن است در تفاوت خواسته های طرفین، و یا تفاوت در برداشت ها و سوء تفاهم ها ریشه داشته باشد.

دو شخصی که برای دستیابی به یک هدف یا خواسته تلاش می کنند، ممکن است در تعارض یا یکدیگر قرار بگیرند. حتی دو نفر در پی اهداف متفاوتی باشند ممکن است به منابع مشترکی نیاز داشته باشند و این خود زمینه ساز تعارض است.

فرایند تعارض بدین گونه آغاز می شود که یک دسته یا یک گروه چنین می پندارند که گروه دیگر اثرات منفی بر جای می گذارد، یا قرار است اثرات منفی به بار آورد، البته در مورد همان چیزهایی است که مورد توجه گروه اول است.

فرآیند تلاش عمدی شخص الف برای خنثی سازی شخص ب در دستیابی به اهداف یا افزایش منافعش از طریق هر نوع مانع تراشی.

دیدگاه های مختلف در زمینه تعارض:

دیدگاه سنتی

این دیدگاه تعارض را مخرب دانسته و دلایل این دیدگاه برای مخرب بودن تعارض به شرح ذیل

است:

- ✓ اهداف رقابتی
- ✓ سوء برداشت ها و پیش فرض ها
- ✓ درگیر شدن احساسات
- ✓ کاهش ارتباطات
- ✓ موضع گیری شدید و پافشاری بر روی

دیدگاه روابط انسانی

تعارض یک منشأ طبیعی دارد و غیرقابل اجتناب است. از بین بردن تعارض غیرممکن است و گاهی ممکن است به نفع گروه باشد.

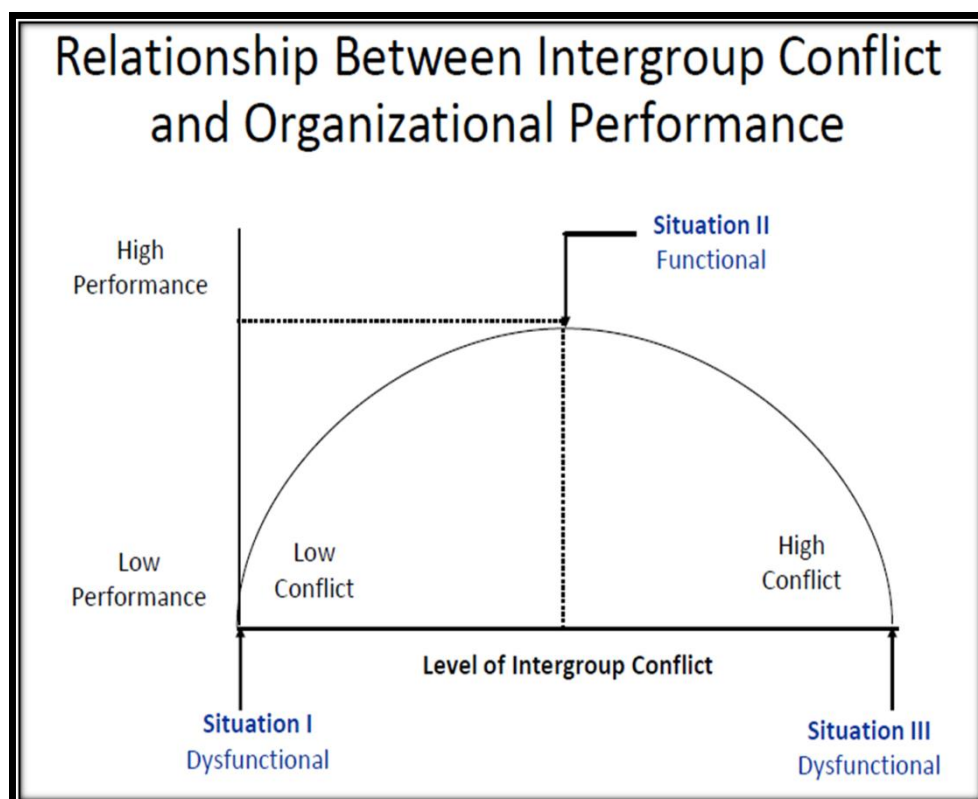
دیدگاه تعامل

تعارض مورد تایید است و یک گروه آرام و بدون دغدغه احساس تنبلی و سستی می گیرد و فاقد خلاقیت و نوآوری می شود.

میزان تعارض و نتیجه آن:

میزان تعارض و تاثیر آن در نتیجه مذاکره در جدول ذیل شرح داده می شود.

نتیجه عملکرد	ویژگی ها	نوع تعارض	میزان تعارض
ضعیف	کاملاً آرام و راکد	مخرب	کم
مناسب	سازنده و خلاق	سازنده	متوسط
ضعیف	پراشوب	مخرب	زیاد



الگوهای شخصیتی مذاکره کنندگان (شیوه های مدیریت تعارض)



موقعیت های مناسب برای رفتار تهاجمی:

این رفتار همانگونه که از موقعیت آن مشخص است، زمانی بروز می کند که شخص تنها به خواسته های خود توجه کرده و خواسته های طرف مقابل را کمتر مورد توجه قرار دهد. کسانی که از این استراتژی استفاده می کنند کمتر عقب می نشینند و بدنبال ترغیب طرف مقابل هستند. استفاده از این استراتژی در حالات زیر موثر است:

- ✓ تعارض بر سر یک موضوع بوده و جنبه های پیچیده ندارد.
- ✓ فرصت کمی در اختیار داشته باشید.
- ✓ طرف مقابل رفتار منطقی نداشته باشد و حاضر به تعامل سازنده نباشد.

موقعیت های مناسب برای رفتار تسلیم شدن:

این حالت عکس حالت قبل است و فرد تمایل کمی به خواسته های خود دارد و رضایت می دهد طرف مقابل به خواسته های خود برسد. استفاده از این استراتژی در حالات زیر موثر است:

- ✓ به این نتیجه برسد که خواسته های شما اشتباه یا غیرمنطقی است.
- ✓ حفظ روابط بلندمدت برایتان از کسب منافع کوتاه مدت مهم تر باشد.

موقعیت های مناسب برای رفتار اجتناب:

برخی از افراد در مذاکره، نه تنها به خواسته های طرف مقابل اهمیت نمی دهند، بلکه حتی خواسته های خود را نیز به فراموشی می سپارند، که تحت عنوان رفتار اجتنابی مطرح می شود. این گونه افراد ترجیح می دهند وارد تعارض و تنش نشوند به امید این که گذر زمان مساله را حل کند. استفاده از این استراتژی در حالات زیر موثر است:

- ✓ زمانی که مسایل مهم تری برای شما مطرح است.
- ✓ زمانی که شما هیچ شانسی برای برآورده ساختن خواسته هایتان ندارید.
- ✓ وقتی مسایل پیش پا افتاده است.
- ✓ زمانی که دیگران می توانند تعارض به وجود آمده را به صورت مناسب تری حل

موقعیت های مناسب برای رفتار جستجو برای حل مساله:

کسانی از این استراتژی پیروی می کنند که در پی آن هستند که ضمن تامین حداقل خواسته های خود، خواسته های طرف مقابل را نیز به صورت کامل تامین کنند. چنین رهیافتی در مذاکره، نیازمند

درک متقابل و همکاری طرفین به منظور دستیابی به خواسته هاست. استفاده از این استراتژی در حالات زیر موثر است :

- ✓ زمانی که موضوع مذاکره بسیار پیچیده است و طرفین نمی توانند به تنهایی به راه حلی برسند.
- ✓ زمانی که سطح بالایی از اعتماد وجود دارد .
- ✓ زمانی که شما می خواهید تعهد افراد را به دست آورید.

موقعیت های مناسب برای رفتار مصالحه :

در این استراتژی رفع تعارض، فرد درگیر در فرایند تعارض، حاضر است به بهای صرف نظر از بخشی از خواسته های خود، قسمتی از خواسته های طرف مقابل را تامین کند. استفاده از این استراتژی در حالات زیر موثر است :

- ✓ زمانی که رقابت مداوم زیان بخش باشد و شما بدانید که برنده نمی شوید.
- ✓ زمانی که هماهنگی و ثبات، اهمیت ویژه ای دارد.

منابع قدرت انسانی:

در دنیای امروز لازم نیست با همه ی انسانها ارتباط برقرار شود فقط، با تعدادی از آنها باید رابطه ی جدی داشته باشیم.

وقتی هدف شکل می گیرد اولویتهای ارتباطی را هم به وجود می آورد. خیلی از مواقع هم می تواند برعکس اتفاق بیافتد، در این شرایط برای رسیدن به هدف، احتیاج به شناخت داریم و اولویت ما سریعتر از هدفمان شکل می گیرد.

برای برقراری بعضی از ارتباطات باید بسترسازی کرد و این بسترسازی ها مثل کاشت نهال اند که یا تنومند می شوند و یا در حد یک نهال باقی می مانند و یا خشک می شوند و می افتند.

چنانچه اولویت ما در هدف مشخص باشد دیگر دچار انحراف در رابطه و یا شتاب زدگی یا خطا و اشتباه در آن رابطه هم نخواهیم شد.

تعیین اولویت ها کمک می کند تا به جای برخورد، باز خورد بدهیم. وقتی اولویت ها مشخص باشد لزومی ندارد که توقعات نابجا هم ایجاد شود. اولویت ها می توانند کنترل کننده ی یک رابطه باشند. بعد از شناخت اولویت ها می توانیم به درک درستی از «حدود قرمز ارتباطی» برسیم حفظ این حدود به معنی احتیاط در، دادن و گرفتن اطلاعات است.

بازخورد و برخورد:

هر انسانی حق دارد از یک انسان یا از یک ارتباط، ناراحت باشد اما خردمند عرصه ی مذاکرات عصبانی نمی شود و دلخوری را به شکل برخورد نشان نمی دهد.

برخورد راهی است برای سرکوب کسی که خواسته ما را ناراحت کند اما باز خورد بیان ناراحتی و دلخوری است بی آنکه لطمه و صدمه ای به ارتباط وارد شود.

برخورد، ضعف ما را تشدید می کند اما، در بازخورد ضعف ما تبدیل به قوتمان می شود. تا زمانی که اولویت ها مشخص نشود، بازخورد هم شکل نمی گیرد.

در اولویت ها شناخت موقعیت ها مهم است. من که هستم و موقعیت چیست و تو که هستی و چه موقعیتی داری، اهمیت پیدا می کنند. تا زمانی که این موقعیت ها را درک نکنید، به سمت انتخاب برخورد نامناسب هم سوق داده می شوید باید وظایفمان را نسبت به یکدیگر بدانیم - نه کمتر و نه بیشتر - اگر این شناخت اتفاق بیافتد، می توانیم به وقت لازم، به یکدیگر این وظایف را یادآوری کنیم تا به بقاء رابطه هم کمک کرده باشیم.

مبانی تحلیل:

بحث اولویتها و هدف در مذاکره مهم است که اگر شکل نگیرد نمی توانیم به منافع دست بیابیم. کلید اصلی مذاکره این است که یا باید هر دو نفر به منافعشان دست یابند و یا هر دو راضی از این مذاکره باشند. از مهمترین بخشهای مذاکره رسیدن به تحلیل مناسبی از افراد است. باید اول فرد را بشناسیم و براساس آن روندی را انتخاب کنیم تا به نتیجه ی مورد نظر برسیم.

موارد مختلفی وجود دارد که می تواند دانش لازم برای رسیدن به تحلیل را به ما بدهد و هر یک از این موارد در کنار یکدیگر می توانند تحلیل درست و بی نقصی ارائه بدهند، هیچ یک به تنهایی کافی نیستند.

اول شناخت و تحلیل صورت می گیرد و بعد انتخاب برخورد مهم می شود. خیلی مواقع تحلیل درست است، اما برخوردی که اتخاذ می کنیم، مناسب نیست.

مبانی تحلیل: نوع نشستن، ظاهر، چهره، نحوه حرف زدن، رفتار، استفاده از سوالات، برخوردها و واکنشها نسبت به جملات خاص، نوع پرداخت به بحث از طرف مقابل (اینکه از کجا شروع می کند، چگونه ادامه می دهد و به کجا می رساند).

طرز نشستن:

ملاک ما در این مورد، «میزان رهایی» یا «سنگینی بر جایگاه» است. اینکه فرد بار اصلی را روی خود دارد یا بر محل نشستن اهمیت پیدا می کند.

اقتدار، در حالتی است که سنگینی فرد بر جایگاه است در مذاکرات خاص این فرد می تواند آدم سخت و پیچیده ای باشد و نمی شود با برخوردهای نسنجیده و بدون پیش فرض با او برخورد کرد. اصولاً به این راحتی تن به مذاکره نمی دهد و معمولاً اجازه می دهد دیگران حرف بزنند و بعد با چند جمله، از بحث جمع بندی می کند. چیزی که باعث اطمینان او است «اعتماد به دانائی اش» می باشد. دانائی که نسبت به بحث مورد مذاکره دارد.

در مذاکرات عام هم سعی کنید با اینگونه افراد خیلی تند روی نداشته باشید، هر چه دارید را سریع مطرح نکنید و اولویتها را نگویید، بیشتر بازی مذاکره ای راه بیاندازید.

بازی مذاکره ای:

ما ادای مذاکره را در می آوریم اما در حقیقت واردش نمی شویم کسی که تا آن زمان تن به مذاکره نمی داد، وادار می شود که مذاکره را شروع کند ادای مذاکره یعنی تعارف می کنیم و از حواشی مرتبط به موضوع می گوئیم.

در مذاکره ی خاص هرگز نباید از حاشیه های غیر مربوط به موضوع گفته شود اما در مذاکرات عام می توانیم کمی به حواشی نامرتبط پردازیم (به شرط آنکه خط اصلی گم نشود) و در پایان مذاکره باید به نتیجه ی مطلوب دست پیدا کنیم و گرنه ادامه، ارزشی پیدا نمی کند و طرف مذاکره از ادامه بحث و تعمق در آن ناامید می شود.

در مذاکره ی عام، منفعت ممکن است در لحظه وجود نداشته باشد و تنها ارتباط است که منفعت می باشد اما می تواند منفعتی را در آینده پیش بیاورد.

کسی که سنگینی او بر جایگاه نیست یعنی؛ لزوماً می داند که از این مذاکره نیازی دارد و باید نیازش را برطرف کند و خودش به این نیاز معتقد و معترف است. در این حالت می توانید بدون حاشیه، مذاکره را شروع کنید.

«خردمند عرصه ی مذاکره» کسی است که، از ضد حمله برای گل زدن استفاده می کند و نه حمله باید توپ طرف را بگیرد و خودتان گل بزنید. بگذارید آنها پیش بیانند اما شما موقعیت را برابری شروع کننده نباشید. در جوابگویی به سوالات سریع عمل کنید و سریع هم به جمع بندی برسید.

همیشه برای رسیدن به شروع مذاکره یکسری جملات و عبارات هست که در ظاهر شروع کننده ی مذاکره است اما در باطن به نقطه ی شروع نرسیده تا شروع را به طرف مقابل واگذار کند.

برای مثال؛ در برخورد پیمانکار و کارفرما که، پیمانکار در موضع ضعیف تری واقع شده (و یقیناً سنگینی اش بر جایگاه نخواهد بود) می تواند بعد از سلام و ارتباط اولیه بگوید که: «امیدوارم که بتوانم در این پروژه بهترین سعی ام را انجام بدهم و بهترین خدمت را ارائه کنم که اساساً در پیمانکاری سعی ما بر همین مبنا بوده است».

فنون مذاکره برای کسی مهم است که موضع ضعیف تری در مذاکره دارد اما جایی که خردمند عرصه ی مذاکره شدید، کنترل کننده ی مذاکره خواهید بود و نقش رهبری پیدا می کنید. رهبر کسی است که بدون حرف زیاد، تنها روحیاتش مذاکره را کنترل و رهبری کرده و مذاکرات را به نفع خودش تمام می کند.

نکات مهم:

- ✓ فقط با یک نشانه نمی توان به تحلیل رسید، همواره مجموعه ای از نشانه ها را در نظر بگیرید مثلاً؛ اگر تیرگی لباس شخص با نشستن سنگین او بر جایگاه همراه بود می توان به این نتیجه رسید که، احتمالاً آدم سختی در مذاکره است.
- ✓ خیلی مواقع آن چه را که می بینید می تواند تحلیلی برعکس داشته باشد، راههای مختلف را امتحان کنید.
- ✓ کسانی که در لباسهایشان هماهنگی وجود ندارد اصولاً منطق ارتباطی ندارند، البته اصلاً سخت نیستند و می توانید راحت با آنها به نتیجه برسید.
- ✓ «مهربانی در مذاکرات» به این معنی است که؛ شخص می تواند از چیزی و امتیازی در مذاکره بگذرد.

الف) ظاهر:

رنگ لباس: رنگ لباس در مذاکرات می تواند نمایانگر خیلی چیزها باشد. ملاک ما، رنگ لباس غالب خواهد بود که به دو دسته «رنگ تیره» و «رنگ روشن» قابل تقسیم اند.

طیف رنگی مشکی را تیره می دانیم یعنی؛ هر چه به سمت مشکی برود، تیره است رنگهایی مثل: قهوه ای سوخته، طوسی، سرمه ای و هر رنگی که نور را منعکس می کند، روشن محسوب می کنیم.

رنگ تیره: اصولاً فردی است که به راحتی تن به مذاکره نمی دهد شأن و منزلت ویژه ای برای خود قائل است. مواضع را به منافع ترجیح می دهد. سعی کنید به موقعیت این افراد وارد نشوید. بیشتر از برخورد به جای بازخورد استفاده می کنند ویژگی اصیل آنها این است که عاشق تعریف و تمجید هستند.

رنگ روشن: یا آمده اند تن به مذاکره بدهند و یا ادای آماده بودن را در می آورند و از آن استقبال می کنند این افراد معمولاً با ظاهری آرام با شما برخورد می کنند و با شوخی و طنز، مذاکره را به پیش می برند اگر این گونه بودند سعی کنید به بامزه بازی های آنها بخندید و همراهی اشان کنید تا فکر کنید که تأثیر گذارند این جور افراد احتمال دروغ گفتنشان در مذاکره از دسته ی اول بیشتر است و اهل تعارفات خیلی زیاد هستند و اصلاً از برخوردشان نمی توانید بفهمید که مذاکره ی خوبی داشته اید یا خیر.

تک رنگ: مردانی که سراسر یک رنگ می پوشند، خیلی به مرد بودنشان مطمئن هستند و معمولاً ظرافت ندارند.

رنگهای متنوع: یا بسیار ساده یا بسیار سخت هستند، بین اینها وجود ندارد.

سایز لباس:

فیت پوشان: از نظر ظاهری به خودشان اعتقاد زیادی دارند و فکر می کنند که صاحب جاذبه های رفتاری هستند. معمولاً سریع می توان با آنها رابطه ی دوستی برقرار کرد، برخلاف ظاهرشان که خیلی صمیمیت را نشان نمی دهد.

آزادپوشان: کلاً در رزندگی، ظاهر جزو اولویتهایشان نیست و قطعاً مثل هر انسانی جلب توجه را دوست دارند اما تلاش ویژه ای برای این امر نمی کنند.

شلوار جین: کسانی که شلوار جین را براساس مد روز استفاده می کنند، مادیان اولویت اول زندگی اشان است و اگر کسی به طور دائمی از شلوار جین استفاده کند، می تواند چنین ویژگی نداشته باشد. معمولاً اسپرت پوشها از شلوار جین بیشتر استفاده می کنند.

مو:

آقایان:

یکوری: این افراد بیشتر شبیه به کسانی اند که، لباس روشن به تن دارند یا مهربان اند و یا ادای مهربانی را در می آورند.

سربالا: اصولاً نزدیک به افرادی اند که از لباسهایی با طیف رنگ تیره استفاده می کنند یا جدی اند و یا ادای جدیت در مذاکره را در می آورند.

بدون مو: به سرعت می توانند تبدیل به پدر شوند و به حمایتگری برسند اصولاً جدید در برخورد روش اصلی آنهاست اما خیلی سریع هم براساس روحیه ی طرف مقابل می توانند از خودشان رفتاری شوخ طبعانه نشان بدهند.

خانم ها:

موها روی شقیقه ها ریخته: غرور اولین اصل آنهاست خیلی دوست دارند دیگران را مورد ارزیابی قرار بدهند و به قولی مچشان را بگیرند.

رنگ موی روشن: معمولاً موها در صورت نمایان است. فردی است که به متمدن بودن و داشتن شخصیتی فراتر از زنان دیگر اعتماد دارد و این اعتماد را در حرفهایش نشان می دهد می تواند در مذاکرات به رقابت با مردها پردازد.

رنگ موی تیره: معمولاً این افراد خیلی مویشان در صورتشان نمایان نیست. او به زن بودن خودش معترف است و سعی می کند از جایگاه یک زن کامل به مذاکره پردازد و در مذاکرات رفتاری مادرانه دارد.

کفش:

کشیده: اصولاً صاحب ذکاوتی منحصر به فردند.

گرد: معمولاً زود باورند و خیلی حرفهای دیگران را تحلیل نمی کنند.

اسپرت: ملاک مشخصی برای تعیین این تیپ افراد وجود ندارد و یک نواختی در این گروه دیده نمی شود بنابراین شناخت ما را کاهش می دهند و آزادی عمل در آنها زیاد دیده می شود. معمولاً با ایجاد فضای تفریحی و ورزشی می توانی خیلی زود با این افراد صمیمی شوید البته میل زیادی به نشاط دارند.

پاشنه بلند: میلی زیادی به جلب توجه دارند متکی به نفس اند و اهل رقابت با مردانند خواهان اینند که بر دیگران غلبه پیدا کنند و صاحب غرور خاص هستند.

ساعت:

مستطیل: اصولاً درون گرا هستند و همیشه با غمی تلخ زندگی را ادامه می دهند. البته، این غم همیشه دلالت بر یک حادثه ندارد، به نوعی صاحب این روحیه هستند.

زیور آلات:

انگشتر:

خانم ها: انگشتر در خانم ها تا دو عدد منطقی است اما از آن بیشتر نشانه ی نبودن خرد مذاکراتی در آنهاست و قابل اعتماد نیستند. می توانند دروغ بگویند و به شما لطمه بزنند. خانم هایی که یک انگشتر به دست دارند بسیار می توان به خرد آنها در رابطه ایمان داشت. آدمهایی منطقی در مذاکره هستند کسانی هم که تنها، حلقه به دست دارند، همین گونه اند و کسی که زیور به دست ندارد مانند کسی است که کمتر از آن استفاده می کند.

آقایان: انگشتر سبابه ی دست راست در آنها نشانه ی داشتن مرام ها و اعتقادات ویژه ای است که می توان بر آنها حساب کرد. این اعتقادات صرفاً مذهبی نیستند و آنها کلاً آدمهای ارزشی هستند مردی که بیش از یک انگشتر به دست دارد (به غیر از حلقه) قابل اعتماد نیست (البته به غیر از کسانی که براساس اعتقادی انگشترهای زیادی بر دست دارند).

دستبند:

خانم ها: انتظار می رود که با دادن امتیازی جزئی در مذاکره به راحتی حذف شوند و یا به توافق برسند و یا از منافع کوتاه بیایند.

آقایان: بسیار مادی اند.

عطر:

خانم ها:

سرد: به جاذبه های ظاهری اشان اعتقادی ندارند.

گرم: جدیت بسیار دارند اما، سعی می کنند که نشان بدهند، ندارند.

آقایان:

سرد: به جاذبه های ظاهری اشان اعتقادی ندارند.

گرم: جدیت بسیار دارند اما، سعی می کنند که نشان بدهند، ندارند.

تندی عطر: تندی عطر در خانم ها و آقایان نشانه جدیتشان در مذاکره است.

ملایمت عطر: اگر ملایم باشد می تواند نشانه انعطاف پذیری آنها باشد.

چهره:

1- صورت:

صورت گرد:

آقایان: می توانیم روی رفتار مهربانانه ی آنها در مذاکره حساب کنیم خیلی ژست و ادای آدمهای زیرک را در نمی آورند همیشه یک جور هستند. خیلی به دنبال نفر اول بودن نیستند و روحیه ی برتری طلبی ندارند.

خانم ها: به طور کلی نسبت به روابطشان حساسیت زیادی دارند، در رفتارشان هم این حساسیت را نشان می دهند و خیلی برایشان مهم است که به لحاظ عاطفی احترامشان حفظ شود پیش از آنکه با این افراد

وارد حرفه‌های خاص شوید، سعی کنید خودتان را افرادی حساس و عاطفی نشان دهید در بحث هوش و ذکاوت مذاکره‌ای، دو لبه‌اند (یا ذکاوت دارند یا در بلاهت کامل به سر می‌برند).

صورت کشیده:

آقایان: خیلی روی مهربانی شان در مذاکره نمی‌توان حساب کرد زیرا که شان را به رخ می‌کشند و به دنبال برتری طلبی‌اند.

خانم‌ها: نکته سنج‌اند، به جزئیات توجه دارند، سریع شخصیت افراد را تشخیص می‌دهند، اگر با نوع رفتار شما ارتباط برقرار نکنند هیچ چیز نمی‌تواند آنها را وادار به مذاکره کند.

صورت ذوزنقه:

آقایان: آدم‌های منطقی‌تری در رابطه هستند، زیرکند اما زود هم گول می‌خورند، فریب خوردنشان به احساسشان بر می‌گردد، حمایت‌گرند، پیش از اینکه منفعت مذاکره را دنبال کنند ارزشهای انسانی را به نمایش می‌گذارند، با وجود اینکه می‌دانند در حمایتگری گاهی اشتباه می‌کنند اما باز هم این کار را انجام می‌دهند.

خانم‌ها: در مذاکرات خوش بینند و نگاه منفی ندارند. آمده‌اند که حتماً مذاکره را به انجام برسانند و تا زمانی که رفتار زننده‌ای نبینند نه عصبانی می‌شوند و نه از مسیر مذاکره منحرف.

پیشانی:

کلید پیشانی بلند و کوتاه: پیشانی‌های بلند خیلی در بحث‌های عاطفی مهربانی نشان نمی‌دهند پیشانی‌های کوتاه حتی در صحبت کردنشان هم عاطفه را لحاظ می‌کنند.

پیشانی بلند:

آقایان: جدیت مذاکره ای ندارند

خانم ها: صاحب جدیت در مذاکرات هستند.

پیشانی کوتاه:

آقایان: طرفدار منطق اند و به سادگی از مسیر مذاکره به در نخواهند رفت.

خانم ها: حساس و زودرنج اند و در مذاکره غیر منطقی عمل می کنند.

ابرو:

افتاده:

آقایان: شبیه مردان پیشانی کوتاه اند منطقی اند و مهربانی در همه چیزشان داده می شود.

خانم ها: اصولاً با مردان رقابتی ندارند و از آن سو؛ زن بودن خودشان را با روحیه ای مادرانه دوست دارند.

نیفتاده و رو به بالا:

آقایان: خیلی منطقی نیستند، حتی اگر ادایش را در بیاورند و همیشه به گونه ای رفتار می کنند که، انگار دعوا دارند رفتاری خصمانه دارند، اما نه به این منظور که اینگونه هست.

خانم ها: با مردان رقابت می کنند و ایراد می گیرند (بخصوص در شروع) و به سرعت هم ناراحت می شوند.

به هم نزدیک: مفهوم گرایند، همه چیز باید برایشان باز شود و به کل مطلب برسند.

از هم دور: برخلاف رفتارشان خیلی به جزئیات و مفهوم دقت ندارند و فقط کافی است ظاهر یک امر برای آنها راضی کننده باشد.

ابرو نازک: عاطفه و احساسات در مسیر روابط کاری آنها هیچ تأثیری ندارد.

ابرو پرپشت: بسیار عاطفی اند و آنرا نشان می دهند.

چشم:

نافذ: کسانی که هوش زیاد و پشتوانه ی فکری و تجربیات ویژه ای دارند چشمانشان با بقیه متمایز است آنها را شناسایی کنید. ملاک ما زیبایی و زشتی و رنگ چشم آنها نیست بلکه نوع نگاهشان به شما خاص است و باعث ایجاد اتفاقی در شما می شود. با این افراد نمی توان با هر زبانی برخورد کرد و منطق ارتباطی این افراد متفاوت است نمی توانید تشخیص بدهید با آنها در مذاکره به کجا خواهید رسید احتمالاً کسانی که نشستشان بر صندلی همراه با سنگینی است این ویژگی را هم دارند. بازی مذاکره ای راه بیان دادزید و سرنخی به دستشان بدهید که شما هم مثل آنها هستید (معمولاً به دنبال افرادی شبیه و هم فکر خودشان می گردند).

رنگ چشم:

تیره: اصولاً در مذاکرات چهره ی انسانی و ارزشی بودنشان را حفظ می کنند در مذاکراتی که بیشتر منافع مادی مطرح است سعی کنید بار بحث را روی ارزشهای مذاکره ای مثل منافع معنوی قضیه قرار بدهید.

روشن: منافع مذاکره باید برایشان مسجل شود و به رضایت برسند.

سایز چشم:

درشت: گاهی توقعات غیر منطقی دارند. بلند پرواز و ایده آل طلب اند.

ریز: توقعات کمتری دارند.

بینی:

تیز و کشیده: خانم ها و آقایان این گونه خیلی سریع به نیازهای شما پی می برند اصولاً خیلی نمی توانید از آنها پنهان کاری کنید. بی پروا هستند. منفعت جو و منفعت طلبند می توانند خیلی بی رحم باشند. خانم ها به زیبایی شان خیلی معتقدند و به دنبال جلب توجه هستند و آقایان رقابت جویند.

کوفته ای: تک بعدی اند اهل جدل و بحث نیستند معادلات پیچیده را نمی فهمند می توانند حمایت کنند خانم ها روحیه ی مادرانه دارند و می توانند حامی باشند.

باعرض زیاد: همیشه دوست دارند در مذاکره به دیگران چیزی یاد بدهند؛ منفعت جو نیستند سعی می کنند همیشه انسانیت به خرج بدهند به ظاهر تقابل ندارند و به ظاهر منطقی اند، اما در باطن هیچ کس را برتر از خود نمی شناسند خانم ها می توانند افراد مورد اعتماد شما در مذاکره باشند اما به سادگی نمی توان از آنها حرف درآورد و آقایان در حرف زدن خط قرمز ندارند به راحتی می توانید از آنها حرف بیرون بکشید.

لب و دهان:

کلفت: در مذاکرات (به خصوص خاص) همیشه سعی بر حفظ جانب دیگران دارند و امنیت دیگران را در ظاهر حفظ می کنند.

نازک: دارای صفات خصمانه اند و با دشمنی برخورد می کنند معمولاً خیلی اهل دوستی نیستند و جانبدارانه با شما روبرو می شوند.

گشاد: در مذاکرات به هیچ وجه منافع مادی را زیر پای مواضع نمی گذارند و جایگاهشان هیچگاه مهمتر از منفعتشان نمی شود.

باریک: معمولاً مواضع را بر منافع ترجیح می دهند.

ریش: اصولاً کسانی که ریش می گذارند (به غیر از اعتقادی ها) یک احساس ضعفی در ظاهر شان دارند کسانی که ریش نیمه می گذارند فکر می کنند که خوش قیافه و خوش تیپ هستند ریشهای کامل کسانی اند که، خیلی به تیپ قیافه توجه نمی کنند و جزو اولویتهایشان نیست.

سیبیل: افراد سن و سال دارای که سیبیل می گذارند فکر می کنند خیلی خاص هستند و به خودشان مطمئن اند خود را جذاب می پندارند در گذشته سیبیل را نشانه ی مردانگی می دانستند.

تحلیل رفتارهای انسانی:

بعضی ها رفتار را از زبان بدن جدا می دانند و بعضی ها یکسان. رفتارها ژست را هم شامل می شوند ژست در زبان بدن وارد نمی شود. خیلی از رفتارهای انسانی ماهیتاً پیامی را مخابره نمی کنند و فقط تأثیر زیبایی شناختی دارند (و گاهی زیبا و گاهی ناپسند به نظر می آیند) زبان بدن در مذاکرات متفاوت است.

رفتارها خیلی به نوع شخصیت افراد، برمی گردد اما خیلی از حرکات زبان تنی ربطی به شخصیت ندارند. شاید بتوان گفت که حرکات اندامی کنشی انسان رفتار و حرکات اندامی واکنشی زبان بدن است. بهتر است برای پرداخت به رفتارها، از دید شخصیت شناسی وارد شویم.

تقسیم بندی شخصیت ها در مذاکرات:

شخصیت ها در مذاکرات به چند گونه تقسیم می شوند:

- 1) از نظر فهم مذاکره ای: منطقی، غیر منطقی
- 2) به لحاظ عاطفی: حامی، بی طرف، دشمن
- 3) به لحاظ برخورداری از پشتوانه های فکری: آگاه، به اصطلاح آگاه، نادان
- 4) به لحاظ جدیت در مذاکره: جدی، شوخ، معمولی
- 5) به لحاظ چهره: زیبا، زشت، معمولی
- 6) به لحاظ تصویر مذاکره ای: موجه، موقر، غیر قابل اعتماد.

نکات مهم:

- ✓ تغییر موقعیت انسانی را درک کنید و گرنه ساده لوحی کرده اید هر انسانی در هر موقعیتی متفاوت عمل می کند، پس یک عمل را به هر موقعیتی تعمیم ندهید.
- ✓ شخصیتها کلی نیستند و اگر کسی در یک مذاکره حامی بود نمی تواند در شرایط دیگر هم، این گونه باشد شرایط و مخاطب و ... اوضاع را تغییر می دهد.
- ✓ بازخور یا خرد ارتباطی نو می تواند افراد را تغییر بدهد.
- ✓ خیلی از مواقع شخصیت مذاکراتی افراد برآمده از شخصیت فردی آنها هست، باید حالت غالب در مذاکرات را در نظر بگیرید. شخصیت فردی با مذاکراتی را جدا بدانید تا به خرد ارتباطی برسید.

1) از نظر فهم مذاکره ای:

منطقی: در روند سخن گفتن و در خلال رفتارهایشان منطق را عنوان می کنند و تلاش دارند که خودشان را منطقی، نشان بدهند نشانه ی ویژه ی آنها تکان دادن سر در مواقع لازم و در تأیید طرف مذاکره ای است (که در این عمل دقت فراوان دارند) به دقت به حرفهای شما گوش می سپارند و خیلی دستشان به سمت صورتشان نمی رود.

غیر منطقی: حرکت سر را کمتر دارند و در آنها حرکات صورت بیشتر دیده می شود. نباید با آنها از راه معادلات پیچیده به پیش رفت حرکات چشم در آنها زیاد است

(2) به لحاظ عاطفی:

حامی: در مذاکره از شما حمایت می کنند و سعی دارند که رضایت شما هم در مذاکره حفظ شود، البته آنها به منافع خودشان فکر می کنند اما وضعیت ذهنی شما را هم لحاظ می کنند در بحث رفتار، از دستها خیلی استفاده می کنند (به خصوص زمانی که در حال صحبت هستید) و به قسمت بالای صورت شما نگاه می کنند. در حال صحبت کردن سعی می کنند آرام و راحت بنشینند.

بی طرف: اصولاً در مذاکرات نمی توانند عنان را به دست بگیرند و تصمیم گیری آنها یا منجر به پایان مذاکره می شود و یا بعد از مذاکره اعلام نظر می کنند (نیاز به مشورت دارد). رفتارهای مشخصی ندارند تا به صورت بارز آنها را شناسایی کنید اما گاهی کج می نشیند و استواری در نشستن ندارند. این افراد در «برخورد با شما» بی طرفند یعنی نه دشمن اند و نه حامی.

دشمن: شما برایشان اهمیت ندارید و فقط به بُردن، فکر می کنند. در بحث رفتاری یا از دستهای زیاد استفاده نمی کند و یا اگر استفاده می کند از محدوده ی اندامش خارج می شود. در نشستن آرام و راحت نیستند. وقتی شما در حال صحبت هستید به بینی و دهان شما خیلی نگاه می کنند.

(3) به لحاظ برخورداری از پشتوانه های فکری:

آگاه: کسی است که احتمالاً آگاهی لازم در خصوص بحث را دارد و شاید هم آن را نشان ندهد. در اینجا شخیصت او می تواند ارزش پیدا کند اما به این معنا نیست که لزوماً با او بتوانیم به نتیجه برسیم مؤلفه ی مهم او این است که ؛ آنچه را می گوید کوتاه ادا می کند و دوم اینکه در پاسخ به سخنان شما

حتی اگر غلط هم باشد، عکس العمل خاص و ویژه ای نشان نمی دهد و نشستن او در جایگاه خود همراه با وقار و سنگینی است.

به اصطلاح آگاه: کسی است که فقط نشان می دهد آگاه است اما اینگونه نیست معمولاً سکوت اختیار می کند یا با حرکات سر و صورت تأیید و رد می کند و یا با ادای جمله ای کوتاه اگر در مقام سخن گفتن برآید از موضوعاتی می گوید که ربطی به مذاکره ندارد و فقط آنها را مرتبط می کند.

نادان: شاید به مباحث مختلف ورود پیدا کند؛ اما شما در ابتدای امر می فهمید که او چیزی نمی داند او با رفتارش ندانستن را نشان می دهد. خیلی زود بحث را از تو می گیرد و ادامه می دهد هر چه بگویند در جهت تأیید و یا ردش (نه با کلمات) با جملات و سخن گفتن بر می آید.

4) به لحاظ جدیت در مذاکره:

جدی: همه ی تلاشش را می کند که روند مذاکره را نگه دارد و همیشه سعی بر حفظ مواضعش دارد، حتی اگر منافعش را از دست بدهد نشانه ها: اخم در صورت دارند. موقع صحبت کردن، حرکات دست را دارند (گاهی محسوس است و گاهی با ظرافت این کار را می کنند) موقع صحبت کردن حروف را با رنگ بیشتری ادا می کنند و غلیظ حرف می زنند.

شوخی: در مذاکرات بسیار خطرناکند خیلی راحت فضای مذاکره ای را به هم می ریزند و پیش از پرداخت به بحث اصلی به فرعیات می پردازند (به عمد این کار را می کنند زیرا راه دیگری برای دفاع و حمله ندارند) نشانه ها: در یک جای از سخن شما، شوخی می کنند و خودشان می خندند، برای حرف شما معادل سازی می کنند و فضا را به سمت دیگری می برند در مقابل سخنان شما حرف مربوط به سخن شما را نمی زنند و از حرفهای شخصی می گویند و خاطره تعریف می کنند.

معمولی: از جریان بحث متأثر است، (نه به این معنا که منافعش را از دست می دهد) اما گاهی هم تصمیمی می گیرد که شاید ربطی به مذاکره نداشته باشد. نشانه ها: حرکات دست در آنها محسوس

نیست حرف زدندان جان لازم را ندارد و از مباحثی که مطرح می شود سرسری می گذرند، گویی در جریان بحث نیستند. گاهی معمولی ها با نادان ها جور می شوند.

5) به لحاظ چهره:

زیبا: همیشه در مذاکره، آدمهای سختی جلوه خواهند کرد و به سادگی نظرات شما را نخواهند پذیرفت و امکان عصبانی شدنشان بسیار زیاد است.

زشت: زیاد عصبانی نمی شوند اما اگر عصبانی بشوند احتمالاً مذاکره منحرف خواهد شد و به نتیجه نخواهید رسید. همیشه باید این فکر را بکنند که نظر اصلی را خودشان مطرح می کنند و تحمیلی نیست کاری کنید که حرف از دهان خودشان در بیاید.

معمولی: ویژگی بارزی ندارند و معلوم نیست که واکنش هایشان چگونه می تواند باشد و به سادگی هم به حرف زدن نمی آیند.

6) به لحاظ تصویر مذاکره ای:

موجه: به او اعتماد می کنید و به نظرتان آدم صاف و ساده ای است. خیلی راحت و بدون حساسیت حرف می زند، در موارد مختلف با شما بحث و جدل نمی کند. اگر در مذاکره یک موقر، همین رفتارها را نشان داد می تواند موجه و قابل اعتماد باشد. سعی کنید مسیر مذاکره ای با این افراد کوتاه باشد و با آنها از کلیات بگویید.

موقر: کسی است که تصویر جالبی دارد اما شما با او به نقطه ی اعتماد کامل نمی رسی و معمولاً با شک و تردید به آن نگاه می کنید، اما به خاطر وقارش تسلیمش می شوید. شیک پوشی سرلوحه ی کارشان است. خیلی در مورد سخن گفتنشان حساسیت به خرج می دهند و در مورد نوع ارتباطشان هم با شما صمیمیت را با سرعت بیشتری ایجاد می کنند و تلاش دارند تا نشان بدهند، اهل مادیات نیستند شاید بیشتر بحث هایی که با آنها مطرح می کنید دقیقاً مربوط به روند مذاکره نباشد.

غیر قابل اعتماد: به خاطر تناقض گویی هایش و یا دروغگویی اش اصلاً به او اعتماد نمی کنید در نشستن بی قرارند مرتب نوع نشستن را تغییر می دهند: روند مذاکره با آنها را طولانی کنید تا جزییات بیشتری را پرداخت کنید و امنیت در مذاکره را حفظ کنید.

تحلیل زبان بدن

رفتارها به مباحث روانشناختی و محیطی و فرهنگی و ... بر می گردند اما زبان بدن جدای از اینهاست می توان از روی یکسری رفتارهای ثابتِ شخص، به احساس و فکر او پی برد. زبان بدن در مذاکرات خیلی گسترده نیست و ما به بخشهای شایع آن می پردازیم.

زبان بدن، زبان بی صدایی است که مفاهیمی را مخابره می کند بدون آنکه صدایی داشته باشد. برای آنکه بدانیم طرف مذاکره ای، موافق یا مخالف حرف ماست و برای رسیدن به پشتوانه های فکری او (تا چقدر منطبق با چیزی است که می گوید)، زبان بدن می تواند تأکیدی بر سایر تشخیص های ما باشد.

اولین بخش زبان بدن به حریم ها بر می گردد. نحوه قرار گرفتن افراد در مذاکره به هنگام سخن گفتن ما اهمیت پیدا می کند. نحوه ایستاده یا نشستن افراد هم پیام هایی مخابره می کند. در این بخش ابتدایی ترین مباحث مربوط به زبان بدن مطرح می گردد و جهت کسب اطلاعات بیشتر فعالیتهای کلاسی صورت می گیرد و دانشجویان محترم می بایست مطالعات تکمیلی را از طریق تحقیق از منابع دیگر کسب نمایند.

ایستادن:

1- شق و رق: آماده ی گوش دادن به حرف شماست

2- کج و کوله: تقریباً مطمئن باشید که گوشه ای شنیدن حرفهای شما ندارد.

این ویژگی ها شما را به این انتخاب می رساند که چگونه فضا را برگردانید تا زمانی که فرد ذهنش آرام است زبان بدنش هم آرام و کشیده است. اگر از حالت نظم اندامی در آید باید به دنبال راهی باشید برای تغییر اوضاع، مثلاً؛ بگویید: " می خواهید موکول کنیم به جلسه ی دیگر " یا تغییر شرایط بدهید و موضوع را عوض کنید

نشستن:

اگر همراه با نظم رفتاری باشد یعنی، سخن شما را دنبال می کند.

چشم:

1. اگر چشم طرف مذاکره از حالت عادی خارج شد یعنی؛ مشکلی دارد. (خیلی خیلی زیاد به حالات چشم در زبان بدن دقت نکنید قرار نیست منفعلی از زبان های رفتاری دیگران شوید) اگر چشم تغییر کرد اعتنا نکنید تا نشانه ی دیگری ببینید.
2. اگر موقع صحبت کردن چشمش این سو آن سو رفت، یا به حرفی که می زند اعتقادی ندارد یا دروغ می گوید.
3. اگر سریع چشم برود و برگردد مفهوم برود و برگردد مفهوم خاصی ندارد. فاصله ی کوتاه میان رفت و برگشت چشم نشانه ی ذهنیت سالم اوست
4. اگر چشم به دست بالا برود، یا فرد در مقابل بحثی که می گوید مطمئن نیست و یا پخته نیست.
5. اگر چشم به سمت پایین باشد، خیلی نزدیک به دروغ و پنهان کاری است.

6. اگر فاصله بیافتد در رفت و آمد چشم، قطعاً مسأله ای وجود دارد یا بحث پخته نیست یا

دروغ می گوید.

دهان:

دهان جمع شده: دهان بسته و لبها به سمت جلو یعنی؛ دوست ندارد ما ادامه بدهیم و می خواهد خودش حرف بزند.

لبها گره خورده و یکوری: شک کرده و حرفهای تو را نپذیرفته.

بازی کردن با لبها: این فرد می تواند مشکلی داشته باشد یا با حرف شما یا با فضای جلسه.

دست بردن به صورت:

1. اگر کسی بینی را بمالد ممکن است که مسیر مذاکرات به نفع شما تمام نشود.

2. اگر دست مدت دار بر صورت بماند(در مورد افراد مختلف متغیر است)می تواند به این معنا باشد که آماده است تا به حرفهایتان گوش بدهد.

3. اگر با دست جلوی دهانش را بگیرد نسبت به حرفهای شما مسأله دارد. به حرفهای شما تردید دارد و خیلی به آنها مطمئن نیست.

4. اگر دست زیر چانه رفت؛ شخص خالی الذهن است.

5. اگر با دست صورت را می خاراند: (اگر با فشار نباشد) یعنی؛ یا مسأله ای دارد یا می خواهد چیزی را پنهان کند و یا حس می کند تو این کار را می کنی یا می خواهد بعد حرف شما،

چیزی غیر واقعی را بگوید.

6. اگر کسی موقع صحبت کردن دستش بر موهایش برود، حرفی دارد که پخته نیست.

حرکت دستها در خلال صحبت کردن:

در حین صحبت کردن معمولاً دست ها متحرک هستند یا در بالای صورت و یا در پایین صورت حرکت می کنند. اگر دستش در بالای صورتش برود، احساس کمی ترس از طرف رابطه دارد یا کمی عصبی و خشمگین است. اگر دست به پایین صورت بیاید، دروغ اولین جواب ماست و یا ممکن است می خواهد فعلاً بحث را ببندد و هیچ ضمانتی برای تعهد ندارد، فقط می خواهد قضیه مشمول زمان شود.

نوع نگاه در مذاکرات چند نفره:

در مذاکرات چند نفره حواستان به نگاه افراد طرف مذاکره باشد؛ اگر موقع صحبت کردن با طرف مذاکره ای به افراد تیم خودش زیاد نگاه می کرد، متوجه یک پنهان کاری وجود دارد.

مدل دست:

1. اگر موقع نشستن، با دستش، پایش را حفظ می کرد نشانه ی مخالف بودن او با حرف شماست.
2. اگر به هنگام ایستادن دستهایش را از پشت گرفته بود یعنی؛ احساس قدرت می کند در مقابل شما، اگر دستش جلو آمد یعنی؛ احساس ضعف یا چیزی شبیه به این می کند.
3. اگر دستش در جیبش باشد می خواهد نشان دهد که؛ راحت است اما در باطن مسأله دارد.
4. حالت گنبدی دست اگر رو به بالا بود یعنی؛ در آن لحظه صداقت و اعتماد به نفس دارد و پیام صلح و آشتی را به شما منتقل می کند.

5. اگر حالت گنبدی دست ها به سمت پایین بود: (اگر اینحالت ادامه دار باشد و در حین صحبت کردن خودش هم باشد) یقین کنید که پنهان کاری وجود دارد. اگر این حالت را زمانی که شما صحبت می کنید داشت یعنی؛ با حرف شما مسأله پیدا کرده و منتظر است تا حرف شما تمام شود و حرف خودش را بزند.

پا:

1. تکان دادن پا یا به رفتار بر می گردد و عادت است و یا گاهی هم به بهم ریختن فضای عصبی بر می گردد.
2. اگر با پاها ور می رفت و خودش را با چیزی مشغول کرده بود: ادای چیزی یا کسی را در می آورد اما می داند که چیزی نمی داند.
3. ور رفتن عامدانه با پا برای ایجاد تخریب و دست انداختن است. با ایجاد تشخیص مذاکره ای می توانید مانع بازی او بشوید.

تشخیص مذاکره ای

برای تأثیر گذار بودن در جریان مذاکرات، برای در امان ماندن از خطرات مذاکره ای و برای اینکه به تنش نرسیم و به هر چیز تن در ندهیم، ایجاد تشخیص راهگشاست.

الف) ظاهر: تجمل ظاهر در مذاکره مهم است. باید نمونه پیدا کنید بهترین و متفاوت ترین لباس، زیور آلات و عطر خاص (تا جایی که بقیه استشمام کند)، همه در ایجاد ظاهری مناسب برای مذاکره اهمیت دارند.

چهره ای که ارائه می دهید باید، چهره ای خاص باشد تا از سوء استفاده ی احتمالی دیگران جلوگیری کند و نشان دهنده ی داشتن ویژگیهای خاص رفتاری باشد.

ب) رفتار: به هیچ وجه در مقام مذاکره کننده، رفتارهای معمولی از خود نشان ندهید. از رفتارهای بیهوده پرهیزید. رفتارهای بیهوده باعث ظن مخاطب می شود.

اصلاً قرار نیست خود را زرنک نشان بدهید اما قرار هم نیست معمولی به نظر بیایید. اگر زرنک به نظر آمدید، ایجاد گارد می کنید و مذاکره به نتیجه نمی رسد حتی می توانید منجر به سوء برداشت هم بشوید.

خود را فردی مهربان، متوجه و معطوف به مسائل انسانی، اهل ادب و اخلاق نشان بدهید و اصلاً باید اینگونه باشید باید معلوم باشد که با آدم معتمد و موقری رابطه برقرار می کنند این ویژگی ها علاوه بر اینکه مانع از سوء استفاده کردن دیگران می شود از ابزاری استفاده شدن هم، جلوگیری می کند.

علاوه بر اینکه معتمد و مهربان به نظر آمدید باید شخصیت دیگری هم از خود به نمایش بگذارید، شخصیت مستقلی که خودش تصمیم گیرنده است.

برای این کار در مرحله ی اول، روی موردی تمرکز کنید و خط ذهنی را مشخص کنید و بعد از بین حرفهای طرف مقابل یک مورد را بگیرید تا بگویید که شما کاملاً متکی به شخصیت ذهنی خودتان عمل می کنید.

در عین قابل اعتماد بودن باید مبهم بمانید تا پیش فرض به دیگران ندهید.

در مذاکره نفر دوم باشید تا همه چیز را کنترل کنید.

اگر فکر کنند که می شود به شما دروغ گفت یا نمی شود، در هر صورت به ضرر شماست. در

کنار سرسخت بودن، مهربان باشید با شعور بالا.

یکی از ویژگی های مهمی که باید دارا باشید این است که؛ هیچ گاه عصبانی نشوید و همیشه

خونسرد بمانید.

شخصیت های پنجگانه در مذاکرات:

رهبر: شخصیتی است که سریع می توان به او تکیه کرد و او مدیریت می کند.

مستقل: نگاه پدران یا مادرانه ندارد اما، روی ویژگیهای فکری او می تواند حساب کرد.

تندخو: آمده تا دیگران را به هم بریزد و کار خودش را به پیش ببرد و شعار او «من نمی پذیرم» است.

خوب: همه آرزو می کنند که با او مذاکره کنند. این ذهنیت را می دهد که فرد مناسبی است برای سوء استفاده و با همه چیز موافق است.

بد: در لحظه ی مذاکره نشان می دهد که آشتی ندارد و فقط به دنبال منافع است.

در مذاکرات تیمی، می توانید از این شخصیتها استفاده کنید:

✓ اگر دو نفر رفتید، یکی خوب و دیگری بد باشد.

✓ اگر سه نفر رفتید، یکی رهبر، یکی مستقل و یکی تندخو بشد.

- ✓ اگر چهار نفر رفتید، بین خودتان خوب نداشته باشید. بیش از پنج نفر در مذاکره منطقی ندارد در ایران بیشتر دو الی سه نفره هستند سعی کنید به چهار نفر نرسید. ایده آل ترین، سه و پنج نفره است پنج نفره ها حرفه ای عمل می کنند.
- ✓ شخصیت بد، خیلی خودش را نشان نمی دهد، به جای او شخصیت مستقل و تندخو عمل می کنند.
- ✓ اگر شخصیت رهبر و مستقل و تندخو را داشته باشید، برنده ی هر مذاکره ای خواهید بود.
- ✓ چنانچه کسی از حریمتان گذشت، دیگر کارتتان تمام است.
- ✓ در مذاکرات خیلی از خودتان صحبت نکنید، بگذارید در عین قابل اعتماد بودن چیز زیادی از شما ندانند.
- ✓ وقتی از خودتان می گوئید ذهنیت و دید ایجاد می کنید و گاهی این دید می تواند برای مخاطب منفی باشد چرا که او متعلق به فرهنگ دیگری است.
- ✓ کاری نکنید تا مسأله به زمان بخورد.
- ✓ شخصیت مذاکره ای به دنبال گرفتن خبر نمی رود، البته گاهی خیلی چیزها را هم در مقابل از دست می دهد. اگر مسأله داشت به زمان بر می خورد سعی کنید به جلسه خط و ربط بدهید تا به نتیجه برسد و یا به گونه ای باشد که خودتان هم بتوانید پیگیر بشوید.
- ✓ فرد مقتدر می داند که کسی نمی تواند سر او کلاه بگذارد و اصولاً به سخنان دیگران تکیه نمی کند.
- ✓ وارد بازیهای مذاکره ای نشوید، از خودتان چیزی بسازید که از خطرات در امان بمانید.
- ✓ آرامش بیش از حد از خود نشان دهید اگر ایستاده اید یا نشسته اید خیلی حرکات دست نداشته باشید حالاتتان را زود تغییر ندهید رفتارتان باید طمأنینه را نشان بدهد در مذاکرات باید رفتارتان، گند باشد مثلاً؛ اگر آب می خورید آرام این کار را انجام دهید.

حتی چرخش سرتان هم خیلی نرم باشد. واکنش خاصی از خود نشان ندهید و هیچگاه از کلمات به صورت هیجان انگیز استفاده نکنید.

ج) گفتار: در مذاکره ارتباطات کلامی، کمتر از غیر کلامی است.

✓ در مذاکره گاهی بیش از 30 جمله نیازی به گفته شدن ندارد اما، به جا و دقیق و فکر شده بیان شده اند و با کلمات کوتاه مورد تأیید قرار گرفته اند.

✓ مثال بیاورید، خاطره نگوئید، حرفتان را بزنید و بعد از آن دفاع کنید، قرار نیست دیگران را راضی کنید. باید این خاصیت را داشته باشید که حرفتان را مقبول ارائه بدهید.

✓ در غرب در مقابل حرفی که می زنند دلیل نمی آورند اما، در ایران باید در برابر چیزی که می گوئید دلیلی اخلاقی بیاورید چهره انسانی باید در هر شرایطی حفظ شود.

✓ هرگز، هرگز نگوئید مذاکره اصلاً قابل پیش بینی نیست، خیلی زود راه هر چیزی را نبندید در ایران هیچگاه مذاکره، مسیری مستقیم را طی نمی کند باید بدانید چگونه به مسیر اصلی برگردید.

✓ در مذاکره هیچگاه نباید صدا از حد طبیعی بالاتر رود.

✓ همیشه سعی کنید نظرات طرف مقابل، و احساس او را نسبت به مسائل مختلف جویا بشوید هم مذاکره را کنترل می کند و هم رفتار شما را به سمتی خاص سوق می دهد تا نتیجه را پیش بینی کنید.

✓ رسیدن به رضایت مذاکره ای مهم است. طرفین شاید از آنچه می خواهند کمتر عایدشان شود اما باز خودشان انتخاب کرده اند و ناراحت نیستند.

✓ در مذاکره بیشتر شنونده باشید و دقیق حرف بزنید و کوتاه و درست بگوئید.

✓ در رد نظر دیگران به خود تردیدی راه ندهید. اگر می خواهید نظری را رد کنید راحت این کار را انجام دهید و نگذارید مسأله ادامه پیدا کند.

برخورد ها**تهدید:**

فرد مذاکره کننده گاهی ایجاد ناامنی می کند، مثلاً زمانی که با شما صحبت می کند چند تا کار دیگر را هم انجام می دهد، اجازه ندهید از اعتماد به نفستان کاسته شود، به ضعف کشیده شوید و از خواسته هایتان بگذرید. فقط سکوت کنید و رفتار موقرانه ای از خود نشان بدهید و یا ممکن است آنها به تو هشدار می دهند که اگر نپذیری اتفاق دیگری می افتد در برابر حتماً بگویید که: «با این روش به جایی نمی رسیم چون، هر دو به دنبال منافع هستیم و اگر من حس کنم که منفعتم پیش نمی رود تضمینی هم نمی دهم که به نتیجه برسیم»

توهین:

کسی که به شما توهین می کند، می خواهد موقعیت شما را متزلزل کند اگر برخورد کنید، موضعتان را ضعیف جلوه داده اید. همیشه بهترین مقابله سکوت است و بعد رعایت این اصول: اصلاً عصبانی نشوید / مقابله به مثل نکنید / نظرتان را قاطع بگویید / ابراز ناراحتی هم کنید.

اگر شخصیت رهبر را به خود گرفتید در این موارد احساس ناراحتی نکنید و به او ارزش هم بدهید، این امر او را به شدت کوچک می کند. البته گاهی هم باعث دور برداشتن شخص می شود. می توانید جوری برخورد کنید که اصلاً نشنیدید، تا دیگران او را آرام کنند.

بلوف:

وقتی حرفهای دو پهلو می زنند تا با پرده پوشی تو را تهدید کنند. اگر تشخص را شکل داده بودید چیزی مشابه آنچه گفته اند بگویید تا بدانند که فریب بلوف آنها را نمی خورید. مثلاً؛ اگر در خرید و فروش یک خانه فروشنده گفت: «شما خریدار ما نیستی»، شما با کمی فاصله از گفته ی او بگویید که شما هم ملکی دارید برای فروش اما مشتری نیست و فعلاً دست نگه داشته اید.

و یا می توانید علی رغم بلوف آنها بی توجه بمانید و پای نظرتان محکم بایستید، حتی دستشان را هم رو نکنید مثلاً در جوابشان نگویید: «برو بفروش» حتی تأکید کنید که ملک شما خیلی می ارزد اما بودجه ی من همین قدر است و محکم بر نظرتان بایستید.

ضعف در تیم مذاکره ای:

گاهی در تیم شما نقطه ی ضعفی وجود دارد که تیم مقابل سعی می کند از این مسأله برای تفرقه اندازی استفاده کند. اگر کسی با تیم شما چنین کاری کرد (البته همیشه قبل از مذاکره تیم را بسازید، همدیگر را آگاه کنید و به هم هشدار بدهید)، مذاکره را به فاصله ی چند دقیقه ای به تعویق بیندازید تا، مسیر منفی بدین شکل طی نشود.

چنانچه در خلال مذاکره چنین مشکلی پیش آمد اگر شد وقفه ایجاد کنید و گرنه شما به عنوان کسی که متوجه این تفرقه شده اید سکوت کنید تا تیم جلو برود، بعد در جایی که داشتند به خطا می رفتند، حرف نهایی را بزنید و روی آن بایستید.

گاهی سوالات مخصوصی در مذاکرات پرسیده می شود و می خواهند از شما پاسخی بگیرند تا اوضاع را به نفع خودشان پیش ببرند، جوابهای مشخصی به این سوالها ندهید، یا قضیه را به طنز و شوخی بکشید و یا جوابهای کلی بدهید و یا سؤال را نامربوط بدانید و بگویید که ربطی به مذاکره ی ما ندارد.

استفاده از مباحث عاطفی در مذاکره:

باید بحث را برگردانیم به خط اصلی در مذاکره و یا مسأله عاطفی را در نظر بگیرید و بگویید: «ما هم دوست داریم که این کار را انجام بدهیم اما این قضیه فعلاً در اینجا، جایی ندارد البته من این نکته را بعداً لحاظ خواهم کرد» و به خط اصلی برگردید تا عاطفه بر منطق غالب نشود موکول کنید به مراحل بعد.

شروع، بسط و پایان مذاکره

مذاکره را با بیانات کلی که خیلی مربوط به مباحث چالشی و مورد بحث جلسه نیست شروع کنید. سریع به اصل موضوع نپردازید و به صورت کلی طرح موضوع کنید. کمی حاشیه بروید تا به اصل برسید و به خاطر داشته باشید که همیشه این طرف مذاکره ای است که باید شروع کننده باشد. از همان شروع جلسه بر ایجاد توافق با او و اهمیت این توافق تأکید کنید. مثلاً بگویید: «شما آدم منطقی هستید و من امیدوارم به توافق و نتیجه برسیم»، تا در او حس مطلوبی ایجاد بکنید. در مذاکره تا زمانی که حرفی جدی برای ارائه ندارید، سخن نگویید مذاکره جایی برای خود نشان دادن نیست با هیچ هدفی جز مذاکره نباید حرف بزنید در مذاکره فرد باید هوشمند باشد چنانچه فقط حرف بزنید، به تحلیل نمی رسد. هنگام ارائه پیشنهاد به هیچ وجه در کلام و بیان خود شور و هیجان ایجاد نکنید پیشنهادها نقش اساسی در مذاکره دارند خیلی نرم و آرام و بدون ذوق پیشنهاد بدهید هیجان در حین ارائه ی پیشنهاد، در طرف مقابل حس منفی ایجاد می کند. در مورد ارائه ی پیشنهاد محتاط عمل کنید تا، فرد خودش پیشنهاد را بدهد با خرده پیشنهادها شروع کنید تا او خودش پیش قدم بشود. در هنگام ارائه پیشنهاد از طرف مقابل کاملاً به پیشنهاد او دقت کنید (هم به ظاهر و هم به مفهوم کلام او) این دقت این احساس را ایجاد می کند که آدمی نیستید که به راحتی هر پیشنهادی را قبول کنید. گاهی در روند مذاکره پیشنهاد اولیه ی شما تبدیل به پیشنهاد بهتری می شود. یکسونگری در بحث مذاکرات نباید اتفاق بیافتد.

پیشنهاد خودتان را به تأخیر بیاندازید تا اول آنها ارائه ی پیشنهاد کنند معمولاً در این حین، تشخیص مذاکره ای برایتان ساخته می شود.

حتماً، در هنگام ارائه ی حرفهای خاص و پیشنهادها با طرف مذاکره کننده ارتباط چشمی برقرار کنید. در این صورت طرف مذاکره همیشه دست و پایش جمع خواهد بود و همیشه کژدار و مریض با شما برخورد خواهد داشت (به خصوص در مورد امور مالی) و معمولاً در ذهنش تجدید نظر می کند تا به مطلوب شما نزدیک تر شود.

حتماً سعی کنید به موارد مشابهی که بین نگاه شما و نگاه طرف مقابل است توجه داشته باشید. پیش از اینکه حرف خودتان را بزنید، ببینید چقدر از حرف طرف مقابل طبق نظر شماست و شما همان ها را بازگو کنید تا مذاکره کننده بفهمد که هیچ مرزی با هم ندارید و به نتیجه می رسد.

هیچ وقت برای پاسخ دادن به سؤالات طرف مقابل عجله نکنید. گاهی دیگران در مورد حرف شما، برداشت غلطی دارند در اینجا هم عجله نکنید، بگذارید حرفشان را بزنند و بعد پاسخ بدهید اگر در مورد مسائل منفی برون ریزی داشتند جلوی آنها را نگیرید، بگذارید کاملاً خالی بشوند و شما هم فرصت بیشتری برای فکر کردن پیدا می کنید.

حتماً در مذاکره سعی کنید اگر مواردی را قبول می کنید نشان دهید که به سختی می پذیرید و با این پذیرش، بسیاری چیزها را از دست داده اید. به راحتی امتیاز ندهید، وانمود کنید که به سختی امتیاز می دهید.

اگر پیشنهاد جدیدی طرح شد حتی، اگر مطابق با نظر شما هم بود، فرصت فکر کردن بخواهید.

اگر پیشنهاد را دوست نداشتید حتماً به تعویق بیاورید اما اگر دوستش داشتید آن را ادامه بدهید تا کش دار بشود و نشان بدهید در طی زمان و با مباحثی که مطرح می شود، شما راضی شدید سخت بلکه بگویید.

اطلاعات اصلی و طلایی را نباید به این راحتی ارائه کرد و باید زمانی ارائه شوند که مهر تایید باشند. طرف مذاکره ای با اطلاعات نهایی که می دهیم می تواند تصمیم نهایی اش را بگیرد. این مجال را نباید داد که، در مورد شما نظر نهایی را بدهد تا شما مجبور به پذیرش بشوید.

وقتی اطلاعات را با دقت و خرده خرده خرج می کنید به آنها ارزش می دهید در خلاف آن صورت تنها برای طرف مقابل، تصویر ایجاد کرده اید.

ارزش هر چیز را بفهمید، بگذارید زمان آن برسد و بعد رفتار متناسب با آن ارزش را نشان بدهید نیاز به بازی و رفتارهای خردمندانه دارد.

سوال کردن در مذاکره:

هرگاه در مذاکره خواستید راه را ببندید یا می خواستید کاری کنید که به اصل برگردید و به حاشیه نروید، می توانید از سوال ها استفاده کنید.

سوال باعث می شود اطلاعات شما بالاتر برود و داشته های او کمتر بشود.

هرگاه شما موردی برای سوال پرسیدن ندارید، سوال مبهم پرسید تا در حین سخن به سوال اصلی برسید.

اگر از شما سوال زیاد پرسیدند آن را بر مبنای فضای جلسه بی اساس جلوه بدهید و بعد به حرف خودتان برگردید.

اگر جواب سوالی را نمی دانستید، چنانچه فضا مطلوب بود و صداقت قابل پذیرش بود بگویید: «تا به حال با چنین مورد برخورد نداشتید» اما اگر شرایط اینگونه نبود، دادن پاسخهای کلیشه ای و کلی که نمی شود از آنها ایرادی گرفت جوابگوست، مثلاً؛ بگویید: «بستگی دارد به...»

سوال پرسیدن در مذاکره:

ما در مذاکره باید بیشتر نقش دوم باشیم مذاکره کننده ی حرفه ای بیشتر از جمله گفتن، سوال می پرسد تا، مخاطب را به سمت خاصی بکشاند و بعد از جواب گفتن او، با تک کلمات و یا تک جمله ای، صحبت را می بندد.

از راه سوال پرسیدن می توانید عنان فضای مذاکره ای را بدست بگیرید.

سوالها اطلاعات شما را بیشتر از اطلاعات مخاطب می کند و با توجه به این، دانایی بیشتری هم در تعیین استراتژی و راهکارها پیدا خواهید کرد.

با این روش، موضع طرف مقابل همیشه ضعیف تر از شما خواهد ماند. شما پرسشگر و او پاسخگو می شود. اینکه او خود را ملزم به جوابگویی می داند، قدرت بیشتری در شما ایجاد می کند.

در پرسیدن سوال مواردی وجود دارد که باید متوجه باشیم:

- ✓ ما سوال را به قصد ایجاد اطلاعات می پرسیم و نه به منظور دیگر، این مطلب را نگرش خود قرار بدهید. این نگرش باعث می شود که مطلوب و دقیق باشید و نه برخوردارنده.
- ✓ سوالاتی که بیان گر تا دانستگی اوست، نپرسید.
- ✓ در جلسات تخصصی سوالات نباید ساده باشند.
- ✓ سوالات دقیق باشد و لزوم پیدا کنند.
- ✓ همیشه با سوالات بسته شروع کنید زیرا؛ احتمال دارد که طرف مقابل هنوز گرم نباشد و جواب سوال باز تو را با جواب بسته بدهد.
- ✓ سوالات باز نگرش خوبی در مورد افراد به شما می دهند، اینجا هنر خوب گوش دادن اهمیت دارد، می توانید سوالاتتان را بنویسید تا به جای گوش دادن به آنها فکر نکنید.
- ✓ سوالات را از قبل آماده کنید برای طرح بریزید، به هیچ وجه گوش سپردن را فدای سوال پرسیدن نکنید فهرستی از سوالاتتان را در پیش از جلسه آماده کنید.
- ✓ ساختار سوالات را باید بشناسید: اول این ذهنیت را ایجاد کنید که اگر قرار باشد با یک سوال به آنچه که می خواهیم برسیم، آن سوال چه می تواند باشد آن سوال باید چیزی باشد که مطلبی را تمام می کند نباید به جای کنترل بحث را داغ کنیم تا ادامه پیدا کند.
- ✓ در مناظره سوال کردن طرف مناظره را به خاموشی می کشاند.

انواع سوالات:

باز- بسته- حقیقت یاب- پیگیری- باز خوردی. نکته مهم این است که نحوه ی پرسیدن سوالات مهم است.

سوالات باز:

شروع می شوند با: «به نظر شما...» شما فکر می کنید...». این کلمات طرف مقابل را مجبور به ارائه ی نظر می کند.

سوالات بسته:

این سوالات کلمه ی «آیا» را به صورت آشکار و یا مستتر در خود دارد. کلماتی چون «کجا»، «کی» و «چه وقت» هم به این سوالات کمک می کنند.

سوالات حقیقت یاب:

به دنبال کسب اطلاعات در زمینه ی هستند و به دنبال رأی و نظر نیستند «چند» و «چه» و «چگونه» به طرح سوال کمک می کنند.

سوالات پیگیری:

برای بدست آوردن اطلاعات بیشتر یا نظر خواهی از افراد است و خیلی مواقع این سوالات بعد از سوالهای حقیقت یاب استفاده می شوند کلماتی مثل: «چه طور»، «چرا»، «برای چی» به سوالات پیگیری کمک می کنند.

سوالات باز خوردی:

کسب نوع خاصی از اطلاعات است و ما به دنبال بازخورد آن فرد نسبت به یک اتفاق خاص هستیم «شما فکر می کنید...»، «به نظر شما در زمینه ... اوضاع بهتر شده».

نحوه ارائه پیشنهاد:

در هنگام ارائه پیشنهاد از طرف مقابل، سعی کنید پیشنهاد او را به طور خلاصه بازگو کنید تا، اگر اشتباه فهمیدید؛ حل شود و اگر با جایی از آن مشکل دارید این ابهام را اعلام کنید و فضای لازم برای آن را هم ایجاد کنید.

از ارائه ی موارد و طرح موضوعات و پیشنهادهایی که مربوط به خط اصلی و روند کلی جلسه نیست خودداری کنید(چه در مورد خودتان و چه دیگری)

ابتدا تکلیف یک چیز را مشخص کنید و بعد سراغ مطلب دیگر بروید.

هرگاه مذاکره کننده با ما به مشکل برخورد، ممکن است او سردرگم شود و در تصمیم دچار این استیصال شود، این موقعیت خوبی برای ماست که اگر درست استفاده نکنیم می تواند تبدیل به تهدید شود. ابتدا باید بگوییم: «هر چه صحبت کرده ایم، بگذاریم کنار»، بعد دیگر به محورهای اصلی رجوع نکنید و به موارد گذشته ارجاع ندهید و تنها با جملات کوتاه و واضح و کلی مطلب را ببندید.

می توانید از نوشتن استفاده کنید. مثلاً جدولی بکشید تا او را از این حالش در بیاورید (حالی که ربطی به قبل و بعدش نداشته باشد و بتواند از کل زمان مذاکره منفک بشود) در ادامه می توانید، بحث را ادامه بدهید.

موارد جلسه را حتماً یادداشت کنید و بنویسید که به چه نتایج و تصمیماتی می رسید، این باعث می شود که از خط اصلی دور نشوید.

نوشتن مطالب خیلی مهم است. حتماً دستور جلسه ی بعد را مشخص کنید. این مراحل هدف مذاکره را پیدا می کند و صرفه جویی در زمان است. نباید مسیر اصلی از دست برود.

دام های مذاکره ای**مرداد بودن:**

تردید در مذاکره، آفت مذاکره است از لحظه ای که تردید در او دیدید باید فضای جلسه، نظم بیشتر پیدا کند و مسیر مذاکره با سرعت کمتری طی شود. فقط نظم ایجاد کنید تا، او تصمیم به رفتن نگیرد جلوی مباحث را بگیرید و بگویید: «برای اینکه به مسیر مشترکی برسیم باید از این قانون استفاده کنیم». بعد مفاهیم کلی را کم کم بگویید و روی بخشهای مهم تأکید کنید و بسطش بدهید همه ی آنچه را که گفته اید، با بیان دیگری مطرح کنید با استفاده از لحن و بیان از مثال ها و عبارات دیگری استفاده کنید تا مسیر مذاکره را تغییر بدهید.

اگر طرف مذاکره ای عصبانی شد:

معمولاً زمانی این اتفاق می افتد که ما خرد ارتباطی نداشته باشیم. در این لحظه باید با سکوت، قضیه را رد کنید، اگر نشد، اطلاعات را دوباره بازگو کنید و از راه لحن و بیان و کلمات آرامش ایجاد کنید نوع برخورد در این موارد به طرف مقابل هم بستگی دارد، گاهی باید خیلی صریح و جدی با او برخورد کنید و بگویید: «این رفتار شما بر روند مذاکره هیچ تأثیری نخواهد گذاشت». اگر روحیه ی او ضعیف باشد، ساکت می شود اما اگر غیر از این بود، این روش مذاکره را به هم می زند.

گاهی طرف مذاکره آدم حساسی است و برخورد با او کار سختی است که احتیاج به تجربه دارد، به هیچ وجه روی موارد شخصی و حرفها و سخنان طرف مقابل انگشت تردید نگیرید و اشکال وارد نکنید. در فضای مذاکرات نباید بحث های بی ارتباط مطرح کرد، اگر حرفی زد (حتی اگر مدعی در آن زمینه هم بودید)، نباید حرف خودتان را بزنید.

اگر خواست از احساساتش بگوید نباید جلوی فوران احساسش را بگیرید و اگر داشت پرحرفی می کرد با سوالات، مسیر را کنترل کنید می توانید فضایی مفرح با او ایجاد کنید تا احساس بهتری پیدا کند، حتی اگر آن فضا مرتبط به مذاکرات هم نباشد اما سریع به مسیر اصلی باز خواهید گشت.

تضعیف حریف:

این حق را به او می دهیم که این کار را انجام بدهد و اگر چنین شد، با تشخیص و خرد مذاکره ای راه را ببینید شما هم زمان می توانید از این روش استفاده کنید که، دیگر مذاکره برایتان مهم نباشد گاهی در قراردادها هر چقدر از این تضعیف استفاده کنید موضع قدرتمندتری هم پیدا می کنید.

اگر خیلی ادای زیرک بودن را در بیاورید، ایجاد عقده می کنید.

برای تضعیف می توانید از تمسخر، به شکل مؤدبانه اش استفاده کنید مثلاً حرفی بی ربط می زند و شما می خواهی او را به ضعف بکشانی منتظر بمان و بعد، از آن حرف، ابزاری استفاده کن تا لبخند دیگران را هم به وجود بیاوری.

اگر طرف مذاکره کننده، موارد بیانی اش را از موضع بالاتری می گوید و اعتقاد دارد که تنها، حرفی که او می زند درست است، با توجه به شخصیت او و با زیرکی تمام این کار را انجا بدهید و زمانی هم که گفتید سریع از آن بگذرید البته جای جبران هم بگذارید، به نوعی انگار لطفی در حق او کرده اید و او را پوشش داده اید تا، بعد از آن حد و مرزش را بشناسد.

استفاده از مسائل عاطفی و احساسی:

در فضای فرهنگی ما بیشتر با ایجاد احساس گناه همراه است. مثلاً در مورد فروش خانه اگر فروشنده مسن بود بگویید: «شما هم، هم سن ما بودید، کسی دست شما را نگرفت». این روش می تواند یکی از حربه های نهایی باشد.

در این روش می توانید به نوعی برخورد کنید که گویی در شما ایجاد ناراحتی کرده است.

توهین و اهانت:

حرفه ای ها در لحظه ای که دارند موضع را از دست می دهند می گویند: «همه ی این چیزها که گفتید توهینی به من بوده» و بعد سریع فضا را بر می گردانند با این روش می توانید خیلی از امتیازاتی را هم که داده اید، پس بگیرید در مسیری که همه چیز از نو شروع می شود شما همه چیز را می توانید پس بگیرید.

استفاده از مسائل قانونی برای به ضعف کشاندن او:

مثلاً بگویید: «این مسأله ای که می گوئید، می تواند در موقعیت.. به شکل... استفاده شود و من زیر بار آن نمی روم» ارائه موارد قانونی در او ترس ایجاد می کند.

استفاده از حربه های مالی:

هرگاه داشت به شما چیزی تحمیل می شد می توانید بگویید: «باشه این کار را می کنیم اما اگر نشد، خسارات مالی اش را شما باید بپردازید» در این مورد طرف مذاکره یا زیر بار حرف می رود و یا خیر.

تشخیص و تکبر متفاوتند:

فرد متکبر در مذاکره سبب ساز یک سری اتفاقات می شود یا به نتیجه نمی رسد یا دیر می رسد، یا دیگران با او مقابله می کنند و یا حتی خیلی پیشنهادها را به تو نمی دهند چون به ضعف کشیده شدند. در مباحث کلامی مذاکرات، آنچه که باعث قوت موضع شما خواهد شد تکرار و تأکید نکات اصلی است.

روشی برای پی بردن به ذهنیات پنهان دیگران (لطایف الحیل):

وقتی روی پیشنهادی بحث می کنید و می خواهید بفهمید، دیگری به چه می اندیشد، اول کلماتی مثل؛ «چنانچه» بیاورید و بعد جمله را کامل کنید. «اگر»ها و «چنانچه»ها تعهد ایجاد نمی کنند و اجازه می دهند دیگری حرف خودش را بزند و ذهنیاتش را بیرون بریزد.

امتیازات:

اگر می خواهید شروع به امتیاز دادن کنید، همیشه سعی کنید از امتیازات کوچک شروع کنید وقتی امتیاز بزرگی را یکدفعه بدهید ارزشش را در نظر دیگران پایین آورده اید حتی اگر در ذهن دارید که این امتیاز بزرگ را بدهید، باید **دیر** امتیاز بدهید تا دیگری برای آن رنج بکشد. تا زمانی که امتیازی نگرفتید، امتیازی هم ندهید.

امتیاز دادن در مورد مسائل بی اهمیت:

اگر زیاد «نه»، او هم می تواند به شما امتیازی ندهد مسائل بی اهمیت و با اهمیت را براساس هدفتان تعیین کنید و بعد امتیازات کوچک را با توجه به آن بدهید اما، جوری این امتیازات را بدهید که انگار خیلی ضرر کرده اید.

هر گاه دیدید امتیازهای کوچک را داده اید و دیگر نمی توانید چیزی بگیرید، امتیاز نهایی را بدهید.

به بن بست رسیدن فضای مذاکراتی:

معمولاً زمانی اتفاق می افتد که یکی از طرفین یا هر دو، منطقی عمل نمی کنند باید در طرف مذاکره، ایجاد آگاهی کرد. وقتی یک مسیر را عوض می کنیم، راه هم باز می شود می توانید پیشنهادهای دیگری بدهید و جوری مطرح کنید که فتح باب باشند و برای تو تعهدی ایجاد نکنند.

وقتی می خواهید پیشنهاد نهایی را ارائه دهید، فضا باید مسالمت آمیز و دوستانه باشد. شرایط را مطلوب کنید و بعد پیشنهاد نهایی را مطرح کنید.

وقتی پیشنهادی می دهید هیچ گاه منتظر حرف او ننمایید، فضا را باز کنید تا اجازه بحث کردن به او را بدهید، مثلاً؛ بگویید: «نظر شما در مورد این بحث چیه؟» فضای بحث را باز بگذارید تا او محکم و کامل جواب بدهد، در این فاصله پیشنهاد شما **تحلیل** شده و مورد بررسی قرار می گیرد.

اگر مذاکره به آخر شب رسید و پیشنهاد نهایی را دادید، سعی کنید پیشنهاد دیگری ندهید چون موضعتان ضعیف می شود با جملات خوب و رفتارهای زبان تنی تمام سعیتان را کنید که پیشنهاد نهایی به نتیجه برسد.

اگر خواستید پیشنهاد جدیدی ارائه بدهید، زمینه را فراهم کنید تا، اول او پیشنهاد بدهد و در ادامه، شما پیشنهاد خودتان را مطرح کنید.

خیلی اوقات بدون دادن پیشنهاد نهایی به نتیجه می رسیم.

گاهی صادقانه گفتن در زمانی نامناسب، باعث سوء تعبیر می شود.

گاهی قسمت پایانی مذاکره به زمان طولانی تری نیاز دارد.

اگر خواستید پیشنهاد جدید بدهید صبر کنید تا، کمی زمان صرفش کنید البته به پیشنهاد قبلی هم اشاره بکنید (حتی اگر در باطن آن را خوش ندانستید اما از ارزش نیاندازیدش) دیگران نباید فکر کنند تو در هر لحظه باری به سویی هستی.

در مذاکرات از محدودیت هایتان بگویید:

مثلاً؛ بگویید: «من هم اختیاراتم محدودی دارد»، تا دیگران فکر نکنند که می توانند از شما هر امتیازی بگیرند با این کار ذهنیات او را می بندید تا، به هر چیز ورود پیدا نکند.

استفاده از میانجی و حکم:

استفاده از میانجی و حکم در مذاکرات بسیار مهم است. میانجی گری در فضاهای سنتی مثل کشور ما کارساز است. هرگاه احساس کردید حرفها، فهم نمی شود یا مسیر منحرف شده، یک مترجم بیابید که به نتیجه برسد.

امروزه برای میانجی گری، کارشناس وجود دارد، همین طور طراح مذاکره ای.

میانجی برای طرفین محترم است وقتی یک میانجی وارد جریان مذاکرات می شود باید به او اطلاعات بدهید او باید صبور باشد و بدون جانب داری، طرفهای مذاکره ی را به هم پیوند بدهد و مذاکره را ختم به خیر کند.

وقتی در مذاکره به مشکل خوردید شاید میانجی هم کارساز نشود و فقط منتظر حُکم نهایی باشید، در اینجا نیاز به حکمیت و داوری دارید.

داور باید مورد اعتماد طرفین باشد اما، میانجی فقط مورد احترام هم باشد کافی است.

داور باید حُکم بدهد تا طرفین خود را ملزم به اجرا بدانند.

میانجی می تواند تصادفی در مذاکره بیاید اما حُکم به پیشنهاد طرفین انتخاب و بررسی می شود میانجی باید خرد و صبوری و دانش داشته باشد.

لحن:

تمام حواستان باید به لحتتان باشد، هم دوستانه و محبت آمیز باشد و هم، هم حسی در آن دیده شود. این بارِ لحنی واژگان و جملات است که آنها را زنده یا دلپذیر می کند.

برای حفظ تشخیص مذاکره ای «تن صدا»، یا معمولی یا پایین تر از حد معمول باشد این به نوعی مهربانی و عطوفت را در صدا به وجود می آورد و باعث می شود که دیگران کلام شما را برخوردارند نیندارند.

شما می توانید انتقاد و حجه ی کسی را با این لحن پایین و تن پایین صدا بگویید و سرعت کلام هم در این مورد نباید تند و زیاد باشد، سعی کنید کلامتان را آرام بیان کنید.

مذاکرات تلفنی:

ابتدا باید آمادگی در او ایجاد کنید تا مایل به مذاکره ی تلفنی شود. در مذاکره ی تلفنی چون تنها پل ارتباطی صداست اگر نتوانید حواس مخاطب را خوب جمع کنید، برقراری ارتباط کار سختی می شود. می توانید با هماهنگی قبلی این کار را انجام بدهید، یا می توانید از یک واسطه استفاده کنید، (این واسطه باشد که او را به شما وصل می کند) زمانی که واسطه ایجاد کننده ی ارتباط می شود باید اطلاعات لازم در مورد شما و عنوان شما را داشته باشد او باید عنوان شما را به مخاطب اعلام کند. سعی کنید خودتان معرفی کننده ی خودتان نباشید مگر اینکه از شما پرسند.

نوع مطالب:

تهیه ی نطق تلفنی کنید جملات و مطالب مهم را یادداشت کنید و آمادگی ذهنی برقرار کنید تا، براساس طرح و برنامه سخن گفته باشید. دسته بندی کنید: آغاز و پایان و شرح مطلب قسمت آغاز و پایان باید بلند باشد و شرح متن باید کوتاه شود. در پایان، برای بستن مطالب و قطعی کردن توافق، باید زمان خودش را داشته باشد بعد از قسمت آغازین، سخنتان را قطع کنید تا طرف مقابل حرف بزند در هر تکه از کلامتان همین کار را بکنید بعد از ارائه ی هر بخش، فضایی را فراهم بیاورید تا طرف مقابل هم حرف بزند و گرنه شبیه رفع تکلیف می شود. بخش اعظم مطالب را در آغاز بگویید و پایان بیشتر برای تمام کردن حرف و قطعی کردن موارد است.

مدت زمان مذاکره ی تلفنی:

همیشه حواستان به ساعت باشد زمان در مذاکره ی تلفنی بسیار مهم است و وابسته به فضا است. معمولاً با خانم ها مذاکرات تلفنی زمان بیشتری را می طلبد زیرا پرداخت به جزئیات بیشتری را می خواهد نهایت مذاکرات تلفنی 40 دقیقه است. اگر از آن زمان عبور کنید یا مختومه می شود و یا به نتیجه ی لازم نمی رسید.

از صحبت های اضافه و حاشیه ای پرهیزید و حتی در حین سخن متذکر شوید که، «من می دانم شما سرتان شلوغ است پس می روم سراصل مطلب». این متذکر شدن باعث می شود که او زمان را حس نکند.

موقع صحبت کردن لبخند بر لب داشته باشید زیرا؛ صدا را گرم می کند و فضا را دوستانه و اثر بخش می کند.

شعارهای مذاکره ای:

یکسری مهارتهای مذاکره ای در غالب شعارهای مذاکره ای وجود دارد که کلیت ایجاد می کند.

1- قبل از انجام مذاکرات در مورد طرف مذاکره ای تحقیق می کند باید ذهنیتی از او پیدا کنید. کارهای او، منصب او را بدانید بدون ذهنیت سراغش نروید نظر دیگران را پرسید اما مرعوب نظر دیگران نشوید «شناخت تو شناخت توست و این مهمترین شناخت است» نوع تعاملات و عملها و عکس العمل ها در ارتباطات انانی مشخص کننده ی شناخت است و این شناخت کاملاً نسبی است.

2- قبل از انتخاب مسیر مشخص، اطلاعات لازم را مطالعه می کنم، ببینید در این فضا چه اطلاعاتی و ابزاری لازم است، به چه چیزی باید مجهز باشید، هر چه دانشتان پرتتر باشد، عمیق تر عمل می کنید.

3- هدف اصلی مذاکرات را به خوبی می دانم تا هدف معلوم نشود، اولویتها بررسی نمی شود و استراتژی طراحی نمی گردد.

4- تاکتیک هایی که در مذاکرات انتخاب می کنم با اهداف مورد نظر هم سو و هماهنگ است. کار بی ربط انجام ندهید تا متأثر از محیط هم نباشید. همه چیز هم سو با هدف اتفاق می افتد. «فضای مذاکره آستن هر اتفاقی است فقط کافی است از مسیر منحرف شوید».

5- روش رسیدن به اهدافم در مذاکره، حتماً با اهدافم همخوانی دارد گاهی مسیر و انتخاب مسیر درک لحظه ای تو را می خواهد.

6- هنگام انتخاب نماینده او را کاملاً توجیح می کنم. به او حد و حدود داده و مسئولیتهايش را مشخص کنید و روش را هم به او بگویید.

- 7- به نمایندگی خود تا جایی که براساس هدف لازم باشد، اختیارات می دهم هر نماینده باید اختیاراتی متناسب با هدف داشته باشد تا به نتیجه برسد.
- 8- نسبت به مذاکرات برخوردی انعطاف پذیر دارم در عین جدیت، اقتدار و تشخیص، حواسمان باشد که بی دلیل در مورد پیشنهادهای، «نه» نگویید.
- 9- به نظر من مذاکره باید به نفع طرفین تمام شود. این ذهنیت در رفتار تأثیر می گذارد و اگر غیر این باشد طرف مقابل اعتمادش را از دست می دهد. «ذهنیت را همان گونه بساز تا رفتارت متناسب باشد».
- 10- بسیار مصمم هستم که وقتی مذاکره می کنم حتماً به یک توافق مثبت و مطلوب دست یابم باید با این ذهنیت جلو برویم تا مذاکره شکل بگیرد. در این راستا عصبانی نمی شوید و دیگران را در موضع ضعف هم قرار نمی دهید.
- 11- برای ارائه ی مطالب خود در مذاکره، از کلامی شفاف، روشن، واضح و ساده استفاده می کنم. تنها زمانی که خواستید بازی کنید، سخت و عجیب سخن بگویید.
- 12- سعی می کنم همیشه منطقی سخن بگویم برای اینکه دیگران دچار شکست ذهنی نشوند نباید معادلات ذهنی مخاطب را در مواضع خاص، بهم زد. این کار شاید در مناظره و مباحثه امکان داشته باشد اما در مذاکره خیر حرفتهای جانب دارانه هم می تواند غیر منطقی باشد. «منطق جملات» حتماً باید حفظ شود.
- 13- برای برقراری ارتباط با طرف مذاکره کننده، به طور آگاهانه از زبان تن استفاده خواهم کرد. (چه بفهمند و چه خیر) در هر صورت به راحتی مورد تحلیل قرار نمی گیرد.
- 14- به هیچ وجه سعی نمی کنم نقاط ضعف طرف مقابل را آشکار کنم (مگر زمانی که تاکتیکی عمل می کنیم).

- 15- در تمام مدت مذاکره مؤدب و موقر خواهیم بود. همانگونه که نشان می دهید، تا آخر هم باشید. این مسأله هم باعث تسلط شما می شود و هم سپری نامرئی خواهد بود، برای جلوگیری از سوء استفاده ی دیگران.
- 16- فوریتهایی را که در مذاکره مشخص می کنم، واقع بینانه هستند (با توجه به اهداف مذاکره تعیین خواهند شد).
- 17- برای فهم تاکتیک های طرف مقابل، از حس ششم استفاده خواهیم کرد. این حس را تقویت کنید (بر مبنای تجربه و تحلیل های قبلی شما می تواند صورت گیرد).
- 18- برای اخذ تصمیم از قدرت کافی برخوردار هستم وقتی ضعیف خواهم بود که قدرت انتخاب نداشته باشم اگر کسی خیلی از تصمیماتش به انجام نرسد و اراده اش به پیش نرود اقتدار در او شکل نمی گیرد و دچار سردرگمی می شود. (تمرین سکوت اختیاری را انجام دهید) سکوت اختیاری تصمیمی است که باعث تقویت اراده می شود. از آنجا که قوه ی تصمیم با اراده هم سو است، با تصمیم گیری در امور جزئی و به انجام رساندن آن، می توانید اراده آنان را قوی کنید.
- 19- حتماً به تفاوتها و اختلافات فرهنگی میان خوند و طرف مقابل توجه می کنم بی توجهی به این مورد، تعارض و اختلاف ایجاد می کند معمولاً رفتارها متفاوت است. در مذاکره، خودتان را فراموش کنید تا او را درک کنید.
- 20- اگر جزء یک گروه مذاکره ای هستم نقش خود را به خوبی ایفا خواهم کرد. هر اتفاقی بیافتاد، شما نقش خودتان را خوب اجرا کنید و متأثر از جو نشوید.
- 21- بی طرف بودن در مذاکره را بلدم و در مواقع لازم می توانم خود را به جای طرف مقابل قرار بدهم. مثلاً؛ بگویید: «اگر منم جای شما بودم همین کار را می کردم (یا نمی کردم)».

- 22- وقتی می‌خواهم پیشنهادی از طرف مقابل بگیرم می‌دانم چگونه او را هدایت کنم. (از راه سکوت فعالانه و سوال پرسیدن).
- 23- هیچوقت پیشنهاد اول در مذاکره را من نخواهم داد ما بیشتر پاسخ دهنده خواهیم بود.
- 24- برای اینکه مسیر توافق هموار شود از «پیشنهادات فرضی»: (اگر، چنانچه و...) استفاده خواهم کرد.
- 25- حتماً برای رسیدن به هدف نهایی «قدم به قدم» پیش خواهم رفت
- 26- از احساسات صرفاً به عنوان یک روش تاکتیکی استفاده خواهم کرد.
- 27- حتماً به طور مرتب از روند پیشرفت مذاکره، خلاصه‌ای تهیه خواهم کرد. دست‌نوشته‌های شما برای در نظر داشتن خط اصلی و دست‌یافتن به نتیجه و ارزیابی اهمیت دارد.
- 28- وقتی مذاکره را به تعویق می‌اندازم که برای فکر کردن نیاز به وقت بیشتری داشته باشم.
- 29- فقط زمانی حضور یک شخص ثالث را پیشنهاد می‌دهم که مذاکره به بن‌بست رسیده باشد میانجی و حکم‌خیلی سریع ایجاد رهایی می‌کند.
- 30- همیشه سعی می‌کنم که شرایط مذاکره برای هر دو طرف سودمند باشد.

جملات و عباراتی ویژه در خصوص مذاکرات:

در این بخش جملات و عباراتی را در خصوص شرایط مختلف در مذاکرات را آورده ایم که با ادبیات عامه و یا حتی ادبی صرفاً به عنوان نمونه هایی در جهت تلطیف جلسات مذاکره ای و تنش زدایی و اظهار نظر مثبت نسبت به افراد طرف رابطه برای ایجاد فضای مثبت و حتی رد و نفی طرف های مذاکره بدون برخورد و جملاتی شایع در شرایط مختلف مطرح شده است شما می توانید با ادبیات خاصه ی کلامی خویش از این نوع سخنان بهره ی لازم را ببرید و به راستی در برخی مواقع اشراف به بیان خاص مذاکره می تواند معجزه کند و هر غیر ممکنی را ممکن سازد.

اظهار نظر مثبت نسبت به طرف مذاکره و ایجاد تلطیف روحیه طرف رابطه:

- 1- فهم و کمال سرکار از بیاناتتان هویدا است.
- 2- زیرکی شما تحسین هر کسی را بر می انگیزد.
- 3- حسن رفتار تو مرا به تحسین و ا می دارد.
- 4- مهربانی در صدای شما، امید را در دل ما زنده می کند.
- 5- لحن شیرین شما دلگرم و امیدوارمان می کند.
- 6- صدای پرشور شما دلهایمان را مجذوب افکارتان می کند.
- 7- چشمان نافذ شما، پاکی دلتان را به نمایش گذاشته
- 8- اراده پلادین شما کارساز و مشکل گشاست.
- 9- وجود بی ریای تو، دل مرا مجذوب بی آلایشی ات می کند.
- 10- شادی کودکانه ات مرا با خود به دوران بی آلایشی کودکی می برد.

- 11- نفوذ روح بزرگت از پشت قاب چشمانت کاملاً هویداست.
- 12- چقدر سرزنده و دلشاد و امیدواری تو، مرا دلگرم و شاد و امیدوار می کند.
- 13- دل پاک و بی آلاشت دلها را به پاکی پروردگار سوق می دهد.
- 14- محبت و مهر تو همیشه در یادم ثبت خواهد ماند.
- 15- گرمای مهر تو گرمای خورشید را ناچیز و بی مقدار می کند.
- 16- دل ما همیشه جای محبتهایی است که وجود مهربان تو آنها را رقم زده است.
- 17- مهربانی واژه ای است که با تو آن را شناختم.
- 18- کلام گیرای تو مرا با اندیشه فهیمت همراه می کند.
- 19- صفا و مهربانی ات در دلم شادی و نور زندگی می آفریند.
- 20- شادمانی بی حد و حسابت غم هایم را به باد فراموشی می سپارد.
- 21- حیای وجودت تحسین برانگیز است.
- 22- رنگ صدایت، زنگ دلم را می شوید و خاطر مرا شاد و زنده می کند.
- 23- دوستی بی چشمداشت شما، مرا بر آن می دارد که سرم را در راه دوستی شما فدا کنم.
- 24- قدرت و شکوه معنوی شما، قلب ما را زیر و رو می کند.
- 25- کلام پر امید شما، درخشش خورشید زندگی مان را دو چندان می سازد.

- 26- صبر جمیل تو در هنگام رویارویی با گرفتاریها، سرمشق تمام کسانی است که می خواهند مایهٔ مبالات خداوند نزد فرشتگانش باشند.
- 27- دستان گرم علامت گرمای محبتی است که در دلت جای دارد.
- 28- بلند همتی ات قد بلندت را آذین کرده است.
- 29- چشمان زیباییت به همه می گوید که زیبا می بینی.
- 30 حسن خلق و حسن رفتارت مایهٔ فخر آدمیان است.
- 31- زان زمان جز لطف و خوبی نیست در تفسیر ما
- 32- سیرت خوبت روی خوبت را پر جاذبه کرده است.
- 33- تفکر شما در مسائل مختلف را قبول دارم.
- 34- شما علم این کار را دارید.
- 35- با شما هم عقیده ام.
- 36- نگاهتان به زندگی حساب شده است.
- 37- مباحث عملی شما برای نسل امروز بسیار سودمند است.
- 38- در کارهایتان قابل اعتمادید.
- 39- برای بدست آوردن این مدرک خیلی تلاش کردید.
- 40- در مذاکره بسیار بی غل و غش عمل می کنید.

- 41- رمز پیشرفت شما صداقت است.
- 42- پشتکار شما را تحسین می کنم.
- 43- فروتنی شما در زندگی باعث مسرت است.
- 44- شما دو کارتان بسیار جدی هستید.
- 45- انتقاد پذیری یکی از خصوصیات مثبت شماست.
- 46- انسانی مؤمن و خداترس هستید.
- 47- خط مشی شما را می پسندم.
- 48- شما انسانی ادب دوست هستید.
- 49- ساده زیستی شما من را به وجد آورده است.
- 50- آشنایی با انسان فرهیخته ای مثل شما باعث افتخار من.
- 51- دیدار تو حل مشکلاتت.
- 52- دید بلند شما در این مسأله قابل تحسین.
- 53- درک این مورد نشانه ذکاوت شماست.
- 54- چنانچه دید نافذتون را مبذول این مسأله هم کنید به نتایج خوبی خواهیم رسید.
- 55- عملکرد شما در این زمینه بی نظیره
- 56- شادی مجلس ما در قدم و مقدم تست.

- 57- صدای گرم و مطمئن منو نسبت به روند مذاکره خوشبین می کنه.
- 58- به خاطر وسعت خوش مشربی شما، دیدارتون همیشه برام لذت بخش بوده.
- 59- توجه شما به ارزشهای جنبی این طرح، گویای اندیشه عمیق شماست.
- 60- منش شما باعث میشه که همیشه در جمع بدرخشید.
- 61- این تشخص برآمده از یک خانواده اصیله.
- 62- برخورد گرم و دوستانه شما زبانزد همه ماست.
- 63- روحیه شما به فضای ما رونق بخشیده.
- 64- هارمونی که در پوششتون رعایت کردید حس خوشایندی را ایجاد می کند.
- 65- شما آدم متمایزی هستید.
- 66- چهره دوست داشتنی دارید.
- 67- شما نقطه عطفی در زندگی من بودید.
- 68- صبوری شما در قبال بی قراریهای من قابل ستایشه.
- 69- همدلی شما محفل ما را صمیمانه تر کرده.
- 70- حس می کنم سالهاست که می شناسمتون.
- 71- قلمتان روان و وافی به مقصود است.
- 72- در کنار شما گذر زمان را احساس نمی کنم.

73- اینقدر جامع و مانع صحبت می کنید که جا برای حرفی دیگر باقی نمی مونه

74- روحیه حمایتگر شما ما را دلگرم می کنه.

75- در انتخاب مسیرتون با شکیبائی عمل کردید.

76- به دانائی باطنی تون ایمان دارم.

77- برای تحقق هدفهاتون جسورانه عمل کردید.

78- به خاطر تصمیم گیریهای دقیق تون به شما افتخار می کنم.

79- برای پیشبرد امور، مقتدرانه عمل کردید.

80- آن کدام آیت لطفست که در شأن تو نیست؟

81- در اندیشه اوصاف تو حیران بودم.

82- کمال حسن وجودیت به وصف نیاید.

83- به اعتماد به نفست آفرین می گویم.

84- تا گل روی تو دیدم همه گلها خارند.

85- پیش وجودت همه خوبان عدمند.

86- خوی آرام شما ما را تحت تأثیر قرار میده

87- منتظر پیشنهادهای خلاقانتون هستم.

88- نُقل مجلس ما ذکر اوصاف شماست.

- 89- زمانی که نیستید جای خالتون به چشم می یاد.
- 90- همکاری با شما موجب افتخار من است.
- 91- چه خوب به مباحث توجه می کنید.
- 92- نظرات شما بسیار شیوا و قابل تأمل است.
- 93- چهره شما سرشار از انرژی مثبت است.
- 94- تشعشعات صداقت بعنوان یک اصل در ارتباطات در وجود شما هویدا است.
- 95- شما مصداق گویای انسان موفق هستید.
- 96- چقدر زیبا این مطالب را بیان کردید.
- 97- نظرات شما متین و قابل تأمل است.
- 98- نظرات پخته و جا افتاده شما راهگشای مذاکره ماست.
- 99- صلابت شما مرا به یاد کوه می اندازد.
- 100- شما خیلی جذبه دارید.
- 101- شما آدم منطقی به نظر می رسید.
- 102- بهتر از اون چیزی که شنیده بودم به نظر می آید.
- 103- قبلاً تعریف شمارو خیلی شنیده بودم.
- 104- مدیریت شما بر بحث خارق العاده است.

- 105- از اینکه شما طرف صحبت بنده هستید خوشحالم.
- 106- شما اشراف بسیار خوبی بر مسئله دارید.
- 107- شما آدم پُری به نظر می آید.
- 108- شما خیلی سرزنده و با نشاط هستید.
- 109- شما خیلی جنتلمن هستید.
- 110- از آدمهای با معلومات خوشم می آید.
- 111- خیلی دوست داشتم فرصتی پیش بیاد و از نزدیک با شما هم صحبت بشم.
- 112- از آدمهای رک خوشم می آید.
- 113- دارم از شما یاد می گیرم.
- 114- از هم صحبتی با آدمای خوش فکر خوشم می آید.
- 115- شما خیلی با پرستیژ هستید.
- 116- نگاه چند جانبه شما به مسئله از قدرت ذهنی شماست.
- 117- شما خیلی آدم خاصی هستید.
- 118- تیپ و پرستیژ شما خیلی مدیرانه است.
- 119- چهره شما تأثیر گذار است.
- 120- از لحن صحبت کردنتون خیلی خوشم می آید.

121- برخورد با شما نقطه عطفی تو زندگیمه.

122- فکر نمی‌کردم تو این مجموعه افرادی مثل شما هم حضور داشته باشن.

123- افرادی مثل شما کم پیدا می‌شن.

124- بخاطر دیدگاهتون تبریک می‌گم.

125- از قدرت تحلیل شما خوشم می‌آد.

126- شما بنده رو سورپرایز کردید.

127- شما با این سن خیلی با معلومات هستید.

128- شما انسان منطقی هستید.

129- شما انسان متشخصی هستید.

130- شما آدمی شوخی هستید.

131- شما آدم بخشنده ای هستید.

132- شما آدم زیرکی هستید.

133- شما انسان فهمیده ای هستید.

134- شما آدم دانایی هستید.

135- شما آدم گشاده رویی هستید.

136- شما آدم رازداری هستید.

- 137- شما آدم کوشایی هستید.
- 138- شما آدم با خدایی هستید.
- 139- شما آدم بزرگواری هستید.
- 140- شما آدم کوشایی هستید.
- 141- شما آدم آبروداری هستید.
- 142- من از شما هر روز چیز جدیدی یاد می گیرم.
- 143- شما آدم باهوشی هستید.
- 144- شما آدم موفقی هستید.
- 145- شما هوشیارانه عمل می کنید.
- 146- شما انسان عالمی هستید.
- 147- شما نابغه هستید.
- 148- شما آدم مهربانی هستید.
- 149- شما باعث افتخار هستید.
- 150- شما آدم بزرگی هستید.
- 151- شما آدم هنرمندی هستید.
- 152- شما انسان با ادبی هستید.

- 153- شما آدمی هستید با پشتکار بالا
- 154- شما حافظه ای قوی دارید.
- 155- شما آدم راستگویی هستید.
- 156- نظرات شما بسیار جالب است.
- 157- سرشار از انرژی هستید.
- 158- رفتار شما آرامش بخش است.
- 159- شما انسان صبوری به نظر می رسید.
- 160- رفتار شما نشان از اصالت خانوادگی شماست.
- 161- شما بر کارتان مسلط هستید.
- 162- مدیریت شما زبانزد است.
- 163- شما برای انجام کارتان مهم هستید.
- 164- نفوذ کلامتان غیر قابل انکار است.
- 165- صدای دلنشینی دارید.
- 166- لباس شما خیلی برازنده است
- 167- شما نگاه نافذی دارید.
- 168- من از مصاحبت با شما لذت بردم.

- 169- تجربیات شما از رفتارتان مشخص است.
- 170- صداقت شما قابل تحسین است.
- 171- من موفقیتم را مدیون شنیدن راهنمایی های شما و انجام دقیق آنها می دانم.
- 172- اوقات خوشی را با شما گذرانده ام.
- 173- شما آدم دقیقی هستید و از نکته بینی شما لذت می برم.
- 174- همیشه از دیدن شما خوشحال می شوم.
- 175- همیشه از سلیقتون لذت می برم.
- 176- امیدوارم همیشه شاهد موفقیت های روزافزون شما باشم.
- 177- کسب این پست برازنده وجود شماست.
- 178- خوشحالم که با شما همکاری می کنم.
- 179- تجربیات شما راهگشای زندگی بنده است.
- 180- شما آدم اهل دلی هستید.
- 181- از این که در خدمت شما هستم خوشحالم.
- 182- همه مسائل جامع و مانع گفته شد، حرف دیگه ای باقی نمی مونه.
- 183- تمام آنچه قصد گفتنش را داشتیم شما یکجا بیان کردید.
- 184- از این همه گامی افق روشنی را می بینم.

- 185- این طرحی کاربردی است که قابلیت اجرا هم داره.
- 186- نظرات هم گنمون من و نسبت به ادله این همکاری خوشین می کنه.
- 187- سودای این اندیشه را من هم در سر داشتم.
- 188- این رهیافتی که هم دلی ما را هم به همراه داره.
- 189- این دستاورد ناظر بر مقصود ما هم هست.
- 190- در پرتو این ذهنیت هم داستان بودن ما معنا پیدا می کنه.
- 191- مجاورت افکار همیشه دلیل خوبی میشه برای توالی امور
- 192- این هم مشربی آرزوهای ما را محقق می کنه
- 193- هر دو در یک مسیر حرکت می کنیم.
- 194- این تعریفی است که اندیشمندان بزرگ هر عصر بهش اذعان داشتن.
- 195- یه ضرب المثل فرانسوی هم هست که همین و میگه
- 196- تاریخ ثابت کرده که این است و جز این نیست.
- 197- دلایل متقنی که ارائه دادید جای هیچ شبهه و ابهامی ایجاد نکرده، گواه مدعای من رضایتمندی ظاهری حاضرینه.
- 198- من به ذکاوت شما در درک مباحث طرح شده ایمان آوردم.
- 199- درایت شما در نحوه ارائه مطالب تحسین برانگیزه، به شما تبریک می گم.

- 200- جملات خوب شما در بحث جلسه امروز مرا به یاد مطالب کتاب... انداخته.
- 201- در این دوره کمتر شخصیت هایی پیدا می شوند که با صراحت لهجه و بدور از وابستگی، همچون شما واقعیت را بیان کنند، یا کمی تأمل به اطراف بر سخنانم صحه خواهید گذاشت.
- 202- مطالب طرح شده از دریچه ای که بر ایمان گشودید بسیار واضح و روشن است.
- 203- به نکته ای بسیار مهم اشاره نمودی که مرا با خود هم عقیده کردی.
- 204- فکر کنم حاضرین با من در خصوص درستی کلام شما هم عقیده خواهند بود.
- 205- مطالب ارائه شده شما با ادله متقن جای هیچگونه بحثی را نداشته.
- 206- شیوایی و پیوستگی مطالب ارائه شده، نشان دهنده تسلط شما بر مباحث مطروحه بوده و ما را کاملاً قانع نموده است.
- 207- صحبت هایی که از زبان شما شنیدیم برایم جذاب بود، من در کتاب شفای ابن سینا که در آن به تشریح پرداخته است، دیده ام.
- 208- الحق و الانصاف حق مطلب را خوب ادا کردی و جلسه مفیدی را گذرانیدیم.
- 209- اونجایی که گفتم تمام پروژه هدف نهایی مان است و دست به دست همدیگره برای رسیدن به آن بکوشیم یافتیم که نگاه شما به پیمانکار با دیگران متفاوت است.
- 210- من هم با نظر شما کاملاً موافق هستم.
- 211- حرف شما کاملاً متین هست.
- 212- شما دقیقاً به نکته خوب و مهمی اشاره کردید.

- 213- من هم با شما هم عقیده هستم.
- 214- چه تصمیم خوبی گرفته اید.
- 215- من هم منظورم همین بود.
- 216- شیوایی کلام شما من را کاملاً قانع کرده است.
- 217- مواردی که مطرح کرده اید من قبلاً از منابع موثق شنیده بودم.
- 218- چه سخنان زیبایی، به نظر من سخنان شما می بایستی در جایی چاپ شود چون سخنانی نو و حیرت آور است.
- 219- نظرات شما کاملاً مورد تأیید است. این ایده را من قبلاً در کتاب... خوانده ام.
- 220- نظر من و شما در این مورد یکی است.
- 221- کنترل و مدیریت جلسه شما فوق العاده بود.
- 222- قدرت تصمیم گیری شما نشان از آگاهی شما نسبت به موضوع است.
- 223- جدیت شما در کارتان قابل تحسین است.
- 224- تلاش و پشت کار شما مثال زدنی است.
- 225- صداقت شما در بیانتان کاملاً مشخص است.
- 226- حمایت شما باعث دلگرمی است.
- 227- شما انسان فرهیخته ای هستید و این در گفتارتان مشخص است.

جملات شایع و لازم در مذاکره و عقاید مذاکره‌ای:

- 1- ما از سلاله درختانیم و تنفس هوای مانده ملولمان می‌کند.
- 2- پرنده پرواز بر آسمان بلند، سرانجام پر باز می‌کند.
- 3- قدم اول را بردار قدمهای بعدی خود در راهند.
- 4- کسی که خوب فکر کند لازم نیست زیاد فکر کند.
- 5- از سقوط تا پیروزی تنها یک قدم فاصله است.
- 6- دانایان با عمل زندگی می‌کنند نه با اندیشه عمل.
- 7- همیشه حرفی را بزن که بتوانی آن را بنویسی، چیزی را بنویس که بتوانی امضایش کنی و چیزی را امضاء کن که بتوانی پایش بایستی.
- 8- تغییری باش که در جهان می‌خواهی.
- 9- انسان همان چیزی است که باور دارد. (همان چیزی هستی که باور دارید).
- 10- قانون احتمالات یادت نره، بالاخره یکی خواهد گفت: بله.
- 11- نکات سخت هم، اساسی ساده دارند.
- 12- عجله ممنوع
- 13- آرام، شمرده و واضح باید صحبت کنم تا گیرایی مطلبم بالا برود.
- 14- به طرف مقابلم فرصت فکر کردن و حرف زدن بدهم.
- 15- استفاده از اصواتی مانند آها و اووم و آه و غیره ممنوع

- 16- از مذاکره لذت می برم.
- 17- هدف در مذاکره مطلع کردن یا متقاعد کردن است.
- 18- لبخند زدن بهم اعتماد به نفس می دهد.
- 19- در مذاکره همیشه خونسرد هستم.
- 20- باید به شخصیت طرف مقابلم احترام بگذارم.
- 21- زبان بدنی فراموش نشود.
- 22- باید همیشه آراسته باشم.
- 23- اعتقاد بر این است که اصل بر صحت و درستی است مگر اینکه خلاف آن ثابت شود.
- 24- معتقدم جنگ اول به از صلح آخر.
- 25- در هر جایی صداقت حرف اول را می زند.
- 26- همیشه از تبادل افکار لذت برده ام.
- 27- من از دروغ متنفرم.
- 28- این جا صحنه نمایش نیست پس بهتر است که خودمان باشیم.
- 29- دوست دارم حتی اگر به توافق هم نرسیم با خاطره خوبی از هم جدا شویم.
- 30- معتقدم در هر ابهام و تردیدی می بایست شفاف سازی صورت پذیرد.
- 31- هنر در این است که با تمامی اختلاف نظرها، حداقل به یک نقطه مشترک برسیم.

- 32- معتقدم هر مذاکره، خود تجربه جدیدی است.
- 33- مطمئناً اختلاف نظر هاست که باعث رشد و آگاهی طرفین می شود.
- 34- من عاشق دیدگاه و کلام مثبت هستم.
- 35- دوست دارم تحت هر شرایطی حرمت حفظ شود.
- 36- اگر قرار بود که همه مثل هم فکر کنیم، مطمئناً دچار رکود می شدیم.
- 37- در مذاکرات طبع لجاج و خود پرستی معنا ندارد.
- 38- دوست دارم که مخاطبی موثق و قابل اطمینان باشم.
- 39- هیچوقت داعیه برتری نداشته ام.
- 40- هر کس باید از حقوق خود آگاه باشد و بداند که حق انتخاب و اختیار دارد.
- 41- هیچوقت روحیه تسلیم طلبی و انقیاد کامل را نپسندیده ام.
- 42- معتقدم با هر کس باید به اقتضای حال و مقامش صحبت کرد.
- 43- کار با ما همیشه به سرانجام خوبی رسیده.
- 44- کسی از کار با ما زیان نبرده است.
- 45- نظم و انضباط رسم همیشگی ماست.
- 46- خوش قولی اسم همیشگی ماست.
- 47- ما منافع شما را همیشه در نظر می گیریم.

- 48- همیشه سعی دارم منطق را سرلوحه زندگی ام قرار دهم.
- 49- احترام به نظرات فرد رو در رویم جزء لاینفک رویارویی هامه.
- 50- آمده ایم برای نتیجه.
- 51- مذاکره ای با شروع خوب حتماً پایان خوبی را هم رقم می زند.
- 52- به دنبال منافع مان دور هم جمع شده ایم با این نگاه که جمع مان از هم دور نشه.
- 53- تفاهم در مذاکره اون چیزیه که به دنبالشیم.
- 54- من عاشق رضایتمندی و نشاط حاصل از یک مذاکره خوبم.
- 55- نپرداختن به حواشی یعنی سرعت در نتیجه گیری.
- 56- با شناخت کامل از مباحث مطروحه در مذاکره حاضریم.
- 57- با شفاف سازی منفعت طرفین را ببینیم.
- 58- کسی عصبانیت مرا در مذاکرات ندیده است.
- 59- زآنجا آمده ایم که بریم بهره چند زن نباشد میسر گر تفاهم گر پند
- 60- منافع را فدای مواضع نمی کنی
- 61- همیشه حق با مشتری است.
- 62- شما کار را به نحو احسن از ما بخواهید.
- 63- صد درصد تضمینی

- 64- اگر کار به نظر خودم تأیید شد، بعد به شما تحویل می دهم.
- 65- ما می خواهیم آخر کار لبخند شما را شاهد باشیم.
- 66- کار را آنطور که برای خودم باشد، برای شما انجام می دهم.
- 67- ما برای وصل کردن آمدیم، کی برای فصل کردن آمدیم.
- 68- کار ما، معرف ماست.
- 69- منافع من مهمترین عامل در روند مذاکره است.
- 70- من روی افکارم تمرکز دارم.
- 71- من باید نقاط ضعف طرف مقابل را شناسایی کنم
- 72- هیچ حرف و رفتاری من را عصبانی نمی کند.
- 73- همیشه به متافعم فکر می کنم.
- 74- به کسی توهمین نمی کنم.
- 75- همیشه آرام هستم.
- 76- در تمام اوقات ادب و نزاکت را رعایت می کنم.
- 77- دروغ نمی گویم.
- 78- در صورت به خطر افتادن منافع، مذاکره را رها می کنم.
- 79- منافع طرف مقابل را در نظر می گیرم.

- 80- به شخصیت طرف مقابل احترام می گذارم.
- 81- چهره زیرک از خود نشان نمی دهم.
- 82- همیشه به شنیدن علاقه مند باشید.
- 83- به جای حرف زدن پرسید.
- 84- به زبان بدنی طرف مقابل توجه کنید.
- 85- ابتدا اجازه دهید طرف مقابل حرفهای خود را بزند.
- 86- حرف طرف مقابل را قطع نکنید.
- 87- از بروز عوامل حواس پرت کن، جلوگیری کنید.
- 88- همه نکته ها و مسایل را یادداشت کنید.
- 89- صحبت کردن و شنیدن همزمان غیر ممکن است.
- 90- عصبی نشوید.
- 91- هر چیز بجای خویش نیکوست.
- 92- من هیچوقت دروغ نمی گویم.

جملات و عباراتی در جهت تلطیف جلسه و ایجاد آرامش و تنش زدایی:

- 1- من با دقت به حرفهای شما گوش می کنم.
- 2- به شما اطمینان می دهم که رضایت مندی شما برای من مهم است.

- 3- خواهش می کنم به قدری آرام باشید.
- 4- چیزی برای نگرانی وجود ندارد.
- 5- من به شما حق می دم
- 6- مطمئناً ما جمع شدیم که بتونیم این مسئله رو حل کنیم و صداقتی که در هر دو طرف وجود دارد کار رو برای هر دوی ما آسان می کند.
- 7- از آن جایی که مشخص است شما فرد محترم و صبوری هستید از شما توقع داریم با حوصله بیشتری به حرفهای من گوش بدید.
- 8- اجازه بدید که بیشتر با هم صحبت کنیم.
- 9- چه چیزی شما رو نگران کرده است.
- 10- اجازه بدید توضیح بدهم تا این سوء تفاهم رفع بشه
- 11- برای فکر بلندی که دارید، ارزش قائلم در عین حال معتقدم که تنش، تنها ما را از هدفمون دورتر می کند و نتیجه ای هم عایدمون نمی کنه، در آرامش می تونیم سریعتر پیش بریم.
- 12- شاید برای اینکه به تفاهم بهتری با هم برسیم احتیاج به درنگ بیشتری داشته باشیم، در این فاصله می تونم شما را به یک فنجان قهوه دعوت کنم.
- 13- این درسته که به نتیجه رسیدن این مذاکره برای طرفین اهمیت دارد. اما مهمتر از اون روش منصفانه ای است که کسی رو متضرر نکنه و مطمئناً با یک همفکری به این روش هم می رسیم.
- 14- شما به قدری برای من قابل احترامید که چنانچه این مذاکره به جایی هم نرسه مایلبه حفظ دوستیم با شما هستم؛ پس بیاین فارغ از چهارچوب های اداری با هم دوستانه صحبت کنیم.

- 15- اختلاف نظر در هر امر طبیعی، مهم اینه که به یک موافقت دوجانبه برای پیشبرد اهدافمون برسیم پس لازمه که موازینمون را تعدیل بدیم و با هم کنار بیاییم.
- 16- بیشتر که فکر می کنیم می بینم حق با شماست می تونم ازتون بخوام در آرامش روند مذاکره را از نو مرور کنیم.
- 17- به خاطر تصویری که از شما در ذهنمون داریم توقع بیشتری هم برای حفظ خونسردیتون داریم
- 18- وقاری که از شما سراغ داریم باعث میشه که این انتظار را هم از شما داشته باشیم که از دستور زبان بهتری برای رسوندن مفهومتون استفاده کنید.
- 19- حس شما را درک می کنیم وطمأنینه را برای شما برازنده تر می بینم.
- 20- طرح بکری را ارائه دادید اما به خاطر کوتاهی که در شفاف سازی تبصره ها کردید نمی تونم بهتون این حق را بدهم که از موضع تندی برخورد کنید، این مسئولیت کاملاً متوجه شماست که چطور می خواهید شرایط را به حالت اولیه برگردانید و دلجوئی کنید.
- 21- وقتی حواست نیست، زیباتری، وقتی حواست هست فقط زیبایی، حالا حواست هست؟
- 22- فکر می کنی آنچه که پیش اومد رو بتونی فراموش کنی؟
- 23- می خوام دقیقی که از دست دادیم رو جبران کنیم.
- 24- وقتی عصبانی می شی خیلی جذاب تر به نظر می آئی.
- 25- می دونی که قرار نیست همیشه مثل هم فکر کنیم. همین که می تونیم همدیگرو درک کنیم یه راه حل دوستانه و مناسب هم براش پیدا می کنیم.

26- اگه چیزی که گفتم درش مراعات جانب تو نبود متأسفم، مطمئنم که می دونی برام چه جایگاهی داری

27- بهت حق می دم که دلگیر باشی. چه کاری می تونم بکنم تا حسّت عوض کنم؟

28- امیدوارم مثل همیشه بزرگوارانه برخورد کنی و از کوتاهی ها چشم پوشی کنی.

29- هر کس عزیزتر انتظاراتمون هم ازش بیشتر، از شما توقع مدارای بیشتری داریم.

30- اگر به مهر بخوانی یا به قهر بگذاری، حکم از آن تست، زهر از قِبَلِ تو نوشداروست.

31- گبرانی چه کند بنده که فرمان نبرد؟ وریخوانی عجب از غایت احسان تو نیست.

32- می تونم ناراحتیتون حس کنم اما هیچ چیز مهمتر از سلامتی شما نیست شما فقط امر کن من در خدمتم.

33- دوستان بجهت استفاده از وقت جلسه اگر موافق باشد به مباحث اصلی جلسه بر گردیم.

34- من هم با کلیات مباحث عنوان شده ی شما موافقم ولی پرداخت به جزئیات مطروحه ما را از نتیجه گیری مباحث دور می کند، پس بهتر است از آنها بگذریم.

35- اتفاق نظرمان را راستای محورهای اصلی بحث خوب است، چه خوب است به حاشیه ها نپردازیم تا محور اصلی گم نشود

36- بیائیم در این فرصت پیش آمده جلسه را به سمت موضوعاتی که باید پیگیری و مطرح شود، سوق دهیم.

37- با احترام به نظر همه شما عزیزان باید بگویم اگر اینطوری پیش بریم بجایی نمی رسیم و اگر موافق باشید برگردیم به موضوع اصلی جلسه پردازیم.

38- مواردی که مطرح گردید در جای خود قابل تأمل است ولی ما را از نتیجه گیری در جلسه دور می کند.

39- من هم با نظرات شما هم عقیده ام، اما وقتی تأمل می کنم می بینم زمان مناسبی را انتخاب نکردیم اگر موافق باشید در جایش بحث خواهیم کرد.

40- من از مباحث مطروحه رایحه خوشی استشمام نمی کنم برای اینکه همگی استشمام خوش داشته باشیم، پیشنهاد می دم فضای بحث را با بازگشت به موضوع عوض کنیم.

41- وارد شدن به این موضوعات ما را از رسیدن به هدف جلسه دور می کند، لطف نموده به وقت خودمان ارج نهیم.

42- من فکر می کنم همه ما به دور شدن از مباحث جلسه واقف شدیم، دامن زدن به موضوعاتی که افتراق ایجاد کند به صلاح جلسه نیست.

43- نظر هر کسی محترم است و می بایستی محترم شمرده شود.

44- لطفاً به نظرات طرف مقابل احترام بگذارید.

45- هر دو طرف در این مذاکره صاحب نظر می باشند و نظرات قابل توجه دارند.

46- با توجه به تحصیلات و تجربیات طرفین، نظرات هر دو طرف می بایستی محترم شمرده شود.

47- با جنجال به یک راه حل مشترک نخواهیم رسید. هر دو طرف می بایستی برای رسیدن به یک راه حل منطقی از مواضع خود دست بردارند.

48- ما اینجا هستیم که به یک راه حل مشترک برسیم و منافع دو طرف مورد نظر است.

49- نظرات شما در اکثر شرایط درست است، نظرات من هم در اکثر شرایط درست است پس راه حل منطقی نباید خیلی دور از دسترس باشد.

50- این مسأله مورد مذاکره موردی نیست که عمومیت داشته باشد. بنابراین به توافق طرفین می توان امیدوار بود.

51- اگر ما نتوانیم در مورد این موضوع به توافق برسیم، چگونه می توان کارهای بزرگتر را به نتیجه رساند؟

52- با شناختی که طرفین مذاکره از یکدیگر دارند، مصالحه بین دو طرف اجتناب ناپذیر است.

جملات و عباراتی نسبت به رد و نفی مؤدبانه ی طرف مذاکره:

1- این گفته طینی از حقیقت داره و در عین حال باب پرداخت به جزئیات بیشتری را مفتوح می گذاره.

2- با تأمل بیشتر بر این موضوع جای یک سوال خیلی مهم باقی می مونه، آیا با واقع بینی ما منطبقه؟

3- یه راه بهتری هم هست که گفته شما را هم شامل میشه.

4- شاید بشود این مسأله را از زاویه دید دیگر هم مورد بررسی قرار دارد..

5- تدقیق در این زمینه افق معنائی گسترده تری را هم شامل میشه.

6- باید قبول کنیم که همیشه افکار مفروض با مناسبات اجتماعی هم سنگ نیستند و تنها گاهی این هم تایی در اِشون دیده میشه.

7- تنها اقامه دلیل و برهان که می تونه ثابت کنه ما در مورد تبیین حدود و قصورش مسامحه نکردیم.

- 8- گاهی نظارت ما برآمده از عادات مألوفمونه و تجربیات عمومی را شامل نمی شه در این موارد باید کلی تر برخورد کنیم.
- 9- گاهی برای تبیین موضوعات نوین نیاز به تشریح موشکافانه تری داریم.
- 10- سوالی که در اینجا پیش میاد اینه که آیا ویژگی های ممیزه طرح را هم در نظر گرفتیم یا نه؟
- 11- سخنان شما متینه ولی به نظر من می تونیم بشکل متفاوت عمل کنیم.
- 12- من به نظرات شما احترام میذارم اما توجه داشته باشیم راه درست...
- 13- نقطه نظرات مطروحه شما جبهه جدیدی در مذاکرات ما باز می کنه اما من اعتقاد دارم... خیلی به ما کمک خواهند کرد.
- 14- فرمایشات شما که حاصل سالها تجربه است قابل تأمل است اما اعتقاد من به...
- 15- تجارب ارزشمند شما بر کسی پوشیده نیست اما تحقیقات چیزی دیگری را نشان می دهد.
- 16- نظرات شما یک مسکن می تواند باشد و به صورت مقطعی مفید اما درمان قطعی در آن نیست.
- 17- احترام گذاشتن به پیشنهاد شما فریضه است بر من ولی رد فرضیه شما بر من مفروض شده است.
- 18- بیان جملات شیوای شما حکایت از زحمات شما در این مقوله است ولی راهگشای مشکل پیش رو نیست.
- 19- مفیوض از بیانات شیرین شما شدیم، ولی پیمودن این مسیر ما را به سرمنزل نمرسونه.
- 20- ساقی و می و میخانه همه فراهم باشد لیک فرمایش تو با خط توأم باشد
- 21- نظر شما برای من کاملاً محترم است ولی نظر من با شما متفاوت است.

- 22- نظرات شما متین هستند ولی می توانیم با کمک هم تصمیم بهتری بگیریم.
- 23- به نکته خوبی و مهمی اشاره کردید ولی به نظر من می توان جور دیگری مطرح کرد.
- 24- به نکته خوبی اشاره کردید. ولی به نظر من جای تأمل دارد.
- 25- از زحماتی که کشیده اید تشکر می کنم ولی به نظر من موارد ذکر شده صحیح نمی باشند و می بایستی به گونه ای دیگر مورد بررسی قرار بگیرند.
- 26- تقریباً تمامی مواردی که مطرح کرده اید صحیح هستند بجز اینکه من با این مورد خاص موافق نیستم.
- 27- من این حرف شما را قبول ندارم اگر چه سخنان شما اکثراً متین می باشد.
- 28- هر چند پیشنهاد شما خوبه ولی نظر بنده رو تأمین نمی کنه.
- 29- انتظار پیشنهاد بهتری از شما داشتم، واقعیت اینه که این اون چیزی نیست که مد نظر بنده س
- 30- با توجه به توافق اولیومون انتظارم بیشتر بود.
- 31- خُب من پیشنهاد شما رو می پذیریم ولی قول نمیدم تو زمان تعیین شده کار رو تحویل بدم
- 32- فکر می کنم اگه می تونستیم اول سر.. به توافق برسیم مسائل دیگه راحتتر می شه.
- 33- ترجیح میدم قیمت رو پایین بیارم بشرطی که زمان رو افزایش بدین.
- 34- من با کمال احترامی که برای شما قائلم امیدوارم قبول نکردن این موضوع را از من بپذیری.
- 35- این موضوع که بحث شد جامع و کامل بود ولی جوابگری نیازی که ما داریم نیست.
- 36- احساس می کنم برای قبول این موضوع تبادل نظر بیشتری نیاز هست.

37- با موضوع آخری که به این شکل مطرح شد موافق نیستم ولی تردید ندارم که در این مورد نیز با کمی تغییر هم عقیده خواهیم شد.

38- موافق هستید در مورد موضوع مطرح شده بیشتر تبادل نظر بشه که شاید بتوانیم به نظر مشترک برسیم.

39- بی شک شما نیز برای به نتیجه رسیدن این مورد تلاشی می کنید اما عدم اشتراک در مواردی، به نتیجه رسیدن را دشوار می کند.

40- عدم پذیرش این مورد ارادت ما را نسبت به شما کم نمی کند.

جملات همیشگی شایع و لازم در مذاکرات:

- 1- من به طور معمول این پیشنهاد رو نمی پذیرم ولی استثنائاً اینبار قبول می کنم.
- 2- منصفانه است نظر خاصی ندارم
- 3- باشه همینجوری انجامش می دیم.
- 4- این نظر تو نو می پسندم راستشو بخواید من انتظار شو داشتم.
- 5- من واقعاً نمی دونم مافوقم چه نظری خواهد داشت ولی بهر حال پیشنهاد شمارو می پذیرم.
- 6- نمی تونم بگم از توافق خوشحالم ولی مشکلی نیست.
- 7- موافقم فقط بذارید چند مورد رو شفاف کنید.
- 8- با تحلیلی که ارائه کردید فکر کنم این پیشنهاد مناسبتره ولی بازم جا واسه بحث داره!
- 9- پیشنهاد شما تا حدی نظر من رو محقق می کنه ولی در کل پیشنهاد خوبییه.

- 10- قیمت مناسبه، موافقم.
- 11- ایرادی نداره هر چند این خیلی بیشتر از بودجه ماست.
- 12- توافق بدی نیست.
- 13- هر چند شما دلایل خودتون را ارائه کردید ولی آنچه که مهم به نظر می آید اینکه..
- 14- من هنوز قانع نشدم می توانید بیشتر برام توضیح بدید.
- 15- دلایل شما تا حدی منطقی است ولی آنچه که از شما توقع دارم اینکه..
- 16- نمی پذیرم به این دلیل که به نظر می آید نفع و مصلحت طرف مقابلتون رو در نظر نگرفتید
- 17- صحبت‌های شما قابل توجه است و نشاندهنده دید کارشناسانه شماست.
- 18- انصافاً صحبت‌های شما قابل تحسین است.
- 19- تشکر از دقت نظرتون است.
- 20- می توانیم اعتراف کنم که شما با این نوع عملکردتون من روبه موضوع ترغیب کردید.
- 21- من دقیقاً با نظر شما موافقم! می بینید که ما تو کلیات بحث با هم مشکلی نداریم.
- 22- من و شما داریم به حرفی می زنیم! حرفای ما ضدیتی با هم نداره!
- 23- دوستان ما همه اینجا برای یه هدف مشترک جمع شدیم بهتره از هدفمون دور نشیم.
- 24- حرف شما از یه منظر دیگه کاملاً درسته! ولی به کلیت بحث صدمه نمی زنه.
- 25- البته شما استاد بنده هستید و بنده نظرات شما رو بی چون و چرا قبول دارم.

- 26- اگر حضور من باعث رنجشه اجازه می خوام اینجا رو ترک کنم.
- 27- حالا که دارم فکر می کنم می بینم حرف شما کاملاً درسته
- 28- تو گفته های شما هیچ تردیدی ندارم ولی شاید من مطلب رو نتونستم خوب منتقل کنم.
- 29- بالطبع با توجه به ذهنیت مثبت بنده نسبت به شما گفته های شما صحیحه
- 30- درسته که من و شما دو حرف جداگانه می زنیم ولی نهایتاً هر دو یک نتیجه رو میدن.
- 31- احتمالاً قدرت انتقال بنده مشکل داشته که نتونسته منظورم رو روشن به شما برسونم چون فرمایش شما عین منظور بنده است.
- 32- شاید من نتونستم منظور شما رو خوب متوجه بشم.
- 33- بنده اینجا تسلیم! نظر شما کاملاً محترمه
- 34- پیشنهاد می کنم با توجه به اینکه همگی خسته هستیم ادامه مذاکره به روز دیگه ای موکول بشه!
- 35- بنده پیشنهاد دیگه ای دارم !
- 36- آره از اون لحظه بله.
- 37- جهت این صحبت شما جای تأمل داره اجازه بدید روش فکر کنم!
- 38- اگر بنده جسارتی کردم که باعث رنجش شما شد پوزش می خواهم.
- 39- ترجیح میدم بیشتر شنونده باشم.
- 40- صحبت های شما برای من قانع کننده نیست.

- 41- بهتر نیست از راه دیپلماسی وارد عمل شویم.
- 42- اگر منطقی وارد مذاکره شویم برای هر دوی ما سودمند است.
- 43- عملکردها را دوباره بررسی کنید.
- 44- نگاه شما به این مسأله خوب است اما به تفکر بیشتری نیازمند است.
- 45- فرایند این مسأله نتیجه بخش است اما باید بیشتر تلاش کرد.
- 46- اگر دقتان را بیشتر کنید، شاعبه ای به وجود نمی آید.
- 47- من تفکر شما را قبول دارم و به این امر بسیار موافقم، اما برای رسیدن به هدف به زمان بیشتری نیاز است.
- 48- اگر ملاحظه بیشتری داشته باشید منافع دیگران هم تأمین خواهد شد.
- 49- نباید در این کار به فکر منافع شخصی امان باشیم.