

ترجمه و چاپ در ایران، تحت امتیاز
انتشارات وایلی توسط انتشارات آوند دانش

WILEY

مذاکره FOR DUMMIES

نوشته‌ی مایکل سی دونالدسون

برگردان: فرشید قهرمانی



آوند دانش

سرشناسه: دونالدسون، مایکل سی. ۱۳۹۹م.

Donaldson, Michael C

عنوان و نام پدیدآور: مذاکره/ نوشته مایکل سی دونالدسون؛ برگردان فرشید قهرمانی.

مشخصات نشر: تهران: آوند دانش، ۱۳۹۰.

مشخصات ظاهری: ۳۲۸ص.

فروست: مجموعه کتاب‌های دامیز.

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۱۱۴-۷۸-۳

یادداشت: Negotiating For Dummies 2nd ed, ۲۰۰۷، عنوان اصلی:

یادداشت: کتاب حاضر قیلا تحت عنوان «مذاکره به‌زبان آدمیزاد» توسط انتشارات هیرمند در سال ۱۳۹۰ فیفا گرفته است

موضوع: مذاکره-مذاکرات بازرگانی

شناسه افزوده: قهرمانی، فرشید، ۱۳۵۰ - مترجم

رده بندی کنگره: الف ۴۰۱۳۹۰ م HD۶/۵۸/۵۹

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۵۲

شماره کتابشناسی ملی: ۲۵۶۹۶۰۵



آوند دانش

مجموعه کتاب‌های دامیز

مذاکره

نوشته‌ی مایکل سی دونالدسون

مدیر هنری: عباس مجیدی

برگردان: فرشید قهرمانی

طراحی گرافیک: بهزاد مرکزی

شمارگان: ۵۰۰ جلد

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳، چاپ نهم

لینتوگرافی، چاپ و صحافی: چاپ محمد

مرکز پخش: میدان انقلاب، جمالزاده شمالی، کوچه دعوتی، پلاک ۱۲، تلفن: ۶۶۹۰۹۵۰۳

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۱۱۴-۷۸-۳

صندوق پستی: ۱۹۵۸۵/۶۷۳

کلیه‌ی حقوق این کتاب نزد ناشر محفوظ است

تومان ۳۹۰،۰۰۰

معاف از ارزش افزوده



اینستاگرام: @dummiesir

تارنما: www.fordummies.ir , www.avandbook.ir

محدودیت مسئولیت / سلب مسئولیت از ایجاد ضمانت: هیچ مسئولیت یا ضمانتی متوجه ناشر یا نویسنده در قبال دقت یا کامل بودن متن این اثر نیست و صریحاً از تمامی ضمانت‌ها، شامل و نه محدود به، ضمانت مناسب بودن برای هدفی خاص، سلب مسئولیت می‌کنند. به واسطه‌ی فروش یا مواد تبلیغاتی هیچ ضمانتی ایجاد نخواهد شد یا تعمیم نخواهد یافت. توصیه‌ها و راهکارهای ارائه‌شده در این اثر ممکن است برای هر موقعیتی مناسب نباشند. این اثر با استناد بر این تفاهم فروخته می‌شود که ناشر درگیر هیچ‌گونه کار حقوقی، حسابداری یا هرگونه خدمات حرفه‌ای دیگر نمی‌شود. چنانچه مشاوره‌ی حرفه‌ای مورد نیاز باشد، از خدمات یک فرد حرفه‌ای باید بهره گرفته شود. نه ناشر و نه نویسنده نباید در قبال صدماتی که از این ناحیه حادث می‌گردد مسئول باشند. این مطلب که به سازمانی یا وبسایتی در این اثر ارجاع داده و/ یا به‌عنوان منبع احتمالی اطلاعاتی بیشتر معرفی می‌شود نباید به‌منزله‌ی آن باشد که ناشر یا نویسنده اطلاعات یا توصیه‌هایی را که سازمان یا وبسایت ارائه می‌کنند صحه می‌گذارد. علاوه‌براین، خوانندگان باید از این مطلب آگاه باشند که وبسایت‌های اینترنتی که در این اثر فهرست شده‌اند ممکن است در حداثی که این اثر نوشته شده است تا زمانی که خوانده می‌شود، تغییر کنند یا محو شوند.

مقدمه..... ۱

بخش اول: آمادگی برای مذاکره..... ۷

- فصل ۱: مذاکره برای زندگی..... ۹
- فصل ۲: دانستن آنچه می‌خواهید و آمادگی برای رسیدن به آن..... ۲۱
- فصل ۳: بازنمایی جناح مقابل..... ۴۱
- فصل ۴: شناسایی بازار..... ۵۳
- فصل ۵: هدف‌گذاری..... ۶۱
- فصل ۶: تعیین و تحکیم مرزها و محدوده‌ها..... ۶۹

بخش دوم: پیش رفتن..... ۸۱

- فصل ۷: گوش دادن - گوش دادن واقعی..... ۸۳
- فصل ۸: پرسیدن سؤال مناسب..... ۹۷
- فصل ۹: گوش دادن به زبان بدن..... ۱۱۱
- فصل ۱۰: هماهنگی با ندای درونی..... ۱۳۱
- فصل ۱۱: روشن و شفاف بودن؛ به‌زبان آوردن واقعیت هر چیزی..... ۱۳۹

بخش سوم: پشت سر گذاشتن مشکلات برای رسیدن به توافق..... ۱۵۷

- فصل ۱۲: صبر و حوصله برای جلوگیری از مشکلات..... ۱۵۹
- فصل ۱۳: رفتار با افراد و موقعیت‌های سخت..... ۱۷۷
- فصل ۱۴: توافق نهایی و موفقیت در مذاکره..... ۱۹۱
- فصل ۱۵: هنگامی که به نظر نمی‌رسد قرار است معاملات به توافق نهایی برسند..... ۲۱۳

بخش چهارم: برگزاری مذاکرات میان‌فرهنگی و پیچیده..... ۲۲۹

- فصل ۱۶: مذاکرات بین‌المللی..... ۲۳۱
- فصل ۱۷: مذاکره با جنس مخالف..... ۲۴۷
- فصل ۱۸: مذاکره پیچیده..... ۲۶۳
- فصل ۱۹: مذاکرات کور: مذاکرات تلفنی و اینترنتی..... ۲۷۹

بخش پنجم: بخش ده‌تایی‌ها..... ۲۹۱

- فصل ۲۰: ده ویژگی شخصیتی مذاکره‌کنندگان حرفه‌ای..... ۲۹۳
- فصل ۲۱: ده مذاکره‌ی کلیدی در زندگی..... ۲۹۹

مقدمه

این کتاب ویرایش دوم این مجموعه است. مذاکره راهی است مناسب و درست برای رسیدن به آنچه در زندگی می‌خواهید.

تمام طول روز در حال مذاکره هستید. این مذاکرات فقط در دنیای کار اتفاق نمی‌افتد. در زندگی روزانه، همه‌ی ما در حال مذاکره هستیم؛ مذاکره با رئیس، کارمندان، فروشنده، مشتری، همسر، فرزندان و حتی با تعمیرکاری که برای درست کردن یخچال‌تان به خانه آمده است. تمامی این روابط به مذاکرات بی‌وقفه نیاز دارند.

مذاکره عبارت است از هر ارتباط کلامی که در آن تلاش می‌کنید به تأیید، رضایت یا عملکرد خاصی در طرف مقابل برسید. بسیاری گمان می‌کنند که مذاکرات فقط در دنیای کار، خرید خانه یا اتومبیل اتفاق می‌افتند، در حالی که بسیاری از ما انرژی زیادی را صرف مذاکرات کوتاه یک دقیقه‌ای مثل «پدر، آیا می‌توانم اتومبیل‌تان را فرض بگیریم؟» و مواردی از این دست می‌کنیم. درس‌های مطرح‌شده در این کتاب به مذاکرات میلیون دلاری که ممکن است یک بار در زندگی‌تان رخ بدهد یا مذاکرات کوتاه که هر روز با آن درگیر هستیم، مربوط می‌شود.

چه کسانی باید این کتاب را بخوانند؟

همه.

با این واقعیت روبه‌رو شوید که تمام طول روز در حال مذاکره هستید و می‌توانید در این مذاکرات بهتر عمل کنید. مهارت‌هایتان در مذاکره قابل‌بهبود هستند و شروع این بهبود می‌تواند با این کتاب باشد.

بسیاری گمان می‌کنند که چیزهای زیادی درباره‌ی مذاکره می‌دانند، چون بارها در مذاکرات مختلف شرکت کرده‌اند، اما همین افراد حتی یک لحظه درباره‌ی اصول مذاکرات موفق فکر هم نکرده‌اند. بدتر از آن خیلی‌ها باور دارند که وکیل‌شان اطلاعات کافی درباره‌ی فنون مذاکره دارد، چون وکیل است! واقعیت تلخ این است که بسیاری که شغل و منبع درآمدشان مذاکره است، از آموزش‌های کافی در این مورد بی‌بهره‌اند.

این افراد که دوست دارند بیشتر درباره‌ی مذاکره بدانند در دوره‌های آموزشی شرکت می‌کنند، کتاب‌هایی را در این مورد مطالعه می‌کنند و در این زمینه به تحقیق می‌پردازند؛ اما جالب این است که این دوره‌های آموزشی و این کتاب‌ها با این فرض طراحی و نوشته شده‌اند که فرد از اصول اولیه‌ی فنون مذاکره آگاهی دارد. به همین دلیل در این کتاب با شش مهارت اصلی و ابتدایی که

در هر مذاکره به کار می‌آید، شروع کرده‌ام. هر چیزی که به مذاکره مربوط می‌شود در این کتاب خواهید یافت.

هدف این کتاب کمک کردن به شما برای مذاکراتی اثرگذار است. درک شش مهارت اولیه‌ی مذاکره می‌تواند شما را به مذاکره‌کننده‌ای مطمئن و موفق تبدیل کند. پس از تسلط پیدا کردن روی این شش مهارت اولیه می‌توانید راحت‌تر در مذاکرات دشوار و پیچیده شرکت کنید و به نتایج دلخواه‌تان برسید.

کسانی که در دوره‌های آموزشی‌ام شرکت کرده‌اند می‌گویند که از این شش مهارت برای رسیدن به افزایش حقوق، ارتقای شغلی و به توافق رسیدن در قراردادهای مهم استفاده کرده‌اند و به نتیجه‌ی دلخواه‌شان هم رسیده‌اند. آن‌ها از این فنون برای بهبود کیفیت کارشان و روابط با دیگران استفاده کرده‌اند. یکی از این افراد برایم نوشته بود که «دیگر لازم نیست در محل کار و خانه دادوبیداد کنم!»

تصورات خنده‌دار

این کتاب به‌درد این افراد می‌خورد:

- ✓ کسانی که کاری تازه را شروع کرده‌اند یا می‌خواهند کاری جدید را شروع کنند.
- ✓ بیکار هستند و می‌خواهند شغلی برای خودشان دست‌وپا کنند یا شغلی دارند و به دنبال افزایش حقوق هستند.
- ✓ معلم‌هایی که می‌خواهند دانش‌آموزان به حرف‌هایشان گوش بدهند یا پدر و مادرهایی که می‌خواهند فرزندان‌شان را برای انجام کاری قانع کنند.
- ✓ اعضای تیم‌های کاری که می‌خواهند بهره‌وری‌شان را در کار تیمی افزایش بدهند یا رهبرانی که می‌خواهند در کارشان به موفقیت برسند و همواره برنده باشند.

درباره‌ی این کتاب

این کتاب درباره‌ی راه‌های فریب دادن یا پیروز شدن در رقابت‌ها و چشم و هم‌چشمی‌ها نیست. این کتاب شما را در مذاکرات راهنمایی می‌کند و به سؤال‌هایتان در این مورد پاسخ می‌دهد. با خواندن این کتاب می‌توانید فن مذاکره را به نقطه‌ی قوت‌تان تبدیل کنید.

به بازیکن تنیس بزرگی فکر کنید. نوع ضرباتی که این بازیکن می‌زند تقریباً شبیه به ضرباتی است که هر بازیکن تنیس دیگری به توپ می‌زند. تفاوت میان تازه‌کارها و حرفه‌ای‌ها در این است که حرفه‌ای‌ها بارها و بارها این ضربات را با نظارت و راهنمایی مربی‌شان تکرار کرده‌اند.

این کتاب می‌تواند دوست و مربی‌تان باشد. می‌توانید هرگاه سؤالی درباره‌ی مذاکره دارید به این کتاب مراجعه کنید. اگر مهارت‌های معرفی شده در این کتاب را به اندازه‌ی کافی تمرین کنید، می‌توانید به مذاکره‌کننده‌ای مشهور تبدیل شوید.