

راه موفقیت در مذاکره با دیگران

مشکلاتی که بسیاری مردم در هر کار و منصبی دارند، این است که نمی‌توانند براحتی آن طور که لازم است افکار و عقاید خود را بدرستی بیان کنند و معمولاً در رسیدن به خواسته‌هایشان هنگام تعامل با دیگران به نتیجه دلخواه نمی‌رسند.



مشکلاتی که بسیاری مردم در هر کار و منصبی دارند، این است که نمی‌توانند براحتی آن طور که لازم است افکار و عقاید خود را بدست، بیان، کنند و معمولاً در رسیدن به خواسته‌هایشان هنگام تعامل با دیگران به نتیجه دلخواه نمی‌رسند. در حقیقت آنها نمی‌توانند مذاکره کننده خوبی باشند. حتی این گرفتاری بین اعضای یک خانواده هم دیده می‌شود. آنها به دلیل نداشتن توانایی لازم گفت و گوی مناسب بیشتر مواقع دچار خشم و عصبانیت می‌شوند، بنابراین برای این که بتوان به اکثر این مشکلات به بهترین شکل ممکن پایان داد باید روش های یک گفت و گو و مذاکره خوب را یاد گرفت. مذاکره، روشی است که افراد به کار می‌گیرند تا هنگام گفت و گو با دیگران به خواسته هایی دست پیدا کنند. در واقع یک گفت و گوی خوب، توافقی است که جلوی درگیری بین دو طرف گفت و گو را می‌گیرد و به هر دو کمک می‌کند به شرایط مطلوب و دلخواهشان دست یابند. زمانی که افراد در حال گفت و گو فقط به نفع خود یا سازمانی که برایش کار می‌کنند، بیندیشند و توجه ای به طرف مقابل نداشته باشند، هرگز نمی‌توانند به توافق دست پیدا کنند. اگر می‌خواهید مذاکره اثر بخشی داشته باشید باید روی طول موج طرف مقابل قرار گیرید و بدانید او از چه روشی استفاده می‌کند. بیشتر مردم هنگام مذاکره روش های مختلفی به کار می‌گیرند:

روش برد - باخت

در این روش یک طرف گفت و گو برنده است و طرف دیگر می‌بازد. در حقیقت طرفی که از نظر فن بیان و روش های به کار گرفته قوی تر است، گفت و گو را برنده می‌شود، اما در انتها نمی‌تواند آرامش طولانی مدتی داشته باشد، زیرا طرف ناراضی احساس می‌کند از او سوءاستفاده شده و سرانجام راهی برای مقابله با شرایط نامطلوب پیدا می‌کند.

روش باخت - باخت

در این حالت دو طرف گفت و گو مجبور می‌شوند چیزهایی از دست بدهند تا به توافقی دست پیدا کنند. در واقع با یکدیگر مصالحه می‌کنند و در انتها به چیزی بسیار کمتر از آنچه خواهانش بودند، دست پیدا می‌کنند. این روش نیز رضایت دائم بر ندارد و بادوام نیست.

روش برد - برد

این روش بهترین نوع مذاکره و گفت و گو بین طرفین است، زیرا در پایان مذاکره هر دو طرف به نتیجه ای مناسب رسیده و راضی خواهند بود. معمولاً افرادی که رفتاری منصفانه در برخورد با دیگران دارند و خودخواهانه برخورد نمی‌کنند و در عین حال آرامشی طولانی مدت می‌خواهند، طرفدار این نوع گفت و گو هستند و می‌خواهند هر دو طرف از مذاکره شان سود ببرند.

چه کنیم مذاکره برد - برد داشته باشیم؟

1 - درست بشنوید

اولین قانون برای داشتن گفت و گویی موثر، خوب شنیدن است. باید با دقت بسیار به صحبت های طرف مقابل گوش کنید و هرگز حرفش را قطع نکنید. بیشتر مردم هنگام گوش کردن به صحبت های دیگران دائم در ذهن شان حرف هایی را که می‌خواهند بگویند مرور می‌کنند.

با این کار آنها پیام های غیرکلامی و حالات چهره طرف مقابل را از دست می‌دهند. گاهی اوقات این موارد غیرکلامی، حقایق بسیاری را به شما نشان می‌دهد. بنابراین صدای درونی تان را خاموش کرده و فقط به طرف گفت و گو گوش کنید. هر چه بهتر گوش کنید بهتر می‌توانید شرایط موجود و علایق طرف گفت و گو را درک کنید و با سبک و سنگین کردن آن علایق و موارد دلخواه خودتان واکنش مناسب تری نشان دهید و به نتیجه مطلوب دست پیدا کنید.

چند روش برای خوب شنیدن:

- در برابر مواردی که حواستان را پرت می‌کند، مقاومت کنید.
- محتوای گفت و گو را بسنجید، نه نحوه ابراز آنها را.
- سعی کنید به بخش ها و موضوعات مهم توجه کنید و آنها را از دست ندهید.
- احساسات خود را کنترل کنید و به محض شنیدن موضوعی خلاف عقیده تان با عصبانیت برخورد نکنید.

2 - واکنش مناسب

بعد از این که صحبت های طرف مقابل را شنیدید، شنیده هایتان را ارزیابی کنید، اطلاعات دریافتی را بسنجید و تصمیم بگیرید چگونه از آن استفاده کنید. در نهایت براساس آنچه گفته شده و ارزیابی های خودتان، واکنش نشان دهید. اگر این مرحله را بخوبی و با دقت انجام داده باشید، می‌توانید نتیجه خوبی به دست آورید.

3 - صراحت و انعطاف پذیری

در صحبت هایتان صریح باشید و پیچیده سخن نگوئید و هرگز سفت و سخت رفتار نکنید. این کار موجب می شود طرف مقابل نیز مانند شما رفتار کند و به نتیجه ای نرسید. مذاکره نوعی ارتباط برقرار کردن است و اگر نتوانید به یکدیگر اعتماد کنید و در صحبت هایتان انعطاف داشته باشید این ارتباط موفقیت آمیز نخواهد بود.

4 - رفتاری توأم با آرامش

رفتارتان باید هنگام گفت و گو بسیار عاقلانه و پر از آرامش باشد. هرگز در گفتن عقایدتان شتاب به خرج ندهید و احساساتی برخورد نکنید. گاهی ممکن است سخنان طرف مقابل ناخوشایند باشد، هرگز ناراضیتی تان را با ناراحتی بروز ندهید، زیرا به جای رسیدن به توافقی مناسب، کل فرآیند مذاکره را به نابودی می کشانید.

5 - پیشنهاد راه حل

بهتر است برای مشکلات مطرح شده در گفت و گو، چند راه حل پیشنهاد کنید. برای بسیاری از موضوعات مطرح شده بیشتر مواقع می توان راه حل های متفاوتی ارائه داد. به این ترتیب وقتی طرف مقابل متوجه شود چند گزینه انتخابی پیش رو دارد، احساس می کند مجبور به انتخاب فقط یک گزینه خاص نیست و در آن صورت بیشتر رغبت می کند به حرف های شما گوش دهد و به این ترتیب در پایان به توافقی دست می یابید.

6 - جداسازی مشکلات از اشخاص

احتمال دارد هنگام گفت و گو از شخصی که روبه رویتان نشسته و با شما گفت و گو می کند، بیزار باشید. اما فراموش نکنید آن شخص دلیل گفت و گویتان نیست، بلکه در خصوص موضوعی قصد دارید مصالحه کنید و این مساله از اهمیت بیشتری برخوردار است. بنابراین حس تان نسبت به شخص طرف گفت و گو را از مشکل مطرح شده در مذاکره جدا کرده و فقط روی موضوع مورد بحث متمرکز شوید.

7 - پیش بینی

گفت و گو فقط این نیست که شما بدانید از مذاکره تان به چه نتیجه ای می خواهید دست بیابید، بلکه باید حدس بزنید طرف گفت و گو نیز خواهان چه چیزی است و پیش بینی کنید ممکن است با چه خواسته هایی روبه رو شوید و تصمیم بگیرید در برابر هر یک از آن خواست ها چه ترفندی به کار برید.

8 - فکر کردن به گزینه های مختلف

همان طور که ممکن است شما با برخی خواسته های طرف مورد گفت و گو موافق نباشید، او نیز ممکن است علاقه ای به خواسته شما نداشته باشد و همیشه به آنچه می خواهید دست پیدا نکنید. بنابراین قبل از حاضر شدن پشت میز مذاکره، چند پیشنهاد و گزینه متفاوت در نظر بگیرید تا در صورت توافق نیافتن با هر کدام از آنها، مورد دیگری که مدنظرتان هست، مطرح کنید و به این ترتیب به برخی خواسته هایتان دست پیدا کرده باشید.

توافق بد

اگر تمام موارد مذاکره را بدرستی انجام دادید، اما احساس کردید طرف مقابل از تمام روش های موجود برای سوءاستفاده بهره می برد و قصد دارد نتیجه را فقط به نفع خود تمام کند، بهتر است به خواست های او «نه» بگویید و هرگز موافقت نکنید. زیرا یک توافق بد بسیار بدتر از به توافق نرسیدن است.

تثبیت توافق

در اینجا بهتر است همه موارد توافق شده را روی کاغذ بنویسید. می توان گفت آخرین مرحله مذاکره است. قراردادها را نیز نوشته و عواقب زیرپا گذاشتن آنها را هم گوشزد کنید.

تمرین

شما ممکن است متوجه نباشید، اما فراموش نکنید زندگی هر روزه مردم پر از مذاکرات مختلف است. با این حال ممکن است احساس کنید شما در این کار مهارتی نداشته و هرگز در گفت و گوهایتان نمی توانید به خواسته هایتان دست پیدا کنید. این موضوع به این دلیل رخ می دهد که نمی دانید داشتن گفت و گوی موثر چیزی است که با تمرین کردن هر روزه به دست می آید. بنابراین الان که در حال خواندن این مقاله هستید، دیگر وقتش رسیده که روی این مساله به طور منظم و با اصول کار و تمرین کنید. برای این کار ابتدا اهدافی را در نظر بگیرید و سعی کنید برای رسیدن به آنها مذاکره های کوتاهی با دیگران انجام دهید. قبل از شروع باید بدانید قرار است با چه کسی بر سر چه موضوعی مذاکره کنید. حتی موضوع مذاکره می تواند خیلی ساده باشد، مثلا درخواستی از یکی از اعضای خانواده تان باشد و سعی کنید تمام موارد مطرح شده در یک مذاکره خوب را به کار ببندید و توانایی خود را در گفت و گو افزایش دهید. با داشتن چنین مهارتی مطمئن باشید هرگز در زندگی درمانده نمی شوید و می توانید در کارهایتان بسیار موفق عمل کنید.

placemtor / مترجم: نادیا زکالوند