

سورة التين

اصول و فنون مذاکره

(از سطح خرد تا کلان)

تالیف:

دکتر اکبر فرجی ارمکی

"مدرس کارگاهها و دوره‌های آموزشی مذاکره"

حمیدرضا خانیپور

"کارشناس ارشد مدیریت و مدرس کارآفرینی"



انتشارات آثار فکر

تهران - ۱۳۹۶

سرشناسه	: فرجی ارمکی، اکبر، ۱۳۵۱ -
عنوان و نام پدیدآور	: اصول و فنون مذاکره (از سطح خرد تا کلان) / تألیف اکبر فرجی ارمکی، حمیدرضا خانپور.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات آثار فکر، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۲۱۶ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۹۲-۳۱-۴
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: مذاکره
شناسه افزوده	: خانپور حمیدرضا ۱۳۴۸ -
رده بندی کنگره	: BFB۶۳۷ ۱۳۹۴ ف۴۲م /
...	: ۸/۱۸۸



اصول و فنون مذاکره (از سطح خرد تا کلان)

تألیف: دکتر اکبر فرجی ارمکی - حمیدرضا خانپور

ناشر: انتشارات آثار فکر

چاپ دوم ۱۳۹۶

تیراژ: ۲۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۹۲-۳۱-۴

تهران: خیابان انقلاب - خیابان ۱۲ فروردین - خیابان وحید نظری - پلاک ۹۹

تلفن: ۶ - ۶۶۹۶۷۳۵۵ / نمایر: ۶۶۴۸۰۸۸۲

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

قیمت ۱۵۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

- پیشگفتار..... ۹
- گفتار ۱: مذاکره چیست؟..... ۱۵
- گفتار ۲: فرایند و مراحل مذاکره..... ۱۷
- گفتار ۳: چانه‌زنی در مقابل قاطعیت و عدم انعطاف..... ۲۳
- گفتار ۴: مفروضات مذاکره..... ۲۴
- گفتار ۵: مذاکره اصولی چیست؟..... ۲۸
- گفتار ۶: برخی روش‌های اثربخش مذاکره اصولی..... ۳۱
- گفتار ۷: مذاکره به سبک کودکان..... ۳۳
- گفتار ۸: شناخت شخصیت و روان‌شناسی شخصیت در مذاکرات..... ۳۸
- گفتار ۹: تفاوت‌های کلامی زنان و مردان در مذاکرات..... ۴۰
- گفتار ۱۰: زبان بدن..... ۴۳
- گفتار ۱۱: اهمیت نزاکت و آداب معاشرت اجتماعی..... ۴۵
- گفتار ۱۲: آشنایی با انواع مذاکره..... ۴۹
- گفتار ۱۳: سبک‌های مذاکره..... ۵۲
- گفتار ۱۴: منافع/ نیازها/ خواسته‌ها..... ۵۵
- گفتار ۱۵: تعارض و مذاکره..... ۵۷
- گفتار ۱۶: ویژگی‌های مذاکرکننده موفق..... ۵۹
- گفتار ۱۷: آماده شدن برای مذاکره..... ۶۰
- گفتار ۱۸: هفت گام ساده..... ۶۲
- گفتار ۱۹: آشنا شدن با مذاکره‌کنندگان..... ۶۳
- گفتار ۲۰: یک، دو، سه: شروع..... ۶۵
- گفتار ۲۱: آشکارسازی نیت..... ۶۶
- گفتار ۲۲: کاهش فاصله‌ها..... ۶۸

- گفتار ۲۳: پاسخ‌های بازتابی..... ۶۹
- گفتار ۲۴: یافتن راه‌های حل و فصل ۷۱
- گفتار ۲۵: توافق و تشکر..... ۷۲
- گفتار ۲۶: راهبردها و راهکارهای مذاکره‌ای..... ۷۳
- گفتار ۲۷: آشنایی با دیگر راهبردهای مذاکره..... ۷۵
- گفتار ۲۸: چند اشتباه رایج در مذاکرات..... ۸۲
- گفتار ۲۹: مذاکره در خصوص همه چیز..... ۸۴
- گفتار ۳۰: مذاکره به عنوان بازی..... ۸۷
- گفتار ۳۱: قدرت..... ۸۸
- گفتار ۳۲: احساسات در مذاکرات ۹۳
- گفتار ۳۳: زمان و زمان بندی در مذاکرات..... ۹۶
- گفتار ۳۴: اهمیت گزینه‌های انتخابی ۹۸
- گفتار ۳۵: بدانید چه می‌خواهید..... ۹۹
- گفتار ۳۶: ۸۰ درصد تمام مذاکرات موفق، آماده‌سازی است. ۱۰۱
- گفتار ۳۷: موقعیت‌ها مهم هستند..... ۱۰۳
- گفتار ۳۸: وضعیت معکوس در مذاکره..... ۱۰۵
- گفتار ۳۹: فرضیات و گمان‌ها یکی از دلایل اصلی مخالفت است..... ۱۰۶
- گفتار ۴۰: نشانه‌های یک مذاکره کننده‌ی موفق چیست؟..... ۱۰۸
- گفتار ۴۱: تعدادی عناصر پیشنهادی..... ۱۱۰
- گفتار ۴۲: روشی برای ترغیب..... ۱۱۴
- گفتار ۴۳: ترغیب با استفاده از اثبات اجتماعی..... ۱۱۸
- گفتار ۴۴: مذاکرات بر سر قیمت..... ۱۱۹
- گفتار ۴۵: روش ترک محل..... ۱۲۱
- گفتار ۴۶: چهار فاکتور کلیدی..... ۱۲۲
- گفتار ۴۷: هیچ مذاکره‌ای هیچ‌گاه پایان ندارد..... ۱۲۴
- گفتار ۴۸: مذاکره‌ی توزیعی و مذاکره‌ی تلفیقی..... ۱۲۶
- گفتار ۴۹: وضعیت دشوار مذاکره کننده..... ۱۲۹

- گفتار ۵۰: مذاکرات چندمرحله‌ای و چندبخشی..... ۱۳۰
- گفتار ۵۱: دو نوع اتحاد ۱۳۳
- گفتار ۵۲: "بهجت"، "قیمت احتیاطی"، "متمم" و "ارزش ایجاد شده از طریق دادوستد" ۱۳۵
- گفتار ۵۳: "بهجت": بهترین جایگزین توافقی..... ۱۳۷
- گفتار ۵۴: قیمت احتیاطی..... ۱۳۹
- گفتار ۵۵: ایجاد ارزش از طریق معامله..... ۱۴۳
- گفتار ۵۶: نه مرحله تا توافق از دیدگاه کورمن..... ۱۴۴
- گفتار ۵۷: افراد صاحب اختیار را شناسایی کنید..... ۱۴۸
- گفتار ۵۸: گام‌هایی برای بهبود وضعیت مذاکره..... ۱۵۴
- گفتار ۵۹: ترفندها و روش‌های تکمیلی..... ۱۵۶
- گفتار ۶۰: گام‌هایی برای انجام یک معامله..... ۱۶۲
- گفتار ۶۱: رهنمودهایی برای گوش کردن فعال ۱۶۷
- گفتار ۶۲: ارزیابی مداوم در مذاکرات..... ۱۶۹
- گفتار ۶۳: موانع توافق..... ۱۷۰
- گفتار ۶۴: رهنمودهایی برای مقابله با کارشکنان ۱۷۳
- گفتار ۶۵: جنسیت و فرهنگ در مذاکرات..... ۱۷۴
- گفتار ۶۶: مشکلات ارتباطی در مذاکرات..... ۱۷۶
- گفتار ۶۷: تله‌های شناختی در مذاکرات..... ۱۷۸
- گفتار ۶۸: مهارت‌های مذاکره‌کننده‌ی اثربخش..... ۱۸۴
- گفتار ۶۹: رهنمودهایی برای مدیریت ارتباط در مذاکرات..... ۱۸۷
- گفتار ۷۲: مدیریت خشم و عصبانیت در مذاکرات..... ۱۸۹
- گفتار ۷۱: اثرات روان شناختی خشم..... ۱۹۴
- گفتار ۷۲: رفتار پرخاشگرانه و جرأت‌مند چیست؟..... ۱۹۶
- گفتار ۷۳: مواجهه با طغیان خشم..... ۲۰۱
- گفتار ۷۴: نکات لازم الاجرا در مذاکرات تنظیم میابعه‌نامه خرید املاک و مستغلات..... ۲۰۴
- گفتار ۷۵: چک لیست‌ها و ابزارهای مورد نیاز مذاکره ۲۱۰

پیشگفتار

نقاط درخشان و تاریخ یک کشور یا به عبارتی فراز و فرود و شکوه یک کشور به میزان زیادی وابسته به مهارت‌های ارتباطی و مذاکره‌ای مدیران کلان کشور است. بسیاری از مخاطرات ملی و بین‌المللی با مذاکره مؤثر برطرف می‌شود یا با کوتاه‌بینی برخی افراد مسائل خرد و پیش پا افتاده به مخاطرات کشور برپاده، عظیم و جان‌فرسا تبدیل می‌شوند و کلید فهم این وضعیت امر مهمی است بنام قدرت و توان مذاکره‌ای سران کشور و طرف‌ها و صاحبان قدرت. توان قدرت مذاکره‌ای می‌تواند هر کشوری را به جایگاه رفیعی برساند و فقدان یا ضعف در این مقوله می‌تواند یک کشور را به ورطه اختلاف، تفرقه، خودمداری و نهایتاً جنگ‌های داخلی و یا بین‌المللی سوق دهد. ظرفیت و توان مذاکره موضوعی است که هر چه در مورد آن داد سخن بدهیم زیادگویی نخواهد بود. این کتاب جهت توسعه دانش مذاکره‌ای مدیران و دست‌اندرکاران امور مذاکره و ارتباطات، دانشجویان علاقمند به مباحث ارتباطات در رشته‌ای مختلف همچنین کارشناسان امور بین‌الملل و یا ارتباطات داخلی تدوین شده است. امید است مؤثر واقع شود.

اکبر فرجی ارمکی - حمیدرضا خانپور

گزیده ای از متن کتاب:

مک کی، دیویس و فینگ بیان می کنند که وقتی در پی ترفیع هستید، برای شغلی درخواست داده اید، می خواهید از معلم یا استاد نمره بگیرید، یک ماشین یا خانه بخرید، به دنبال صاحبخانه هستید تا آپارتمان را رنگ کند در موقعیت مذاکره هستید. از نظر آنها مذاکره مهارتی است که به شما کمک می کند خواسته های خود را بدون گول زدن دیگران تأمین کنید. به عبارتی مذاکره فرایندی است که طی آن افرادی که دارای نیازهای متفاوت یا متضاد هستند می توانند به توافق منصفانه ای دست یابند. (مک کی، دیویس و فینگ، ۱۳۹۲: ۱۵۷)

فرایند مذاکره ۶ مرحله دارد: (فرهنگی و همکاران، ۱۳۸۶)

۱. تحلیل موقعیت مذاکره
۲. برنامه ریزی برای مذاکره
۳. سازماندهی مذاکره
۴. به دست گرفتن و حفظ و کنترل
۵. جمع بندی و بستن باب مذاکره
۶. بهبود مستمر

