



شش شیوه مذاکره

توانایی مذاکره به نفع خودتان در هر شرایطی، تعیین‌کننده موفقیت‌تان در کسب‌وکار و زندگی است. مذاکره مهارتی کلیدی است که بر همه اعمال و گفتارناتان و تقریباً همه تعاملات شخصی و کاری اثر می‌گذارد. اگر نتوانید به نفع خودتان مذاکره کنید، خودبه‌خود قربانی افرادی می‌شوید که نسبت به شما مذاکره‌کنندگان بهتری هستند. اگر مذاکره‌کننده خوبی باشید، همیشه درآمد بهتری دارید و معاملات بهتری انجام می‌دهید.

شاید بتوان زندگی را به شکل یک جلسه مذاکره طولانی از گهواره تا گور دید. مذاکره هیچ‌گاه متوقف نمی‌شود. مذاکره بخش اساسی زندگی و ارتباط با دیگران است. این عمل باعث می‌شود افراد با ارزش‌ها و علائق مختلف روش‌هایی سودمند برای زندگی و کار در کنار همدیگر پیدا کنند. توانایی مذاکره برای موفقیت در همه تعاملات حیاتی است.

مذاکره قابل یادگیری است

حتی کودکان هم مذاکره می‌کنند. آن‌ها می‌دانند که در آغوش گرفتن و مهرورزی واحد پول رایج مذاکره با والدین و خویشاوندان است. فعالیت‌هایی مثل مذاکره (یا عدم مذاکره)، مصالحه (یا عدم مصالحه) و تلاش برای آشتی دادن سلايق متضاد بخشی حیاتی از زندگی انسان است. توانایی شما برای مذاکره می‌تواند تفاوت چشمگیری در زندگی مالی، شغل، روابط و تقریباً همه دادوستدهای زندگی روزمره ایجاد کند.

خوشبختانه، مذاکره یک مهارت است و هر مهارتی قابل یادگیری است. هر کسی که امروز مذاکره‌کننده‌ای فوق‌العاده است، زمانی مذاکره‌کننده ضعیفی بوده که معاملاتی بسیار بدتر از امروز انجام می‌داده است. هر چه بیشتر اصول مذاکره را یاد بگیرید، به آن بیندیشید و تمرین کنید، به مذاکره‌کننده بهتری تبدیل می‌شوید. وقتی به نتایج بهتری دست یابید، احساس شادی، اعتماد به نفس و مسئولیت‌پذیری بیشتری خواهید داشت.

انواع مذاکره

دو نوع مذاکره وجود دارد. هر یک هدفی متفاوت و نتیجه مطلوب متفاوتی دارد. مشکل اینجا است که مذاکره‌کنندگان اغلب آن‌ها را با هم اشتباه می‌گیرند و بر عکس نتایجی که می‌توانستند با شفافیت درباره کار و هدفشان به دست آورند، نتایج نامطلوبی کسب می‌کنند.

من نخستین نوع مذاکره یا نوع «الف» را شیوه «یک بار برای همیشه» می‌نامم. در این حالت، فقط تصمیم می‌گیرید یک بار با طرف دیگر مذاکره یا معامله کنید و دیگر هرگز آن را تکرار نکنید. هر یک از طرفین مذاکره فقط یک هدف دارد: کسب بالاترین یا پایین‌ترین قیمت و بهترین مفاد و شرایط برای این خرید یا فروشی که دیگر تکرار نخواهد شد.

بی‌ملاحظه باشید

در مذاکره نوع «الف» شرایطی خصمانه نسبت به طرف مقابل دارید. اگر او خریدار باشد، هدفش این است که کم‌ترین قیمت را به شما بپردازد و اگر فروشنده باشد، می‌خواهد بیش‌ترین قیمت ممکن را از شما بگیرد. او دوست شما نیست. مهم نیست چقدر لبخند می‌زند یا چقدر مودب و خوش‌رفتار است، او فقط به خودش و سود یا منافعش فکر می‌کند. در پایان مذاکره اصلاً برایش مهم نیست که شما خیلی زیاد پرداخت کرده‌اید یا خیلی کم گرفته‌اید.

در این نوع مذاکره، باید آرام، با تدبیر و خودخواه باشید. شما می‌توانید از هر ترفندی برای انجام بهترین معامله استفاده کنید. باید بدانید وقتی این مبادله تمام شد، دیگر هرگز این شخص را نمی‌بینید یا درباره‌اش چیزی نمی‌شنوید. مهم نیست که این فرد شما را دوست داشته باشد، به شما احترام بگذارد یا بخواهد دوست شما باشد. مسئله مهم این است که شما بهترین معامله ممکن را انجام دهید.

مذاکره بلندمدت

نوع دوم مذاکره، مذاکره بلندمدت یا نوع «ب» است؛ یعنی وقتی قصد دارید توافق پیچیده‌تری را در یک دوره زمانی بلندمدت انجام دهید؛ در این حالت، به دلیل ماهیت محصول، خدمت، قرارداد یا توافق مورد بحث، شاید مجبور شوید که ماه‌ها یا سال‌ها با همان فرد یا سازمان کار کنید.

سی سال پیش، وقتی کار تولید برنامه‌های آموزشی شنیداری و تصویری را با تولیدکننده‌ای در شیکاگو آغاز کردم، از تمایل شرکت به بازاریابی برنامه‌هایم در سطح ملی و بین‌المللی بسیار سپاسگزار بودم و خوشبختانه شرکت مفاد و شرایطی را پیشنهاد داد که در آن صنعت هم عادلانه و هم استاندارد بود. امروز که سی سال از این موضوع می‌گذرد، هنوز همکاری نزدیکی با آن شرکت و افراد کلیدی آن سازمان از رئیس تا سایرین دارم.

در طول دهه‌ها، بازار تغییر کرده است، افراد بسیاری آمده و رفته‌اند و محصولات

بیشتری به بازار عرضه شده، محبوبیت یافته و به تدریج ناپدید شده‌اند؛ اما در این میان، رابطه من با افراد کلیدی آن کسب‌وکار دوستانه، صمیمی، مودبانه و حرفه‌ای بوده است. از آنجا که همیشه این ارتباط را مشارکتی بلندمدت می‌دانستم، منجر به بهترین فرصت‌ها و نتایج کاری در زندگی‌ام شده است.

شش شیوه مذاکره

چندین روش مختلف برای مذاکره وجود دارد؛ اما باید شیوه مذاکره مورد استفاده خود و خروجی و نتیجه مطلوبتان را مشخص کنید.

۱. مذاکره برد-بخت

اولین شیوه یعنی «مذاکره برد-بخت» زمانی اتفاق می‌افتد که گروه «الف» هر چه می‌خواهد را به دست می‌آورد و گروه «ب» می‌بازد. این رویکرد در مبادلات یک‌باره به کار می‌رود که می‌خواهید به بالاترین قیمت بفروشید یا به پایین‌ترین قیمت بخرید. هدف شما از این نوع مذاکره یافتن دوستان یا ایجاد روابط بلندمدت نیست، بلکه صرفاً انجام بهترین معامله ممکن است، همچنین خیلی اهمیت نمی‌دهید که طرف مقابل از قیمت‌ها و شرایط ناراحت یا ناراضی باشد. هدف شما بُرد است.

مسئله این مذاکره‌ای نیست که منجر به همکاری و مبادلات بیشتر شود، مگر در شرایط خاص؛ مثلاً وقتی که برای دریافت پول نقد فوری دارایی‌تان را در رهن می‌گذارید. در این حالت، دلال رهن برنده است؛ زیرا بخش کوچکی از قیمت واقعی آن دارایی را می‌پردازد و شخصی که دارایی‌اش را در رهن می‌گذارد بازنده است؛ زیرا بخش کوچکی از آن قیمت واقعی را به دست می‌آورد.

۲. مذاکره باخت-برد

دومین شیوه مذاکره «مذاکره باخت-برد» است که نقطه مقابل مذاکره برد-بخت است یا به عبارت دیگر برعکس شیوه اول است. طرف «ب» هر چه می‌خواهد را به دست می‌آورد و طرف «الف» می‌بازد. نیازهای «ب» تامین می‌شود، در حالی که

نیازهای «الف» برآورده نمی‌شود. این رویکرد مذاکره زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که هر طرف، طرف دیگر را رقیب و دشمنی می‌بیند که باید به هر روش ممکن از او سبقت بگیرد.

۳. مذاکره باخت-باخت

رویکرد سوم «مذاکره باخت-باخت» است. در این حالت، دو گروه وارد معامله‌ای می‌شوند که هیچ یک از آن‌ها راضی نیست؛ زیرا هیچ یک آن چیزی که امیدوار بود را به دست نمی‌آورد. این نوع مذاکره اغلب با خصومت، عداوت و جدل همراه است؛ برای مثال، شوهر به خانه می‌آید و به همسرش می‌گوید: «بیا امشب برای شام بیرون برویم. دوست داری کجا برویم؟»

همسرش پاسخ می‌دهد که مایل است بیرون بروند و غذای دریایی بخورند. او پاسخ می‌دهد که از غذاهای دریایی خسته شده و غذای ایتالیایی را ترجیح می‌دهد. همسرش می‌گوید اخیراً بیش از حد غذای ایتالیایی خورده است و به آن علاقه‌ای ندارد. آن‌ها برای حفظ آرامش، سرانجام توافق می‌کنند تا بروند و غذای چینی بخورند که مورد علاقه هیچ‌کدامشان نیست؛ اما به نظر می‌رسد که تنها راه مصالحه‌ای است که در این شرایط جواب می‌دهد.

این یک مذاکره باخت-باخت است. نه زن به خواسته‌اش می‌رسد و نه شوهر؛ اما نتیجه مذاکره را می‌پذیرند تا حداقل چیزی بیش از هیچ چیز به دست آورند.

۴. مذاکره سازش

چهارمین نوع مذاکره «سازش» نام دارد. در مذاکره سازش، هر دو طرف چیزی به دست می‌آورند و در نتیجه راحت‌ترند؛ اما نیازهای هیچ یک از آن‌ها به طور کامل تامین نمی‌شود. در انتها، با دلخوری مذاکره را ترک می‌کنند. آن‌ها آنقدر ناخشنود نیستند که از انجام قرارداد امتناع کنند؛ اما چندان هم به نتایج مذاکره خوش بین نیستند.

۵. مذاکره عدم معامله

شیوه پنجم «مذاکره عدم معامله» نام دارد؛ در این حالت، شما و طرف مقابل شرایط، نیازها و علایقتان را مطرح می‌کنید و می‌فهمید که نمی‌توانید به توافق برسید و

تشابه فکری ندارید. پس توافق می‌کنید که توافق نکنید و بدون هیچ خصومت یا ناخشنودی راه خودتان را ادامه می‌دهید. این امکان برای هر دویتان وجود دارد تا در زمان دیگری که شرایط متفاوت است با هم مذاکره کنید.

برای مثال می‌خواهید چیزی را بخرید اما قیمت بسیار بالا است. شما قیمت پایین‌تری را پیشنهاد می‌دهید؛ اما طرف مقابل پیشنهاداتتان را رد می‌کند. شما قیمت بالاتری نمی‌دهید و او هم قیمت پایین‌تری نمی‌دهد. پس معامله انجام نمی‌شود.

۶. مذاکره برد-برد

در نهایت، بهترین نوع معامله «مذاکره برد-برد» است. این همان چیزی است که می‌خواستید. در مذاکره برد-برد، هر دو طرف احساس برنده شدن دارند. هر دو طرف احساس می‌کنند که معامله فوق‌العاده‌ای انجام داده‌اند. هر دو طرف خوشحال، راضی و مشتاق به اجرای تعهدات و انجام معاملات بیشتر با همین اصول یا اصول مشابه هستند.

در اغلب موارد، مذاکره برد-برد نیازمند رسیدن به گزینه سوم است که بهتر از گزینه‌های اولیه طرفین است. هر دو طرف با مجموعه‌ای از ایده‌ها، علائق و شرایط ثابت ذهنی به مذاکره وارد می‌شوند. آن‌ها اغلب متوجه می‌شوند که سازش بین دو شرایط مختلف غیرممکن است؛ اما بعد جایگزین سوم را پیدا می‌کنند که در اغلب موارد با گزینه‌های طرفین در بدو ورود به مذاکره، متفاوت است.

مذاکره برد-برد زمانی روی می‌دهد که جایگزین سوم از پیشنهادات اولیه طرفین برتر است.

همواره آمادگی این را داشته باشید که متفاوت بیندیشید. نتیجه مطلوب برای هر یک از طرفین مذاکره را به دقت مشخص کنید و سپس ببینید آیا می‌توانید راهی برای دستیابی به آن اهداف دو جانبه پیدا کنید تا همه احساس برنده شدن داشته باشند.

