



اثر احساسات بر مذاکره

احساس عاملی کلیدی در مذاکرات است. احساسات به خصوص اشتیاق، طمع، ترس یا عصبانیت می‌تواند در مذاکره مفید یا مضر باشد. هر چه بیشتر بتوانید احساساتتان را از فرایند مذاکره دور نگه دارید، توانایی بیشتری برای کسب بهترین نتیجه برای خود و سازمانتان خواهید داشت. هرچه بیشتر احساساتی شوید، توانایی کمتری برای پیشبرد مذاکره به نفع خود خواهید داشت.

احساسات ارزیابی‌ها را مخدوش می‌کنند. وقتی اجازه دهید احساسات بر شما غلبه کند، نمی‌توانید خوب فکر کرده و تصمیمات مناسبی را اتخاذ کنید. هر کاری که برای آرام ماندن در طول مذاکره انجام دهید، کمک می‌کند تا نتیجه بهتری بگیرید.

چقدر مشتاق هستید؟

قوی‌ترین احساس در مذاکره اشتیاق است. هر چقدر بیشتر خواستار خرید یا به دست آوردن محصول یا خدمت یا فروش چیزی باشید، در مذاکره قدرت کمتری

دارید.

اگر چیزی را با چنان شدتی بخواهید که برای به دست آوردنش تلاش کنید، احتمال دارد هر قیمتی را برای آن بپردازید. اگر طرف مقابل بفهمد که چقدر مشتاقید، نسبت به شما در موضع برتری قرار خواهد گرفت.

آیا نیروی بی‌تفاوتی را که در فصل قبل به آن اشاره کردیم به یاد دارید؟ از خودتان سؤالاتی بپرسید. اگر به هیچ وجه نتوانید این محصول را به دست آورید، چه اتفاقی می‌افتد؟ بدترین اتفاقی که در صورت عدم موفقیت شما در این مذاکره یا خرید روی خواهد داد چیست؟ آیا اگر به آن دست نیابید، زندگی امکان‌پذیر نخواهد بود؟ پیشاپیش خود را برای دست نیافتن به هدف مطلوبتان آماده کنید. هرچه به عنوان خریدار یا فروشنده نسبت به عدم موفقیت در مذاکره آرام‌تر باشید، بهتر فکر می‌کنید و تصمیمات بهتری اتخاذ خواهید کرد.

احساساتان را کنترل کنید

طمع احساس دیگری است که اثر زیادی بر تفکر دارد. ایده‌ی گرفتن چیزی در ازای هیچ‌چیز، یا به دست آوردن چیزی با هزینه یا قیمتی بسیار کمتر از آنچه تصور می‌کردید، می‌تواند احساساتان را مخدوش کرده و امکان تفکر شفاف را از شما بگیرد. شاید همین فکر کسب چیزی که حقتان نیست، یا چیزی که شبیه یک معامله خیلی عالی است، توانایی شما برای اتخاذ تصمیمات منطقی را از بین ببرد.

علاوه بر اشتیاق و طمع، ترس خطرناک‌ترین احساسات است. هرچه بیشتر از نتیجه بترسید، راحت‌تر ترغیب به انجام کاری می‌شوید که شاید به نفعتان نباشد. به همین دلیل است که بی‌تفاوتی نسبت به دستیابی یا عدم دستیابی به یک هدف خاص، یا رسیدن به نتیجه‌ای خاص در مذاکره، روشی فوق‌العاده برای آرام کردن احساسات است.

در نهایت، احساس قوی دیگری که می‌تواند باعث اتخاذ تصمیمات ضعیف در مذاکره شود، عصبانیت است. مذاکره‌کنندگان اثرگذار اغلب از ترس و عصبانیت برای

برانگیختن افراد و وادار کردن آنها به اتخاذ تصمیماتی که به نفعشان نیست، استفاده می‌کنند.

همواره آرام باشید

هر وقت در هر مذاکره‌ای حس کردید که می‌خواهید احساساتی شوید، درخواست زمان استراحت کنید. بیرون بروید و کمی قدم بزنید. مذاکره را به بعد از ناهار یا روز دیگری موکول کنید. خودتان را موظف کنید زمانی که درگیر هر نوع احساسات هستید تصمیم مهمی نگیرید یا با شرایطی خاص موافقت نکنید.

این سؤال را از خود بپرسید، «چه اتفاقی می‌افتد؟» اگر معامله شکست بخورد یا نتیجه ندهد، چه اتفاقی می‌افتد؟ یکی از مربیان من که مدیر بسیار موفقی است یک‌بار چیزی به من گفت که هرگز فراموش نکردم. وقتی درباره یک معامله احتمالی هیجان‌زده می‌شدم، به من می‌گفت: «برایان، معامله‌ها مانند اتوبوس هستند، همیشه یکی دیگر در راه است. برای این یکی هیجان‌زده یا نگران نشو. اگر به راحتی جور نشد، فراموشش کن. مورد دیگری از راه می‌رسد.»

یک‌بار فردی دانا به من گفت: «گاهی بهترین معاملات آنهایی هستند که هرگز انجامشان نمی‌دهی.»

بی‌طرفی را تمرین کنید

کلید کنترل احساسات این است که پیشاپیش از نظر روانی آماده شوید. بی‌طرفی را تمرین کنید. وقتی وارد مذاکره می‌شوید، نفس عمیق بکشید. به دقت مراقب خودتان باشید و کاملاً آرام باقی بمانید. خود را از نظر احساسی درگیر نکنید یا معامله را خیلی جدی نگیرید.

توانایی شما برای حفظ آرامش و بی‌طرفی آشکار، کلید قدرت است. بدانید شخصی که بیش‌ترین درگیری احساسی را برای دستیابی به یک نتیجه خاص دارد، کمترین قدرت را خواهد داشت.