



۳ تن صدا که در مذاکره به شما کمک می‌کند

زبان مذاکره، ابتدا زبانی مملو از تفاهم و گفت‌وگو است: روشی که به سرعت به ایجاد رابطه منجر می‌شود و افراد را به سوی هم‌صحبتی و هم‌اندیشی سوق می‌دهد. زمانی که انسان‌ها به استراتژی‌ها و رویکردهای مذاکره فکر می‌کنند، در واقع، روی چیزی که می‌گویند یا کاری که انجام می‌دهند تمرکز می‌کنند؛ اما بیشترین و سریع‌ترین عامل تاثیرگذار در طرف مقابل، چگونگی رفتار و نوع بیان ما است.

مغز ما فقط کارها و حرف‌های دیگران را پردازش و درک نمی‌کند، بلکه احساسات و اهداف آن‌ها، معنای اجتماعی رفتارها و احساساتشان را نیز پردازش می‌کند. معمولاً در سطح ناخودآگاه، می‌توانیم با استفاده از درک احساسات دیگران و نه از طریق تفکر، ذهنشان را بخوانیم.

می‌توان آن را نوعی تله‌پاتی عصبی ناخودآگاه در نظر گرفت. همه ما در لحظه‌لحظه زندگی‌مان در حال علامت دادن به جهان اطرافمان هستیم؛ اینکه برای بازی، مبارزه، خندیدن یا گریه کردن آماده هستیم.

به محض انتقال احساس گرمی و پذیرش به فرد مقابلمان، جریان گفت‌وگو آغاز می‌شود. زمانی که ورودمان به اتاقی با اشتیاق و شور و شوق همراه باشد، می‌توانیم حاضران در اتاق را به سوی خود جلب کنیم. کافی است به کسی در خیابان لبخند بزنیم، قطعاً ما نیز با لبخند او روبه‌رو خواهیم شد. فهمیدن این واکنش و عملی کردن آن، برای دستیابی به موفقیت در آموختن مهارت‌های مذاکره، بسیار بااهمیت است.

بنابراین قوی‌ترین و مهم‌ترین ابزار در راه‌های برقراری ارتباط کلامی، صدایتان است. در حقیقت قدرت صدایتان در خواندن ذهن اطرافیان‌تان، تغییر دادن احساساتشان، جایگزین کردن اعتماد به جای بی‌اعتمادی و آرامش به جای عصبانیت است.

["message_box text_color="light]

یکی از بزرگ‌ترین و مطرح‌ترین مذاکره‌کنندگان تاریخ "اپرا وینفری" است. برنامه او موضوع پژوهش یکی از استادان بود. کاری که او در استودیویی مملو از جمعیت و در برابر چشم میلیون‌ها نفر تماشاچی در منزل انجام می‌دهد، حرف زدن رودررو با کسی است که تا به حال او را ندیده است. به گونه‌ای با مهمانش حرف می‌زند که او متقاعد می‌شود با گفتن حرف‌هایی علیه منافع خودش، تاریک‌ترین و مرموزترین اسراری که هیچ‌گاه بازگو نکرده است، حالا در مقابل همه عنوان کند. وینفری به خوبی می‌داند چگونه مهمانش را به حرف بکشاند.

[message_box/]

مذاکره‌کنندگان ۳ تن صدا را در اختیار دارند

۱. صدای Late-Night FM DJ

این صدا برای بیان استدلال‌ها و نظرات است. زمانی که به آرامی حرف می‌زنید، سعی کنید کم‌کم آهنگ صدایتان را نیز پایین بیاورید. در صورت درست انجام دادن این کار، بدون ایجاد حالت تدافعی در طرف مقابلتان، اقتدار و اعتماد لازم برقرار می‌شود.

۲. صدای مثبت و شوخ

صدای مثبت و شوخ، کاربرد بسیار زیادی دارد. به این صدا به‌عنوان صدای پیش‌فرض بنگرید. معمولاً شخصیت پشت این صدا، فردی خوش‌خلق و آسان‌گیر است. این فرد نگرشی ساده و دلگرم‌کننده دارد. راز رسیدن به این نوع صدا، آرام بودن و لبخند زدن در هنگام صحبت کردن است. حتی در مکالمه تلفنی، لبخندتان قابل‌تشخیص است و کاملاً در نوع صدایتان تاثیر می‌گذارد و فرد مقابل به‌خوبی آن را متوجه می‌شود.

زمانی که مردم در بهترین و مثبت‌ترین چهارچوب ذهنی به سر می‌برند، سریع‌تر فکر می‌کنند و به‌جای جنگ‌وجدال و مقاومت در برابر دیگران، بیشتر به همکاری فکر می‌کنند تا راحت‌تر از پس مشکلات و مسائل پیش‌آمده برآیند. این مسئله به یک اندازه در مورد کسی که لبخند می‌زند و کسی که به او لبخند زده می‌شود مصداق دارد. لبخند روی لب شما و نهفته در صدایتان به افزایش چالاکی و چابکی ذهنتان منجر می‌شود.

۳. صدای قاطعانه و صریح

جنس صدای قاطعانه را کنار بگذارید. این صدا در موارد بسیار نادر کاربرد دارد. استفاده از این صدا به‌منزله این است؛ زمانی که همه تلاش خود را برای موفقیت به کار گرفته‌اید، هم‌زمان مشکلاتی را برای خود رقم بزنید. این صدا موجب می‌شود فرد احساس کند قصد مسلط شدن بر او را دارید؛ از این‌رو او باحالتی تهاجمی همه راهکارهای کنترلی شما را نقش بر آب می‌کند. بنابراین این صدا چندان کاربردی ندارد؛ زیرا مقاومت و مشکلات بیشتری رقم می‌زند.

این صداها روی همه فرهنگ‌ها اثری یکسان و مشترک دارند که بر اثر ترجمه کردن، نابود و خنثی نمی‌شوند.

["message_box text_color="light]

منبع: کتاب «هرگز سازش نکنید»

نویسنده: کریس واس



ناشر: آتیسا

ترجمه: غزاله سبزیان

[message_box/]