

آداب مذاکره!

نگاره مدیریت

۱۳۹۴/۰۸/۳۰

نگاره مدیریت
شماره ۱۱

سه عنصر حیاتی هر مذاکره

- (۱) اطلاعات: طرفی که بهترین درک و شناخت را از آنچه که باید انجام شود دارا باشد، قدرت بیشتری در مذاکره دارد.
- (۲) زمان: طرفی که از نظر وقت در تنگنا نباشد، کار خود را بهتر انجام می دهد. هیچ وقت در تنگنای وقت مذاکره نکنید و اجازه ندهید که طرف مقابل احساس کند در تنگنای وقت هستید.
- (۳) قدرت: هیچ وقت قدرت را به طرف مقابل واگذار نکنید.

فرایند مذاکره

- (۱) تدارک و برنامه ریزی
- (۲) تنظیم تاکتیک مذاکره
- (۳) توضیح و توجیه
- (۴) بحث و ارائه راه حل
- (۵) تنظیم توافق نامه



روابط عمومی و آموزش همگانی
شرکت آب و فاضلاب روستایی
استان کرمانشاه

در نوشتار زیر خلاصه ای از مهم ترین آداب مذاکره برای مدیران گردآوری شده است. رعایت این موارد در هر مذاکره ای ضروری بوده و موفقیت مذاکره کننده را بدنبال خواهد داشت.

*** تعیین وقت مذاکره:** هیچ وقت بدون اطلاع و آمادگی قبلی با کسی مذاکره نکنید و هیچ کسی را نیز در چنین موقعیتی قرار ندهید.

*** تعیین افراد مذاکره کننده:** قبل از مذاکره بدانید که با چه کسانی و با چه سمتی مذاکره دارید تا شما نیز بتوانید پیش بینی های لازم، برای همراهی همکاران لازم برای مذاکره را داشته باشید.

*** تاییدیه زمان ملاقات:** حداقل ۲۴ ساعت قبل از شروع مذاکره، مجدداً برای برگزاری مذاکره تاییدیه بگیرید.

*** زمان حضور در قرار ملاقات:** بهتر آن است که حدود ۱۰ دقیقه قبل از شروع مذاکره، در محل مذاکره حضور پیدا کنیم. اگر خیلی زود به محل قرار رسیدیم، بهتر آن است که در محلی که دیده نشویم، وقت گذرانی کنیم.

*** همراه داشتن مستندات ضروری:** یک مذاکره کننده حرفه ای مستندات ضروری را همیشه همراه خود دارد تا در صورت لزوم آن رابه طرف مقابل ارائه نماید.

*** رعایت تناسب در پوشش:** نوع پوشش باید رسمی باشد.

*** مکان نشستن در اتاق:** محل نشستن در اتاق باید رو به روی طرف مقابل، با رعایت فاصله رسمی باشد. یک مذاکره کننده حرفه ای نه بالاتر قرار می گیرد نه پایین تر و از نشستن در جایی که موقعیت وی را پایین می آورد خودداری می کند.

*** نحوه دست دادن:** دست دادن صحیح یکی از مهم ترین روش های ایجاد ارتباط اولیه با طرف مقابل است. دست دادن نباید نه شل باشد که حاکی از بی علاقه ای و بی ارادگی است و نباید آنقدر محکم و سفت باشد که ایجاد درد کند.

*** دادن کارت ویزیت:** از مواردی که قبل از مذاکرات باید به آن توجه شود داشتن کارت ویزیت است. امروزه طفره رفتن از ارائه کارت ویزیت به دلایلی همچون آماده نبودن کارت، تمام شدن کارت، فراموشی و غیره از دلایل سوخته به شمار می آید و شایسته نیست فرد مذاکره کننده کارت ویزیت نداشته باشد.

*** قوانین استفاده از تلفن همراه:** کسی که در حال حاضر با او هستید مقدم است؛ بنابراین هنگام برقراری ارتباط با تلفن همراه به شخص پشت خط اعلام کنید بعداً با وی تماس می گیرید و بلافاصله تلفن را قطع کنید.

*** امکان استفاده از تسهیلات ارتباطی در محل مذاکره:** در هنگامی که مذاکره در محل شما انجام می شود باید امکان برقراری ارتباط میهمانان با شرکت خودشان شامل تلفن، فکس، پست الکترونیکی و غیره وجود داشته باشد.

*** ضبط مذاکرات:** ضبط مذاکرات اصلاً معمول نیست، بنابراین از گذاشتن وسائلی که شائبه ضبط کردن سخنان را دارند شامل موبایل، کیف و غیره روی میز خودداری کنید.

*** نصب ساعت:** در سالن مذاکره حتماً باید ساعت وجود داشته باشد تا بتوان گذران وقت را کنترل کرد.

*** استفاده از دستور جلسه:** در مذاکرات حتماً سعی کنید دستور جلسه داشته باشید و قبل از شروع مذاکره، آن را برای طرف مقابل نیز مطرح کنید تا در مورد موضوع جلسه توافق به عمل آمده باشد.

داشتن دستور جلسه چند فایده دارد که می توان به آنها اشاره کرد:

الف: احتمال بروز موارد غافلگیر کننده را در جریان مذاکره کاهش می دهد.

ب: اطلاعات مربوط به فهرست خواسته های طرف مقابل را در اختیارتان می گذارد.

ج: از پراکنده شدن مطالب و از هر دری سخن گفتن جلوگیری می شود.

د: امکان رسیدن به نتیجه و استفاده بهینه از وقت را افزایش می دهد.

تنظیم کردن صورت جلسه پس از مذاکرات فواید زیادی دارد، شامل:

- در جلسات آینده مانع از بحث روی مواردی می شود که قبلاً توافق شده اند.

- تعهد طرفین را به اجرای بندهای توافق شده بیشتر می کند. اصولاً کسانی که حاضر هستند پای بر گه ای را امضا کنند، به طور طبیعی احساس مسوولیت بیشتری را در خود حس خواهند کرد.

- چون امکان دارد در حین مذاکره روی مباحث مختلفی بحث شود با تنظیم صورت جلسه روی نکات کلیدی مذاکره توافق همگانی انجام می گیرد.