

«اون آخر کلاس... با شما هستم... لطفاً ساکت باشید تا بتونم درس بدم...» معمولاً معلم‌ها از این جملات استفاده می‌کنند تا جلوی مذاکرات نیمکت آخری‌های کلاس را بگیرند. البته این تنها گونه مذاکره در کلاس نیست. در موقعیت‌های دیگری از محیط‌های کلاسی هم مذاکره صورت می‌گیرد. زمانی که شما سر جلسه امتحان جواب سؤال سوم را با جواب سؤال پنجم دوست خود مبادله می‌کنید، در واقع در مذاکره‌ای شرکت کرده‌اید که معلم از آن آگاه نیست. البته گاهی هم مذاکره شما در امتحان با شکست مواجه می‌شود. علت چنین اشتباهاتی این است که شما با فنون مذاکره آشنا نیستید! این مطالب شوخی بود. زیرا مذاکره تعریف خاصی دارد.

به هر صحبتی مذاکره نمی‌گویند. در مذاکره حداقل دو نفر حضور دارند که بر اساس انتخاب خود بر سر مبادله موضوعی گفت‌وگو می‌کنند. مذاکره کردن در بیشتر بخش‌های زندگی ما به چشم می‌خورد، در کسب و کار و تجارت، مذاکره کردن شبیه بقیه قسمت‌های زندگی است. مثلاً زمانی که شما به‌عنوان خریدار می‌خواهید مواد اولیه کارگاه تولیدی خود را بخرید، زمانی که به‌عنوان همکار می‌خواهید با شریک خود برای تعیین میزان سرمایه‌گذاری اولیه بحث کنید، یا زمانی که به‌عنوان فروشنده می‌خواهید بر سر قیمت محصول با مشتری تعامل کنید، نمونه‌هایی از مذاکره را پیش رو خواهید داشت.



گزینه‌های روی میز

خط قرمز شما چیست؟

شما به‌عنوان مذاکره‌کننده لازم است در هر مذاکره‌ای خط قرمزهای خود را مشخص کنید. برای مثال، در صورتی که بخواهید محصولی را به فروش برسانید، لازم است حداقل قیمت مورد پذیرش خود را در ذهنتان مشخص کنید تا در مواجهه با مشتری و چانه‌زنی بر سر قیمت، قیمت را پایین‌تر از قیمت مطلوب اعلام نکنید. در مثال دیگر موقع خرید کردن هم باید انتظارات حداقلی خود را از محصول موردنظر مشخص کنید تا از وقوع انتخاب اشتباه پیشگیری کنید.

به صورت کلی، مذاکرات به دو دسته توزیعی و تلفیقی تقسیم می‌شوند. در مذاکره توزیعی، سود بین افراد مذاکره‌کننده تقسیم می‌شود. برای مثال، زمانی که شما با دوستان خود بر سر تقسیم کیک و برداشتن سهم بیشتر از کیک بحث می‌کنید، به نوعی در مذاکره توزیعی قرار دارید. در مقابل، گاهی نیز نتیجه مذاکره به نفع همه طرف‌های مذاکره است. برای مثال، زمانی که با همکار خود مذاکره می‌کنید تا در ازای کار بیشتر، پول بیشتری نیز به او پرداخت کنید، در واقع مذاکره تلفیقی انجام داده‌اید. زیرا هم همکار شما به پول بیشتری می‌رسد و هم شما مدت‌زمان بیشتری از کار او بهره‌مند خواهید شد.

اما فارغ از اینکه شما وارد چه نوعی از مذاکره می‌شوید، لازم است برای آن برنامه‌ریزی داشته باشید. ممکن است شما برای گفت‌وگوهای روزانه خود برنامه‌ریزی نداشته باشید. اما موضوع مذاکره متفاوت از گفت‌وگوست. همان‌طور که قبل از بازی فوتبال بدن خود را گرم می‌کنید، برای مذاکره هم لازم است ذهن خود را گرم کنید؛ یعنی در مورد مذاکره فکر کنید، و شرایط و حالات متفاوت را پیش‌بینی کنید و برای هر یک راهبرد داشته باشید. در ادامه به نکاتی در این زمینه اشاره خواهد شد که می‌تواند مفید باشد.

از همراهی بقیه استفاده کنید

بعضی از افراد که در بنگاه املاک کار می‌کنند در مذاکره بسیار حرفه‌ای هستند. بعضی از افراد سعی می‌کنند با یک یا چند نفر همراه وارد مذاکره شوند؛ در واقع این روشی است که به آن‌ها کمک می‌کند فشار روانی فضای مذاکره را کنترل کنند. این روش برای افرادی که کسب‌وکار دارند نیز مناسب است. برای مثال، در صورتی که بخواهید برای کار خود مواد اولیه تهیه کنید، بهتر است از همراهی فردی دیگر نیز استفاده کنید تا از لحاظ ذهنی تحت تأثیر فضای مذاکره قرار نگیرید.

تک‌گزینه‌ای نباشید

یکی از نکات قابل توجه در مذاکره، انعطاف‌پذیری است. در صورتی که پس از در نظر داشتن خط قرمز، انعطاف لازم را نشان ندهید، مذاکره به راحتی شکست خواهد خورد. یکی از موارد انعطاف نشان دادن در مذاکره، فراهم کردن گزینه‌های متعدد برای فرد مقابل است. برای مثال، زمانی که با مشتری خود در مورد ارسال محصول مذاکره می‌کنید، لازم است گزینه‌های متنوع ارسال (ارسال با پست، باربری، راه آهن و ...) را برای مشتری خود در نظر بگیرید تا بتوانید انعطاف لازم را برای مشتری‌های متنوع داشته باشید. برای مثال، در صورتی که محصولات خود را فقط با پست بفرستید و از طرف دیگر، مشتری شما برای دریافت آن عجله داشته باشد، به احتمال زیاد او را از دست خواهید داد.

صبر کنید

گاهی مواقع جذابیت ظاهری پیشنهاد طرف مقابل باعث می‌شود خیلی سریع پیشنهاد را قبول کنید. به همین دلیل، یکی از نکات بسیار مهم در مذاکره‌ها کسب‌وکار این است که پیشنهاد طرف مقابل را، حتی در صورت مفید بودن آن، به صورت درجا قبول نکنید. شما می‌توانید با مشورت دیگران یا فکر کردن به ابعاد گوناگون این پیشنهاد جنبه‌های تاریک آن را نیز برای خود روشن کنید تا در صورت نامناسب بودن، آن را رد کنید.