

باید ها و نبایدهای فنون مذاکره



توانایی مذاکره امری کلیدی در زندگی هر فرد محسوب می‌شود. ما برای شغل، حقوق، ارتقای شغلی و حتی هنگام خرید و فروش با دیگران مذاکره می‌کنیم. اگر شما در کارهایی مثل مشاوره‌ی املاک یا مبادله‌ی خودرو فعال باشید، باید فنون مذاکره را هر لحظه به کار ببندید.

این مقاله بر اساس مشاهدات و تحقیقات آدام گرنت (نویسنده و استاد دانشگاه پنسیلوانیا) و همکارش آدام گالینسکی (روانشناس اجتماعی و استاد دانشگاه نورث‌وسترن) نگاشته شده، که در آن به ۶ روش از فنون مذاکره اشاره شده است؛ با استفاده از این فنون می‌توانید دستاورد و خروجی بهتری از یک مذاکره داشته باشید.

اطلاعات را با یکدیگر به اشتراک بگذارید



ما معمولاً در مذاکرات موضوعی محتاطانه نشان می‌دهیم و خواسته‌های خود را چندان بیان نمی‌کنیم. در حالی که گمان می‌کنیم روشی هوشمندانه برای مذاکره را انتخاب کرده‌ایم، ولی این امر می‌تواند بر روی دستاورد ما و ایجاد اعتماد دوطرفه تأثیری منفی داشته باشد. بر اساس گفته‌ی گرنت مردم نسبت به افرادی که با آنها تطابق دارند، گرایش بیشتری دارند و عمل متقابل ما، بر روی رفتارشان تأثیرگذار است. اگر می‌خواهیم دیگران به ما اعتماد کنند، خودمان باید گام‌های اول را در این مسیر برداریم.

مطالعات نشان داده‌اند به اشتراک گذاشتن برخی اطلاعات در حین مذاکره (حتی اگر ربطی هم به آن موضوع نداشته باشد) باعث افزایش دستاورد ما خواهد شد. نیازی نیست تمام امیال خود را از همان ابتدا بیان کنید. ولی صحبت راجع به برخی از عادات، دغدغه‌های شخصی و آرزوها می‌تواند تأثیر مثبتی در به دست آوردن توافق داشته باشد.

۲. اولویت‌ها را مشخص کنید



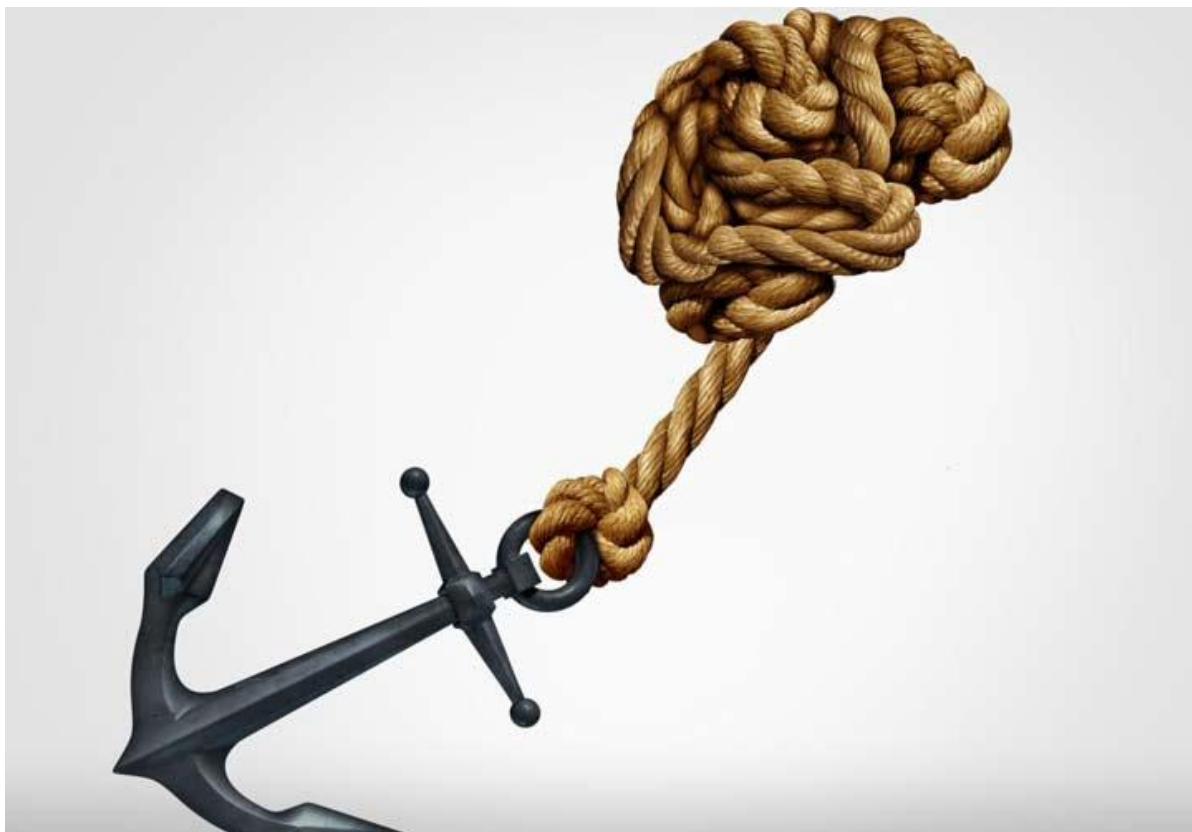
یکی از فنون مذاکره این است که اولویت‌ها را مشخص کنید. معمولاً در هنگام مذاکره، ما اهداف اساسی خود را می‌شناسیم و آنها را دنبال می‌کنیم. به عنوان مثال اگر بخواهیم کالا یا خدماتی را به مشتری ارائه کنیم، احتمالاً قیمت مهم‌ترین اولویت ماست. اگر نتوانیم بر سر قیمت توافق کنیم، دیگر مذاکره را ادامه نخواهیم داد. گرنت روشی به نام رتبه‌بندی اولویت‌ها را پیشنهاد می‌کند. در این روش دو طرف تمام اولویت‌ها را به ترتیب اهمیت روی میز می‌گذارند و با سبک سنگین کردن آنها به دنبال راهی برای ایجاد توافق نهایی می‌گردند. با این روش اگر مشتری شما نتوانست قیمت را بپردازد، شاید بتوانید از طریق معاوضه یا مطرح کردن شرایطی دیگر به توافق نهایی برسید.

۳. نسبت به قیمت هدف، بهترین و بدترین قیمت آگاه باشید

گالینسکی معتقد است بهترین و بدترین قیمت‌ها را به عنوان قیمت ذخیره‌ی خود در نظر داشته باشید. قیمت هدف، قیمت ایده‌آل شماست و بهترین و بدترین قیمت‌ها آنهایی هستند که در نهایت راضی به قبول کردن آنها می‌شوید. قبل از اقدام برای فروش چیزی، حتماً در مورد آن اطلاعات کامل داشته باشید. دامنه‌ی محدودیت‌های خود را به طور دقیق بدانید تا بتوانید در موردشان اظهار نظر کنید و در لحظه بهترین تصمیم را بگیرید. این کار علاوه بر افزایش اعتماد به نفس و قدرت، باعث می‌شود هنگام مذاکره پیشنهادی غیرمنطقی بیان نکنید. اگر در هنگام مذاکره طرف مقابل کار را شروع کند، این باعث قرار گرفتن شما در موضع ضعف خواهد شد.

۴. اولین پیشنهاد را شما بدهید

این توصیه، عقل سلیم را به چالش می‌کشد. معمولاً در مذاکرات «اطلاعات» به اندازه‌ی قدرت باارزش است. ما گمان می‌کنیم قبل از این‌که دست خود را رو کنیم، بهتر است از طرف مقابل اطلاعات به دست آوریم. گرنت و گالینسکی در تحقیقات خود به این نتیجه رسیده‌اند شرایط نهایی معمولاً به شرایط کسی که اولین پیشنهاد را داده، نزدیک‌تر است. ریشه‌ی آن در روانشناسی و اثری به نام «[اثر لنگر انداختن](#)» نهفته است. بر این اساس وقتی اولین پیشنهاد ارائه شد، دو طرف مذاکره‌ی خود را بر مبنای آن پیش می‌برند. در واقع پیشنهاد اول است که مراحل بعدی مذاکره را مشخص می‌کند.



معمولاً در مذاکرات ما تمایلی به ارائه پیشنهاد اول نداریم. زیرا گمان می‌کنیم قیمت ما خیلی بی‌ربط است. در نتیجه دست طرف مقابل را برای قیمت باز می‌گذاریم. البته گالینسکی می‌گوید همیشه کسی که اولین پیشنهاد را می‌دهد، موفق نیست. دلیلش آن است که بیشتر اوقات فردی که اولین پیشنهاد را می‌دهد برای به کرسی نشاندن پیشنهادش پافشاری کافی را ندارد.

هنگام خرید وقتی قیمت بالاتری پیشنهاد شود، ذهن خریدار ناخودآگاه به سمت جنبه‌های مثبت آن کالا می‌رود و بر عکس. در این زمینه اطلاعات محکمی وجود دارد که اثباتی بر اثر لنگر انداختن است. مثلاً هنگام خرید خانه وقتی مشاور املاک قیمت بالایی را عنوان می‌کند، شما به آن دسته از ویژگی‌های مثبت خانه توجه می‌کنید که مدنظرتان بود. اگر هم قیمت پایین‌تر بود، نکات منفی مانند مکان نامناسب خانه یا هزینه‌ی تعمیرات نظرتان را جلب خواهد کرد.

گالینسکی معتقد است بهترین پیشنهاد برای قیمت اول باید کمی بیشتر از قیمت ذخیره‌ی طرف مقابل باشد. البته نه آن‌قدر بیشتر که باعث شوکه شدن خریدار شود.

۵. در برابر پیشنهاد طرف مقابل، از پیشنهاد قبلی خود خیلی عقب‌نشینی نکنید

یکی از فنون مذاکره این است که خیلی کوتاه نیایید. اگر شما نمی‌توانید اولین پیشنهاد را بدهید، پس باید از خودتان در برابر اثر لنگر انداختن محافظت کنید. اشتباه بیشتر افراد این است که به سرعت از پیشنهادشان عقب‌نشینی می‌کنند. اگر شما پیشنهاد اول را داده‌اید، پیشنهادات بعدی‌تان نیز باید بر اساس همان پیشنهادی باشد که دفعه‌ی اول مطرح کرده‌اید.

اگر شما فردی هستید که می‌خواهید از اثر لنگر انداختن فرار کنید، طرف مقابل را متوجه کنید که پیشنهادش پرت است. تلاش کنید تا نظر خودتان را به کرسی بنشانید. می‌توانید کاری کنید توجه طرف به دیدگاه شما جلب شود تا جهت تازه‌ای به مکالمه بدهید. مثلاً بگویید: حتماً با این پیشنهاد می‌خواستید من را امتحان کنید. من به این پیشنهاد فکر هم نمی‌کردم.

۶. پیشنهادات متقابل باید هر دو طرف را راضی نگه دارد



هر خریداری می‌خواهد احساس کند که معامله‌ی منصفانه‌ای انجام داده و فروشنده نیز می‌خواهد احساس کند که معامله را به خوبی هدایت کرده است. اگر در مذاکره گاهی عقب‌نشینی کنید و گاهی پیش بروید، دو طرف راضی‌تر خواهند بود.

گالینسکی توصیه می‌کند حتی اگر اولین پیشنهاد طرف مقابل نیازهای شما را تأمین می‌کند، باز هم آن را نپذیرید. از طرف مقابل درخواست مطالبات بیشتری کنید تا مطمئن شوید معامله‌ی خوبی انجام داده‌اید. در این صورت علاوه بر افزایش رضایت خود، رضایت طرف مقابل را نیز افزایش می‌دهید. با افزایش رضایت متقابل، دو طرف بیشتر برای توافق تلاش می‌کنند و به نتیجه‌ی نهایی متعهدتر خواهند بود؛ یعنی همان دستاوردی که از اول هم هدف ایده‌آل مذاکره محسوب می‌شد.

