

آداب و روشهای گفتگو و مذاکره موثر

کارگاهی کاربردی برای دیپلماتها، خبرنگاران و روزنامه نگاران ؛ تجار و بازرگانان ؛ نمایندگان و وکلا و کنشگران
اجتماعی و شهروندان فعال

مدرس : دکتر امیر دبیری مهر

استادیار علوم سیاسی و روابط بین المللی و پژوهشگر ارشد رسانه و ارتباطات
www.dabirimehr.com

سرفصل های اصلی بحث و کارگاه

- ▶ اهمیت و کاربرد و فایده آشنایی و تسلط بر اداب و روش های گفتگو و مذاکره
 - ▶ چیستی و انواع گفتگو و مذاکره
 - ▶ فرایند و منابع قدرت در گفتگو و مذاکره
 - ▶ عوامل سازنده و مخرب در گفتگو و مذاکره
 - ▶ ملاحظات و استراتژی های بنیادین در گفتگو و مذاکره
 - ▶ مذاکرات مهم و سرنوشت ساز مذاکره کنندگان موفق

اهمیت ؛ کاربرد و فایده‌شنایی و تسلط بر اداب و روش‌های گفتگو و مذاکره

▶ جامعه مخاطبی که نیاز به اداب گفتگو دارد: دیپلماتها، فعالان سیاسی، خبرنگاران و روزنامه نگاران؛ تجار و بازرگانان؛ نمایندگان شوراها و مجلس، وکلا و کنشگران اجتماعی و شهروندان فعال

▶ کاربردهای استراتژیک گفتگو و مذاکره عبارتند از:

▶ تفاهم و مصالحه برای پرهیز از تخاصم و منازعه در سطح محلی و قومی و ملی و بین‌المللی

▶ توافق و قرارداد برای همکاری و کسب سود در سطح تجاری و بازرگانی و اقتصادی

▶ هم‌زبانی و همدلی برای تعلیم و تربیت و تبلیغ در آموزش و پرورش و کنش رسانه‌ای

▶ تقریب و آشنایی برای پیوندها و ارتباطات در سطح فرهنگی و اجتماعی

اهمیت ؛ کاربرد و فایده‌شنایی و تسلط بر اداب و روش‌های گفتگو و مذاکره

► کاربردهای عملی گفتگو و مذاکره :

* خانواده : فقدان گفتگو محیط کار : پیش‌گیری از نارضایتی شغلی جامعه : موفقیت معاملات سودآوری :

گردشگری : بهره‌وری فرهنگی منازعات : کاهش و حذف استخدام و فرصت‌های شغلی بازاریابی و تجارت : کسب و کار

آشنایی و ارتباطات : توسعه روابط در سیاست : لابی‌گری موفق در جذب منافع و دفع ضررها : کامیابی در مناسبات بین‌المللی و سیاست خارجی : صلح و امنیت و رفاه

چیستی و انواع گفتگو و مذاکره

▶ رهیافت فلسفی و هستی شناسانه :وجه تمایز انسان از دیگر موجودات ، زبان به مثابه تجلی عقل (فرگه)،ذهن جمعی (دکارت)

دیالوگ(سقراط)، هنر کشف حقیقت(افلاطون)، دیالوگ با خود(اگوستین)، کشف معنای زندگی (کنفوسیوس)، تجلی حکمت ،موعظه و جدال احسن (قران)

هرمنوتیک دیلتای و گادامر پدیدارشناسی : هوسرل کنش ارتباطی هابرماس،فلسفه تحلیل رورتی و فلسفه زبان ویتگنشتاین

▶ انواع گفتگو: با خود ، خدا ، طبیعت و دیگران

▶ رهیافت جامعه شناسی : بلومر . هربرت مید و گارفینگل برای فهم و معماری ساختارهای اجتماعی فراتر از فرد، کنش متقابل نمادین و اتنومتدولوژی

▶ رهیافت انسان شناسی و مردم شناختی : لوی اشتراوس برای فهم چگونگی تحولات انسان تا به امروز بویژه از طریق زبان

▶ رهیافت روان شناسی : فروید و یونگ

▶ رهیافت فلسفه علم : پوپر، لاکاتوش و کارنپ

انواع گفتگو و مذاکره

- ▶ سه رهیافت : حمایتی یا برد- باخت، مسنجم یا برد- برد ، هیجانی یا باخت - باخت (نظریه بازیها)
- ▶ مذاکرات کوتاه مدت و گذرا (گارسون و کسبه)، میان مدت (همکر و همسایه) و بلندمدت مانا(خانوادگی و سیاسی و بین المللی)
- ▶ گفتگوی صمیمی و عاطفی و انسانی: برای تفاهم و تلذذ در روابط بین انسانی و خانوادگی و اجتماعی
- ▶ گفتگوی رسمی : برای تفاهم اداری و قانونی و اجتماعی
- ▶ گفتگوی سیاسی : برای توافق
- ▶ گفتگوی تجاری و معاملاتی برای کسب سود
- ▶ گفتگوی رسانه ای و مطبوعاتی برای اطلاع رسانی و آگاهی بخشی: متعارف ، چالشی و نرم
- ▶ گفتگوی دیپلماتیک در سطح بین المللی
- ▶ گفتگوی علمی و شناختی برای کشف حقیقت

فرایند و منابع مذاکره

- منابع قدرت
 - دانش عمومی و تخصصی
 - توان مالی
 - روابط و ارتباطات گسترده
 - سخنوری
 - پیشینه و سابقه
 - ابراز توانایی در رفع نیاز طرف مذاکره
 - تمایز کالا و خدمت
 - نشان دادن دایره اختیارات
 - قاطعیت و نشان دادن توان ترک مذاکره
 - دانش و مهارت خاص
- قبل از مذاکره : برنامه ریزی زمان و مکان و مدت و طرفین مذاکره ، امکانات ، اهداف ، جمع آوری اطلاعات از طرف مذاکره ، آماده سازی و دسته بندی محورها و پیشنهادهای و الترناتیوها
- حین مذاکره : فضاسازی مناسب و تاثیر گذار برای تامین خواسته ها توام با حصول توافق و تامین رضایت نسبی طرف مذاکره ، استماع و درک خواسته ها و نیازهای طرف مذاکره ،
- انتخاب ، اصلاح و ساختن مدل توافق
- بازنگری و جمع بندی توافق و مکتوب سازی و انتقاد
- بازخوردگیری از نتیجه مذاکره

عوامل سازنده و مخرب در گفتگو و مذاکره

عوامل مخرب

- ▶ تعجیل، غرور و خود بزرگ بینی ،
- ▶ بی توجهی به اهمیت مذاکره ،
- ▶ رعایت نکردن نزاکت، حاشیه روی و طرح مطالب نامربوط،
- ▶ پرحرفی و خاطره گویی،

عوامل سازنده

- ▶ ظاهر؛ صدا؛ لحن
- ▶ محل مذاکره؛ همراهان؛
- ▶ دانش؛ اخلاق ادب
- ▶ تواضع؛ زبان بدن و چهره، بوی خوب ، رنگ خوب
- ▶ صبر و خویشتنداری **patience**
- ▶ خوب شنیدن یا شنیدن فعال **active listening**
- ▶ هوش عاطفی **emotional intelligence**
- ▶ انعطاف پذیری **adaptability**
- ▶ اقناع کنندگی **persuasion**

ملاحظات و استراتژی های بنیادین در گفتگو و مذاکره

- ▶ آغاز گر گفتگو باشیم یا نباشیم
- ▶ پیشنهاد را شما بدهید
- ▶ سعی کنید میزبان باشید
- ▶ طرح سقف انتظارات بعنوان دستور کار و طرح نکردن کف انتظارات بعنوان خط قرمز
- ▶ متعصب و متصلب نباشید و روی طیفی از پیشنهادهای و خواسته ها متمرکز شوید
- ▶ همه گزینه ها و اهداف را با هم به پیش ببرید در عرض هم نه جدا جدا و در طول هم
- ▶ همیشه رسیدن به نتیجه هدف نیست بلکه رسیدن به نتیجه مناسب تا مطلوب مهم است اما دگی و جسارت قطع مذاکرت را بطور کلی یا موقت داشته باشید
- ▶ مذاکرات غیر رسمی در زندگی فراگیری و کاربرد بیشتری دارد اما دایره شمول مذاکرات رسمی بیشتر است
- ▶ در طرحخواسته ها، منافع و مطالبات خود شرم و تعارف نداشته باشید و با صراحت و شفافیت انها را مطرح کنید و آماده پاسخ های منفی باشید
- ▶ نیرنگ و دروغ و فریب در مذاکره جایگاهی ندارد

مذاکرات مهم و سرنوشت ساز و مذاکره کنندگان موفق

مذاکرات مهم

▶ خواستگاری

▶ شغل یابی

▶ خرید خانه و خودرو

▶ 598 ایران و عراق در ۱۹۸۸

▶ برجام یا برنامه جامع مشترک اقدام بین ایران و ۶ قدرت جهانی ۲۰۱۵

▶ * ورسای در پاریس بعد از جنگ جهانی اول و فروپاشی امپراتوری های آلمان، روسیه و عثمانی و مجارستان

▶ یالتا یا کریمه در سال ۱۹۴۵ بعد از جنگ جهانی دوم (روزولت چرچیل و استالین)

▶ مذاکرات دیوار در ۱۸۹۶ و ایجاد خط مرزی بین افغانستان و پاکستان

مذاکره کنندگان موفق

▶ محمد جواد ظریف

▶ هنری کیسینجر

▶ کریس ووس

▶ نلسون ماندلا

▶ بریان تریسی

▶ کریستین مورلت

▶ تئودور روزولت

▶ هرب کوهن

منابع و کتابهای مرجع در مذاکره

- ▶ اصول مذاکره، راجر فیشر و ویلیام یوری، سازمان مدیریت صنعتی، 1398
- ▶ فنون مذاکره : اصول کاربردها و ترفندها ، محمد رضا شعبانعلی، نص، 1399
- ▶ شایستگی های یک مذاکره کننده موفق ، مسعود حیدری، سازمان مدیریت صنعتی ؛ 1399
- ▶ هرگز سازش نکنید: طوری مذاکره کنید که انگار زندگی تان به ان بستگی دارد؛ کریس واس ؛ نوین توسعه
- ▶ مبانی مذاکره؛ لوییکی و ساندرز، نسل نو اندیش
- ▶ گفتگوهای سرنوشت ساز: کری پترسون، نشر اسیم
- ▶ تاثیر؛ رابرت چالدینی ، نشر هورمزد
- ▶ مذاکره برای سود، ریچارد شل ، موسسه مطالعات و پژوهش های تجارت جهانی
- ▶ روانشناسی توافق ؛ راجر فیشر؛ اسرار دانش