

به نام خدا

عنوان:

راه های کسب پیروزی در مذاکره

تالیف:

دکتر حسین نادری



آیا تا به حال کسانی را دیده اید که همه در صحبت کردن با آنها کیش و مات می شوند؟ گویی که قدرت سحرآمیزی در کلامشان نهفته است و وقتی لب به سخن گفتن می گشایند مخاطب خود را جادو می کنند و همیشه نتیجه ای که انتظارش را دارند بدست می آورند.

چقدر خوب می شد که ما هم این قدرت را داشتیم. در این صورت هر وقت در خانه از پدر و مادرمان خواسته ای داشتیم آنها به خواسته ما عمل می کردند، یا وقتی در محل کار به اتاق رئیس می رفتیم تا درخواستی مثل مرخصی، اضافه حقوق و ... را مطرح کنیم همیشه با یک پاسخ مثبت روبرو می شدیم و یا اگر به عنوان یک مسئول فروش پیشنهاد خریدی به مشتریان می دادیم هرگز آن را رد نمی کرد.

اجازه دهید یک خبر خوش به شما بدهم. در این مقاله راهکارهای علمی و عملی زیادی را برای شما گردآوری کرده ایم تا با یادگیری آنها شما هم به کسانی تبدیل شوید که کلام نافذی دارند و در اکثر مذاکرات پیروز هستند.

برای این کار چندین مرحله وجود دارد :

۱- شناخت تیپ شخصیتی و نوع نگرش طرف مقابل

۲- آشنایی با تاثیرات زبان بدن و ظاهرمان بر روی مخاطب

۳- نکات گفتاری

۱- شناخت شخصیت و نگرش طرف مقابل

خیلی مهم است که بدانید قصد صحبت کردن با چه شخصیتی را دارید. یک آدم جدی اصلاً از شوخی کردن و لحن خودمانی خوشش نمی آید و همینطور یک آدم شوخ طبع در طول یک مذاکره خشک و جدی احساس خستگی و دلزدگی خواهد کرد. پس در ابتدا باید بدانید که تیپ شخصیتی طرف مقابل چگونه است و چه نگرشی نسبت به شما و حرف هایتان دارد.

برای پی بردن به پاسخ این سوال چندین راه وجود دارد :

۱- طرز دست دادن

۲- تفسیر حالات بدن

۳- نوع نظام ذهنی مخاطب

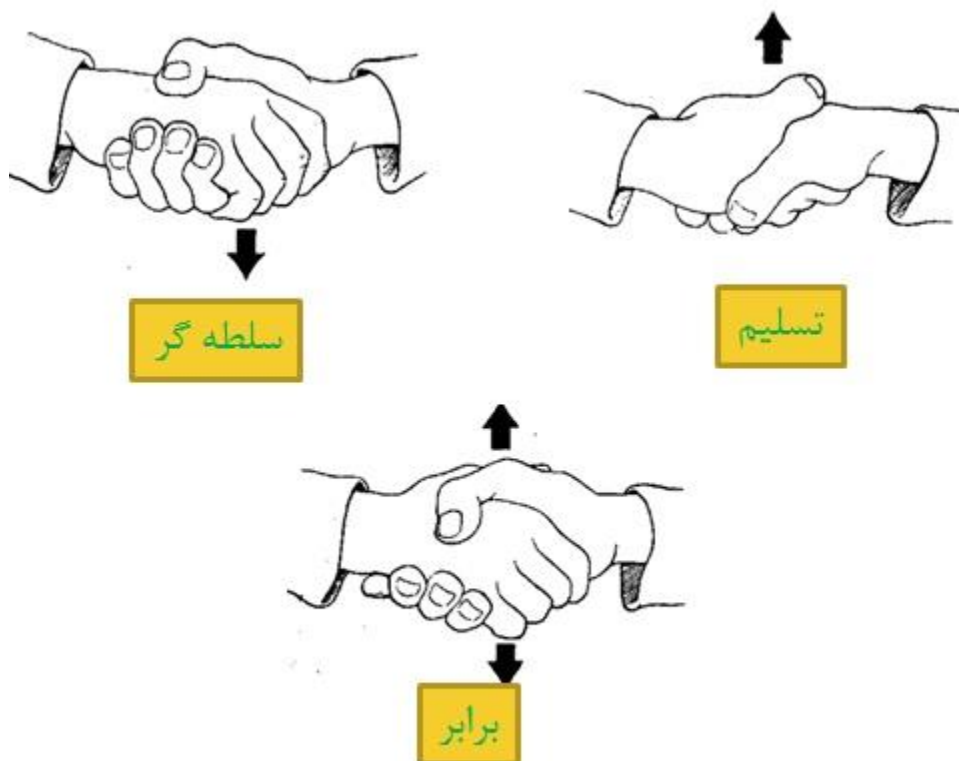
۱- طرز دست دادن

دست دادن از دیرباز یکی از بهترین راه های شناخت وجوه ناپیدایی از شخصیت طرف مقابل بوده ، خصوصاً در اولین برخورد. فرض کنید برای اولین بار با شخصیتی ملاقات می کنید و طبق رسم همیشگی برای ادای احترام با یکدیگر دست می دهید. با این کار یکی از سه نگرش اساسی از طریق دست دادن انتقال پیدا می کند که عبارتند از :

۱-۱- سلطه گر

۱-۲- تسلیم آمیز

۱-۳- برابر



تصویر (۱): انواع طرز دست دادن

منبع: [۱]

۱-۱- شخصیت سلطه گر

زمانی که دست خود را جلو می آورد که با شما دست بدهد کف دست خود را رو به زمین نگه می دارد مانند پادشاهی که آماده است که دستش را ببوسید! این گونه شخصیت ها دوست دارند که به دیگران مسلط باشند پس بهتر است مراقب باشید. (انسان هایی مغرور و از خود راضی)

۱-۲- شخصیت تسلیم آمیز

کاملاً بر عکس حالت قبل است و کف دست خود را رو به بالا نگه می دارد ، گویی که می خواهد چیزی از شما بگیرد. می توان به این گونه اشخاص مسلط شد زیرا آنها طبق خواسته شما عمل می کنند. (انسان هایی آرام و آماده شنیدن اما نه لزوماً پذیرا)

۱-۳- شخصیت برابر

طوری دست خود را به سمت شما دراز می کند که هیچ یک از دو حالت قبل نیست و دست او کاملاً صاف است و کف دستش رو به اطراف است. این اشخاص سازگاری بالایی با دیگران دارند. (انسان هایی دوست داشتنی) نکته دیگری که در طرز دست دادن نهفته است نوع در دست گرفتن و میزان فشاری است که مخاطبتان به دست شما وارد می کند. اگر مخاطب شما خیلی سرد و گویی که به اجبار دست می دهد شخصیتی ضعیف دارد . ولی اگر طوری دست می دهد که با فشار زیادی به دستتان همراه است و گویی بندهای انگشتانتان در حال خرد شدن هستند با یک شخصیت پرخاشگر و مضطرب روبرو هستید پس بیشتر دقت کنید.^[۱] در این میان اگر فشار کمی با گرفته شدن کل کف دست خود و اندکی مکث و تکان ملایم همراه با متمایل شدن به جلو مشاهده کردید منتظر یک شخصیت خونگرم و اجتماعی باشید.

۲- تفسیر حالات بدن مخاطب

بعد از دست دادن به تفسیر طرز قرار گرفتن (ایستادن یا نشستن) طرف مقابل در طول مذاکره میسریم که می تواند بازگو کننده افکار و نگرش مخاطب باشد.

اگر در طول زمان صحبت کردنتان مخاطب شما دست به سینه است و یا یک دستش در حالت دست به سینه می باشد و با دست دیگر یکی از اجزای صورت خود (چانه ، لب ، گوش ، بینی و ...) را لمس می کند و احتمالاً یک

پای خود را به صورت ضربداری روی پای دیگرش قرار داده (خواه ایستاده یا نشسته) نشانه هایی از بی اعتمادی به حرف های شما را مخابره می کند و در واقع در حال بررسی و آنالیز صحبت های شما می باشد.



تصویر (۲): نشانه ای از بی اعتمادی

پس دقت کنید که در این لحظات زیاد پر حرفی نکنید و سعی کنید خیلی کوتاه و مختصر و مفید مطلب خود را بیان کنید و ترجیحاً با بیان یک سوال ادامه صحبت کردن را به او بسپارید تا از این وضعیت خارج شود و وقتی که از نظر فیزیکی تغییری در حالات ایستادن و یا نشستن خود ایجاد کرد سراغ ادامه موضوع بروید.^{[۱][۵]}

۳- نوع نظام ذهنی مخاطب

مرحله بعدی پی بردن به نظام ذهنی طرف مقابل است که برای پی بردن به این نکته از علم NLP (برنامه ریزی عصبی - کلامی) کمک میگیریم.

طبق آموزه های علم NLP افراد معمولاً گرایش به این دارند که از یک بخش از سیستم عصبی خود (دیداری - شنیداری - لمسی) بیشتر از بقیه بخش ها استفاده کنند . با توجه به این مطلب ، با دقت در رفتار اشخاص و شنیدن سخنانشان می توان فهمید که آنان چه نظام ذهنی را مورد استفاده قرار می دهند.

در ادامه به توضیح سه نوع نظام ذهنی (دیداری - شنیداری - لمسی) می پردازیم:

۳-۱- افراد دیداری

افراد دیداری کسانی هستند که تمایل دارند جهان را به صورت تصاویر ادراک کنند. چون نیروی تصور دیداری در این افراد قوی است لذا برای اینکه خود را با تصورات خود هماهنگ سازند معمولاً با سرعت سخن می گویند. آنان به کلماتی که از دهانشان خارج می شود چندان توجه ندارند بلکه فقط می خواهند افکار خود را بیان نمایند. این

عده بیشتر در زمینه مثال های تصویری سخن می گویند مثلاً اینکه فلان چیز چگونه به نظر میرسد یا فلان طرح یا شکل چگونه به ذهنشان خطور کرده است.^[۲]

۲-۳- افراد شنیداری

افراد شنیداری کلمات خود را با دقت انتخاب می کنند. صدای آنان طنین بیشتری دارد معمولاً آرام، آهنگین و حساب شده سخن می گویند. از آنجا که کلمات برای آنها پرمعنی است لذا در مورد آنچه می گویند دقیق و مواظب هستند و تعبیراتی که بکار می برند معمولاً با اصوات در ارتباط است.^[۲]

۳-۳- افراد لمسی

افراد لمسی معمولاً کندتر و آرام تر از بقیه هستند. در درجه اول به مسائل ملموس واکنش نشان می دهند، صدایشان عمیق است و کلمات با تاخیر از دهانشان خارج می گردد. کلمات و تعبیراتشان با حس لامسه در ارتباط است. مثلاً می گویند " دست به کار سختی زده ام " یا " کار سنگین و فشرده ای است " یا " منتظر نتیجه هستم ولی هنوز چیزی دستم را نگرفته است "^[۲]

هر چند که همه این حالات تا حدودی در همه افراد دیده می شود اما در بیشتر افراد یکی از این سه حالت غالب است. با توجه به نظام های ذهنی گفته شده باید با کمی دقت و توجه به صحبت های طرف مقابل به نظام ذهنی او پی ببرید و سعی کنید که مطالب را از دریچه ای برای او بیان و توصیف که ذهنش دوست دارد و آن توضیحات را بهتر درک می کند و می پذیرد.

حال که نکات مربوط به شناختن شخصیت و نگرش طرف مقابل را بیان کردیم به تاثیرات زبان بدن (حرکات و حالت های بدن) و ظاهرشما بر روی مخاطبتان می پردازیم.

نکته بسیار مهم در جلب رضایت شخصی که قصد صحبت کردن با او را دارید این است که باید با او در رو صحبت کنید و حتی المقدور تلفنی پیشنهاد خود را ارائه ندهید. زیرا زمانی که رو در رو هستید سلاح قدرتمندی به نام زبان بدن در اختیار دارید که در صورت مکالمه تلفنی خود را خلع سلاح کرده اید.

موارد بسیاری در مورد زبان بدن و ظاهر شما وجود دارد که در ادامه به برخی از مهمترین آنها اشاره می کنیم.

اولین مورد پوشش شماست، نوع لباسی که قصد پوشیدن آن را دارید حتماً باید مناسب با شرایط مکانی و زمانی ملاقات و موقعیت اجتماعی طرف مقابل باشد و به عنوان یک اصل کلی از انتخاب لباس های خیلی غیر رسمی و رنگ های جیغ خودداری کنید.

مرحله بعدی نوع دست دادن شماسست که قبلاً به آن اشاره کردیم.

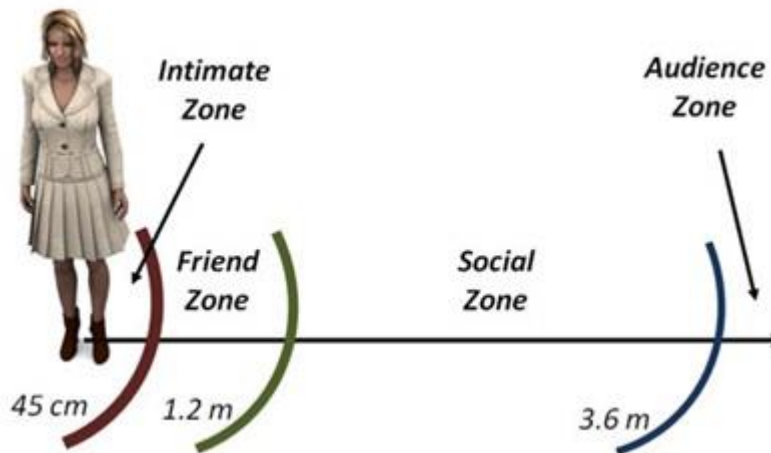
در ادامه داشتن لبخندی ملایم و مشخص در طول مذاکره را فراموش نکنید . البته اگر در طول این زمان مطلبی بیان شد که لبخند هیچ جایگاهی در آن نداشت اصراری به ادامه لبخند نداشته باشید. [۳] [۴]

نکته بعدی شناخت و رعایت فاصله مناسب با مخاطب خود در طول زمان مذاکره است . شعاع حریمی که پیرامون افراد است چند مرزبندی دارد که حفظ آنها می تواند در ایجاد تاثیر دلخواه بسیار کمک کننده باشد .

۱ - حریم " خصوصی " (حریم صمیمی) فاصله ای بین ۱۵ تا ۴۵ سانتی متر می باشد که اشخاصی که از نظر عاطفی بسیار به آدم نزدیک هستند اجازه ورود به این حریم را دارند. [۱] [۵]

۲ - حریم " شخصی " بین ۴۶ تا ۱۲۰ سانتی متر است که در مهمانی ها و محافل اجتماعی و دوستانه حفظ می کنیم . [۱] [۵]

۳ - حریم " اجتماعی " که محدوده ای بین ۱,۲ تا ۳,۶ متر است که در مقابل اشخاص غریبه و افرادی که آشنایی کمتری با آنها داریم چنین فاصله ای را حفظ می کنیم . [۱] [۵]



تصویر (۳): محدوده حریم

سه حریم فوق برای دست یابی به هدف شما مورد نیاز هستند که باید با توجه به میزان آشنایی با طرف مورد مذاکره یکی از این حریم ها را انتخاب و حفظ کنید.

در ادامه یک ارتباط و با رعایت کردن موارد ذکر شده که عبارت بودند از :

انتخاب لباس مناسب ، دست دادن مطلوب ، حفظ لبخند و حریم درست حال نوبت به رعایت ارتباط چشمی صحیح می رسد.

حفظ تماس چشمی مناسب مرحله کلیدی بعدی است که دارای دو بخش : مدت زمان و نوع نگاه می باشد .

تنها زمانی که به شخص دیگری " چشم در چشم " نگاه کنید می توانید یک شالوده واقعی برای ارتباط بنا نمائید. به همین دلیل است که وقتی با بعضی مردم صحبت می کنیم احساس راحتی می کنیم و بعضی دیگر به نظر غیرقابل اعتماد می رسند و بعضی به ما احساس ناراحتی می دهند . این عمدتاً مربوط به مدت زمانی می شود که به ما نگاه می کنند یا در حالت صحبت به چشم های ما خیره می شوند. به عنوان یک اصل کلی حدوداً نیمی از زمان مکالمه را به داشتن ارتباط چشمی اختصاص دهید و از نگاه های خیره و طولانی پرهیز کنید .^[۱]

از نظر انواع نگاه ، بطور کلی سه نوع نگاه وجود دارد که برای ارتباط های چشمی می توان از آنها استفاده کرد :

۱ - نگاه تجاری : هنگامی که مشغول بحث یا مذاکره ای تجاری هستید تصور نمائید که یک مثلث روی پیشانی طرف مقابل است . با نگاه کردن در این ناحیه یک جو جدی ایجاد می کنید و طرف متوجه می شود که منظور شما واقعاً کار و معامله است. چنانچه نگاه شما به زیر سطح چشمان طرف مقابل نیفتد شما قادر به حفظ کنترل ارتباط خواهید بود .^[۱]



تصویر (۴): نگاه تجاری

منبع: [۱]

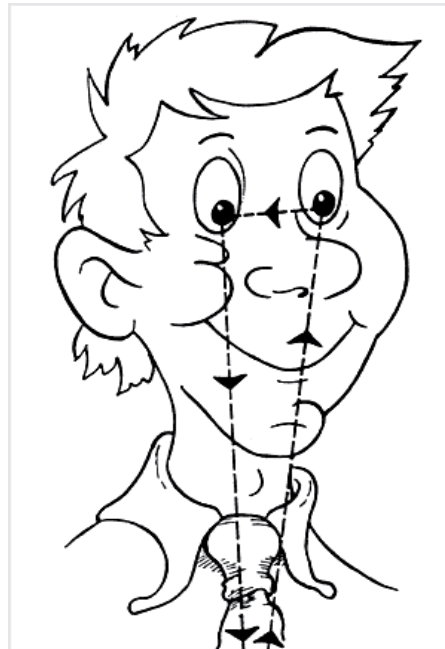
۲ - نگاه اجتماعی : هنگامی که نگاه به زیر سطح چشمان طرف بیفتد، یک جو اجتماعی بوجود می آید که محدوده این نگاه یک ناحیه مثلثی روی صورت طرف مقابل است که بین دهان و چشم ها می باشد.^[۱]



تصویر (۵): نگاه اجتماعی

منبع: [۱]

۳ - نگاه صمیمی : این نگاه به طرف زیر چانه و سایر بخش های بدن شخص است که به هیچ وجه برای مذاکرات اجتماعی مورد بحث ما توصیه نمی شود.^[۱]



تصویر (۶): نگاه صمیمی

منبع: [۱]

نکته بعدی که می تواند کمک کننده باشد انجام حرکات آینه وار است . سعی کنید اگر مقدور است ، طوری که جلب توجه نکند حرکات آینه وار داشته باشید . یعنی طرز کلی نشستن و یا ایستادن خود را طوری تنظیم کنید که گویی شخص مورد نظر در مقابل آینه است و حرکات کلی بدن خود را می بیند . این کار شما یک تاثیر مثبت بر ضمیر ناخودآگاه مخاطب شما می گذارد که در جلب نظرش موثر خواهد بود.



تصویر (۷): حرکات آینه وار

بعنوان مسئله بعدی به بلندی صدا و سرعت صحبت کردن خود دقت کنید . تن صدا و سرعت شما باید نزدیک به تن صدا و سرعت صحبت کردن مخاطبتان باشد ، زیرا این امر در شنیده شدن تمام و کمال حرف های شما تاثیر بسزایی دارد .

در ادامه برای حفظ توجه مخاطب سعی کنید از یک خودکار یا وسیله دیگری استفاده کنید و مثلاً با تکان دادن آن و نوشتن یا علامت زدن روی یک کاغذ یا لیست فروش از پرت شدن حواس او جلوگیری کنید و هر از چند گاهی که در حال صحبت کردن هستید راجع به آنچه گفته اید یک سوال مطرح کنید و با این کار هم طرف مقابل را با خود همراه کنید و هم پی ببرید که به حرف های شما گوش می دهد یا خیر ؟



تصویر (۸): حفظ توجه مخاطب

منبع: [۱]

بعنوان آخرین نکته از نکات زبان بدن ، اگر هر دو پشت میز نشسته اید وقت آن است که کمی خودتان را برای مخاطب تان دوست داشتنی تر جلوه دهید .

برای این کار در زمان هایی که شنونده هستید سعی کنید کمی به سمت جلو خم شوید و در زاویه ۴۵ درجه قرار بگیرید . با این کار شما شنونده مشتاق تری به نظر می رسید و از آنجایی که همه از کسانی که خوب به حرف هایشان گوش می دهند خوششان می آید شما هم دوست داشتنی تر به نظر می رسید .

بعد از ذکر مطالبی در مورد زبان بدن نوبت به دو نکته مهم گفتاری می رسد .

اولین نکته هدیه کردن حس برتری و مهم بودن به طرف مقابل است . بی تردید جدی ترین و سرسخت ترین اشخاص هم از تعریف و تمجید شدن خوششان می آید و با شنیدن جملاتی که برخی از خصوصیات برتر آنها را بیان می کند حس خوشایندی پیدا می کنند . پس حواستان باشد که قبل از اینکه احساس کنید پیروزیتان در حال خدشه دار شدن است این هدیه دوست داشتنی را به طرفتان تقدیم کنید .

دومین نکته این است که هرگز سعی نکنید پیروز به نظر برسید . هیچ کس در این دنیا دوست ندارد که بازنده باشد ، پس حتی اگر تمام شرایط مذاکره و درخواست به نفع شما پیش رفت و کاملاً نتیجه مورد نظر خود را کسب کردید سعی کنید طوری صحبت کنید که گویی این تصمیم از ابتدا از ذهن طرف مقابل خارج شده بوده . بعنوان مثال اگر در طول زمان مذاکره طرف شما جمله ای در تائید نظرتان بیان کرد حتماً در لابه لای سخنانتان جمله او را به سبک زیر به خودش یادآوری کنید:

دقیقاً همانطور که شما فرمودید ...

با رعایت دقیق نکات ذکر شده در این مقاله بی شک احتمال کسب نتیجه مورد نظرتان بسیار بالا خواهد رفت و از آنجایی که تکرار مادر یادگیری است پس بارها و بارها این مقاله را بخوانید و به آن عمل کنید تا کاملاً در ضمیر ناخودآگاه شما ثبت شود و برای همیشه در مذاکرات خود پیروز باشید.

منابع و ماخذ

- ۱- پیز، آلن (۱۳۸۶) زبان بدن : راهنمای تعبیر حرکات بدن ، ترجمه سعیده زنگنه، تهران، نشر جانان
- ۲-رابینز، آنتونی (۱۳۸۵) به سوی کامیابی (۱): نیروی بیکران، ترجمه مهدی مجردزاده کرمانی، تهران، موسسه فرهنگی راه بین
- ۳- ریچاردسون، جری (۱۳۸۶) معجزه ارتباط و ان. ال. پی، ترجمه مهدی قراچه داغی، تهران، نشر آسیم
- ۴-آلدر، هری و بریل هیتر (۱۳۸۵) ان. ال. پی در بیست و یک روز، ترجمه علی شادرو، تهران، انتشارات ققنوس
- ۵- وینرایت، گوردون (۱۳۸۸) زبان بدن، ترجمه رامین کریمی و دیگران، تهران، انتشارات شلاک