

## چرا انسانها با یکدیگر مذاکره می کنند؟

مذاکره مهمترین و رایج ترین وسیله برقراری ارتباط بین انسانهاست. انسان موجودی است اجتماعی. لازمه زندگی اجتماعی داشتن ارتباط و زیستن با دیگران است. علت نیاز به ارتباط و زیستن با دیگران این است که تمام نیازهای انسان، اعم از مادی و معنوی، خارج از وجود وی، برای بقای نسل، ادامه حیات، امنیت، تامین معاش، آسایش زندگی، رفاه اقتصادی، افزایش آگاهی، رفاه اجتماعی، بالا بردن سطح زندگی و برخورداری از دستاوردهای ناشی از کار، تخصص و پیشرفتهای علمی و تکنولوژی دیگران به سیله اشخاص دیگر تامین و برطرف می شود. این نوع زندگی از کوچک ترین واحد زندگی اجتماعی یعنی خانواده شروع می شود و به جامعه ختم می شود. اولین تجربه انسان برای مذاکره در خانواده شروع می شود و برای تامین خواسته های خود که ناشی از نیازهای محدودی می باشد به گفتگو و در حقیقت اغلب اوقات به مذاکره ساده و ابتدائی با اعضای بزرگتر خانواده خود می پردازد و این امر به تدریج ادامه و گسترش می یابد تا اینکه در بالاترین و پیشرفته ترین و در عین حال مشکل ترین وجه آن وارد مذاکرات بین المللی با دیگران می شود. انگیزه، هدف و رسالت هر نوع مذاکره از ابتدائی ترین سطح، یعنی در زندگی خانوادگی، تا بالاترین و پیشرفته ترین حد یعنی مذاکرات بین المللی این است که با دیگران برای تامین نیازهای خود و به سخن دیگر، منافع مشروع خود به توافق برسند و در مراحل پیشرفته تر و مهم تر این توافق ها را در قالب متونی تحت عنوان قرارداد یا موافقت نامه یا پیمان یا موانسیون و امثال آن درج و امضاء کرده و رسمیت بخشند. هر قدر دامنه و گستره زندگی اجتماعی وسیع تر می شود، ارتباطات متنوع تر و پیچیده تر می گردد و به تبع آن مذاکره در باره این ارتباطات متنوع و پیچیده سخت تر و مشکل تر می شود. این جریان رشد ارتباطات ایجاب می کند که توانمندی و مهارت اشخاص در ارتباط با دیگران افزایش یابد. با ورود سازمانها در زندگی انسانها در سطح ملی، ارتباطات و ویژگی پیچیده تری بخود می گیرد. این سازمانها بسیار متنوع هستند. مانند شرکتها، بانکها، موسسات دولتی و امثال آن که همگی یا اغلب آنان به نحوی و در زمانی با زندگی اجتماعی انسانها سروکار دارند. افراد بایستی با آنها یعنی با کارکنان، مسئولان، مدیران و نمایندگان آن مذاکره کنند تا بتوانند آن بخش از نیازها و خواسته ها و منافع خود را که در دامنه فعالیت آنهاست به نحو مشروع تامین کنند. افزایش تنوع، گستردگی و پیچیدگی ارتباطات در زندگی اجتماعی یک حقیقت غیر قابل انکار و قطعی زندگی است که در تمام دنیا رخ داده و می دهد. این فرایند به طور موازی جریان دیگری بوجود آورده و همراه خود کشانده است و آن دانش و فن مذاکره است. یعنی دیگر این مساله مطرح نیست که انسانها باید مذاکره کنند بلکه مساله این است که انسانها بخصوص مذاکره کنندگان در سطوح پیچیده ارتباطات باید بتوانند خوب مذاکره کنند. معنی خوب مذاکره کردن این است که با اصول و فنون مذاکره آشنا و در مراحل حرفه ای به آن معتقد و مسلط باشند. شما چه بخواهید و چه نخواهید به هر حال یک مذاکره کننده هستید. مذاکره یک حقیقت زندگی است. با مقام مافوق خود

برای ترفیع صحبت می کنید، کوشش می کنید با یک شخص نا آشنا روی قیمت خانه وی توافق کنید. و امثال اینها نمونه هایی از مذاکره کردن هستند. در هر روز هر کسی در موردی مذاکره می کند.. شما حتی وقتی که وقوف بر آن ندارید در حقیقت مشغول مذاکره هستید. مذاکره یک ابزار اساسی تا شما آنچه را که از دیگران می خواهید بدست آورید. مذاکره تبادل ارتباط برای رسیدن به توافقی است وقتی که شما و طرف مقابل شما دارای منافع هستند که بین شما مشترک است و در همان حال منافع دارید که با یکدیگر در تضاد است. موارد متعدد و روز افزونی نیاز به مذاکره دارد، برخورد و کشمکش بین افراد یک عامل رشد است. مردم با هم دارای اختلاف منافع هستند و از اهرم مذاکره برای رفع اختلافها و تفاوت نظرات خود بهره می گیرند. چه در کسب و کار، چه در دولت و چه در خانواده از طریق مذاکره است که انسانها به اکثر تصمیمات می رسند. گرچه مذاکره همه روزه انجام می شود ولی مذاکره خوب کار ساده ای نیست. مردم خود را با یک معما روبرو می بینند. آنان دو روش مذاکره را پیشروی خود می بینند: یکی ملایم و دیگری سخت. مذاکره کننده ملایم خواستار آن است که از برخورد های شخصی پرهیز کند لذا به سادگی به امتیاز دادن می پردازد تا راه رسیدن به توافق را هموار سازد. مذاکره کننده سرسخت هر موقعیتی را را به عنوان جدال خواسته های طرفین می بیند که در این درگیری و تقابل، طرفی که مواضع افراطی تری اتخاذ کند و بیشتر ایستادگی کند نتیجه بهتری خواهد گرفت. مذاکره کننده سرسخت می خواهد به هر نحوی شده پیروز شود. سایر راهبرهای همگون مذاکره همگی در طیف دو روش ملایم و سخت قرار دارند. راه سومی هم برای مذاکره وجود دارد. راهی که نه سخت است و نه ملایم بلکه هم سخت است و هم ملایم. این روش روش مذاکره اصولی است. روش مذاکره اصولی این است که بایستی در مورد موضوعات مذاکره بر اساس شایستگی و قدر و اعتبار آنها تصمیم گرفت نه از طریق چک و چانه زدن. روش مذاکره اصولی به شما می گوید هر جا امکان دارد بدنبال منافع متقابل باشید و هر جا که منافع شما و طرفتان در تضاد قرار می گیرد باید مصرا دنبال آن باشید که نتیجه و حاصل مذاکره مبتنی بر نوعی معیار و میزان منصفانه مستقل از اراده و خواست هر یک از طرفین باشد. این روش مذاکره از هیچ نوع حيله و نیرنگ و تهدید بهره نمی گیرد. هر مذاکره ای ویژگی های خاص خود را دارد و با دیگر مذاکرات متفاوت است. ولی عناصر اساسی مذاکره تغییر نمی کنند. از مذاکره اصولی می توان هم در هنگامی که فقط یک مساله مطرح است استفاده کرد و هم زمانی که مسائل متعددی در میان است.

منبع: - کتاب اصول و فنون مذاکره / تالیف راجر فیشر و ویلیام یوری / ترجمه مسعود حیدری

- ماهنامه عصر تبلیغات و بازاریابی

- مدیریت مذاکره / دکتر علی رضائیان