



# اصول ، فنون و هنر مذاکره با گرایش مذاکرات بین المللی

حسین شورشانی

آبان ۱۳۹۰

وزارت نیرو  
شرکت مدیریت منابع آب ایران



شرکت آب منطقه ای خراسان جنوبی

- تعریف مذاکره
- اصول مذاکره
- وظایف یک مذاکره کننده
- ویژگیهای یک مذاکره کننده



مذاکره فرایند تشخیص خواست همها، اولویت بندی آنها، بحث بر روی آنها و توافق بر سر آنهاست. مذاکره همواره با تبادل امتیازات، همراه است. امتیازاتی که ممکن است بزرگ، کوچک، مادی، معنوی، مشهود یا نامشهود باشند.





- هر روش مذاکره را می توان با سه معیار به طرز منصفانه ای مورد قضاوت قرار داد.
۱. منتهی به یک موافقت معقول شود
  ۲. باید موثر و دارای کارایی باشد
  ۳. بایستی روابط بین طرفین را بهبود بخشد یا حداقل به روابط آنها خلل وارد نکند



اصل اول: برقراری رابطه  
انسانی با مذاکره کننده  
یا مذاکره کنندگان  
روبرو

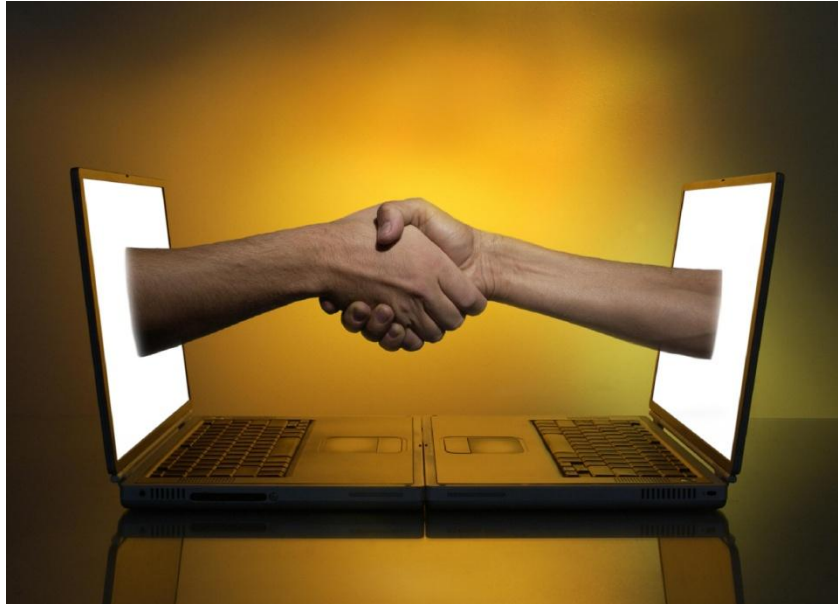


## اصل ۲ - انجام پنج عمل ذیل



- (۱) تعیین منافع مشروع خودمان
- (۲) ارزیابی کردن منافع
- (۳) اولویت بندی منافع
- (۴) نگاه به منافع مشروع طرف مقابل
- (۵) تعیین نقطه تلاقی منافع مشروع طرفین

## اصل ۳ - انجام درخواست ذیل



- (۱) پیش بینی مسائل مطرح شده
- (۲) اتخاذ راه حل برای مسائل فوق
- (۳) اندیشه داشتن چندین راه حل برای هر مسئله





اصل ۴ - آگاهی و آشنایی با  
استانداردهای موضوع مذاکره





۱. با طرف مقابل راحت حرف  
بزنید. Relax صحبت کنید. نظرتان  
را بیان کنید و خواسته هایتان را  
توضیح دهید
۲. پشت میز مذاکره به حرفهای طرف  
گوش بدهید

گوش دادن ، اغلب با شنیدن اشتباه می شود.  
شنیدن یک عکس العمل کاملاً فیزیکی به صداهای  
اطراف است و پاسخی اتوماتیک و واکنشی  
است. چه بخواهی و چه نخواهید رخ می دهد. اما  
گوش دادن عملی عمدی و انتخاب شده است. شما  
می توانید انتخاب کنید که به کسی گوش کنید یا  
نکنید.

عمل گوش دادن ، رکن اصلی یک مذاکره اثربخش  
است.

گوش دادن اثربخش یک مهارت طبیعی نیست و  
باید آن را یاد گرفت.



۳. عدم عکس العمل منفی فوری در مقابل پیشنهاد و نظر طرف مقابل که مورد تأیید و موافقت شما نیست،
۴. پذیرش نظر طرف مقابل در صورت صحت و درستی مطلب
۵. در خواست توضیحات بیشتر در صورتیکه پیشنهاد و نظر طرف مقابل که غیر منطقی است





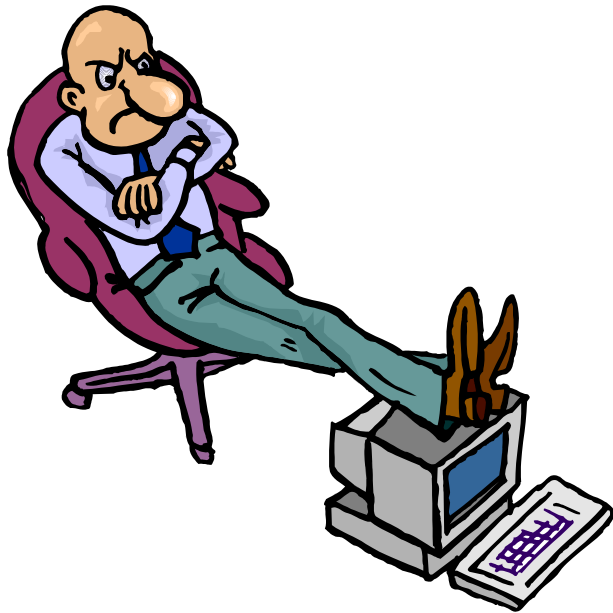
۶. عدم تحمیل حرف و گفتار شما در صورت درستی آن
۷. جلوگیری از ادامه تنش در مذاکره
۸. به زبان آوردن نام طرف مذاکره کننده
۹. عدم حمله شخصی در مذاکره
۱۰. عدم سلب اعتماد طرف مقابل
۱۱. پشت میز مذاکره قهر نکنید

۱۲. مذاکره را به مجادله تبدیل نکنید

۱۳. جلسه مذاکره را به محاکمه و مرافعه تبدیل نکنید

۱۴. جلسه مذاکره به رودرروی شخصیتی و غلبه شخصیتی نکشانید





۱. بردباری ، تحمل و خویشتن داری در مقابل حرفهای و رفتار طرفهای مقابل - صبوری
۲. مذاکره کننده باید دارای کلام گرم و دلنشینی باشد
۳. صداقت ، راستگویی زیر بنای یک مذاکره کننده خوب است.
۴. اتکاء به نفس و اعتماد به خود.



۵. رازداری **confidentiality**
۶. رعایت ادب و متانت و حفظ حرمت و احترام طرف مقابل
۷. صراحت در کلام و روشنی در بیان



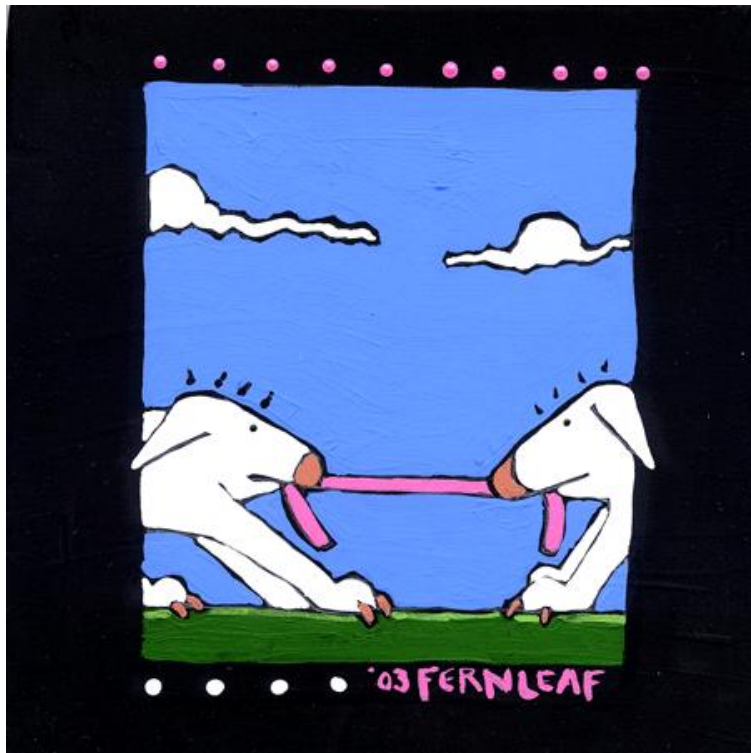


۸. رعایت انصاف و در نظر داشتن منافع مشروع طرف

۹. اعتقاد به منطق و به کار گیری منطق در مذاکرات

۱۰. احساس وظیفه و حس امانت و وجدان کار

۱۱. هوشیاری کامل، سرعت عمل و انتقال و تفکر و اندیشه در تمام طول جلسه



۱۲. تسلط و آگاهی کامل به موضوع مذاکره  
و اشراف کامل به تمام جوانب آن

۱۳. داشتن ذهن تحلیل گر

۱۴. قدرت تمرکز بالا

۱۵. آگاهی کامل بر استانداردهای بین المللی  
و جهانی موضوع مذاکره

۱۶. تسلط یا آشنایی کامل به زبان خارجی  
مورد استفاده در مذاکرات



۱۷. قدرت تشخیص بالا

۱۸. شهامت تصمیم گیری

۱۹. مدیریت زمان

۲۰. پرکار

۲۱. فیزیک قوی داشته

۲۲. درخواست تعطیلی برای مذاکره بعلت

خستگی نباید از طرف شما باشد



- ۲۳. احترام به تخصص و شخصیت اعضای تیم خودی مذاکره کننده
- ۲۴. حفظ مشارکت فعال و مدیریت جلسه برای نتیجه بخشی مذاکرات
- ۲۵. جلب مشارکت اعضای تیم خودی مذاکره کننده
- ۲۶. رعایت احترام به فرهنگ، مذهب، ملیت و مقدسات طرف مذاکره کننده



۲۷. تسلط معنوی بر جلسات مذاکره  
(مقبولیت وی در مذاکرات)

۲۸. حفظ حرمت و دفاع از شرف و حیثیت  
ملی



Questions ?

Discussion