

جزوه

اصول و فنون مذاکره

استاد سعید اسداله نیا

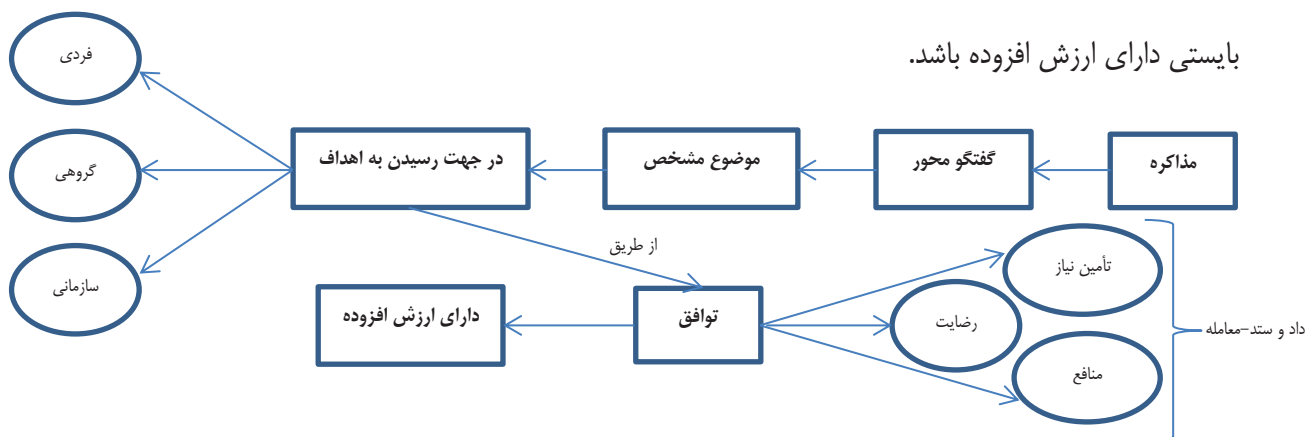
رشته: حقوق

مقدمه

مردم همواره در حال مذاکره اند. دوستان در مورد اینکه کجا نهار بخورند، بچه ها در مورد اینکه کدام برنامه تلویزیونی را تماشا کنند، شرکت ها برای خرید مواد و فروش کالا، وکلا قبل از رفتن به دادگاه برای تنظیم دادخواست، پلیس برای آزادی گروگان ها و ملت ها برای باز کردن مرزهایشان به روی تجارت آزاد، با یکدیگر مذاکره می کنند. مذاکره کاری است که همه مردم، همیشه و در همه جا انجام می دهند. افراد گاهی برای چیزهای مهم مثل یک شغل جدید و گاهی برای کارهای پیش پا افتاده مانند این که چه کسی باید ظرف ها را بشوید مذاکره می کنند. اساساً ساختار و فرایند مذاکره در سطح اشخاص و در سطوح دیپلماتیک و شرکتها شبیه هم است.

تعریف مذاکره

مذاکره فرآیندی گفتگو محور است که بر روی یک موضوع مشخص در جهت رسیدن به اهداف فردی، گروهی یا سازمانی از طریق توافق صورت می پذیرد. مذاکره در جهت تأمین نیازها، رضایت و منافع طرفین است و بایستی دارای ارزش افزوده باشد.



خصوصیات موقعیت مذاکره

بطور کلی، چندین خصوصیت مشترک بین تمام موقعیت های مذاکره وجود دارد:

۱. دو یا چند طرف وجود دارند. طرفین مذاکره ممکن است افراد، گروه ها یا سازمان ها باشند. اگرچه افراد می توانند با خود نیز مذاکره کنند، مثل وقتی که فرد با خود کلنجار می رود که بعدازظهر را به مطالعه بپردازد یا تنیس بازی کند و یا به مسابقه فوتبال برود. ولی در اینجا منظور ما از مذاکره، فرایندی است که بین دو فرد یا جمعی از افراد رخ می دهد.

۲. بین طرفین تضاد منافع وجود دارد. چیزی که یک طرف می خواهد لزوماً همان چیزی نیست که طرف مقابل به دنبال آن است. از این رو باید راه حلی اتخاذ کنند که مورد پذیرش هر دو طرف باشد.

۳. افراد از آن جهت به مذاکره می پردازند که فکر می کنند می توانند با استفاده از طرق مختلف اثرگذاری، امتیازاتی بیش از آن چه طرف مقابل داوطلبانه در اختیارشان می گذارد، کسب کنند.

۴. طرفین حداقل به صورت مقطعی ترجیح می دهند به دنبال توافق باشند تا آن که آشکارا بجنگند، یکی از طرفین تسلیم شود، برای همیشه قطع ارتباط کنند و یا نزاعشان را به مقام های بالاتر ارجاع دهند. مذاکره هنگامی به وقوع می پیوندد که هیچ نظامی (قوانین، رویه های کامل و از پیش تعیین شده) برای حل تضاد وجود نداشته باشد یا طرفین ترجیح دهند خارج از نظام فعالیت کنند تا راه حل مستقل خود را بیابند. اگر یک فیلم اجاره ای را بیش از اندازه نگه داریم، مغازه دار ما را جریمه می کند. اما اگر بهانه خوبی برای توضیح دیرکرد خود در تحویل فیلم داشته باشیم می توانیم در مورد میزان جریمه مذاکره کنیم.

۵. وقتی مذاکره می کنیم انتظار داریم بده بستانی انجام پذیرد. انتظار داریم هرکدام از طرفین به طریقی اظهارات، درخواست ها و تقاضاهایشان را اصلاح و تعدیل کنند. اگرچه طرفین در ابتدا مصرانه بر درخواست های خود تأکید می کنند و برای کسب امتیازات به طرف مقابل فشار می آورند، معمولاً در ادامه هر دو طرف مواضع شان را تعدیل می کنند و به سمت طرف مقابل گام بر می دارند.