

جلال
موسا
یازدی





مدرس دانشگاه

کارشناس بیش از ۲۰۰ برنامه در صدا و سیما

(DBA) دکترای حرفه ای کسب و کار از دانشگاه تهران

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - گرایش بازاریابی

کارشناس ارشد روانشناسی - گرایش صنعتی سازمانی

کوچ و مشاور مدیران ارشد

نویسنده کتاب مدیریت سرمایه های انسانی







جلال مسلمان یزدی

مدرس دانشگاه، سخنران و نویسنده



چشم انداز عالی آدمهای عالی می خواهد!

مقاعد کردن دیگران در سه سطح اتفاق می افتد

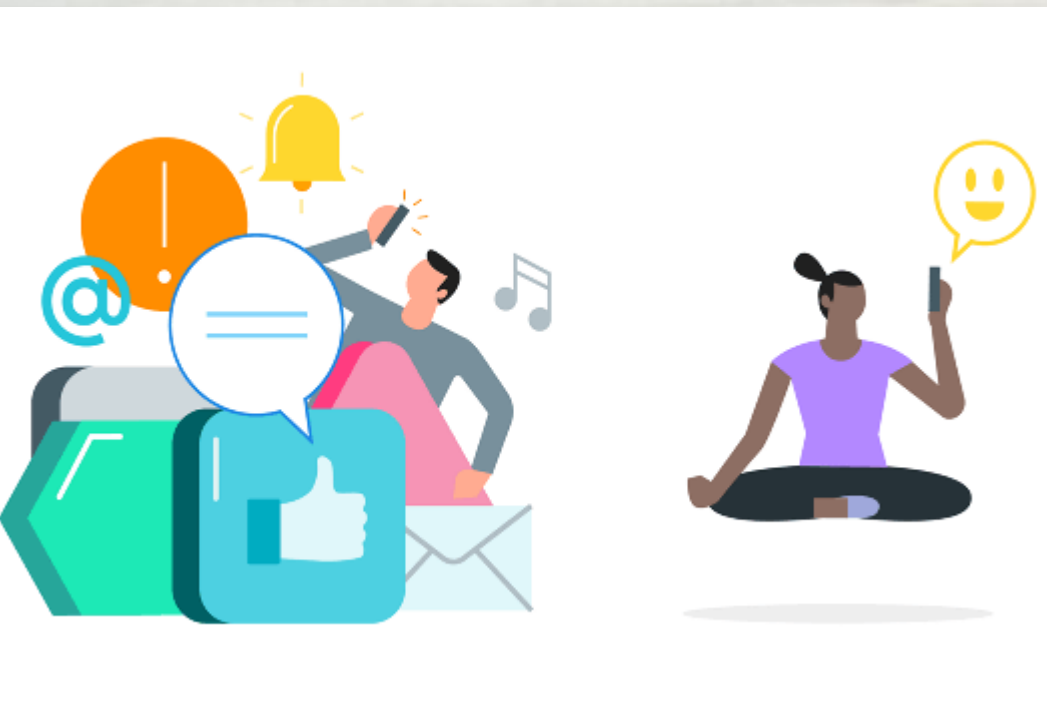


سطح اول: شامل کاهش مقاومت خواهد بود

شما نباید همواره انتظار داشته باشید که با استفاده از تکنیک متقاعدسازی بتوانید نظر دیگران را تغییر دهید. یکی از دستاوردهایی که در این بخش وجود دارد می تواند کاهش مقاومت دیگران در برابر دیدگاه های ما باشد. اگر شما تا این حد باور خود را قبول دارید می دانید که درست است، در این بخش تکنیک متقاعدسازی می تواند به شما کمک کند که در نظر اطرافیان و نزدیکان خود حاضر شوید مسئولیت تصمیم خود را بر عهده بگیرید.



سطح دوم: شامل متابعت و پذیرش بیرونی است



این به این معناست که فرد مقابل حرف شما را قبول می کند و خواسته شما را هم می پذیرد و در نتیجه به شما در انجام هدفان کمک خواهد کرد. اما درون با تصمیم شما مخالف است و یا آن را نپذیرفته است. زمانی که صحبت از رفتارهای سازمانی به میان می آید، بسیاری از متابعت ها و همچنین پیروی های مختلف کارکنان از مدیران گروه گرفته تا بخش های دیگر در این گروه قرار خواهد گرفت

سطح سوم: تغییر باورهای درونی است!

این بخش مورد توجه عده بسیاری از مدیران و والدین قرار گرفته است. در ادبیات مدیریت، زمانی که افراد به این سطح خواهند رسید، معمولاً به جای اینکه به آنها مدیر گفته شود، به عنوان رهبر سازمان شناخته می شود. این افراد می توانند باورهای درونی افراد را هم تغییر دهند.



❖ **اصول متقاعدسازی در مذاکره** از مفاهیم کلیدی برای دستیابی به توافق موثر و برد-برد است. این اصول به شما کمک می‌کنند تا با درک بهتر نیازها و نگرانی‌های طرف مقابل، آنها را برای پذیرش پیشنهادات خود متقاعد کنید. در ادامه، اصول متقاعدسازی و روش‌های کاربردی برای استفاده از آنها در مذاکره آورده شده است



چرا این اصول موثر هستند؟

این اصول با توجه به روانشناسی رفتار انسان و تعاملات اجتماعی طراحی شده‌اند. آنها به شما کمک می‌کنند اعتمادسازی کنید، نیازهای طرف مقابل را درک کنید و پیشنهادات خود را به نحوی مطرح کنید که قابل‌پذیرش باشد.



اصل شناسایی نیازها و منافع مشترک چیست؟

تمرکز بر پیدا کردن نیازهای واقعی و منافع مشترک طرفین.

چگونه؟

پرسش‌های باز بپرسید تا انگیزه‌ها و اولویت‌های طرف مقابل را درک کنید.
راحل‌هایی ارائه دهید که به نیازهای هر دو طرف پاسخ دهند.

چرا موثر است؟

افراد زمانی راحت‌تر متقاعد می‌شوند که پیشنهادات شما نیازهایشان را برآورده کند.

۲. اصل اعتبار و اعتمادسازی چیست؟

ایجاد اعتماد و اعتبار در مذاکره از طریق ارائه اطلاعات دقیق و شفاف.

چگونه؟

اطلاعات و مستندات قابل اعتماد ارائه دهید.
سابقه و تجربه مرتبط خود را بیان کنید.
و عده‌هایی دهید که قابل تحقق باشند.

چرا موثر است؟

طرف مقابل به شما به عنوان یک فرد حرفه‌ای و قابل اعتماد نگاه خواهد کرد.



۳. اصل متقابل چیست؟

افراد معمولاً تمایل دارند وقتی چیزی دریافت می‌کنند، در مقابل چیزی بدهند.

چگونه؟

در ابتدا یک امتیاز کوچک بدهید و سپس انتظار داشته باشید طرف مقابل نیز امتیازی بدهد. نشان دهید که انعطاف‌پذیر هستید و در عوض از آنها نیز انعطاف‌پذیری بخواهید.

چرا موثر است؟

این اصل حس تعهد متقابل ایجاد می‌کند.



۴. اصل توافق تدریجی چیست؟

ابتدا روی مسائل ساده‌تر و نقاط مشترک توافق کنید و سپس به موضوعات چالش‌برانگیز بپردازید.

چگونه؟

مذاکره را با بحث در مورد مواردی که احتمال توافق بیشتری دارند، شروع کنید.
با پیشروی در مذاکرات، مسائل پیچیده‌تر را مطرح کنید.

چرا موثر است؟

توافق‌های کوچک اولیه به ایجاد اعتماد و همکاری کمک می‌کند و احتمال توافق نهایی را افزایش می‌دهد.



۵. اصل کمیابی چیست؟

افراد معمولاً تمایل بیشتری به مواردی دارند که احساس کنند کمیاب یا محدود هستند.

چگونه؟

پیشنهادهای خود را به زمان یا منابع محدود متصل کنید (مثلاً "این تخفیف فقط برای امروز معتبر است").

مزایای منحصر به فرد پیشنهاد خود را برجسته کنید.

چرا موثر است؟

ایجاد حس فوریت و ارزش بیشتر برای پیشنهاد شما.



۶. اصل توافق اجتماعی چیست؟

افراد معمولاً از دیگران برای تصمیم‌گیری الگو می‌گیرند.

چگونه؟

از نمونه‌های موفقیت‌های قبلی یا رضایت مشتریان استفاده کنید.
نشان دهید که دیگران قبلاً از پیشنهاد شما بهره‌مند شده‌اند.

چرا موثر است؟

حس اطمینان به تصمیم‌گیری را در طرف مقابل تقویت می‌کند.



۷. اصل قدرت و نفوذ چیست؟

داشتن موقعیت یا دانش ویژه‌ای که شما را در مذاکره برجسته می‌کند.

چگونه؟

مهارت‌ها و تخصص خود را در زمینه موضوع مذاکره نشان دهید.
از داده‌ها و آمار دقیق برای پشتیبانی از استدلال‌های خود استفاده کنید.

چرا موثر است؟

افراد تمایل بیشتری به پیروی از افرادی دارند که نفوذ یا تخصص دارند.



۸. اصل هماهنگی و انسجام چیست؟

افراد تمایل دارند به تصمیمات و تعهدات قبلی خود پایبند باشند.

چگونه؟

از طرف مقابل بخواهید در ابتدا به مسائل کوچکتر متعهد شوند.
با یادآوری تعهدات قبلی، آنها را به سمت پذیرش پیشنهادات جدید هدایت کنید.

چرا موثر است؟

افراد به دلیل نیاز به انسجام رفتاری، تمایل دارند به تعهدات خود عمل کنند.



۹. اصل خلاقیت و انعطاف‌پذیری چیست؟

ارائه راه‌حل‌های جدید و خلاقانه که نیازهای طرفین را به‌طور کامل برآورده کند.

چگونه؟

در صورت رد یک پیشنهاد، گزینه‌های جایگزین ارائه دهید.
به‌جای مخالفت با درخواست‌های طرف مقابل، سعی کنید آنها را به شکل دیگری اجرا کنید.

چرا موثر است؟

حس همکاری و یافتن راه‌حل‌های برد-برد ایجاد می‌شود.



۱۰. اصل همدلی و درک متقابل چیست؟

نشان دهید که احساسات و نگرانی‌های طرف مقابل را درک می‌کنید.

چگونه؟

از زبان همدلانه استفاده کنید (مثلاً "می‌فهمم که این موضوع برای شما مهم است").
به دغدغه‌های آنها گوش دهید و پاسخ مناسبی بدهید.

چرا موثر است؟

طرف مقابل احساس می‌کند که مورد احترام و درک قرار گرفته است



نکات تکمیلی برای موفقیت در مذاکره سازی

- ✓ آماده باشید: تمام اطلاعات و پیشنهادات خود را پیش از مذاکره آماده کنید.
- ✓ زمان مناسب را بشناسید: در زمانی مذاکره کنید که طرف مقابل آماده و مشتاق باشد.
- ✓ زبان بدن: از ارتباط چشمی، حرکات دست و حالت بدن برای انتقال پیام‌های مثبت استفاده کنید.
- ✓ انعطاف‌پذیر باشید: اگر مذاکره به سمت بن‌بست رفت، استراتژی خود را تغییر دهید.

