



surena academy
A Subsidiary of Surena Pharmed

ناخدای کسب و کار باشید!

۳ مبحث کلیدی در رهبری دیگران



مذاکره
شبکه‌سازی
ارتباط موثر

این کتاب الکترونیک شامل چیست و برای چه کسی نوشته شده؟

این کتاب اولین قدم شماسست. اولین قدمی که برای حل کردن بخش قابل توجهی از مشکلات ارتباطی خود با بقیه افراد (اساتید، دانشجویان، همکاران، بیماران و ...) برمی دارید.

آنچه شما در اینجا یاد می گیرید حاصل تجربیات اساتید صنعت سلامت و مدیران کمپانی های بین المللی با مجموع بیش از ۴۰ سال سابقه و فعالیت حرفه ای در ارتباطات و مذاکره است. با اتکا بر این تجربه در این کتاب برآن بوده ایم تا شما را با مهم ترین چالش های این مهارت های ارتباطی آشنا کنیم به این امید که در پایان، در حل آنها، توانمندتر باشید.

چرا اینجا هستید؟

شاید به عنوان یک دانشجو در برقراری ارتباط با اساتید دچار مشکل هستید و نمی توانید از آنها کمک بگیرید.

شاید به عنوان یک پزشک یا داروساز، در انتقال مفاهیم به بیماران و سایر همکارانتان چالش دارید و مدام به بن بست می خورید.

شاید به عنوان یک کارآفرین نمی توانید تیم خودتان را به خوبی مدیریت کنید یا با سرمایه گذار به مشکل خوردید.

مطمئن هستیم که هر مخاطب در انتهای این کتاب علاوه بر اینکه موضوعات جدیدی را یاد گرفته است، سرنخ های متعددی دارد که می تواند به کمک آن ها مسائل خودش را حل کند. در نظر داشته باشید که زحمت زیادی برای این کتاب کشیده شده است. لطفا با خواندن دقیق آن و همچنین به اشتراک گذاشتن آن با کسانی که فکر می کنید نیازمند این اطلاعات باشند، به سهم خودتان در انتشار دانش کمک کنید. این کتاب الکترونیک به نحوی تدوین شده که شما می توانید هر فصل را به صورت جداگانه مطالعه کنید. توصیه ما این است که ابتدا به صورت کلی نگاهی به عناوین و تصاویر بیندازید و در مرحله بعد به دقت هر فصل را مطالعه کنید و نکته های آخر این که در کمتر از یک ساعت می توانید این ایبوک را مطالعه کنید اما مسلماً بعد از این یک ساعت آدم سابق نخواهید بود.

تهیه شده در

دپارتمان تولید محتوای سورنا آکادمی



فصل صفر: همه چیز دست به دست هم داده تا شما شکست بخورید (صفحه ۱)



فصل یک: ارتباطات موثر (صفحه ۵)

بخش اول: ارتباط موثر چیست؟ (صفحه ۶)

بخش دوم: چرا برقرار کردن ارتباط موثر اهمیت دارد؟ (صفحه ۷)

بخش سوم: آشنایی با ارتباط موثر و استفاده از تکنیک‌های آن (صفحه ۸)

فصل دو: مذاکره (صفحه ۱۷)



بخش اول: مذاکره چیست؟ (صفحه ۱۸)

بخش دوم: چرا مذاکره مهم است؟ (صفحه ۲۱)

بخش سوم: چگونه مذاکره کنیم؟ (صفحه ۲۳)

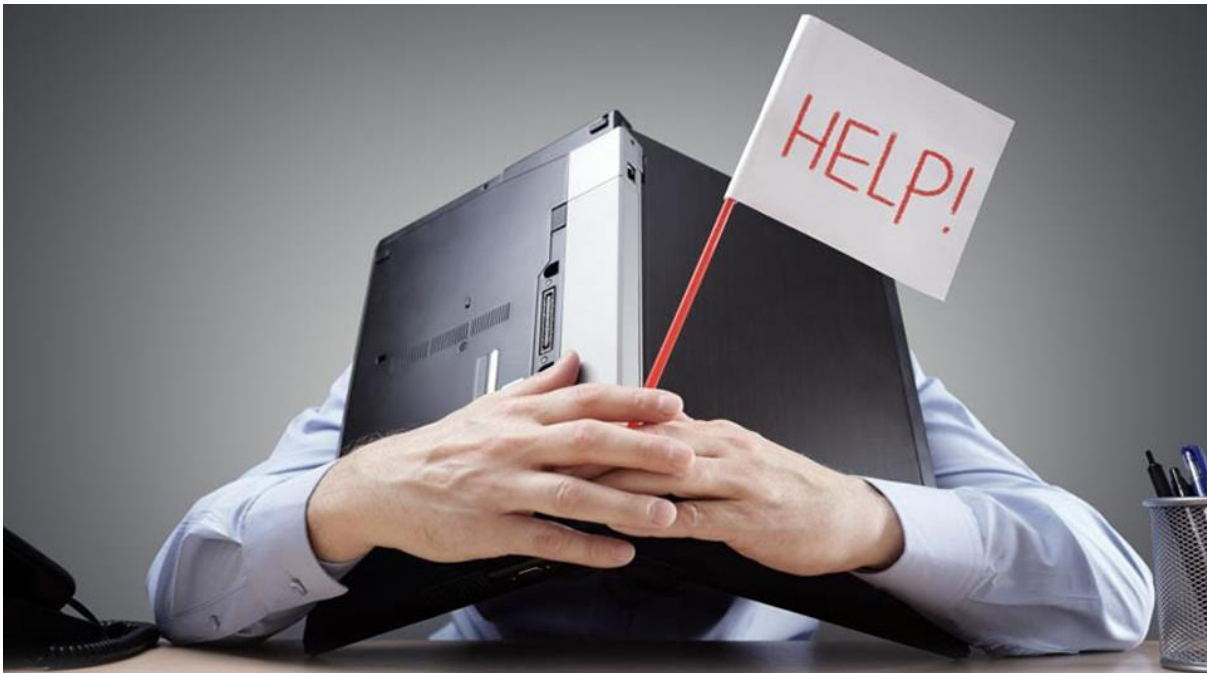


فصل سوم: شبکه سازی (صفحه ۲۸)

بخش اول: شبکه سازی چیست؟ (صفحه ۲۹)

بخش دوم: شبکه سازی چرا مهم است؟ (صفحه ۲۹)

بخش سوم: شبکه سازی چگونه کار می‌کند؟ (صفحه ۳۰)



همه چیز دست به دست هم داده تا شما شکست بخورید

پیش از آنکه آستین خودمان را بالا بزنیم و وارد مشکلات شویم، می‌خواهیم درباره اصلی‌ترین سوالی که داریم صحبت کنیم:

"چرا برقراری ارتباط موثر با بیمار، استاد، هم‌تیمی و ... نیاز به تلاش بسیاری دارد اما ایجاد یک رابطه پرتنش به سادگی و بدون هیچ تلاشی اتفاق می‌افتد؟"

ساده‌ترین پاسخی که می‌توانیم به آن بدهیم:


"چون ساختن یک ساختمان خیلی سخت‌تر از خراب کردن آن است."

اما اگر باز هم بخواهیم دقیق‌تر سوال بپرسیم: چرا خراب کردن یک سازه، راحت‌تر از ساختن آن است؟

"چون خراب کردن نیاز به استراتژی ندارد" 😊



اما اگر بخواهیم تمام این صحبت‌ها را کنار هم خلاصه کنیم، به یک قانون می‌رسیم. قانونی به نام آنتروپی!

قانون آنتروپی در زندگی اجتماعی و حرفه‌ای قانون آنتروپی یک تعریف بسیار ساده 

دارد: جهان به صورت ذاتی تمایل به بی‌نظمی دارد و به سمت آن حرکت می‌کند.

پس الان می‌توانیم متوجه بشویم که چرا برقرار کردن ارتباط موثر، ساختن یک خانه و در کل ایجاد نظم، تا این حد دچار چالش است. زیرا پایه و ذات سیستم‌ها این است که متلاشی شوند و به اهدافشان نرسند.

یادت باشه تهش قراره برای همه چیز انرژی صرف کنی، چون نه فقط روابط تو، بلکه کل دنیا داره به سمت بی‌نظمی میره!





پس ما چه کار باید بکنیم؟
برای حل این مسئله باید فکری
بکنیم و منتظر سواری با اسب
سفید نباشیم. باید بدانید که
مسئولیت حل مشکلاتمان با خود
ماست. آستینمان را باید بالا بزنیم
و برای حل مسئله کاری بکنیم.
باید بدانیم که موفقیت تنها و تنها در گرو همکاری و مشارکت ما با همدیگر است.

اما چگونه؟

در این ایبوک قرار است با نگرش یک رهبر یا لیدر به مسائل ارتباطی نگاه کنیم. اما چرا یک رهبر؟ به دلیل اینکه ارتباط یک رهبر با اطرافیانش، بالاترین و (خفن‌ترین!) سطح برقراری ارتباط است.

یک رهبر چگونه با دیگران ارتباط موثر برقرار می‌کند؟

رهبر کسی است که می‌تواند افراد را به گونه‌ای تشویق و تحریک کند که در راستای یک هدف مشترک حرکت کنند. **رهبری: هنر برانگیختن افراد برای همکاری کردن با همدیگر است.**

تعریف دیگری از رهبری، هنر نفوذ در دیگران برای کمک کردن به آنهاست.

یادتان باشد، اگر به کسی نفوذ کنید که به هدف خودتان برسید، رهبری نکرده‌اید!

اما چرا برقراری ارتباط موثر تا این حد دشوار است؟ 🤔

چون با پدیده بیجیده ای به نام انسان سر و کار داریم. باید چند تا پارامتر را با هم در نظر بگیریم و از افراد شناخت مناسب داشته باشیم در ادامه این ایبوک قرار است با ۳ مهارت ارتباطی کلیدی و اهمیت آنها آشنا بشویم و در نهایت یاد بگیریم که چگونه از آنها استفاده کنیم.



صبر کنید!

تمام زمان و انرژی‌ای که برای نوشتن این کتاب صرف شده، هیچ ارزشی ندارد اگر شما را به مقصد دلخواهتان نرساند. اما به عنوان نویسنده این سوال را از شما می‌پرسم: آیا مقصد و هدف خودتان را می‌دانید؟

مطالبی که در فصل بعد خواهید خواند شاید برای شما آشنا باشند اما فراموش نکنید شما دقیقاً از جایی ضربه می‌خورید که برایتان آشنا هست اما توجهی نمی‌کنید پس مطالب فصل بعد را به دقت مطالعه کنید و سعی کنید حین مطالعه نحوه‌ی عملیاتی کردن تکنیک‌های ارتباط موثر را بررسی کنید.

ارتباطات موثر



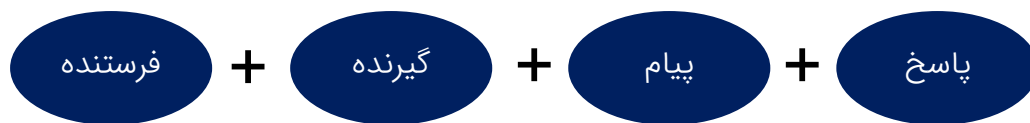
فصل
اول

بخش اول: ارتباط موثر چیست؟

رابطه‌ای که در آن طرف مقابل پیام شما را با حداکثر دقت ممکن درک و دریافت کند. در واقع ارتباط موثر توانایی ما برای تحریک مخاطب برای دریافت پاسخی دلخواه ماست.



ارتباط شامل چهار پارامتر اصلی است:



اکثر متخصصان ارتباطات بخش اصلی مسئولیت ارتباط موثر را بر عهده‌ی فرستنده پیام (خود شما!) می‌گذارند.

این خود نشان‌دهنده این است که فرستنده‌ی پیام‌ها، مسئولیت دارد از تمام توان خود برای افزایش اثربخشی ارتباط استفاده کند و به سادگی، بی‌توجهی یا بی‌دقتی مخاطب را به بهانه‌ای برای ضعف خود تبدیل نکند.

بخش دوم: چرا برقرار ارتباط موثر مهم است؟

ما انسان‌ها به دنبال فایده‌ی آموزش‌هایی که دریافت می‌کنیم هستیم. اما آموزش دیدن درباره برقراری ارتباط موثر در چیست؟

ما روزانه با هزاران نفر رو به رو هستیم. یک جامعه وسیع که هر کدام از آن‌ها، یک سیستم پیچیده هستند. فکر می‌کنید موفقیت شما بستگی به چه چیزی دارد؟

اگر بتوانید با این سیستم‌های پیچیده به درستی ارتباط برقرار کنید و مفهوم و خواسته‌های خودتان را درست منتقل کنید می‌توانید به عنوان ناخدا کشتی خودتان را به مقصد برسانید.


سخن نغز نویسنده! یادتون باشه باید بتونید آدم حسابی پیدا کنید تا بتونید باهش ارتباط برقرار کنید! اگر هنوز اینکار رو بلد نیستی روی این عبارت کلیک کن



پس به طور کلی برقراری ارتباط موثر مهم است زیرا:

- برقراری ارتباط موثر یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت ما در زندگی شخصی و کاریست.
- امکان رسیدن سریع‌تر ما به اهداف را از طریق مشارکت دیگران ایجاد می‌کند.
- شبکه‌ای از افراد حرفه‌ای را در کنارمان ایجاد می‌کند.
- با انتقال کامل مفاهیم به دیگران، از روند کار احساس رضایت داریم.

بخش سوم: آشنایی با ارتباط موثر و استفاده از تکنیک‌های آن

اعتماد، پایه هر ارتباط موثری است. شما اگر اعتماد را از رابطه بیرون بکشید، شک نکنید که شکست خورده‌اید. اما چگونه میتوانیم این اعتماد را ایجاد کنیم؟ 

ما برای ایجاد اعتماد از سه ابزار استفاده می‌کنیم:

۱. شنیدن یا خواندن (ورودی‌ها)

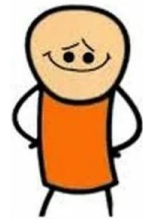
۲. گفتن یا نوشتن (خروجی‌ها)

۳. گفت و گو و تبادل اطلاعات

شنیدن یا شنود موثر، چه نوع شنیدنیست؟ (چگونه بشنویم؟)

برای اینکه اهمیت شنیدن را به خوبی درک کنید، اجازه بدهید تا داستانی را برای شما از پل آردن تعریف کنیم.

ایشان می‌گویند که یکی از دوستانشان را در کشور دانمارک به مشروب فروشی بردند و از او خواستند که از خود پذیرایی کند تا او از جلسه ای بازگردد. دوست ایشان زبان دانمارکی بلد نبود؛ وقتی ایشان از جلسه بازگشتند، دیدند که فردی دانمارکی در حال صحبت کردن با دوستشان هست.



دوست پل آردن دانمارکی بلد نبوده ولی به احترام و با همراهی آن فرد در بحثش، فقط با کلمه "بله" و استفاده از زبان بدنش، در این مدت با آن فرد دانمارکی در مشروب فروشی ارتباط برقرار کرده‌است.

نویسنده می‌گوید که برای من جالب بود که وقتی با دوستم در حال ترک آن محل بودیم، فرد دانمارکی به زبان دانمارکی به او گفت: دوست خوب و فهیمی داری که به خوبی با من ارتباط برقرار کرد. (به عنوان نویسنده خودم با خواندن این نوشته قالب تهی کردم)

جالب است که این فرد هیچ ایده‌ای در مورد حرف های آن مرد دانمارکی نداشت و تنها با همراهی کردن با زبان بدن و تایید نشان دادن با حرکت سر توانسته بود مدت زمانی را با آن فرد ارتباط برقرار کند به طوری که آن فرد از ارتباط با او خرسند بود.

این قضیه به ما نشان می‌دهد که فقط با همین حداقل‌ها ما تا چه حد می‌توانیم روی نگاه مخاطب نسبت به خودمان اثر بگذاریم. ما به چنین چیزی "شنیدن موثر" می‌گوییم.

سخن نویسنده!

(شک نکنید اگر شنیدن موثر را یاد بگیرید حداقل مصرف پروپرانولول و اپوکسایدتون نصف همیشه)



شنیدن موثر، شنیدنی است که در آن به طور متمرکز و بدون پرداختن به هیچ کار دیگری تمام ذهن و فکر خودمان را به مخاطب اختصاص دهیم.

شنیدن موثر آنقدر در جلب اعتماد دارای اهمیت است که روانشناسان اشاره می‌کنند:

اگر شما در هر روز فقط دقایقی به همسران گوش بدهید، بدون اینکه نظری بدهید یا کمکی بکنید، رابطه بین شما جهش قابل ملاحظه‌ای خواهد داشت.

ادامه‌ی بحث را حین خواندن، تصویر سازی کنید! تاثیرش عمق تر خواهد بود.

برای اینکه ما بتوانیم فقط با شنود موثر اعتماد دیگران را جلب کرده و ارتباطمان را قوی کنیم، چند تکنیک بسیار ساده وجود دارد:

۱. اولاً در موقع صحبت کردن حوصله داشته باشید و فرصت بدهید تا مخاطبتان، حرف‌ها و نظراتش را به طور کامل مطرح کند.

شاید با رئیس یا همکاری برخورد کرده باشید که در حالی که ایشان با شما صحبت می‌کند، شما در حال فکر کردن به سوال بعدی هستید که می‌خواهید بپرسید. یا زمانی که در حال صحبت کردن در مورد موضوعی با شماست، شما کلمات بعدی او را حدس می‌زنید و **وسط حرف او می‌پرید** و ادامه بحث را از دست او می‌گیرید. این قضیه چه به معنی

ذکاوت بالا یا ناشی‌گری شما باشد، به هر شکل تاثیر خوبی در ذهن مخاطب نمی‌گذارد.



۲. سعی کنید بر گوینده متمرکز باشید و کار دیگری انجام ندهید.

شاید با افرادی برخورد کرده باشید که در حالی که با شخص دیگری در حال صحبت کردن است، با گوشی موبایل خود بازی می‌کند یا پیام‌های خود را چک می‌کند که چنین رفتاری در جلب اعتماد بسیار مخرب است. این نکته ساده‌ای هست اما به هیچ وجه قدرت تخریب‌کنندگی این موضوع پیش پا افتاده را دست کم نگیرید.

۳. در مواقع ضروری با گوینده همدلی کنید؛



خب الان چشه این!!!!

افراد علاقه‌مندند که با افرادی ارتباط بگیرند و صحبت کنند که به خودشان شباهت دارند؛ چه به لحاظ فکری، چه فرهنگی و چه ظاهری. شما با همدلی با دیگران علاوه بر نشان دادن توجه‌تان، اعتماد موردنیاز خودتان را در گوینده ایجاد می‌کنید و به او اثبات می‌کنید که در حال دنبال کردن سخنان او هستید.

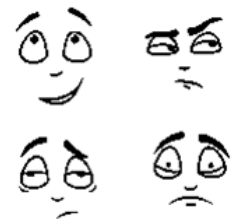
۴. یکی دیگر از کارهایی که برای افزایش اعتماد و بهتر جلوه کردن در دیدگاه گوینده میتوانید انجام دهید:

در شنیدن بی طرف باشید و تعصب را کنار بگذارید!

یکی از ضرورت‌های انجام اینکار شناخت من درون است که دوره‌ی ارتباط موثر به صورت کامل توضیح داده شده است.

۵. به ارتباطات غیرکلامی و لحن صدای مخاطب به خوبی دقت بکنید.

چون هدف شما از برقراری ارتباط، جلب اعتماد مخاطب و ایجاد شرایطی برای به نتیجه رساندن منظوری است که به نفع مخاطب نیز می‌باشد. شما وقتی به خوبی به مخاطب تان دقت کنید، می‌بینید که روی بعضی از موارد لحن صدای او، زبان بدنش و چهره اش تغییر می‌کند و غمگین، خوشحال یا هیجان زده می‌شود و از روی بعضی چیزها عبور می‌کند.




شما به عنوان یک شنونده دقیق متوجه می‌شوید که چه چیزهایی برای این فرد، مهم یا نگران‌کننده است.

حتما برای درک بهتر این موضوع چند قسمت ابتدایی سریال "به من دروغ بگو" را مشاهده کنید تا متوجه شوید با زبان بدن اطلاعاتی را همیشه متوجه شد که به ذهنتان خطور هم نمی‌کند.

هدف اصلی شما این است که دردش را بشناسید و به منظور های پنهانی که در پشت کلامش قرار دارد پی ببرید؛ چرا؟ برای اینکه به او کمک کنید؛ چرا کمک کنید؟ برای اینکه حمایت او را مال خود کنید. چرا نیاز به حمایت او دارید؟ برای اینکه برای رسیدن به هدف جمعی که دارید کمک های این فرد لازم است..

پس لازم است که دندان روی جگر بگذارید و با فرد همراهی کنید تا زمانی که فرد به شما اجازه دهد که او را راهنمایی کنید؛

به این تکنیک در مذاکره، تکنیک همراهی-هدایت گفته می شود.

یعنی شما اول برای جلب اعتماد فرد را همراهی می کنید و بعد او را به سمتی که می خواهید بروید حرکت می دهید. 

برای جلب اعتماد، اول از همه شما باید شنونده خوبی باشید. همین مورد برای طی کردن ۷۰ درصد مسیر کافیست. اما مهارت های بیانی هم در این پروسه دخیل اند. وقتی شما به عنوان گیرنده پیام، اطلاعات را دریافت می کنید، حالا باید پاسخی به او دهید. در ادامه یاد می گیریم که این پاسخ چه ویژگی هایی باید داشته باشد تا به نتیجه دلخواهتان برسیم

پاسخ شما باید چند ویژگی داشته باشد:

۱. اولاً که باید ساده صحبت کنید.

اگر شما نتوانید ساده صحبت کنید، مخاطب شما ممکن است دچار سوءتفاهم

شود و منظور شما را به درستی دریافت نکند. اما ساده صحبت کردن بسیار

بسیار سخت تر از پیچیده صحبت کردن است. چرا؟ چون برای ساده سازی

باید در مورد آن موضوع بسیار فکر کرده باشید؛ مثل معلمی که اگر درسی را به خوبی نفهمیده باشد، امکان درس دادن ساده آن درس را هم ندارد. ساده صحبت کردن عمل سختی است و مستلزم دانش و اطلاعات زیاد در حوزه ای است که می خواهید در مورد آن صحبت کنید.

۲. کوتاه صحبت کنید!

که با بند قبل ارتباط زیادی دارد. فردی که می تواند ساده صحبت کند، منظور خود را سریع و کوتاه بیان می کند.

سخن نویسنده: منبر را به اهلش واگذار کنید و حین صحبت تصور کنید در تویبتر در حال بارگذاری پست هستید!



۳. از زبان بدن تان استفاده کنید.

فرض کنید که با چهره درهم کشیده به مهمانتان بگویید که من از حضور امشب شما بسیار خوشحالم! این فرد نمی‌تواند بین چهره اخم آلود شما و عبارتی که به کار می‌برید ارتباط همسوئی پیدا کند، لذا به حرف شما اعتماد نمی‌کند. بیان شما باید با حالت بدن شما همسو باشد.



۴. از کلمات به خوبی استفاده کنید.

اگر از افرادی هستید که از گفته‌ی خودتان در جمع‌های دوستانه و غیر دوستانه سریع پشیمان می‌شوید احتمالاً در انتخاب کلمات دچار مشکل هستید برای حل این مشکل پیشنهاد می‌شود فیلم دوازده مرد خشمگین را حتما ببینید.

۵. در بیان موضوعات از آهنگ و لحن صدای خوب و متناسب استفاده کنید.

گاهی اوقات باید لحن صدای خود را بالا ببرید و بسته به موضوع مورد بحث، لازم است گاهی اوقات به آرامی صحبت کنید. تمرین کردن بر چنین مهارت‌هایی باعث افزایش تسلط شما در این مباحث می‌شود. در بحث لحن کلام همین کافیست که شما بیشتر دوست دارید پای صحبت افرادی بشینید که صدای خوبی دارند و تن صدایشان و لحنشان یکنواخت نیست، برای اینکه حوصله افراد را سر نبرید لازم است یاد بگیرید بر لحن کلامتان کنترل داشته باشید.



۶. نکات مهم را یادداشت کنید.

اگر خواستید در مورد موضوعی حرف بزنید و مرتب یادتان میرفت که در مورد آن صحبت کنید یا حرف‌های مخاطب یادتان برود، سبب می‌شود که مخاطب شما احساس کند دقت کافی را به حرف‌های او نمی‌کنید و این نکته خوشایندی برای شما نمی‌باشد.



* اینکه شما در زمان سخنرانی از یادداشت‌های خود استفاده کنید، اصلاً به عنوان ضعف تلقی نمی‌شود و حتی شما به عنوان فردی منظم شناخته می‌شوید.

نکته آخر، مهارت ایجاد گفتگوی موثر است:

شما باید سعی کنید در ارتباطات دیالوگ موثر ایجاد کنید. اما دیالوگ چیست؟

ما دو تا موضوع داریم: بحث و دیالوگ

وقتی با من بحث میکنی حرف نزن!



بحث یک طرفه است؛ یعنی شما در مورد موضوعی حرف می زنید و ممکن است مخاطب با شما موافق یا مخالف باشد که برای شما مهم نیست.

اما شما باید بدانید که

مهارت گفتگو یا دیالوگ داشتن نیازمند برخورد هوشیارانه با موقعیت است!

۴ اصل مهم در ایجاد یک گفتگوی موثر وجود دارد که شما باید آن ها را تمرین کنید تا زمانی که به آنها تسلط یابید:

۱. در یک گفتگو یا دیالوگ حتما یک **هدف مشترک** وجود دارد.
اگر شما دیالوگی را شکل دادید بدون اینکه یک هدف معنی دار در آن وجود داشته باشد، آن دیالوگ شکل نخواهد گرفت و حداقل برای یکی از طرفین بی مزه و غیرجذاب خواهد بود.
۲. در آن دیالوگ باید برای هر دو طرف **یادگیری وجود داشته باشد**.
یعنی هر دوی شما باید در این گفتگوی مشترک تلاش کنید تا تصویر شفاف تری از هدف را برای یکدیگر ترسیم کنید.
(در صفحات بعدی در بخش مذاکره می‌توانید مثال‌های بیشتری در این باره بخوانید)

۳. باید آماده پاسخگویی باشید.



یعنی شما نمی‌توانید در یک دیالوگ حرف خودتان را بزنید و انتظار داشته باشید که مخاطب شما هر چیزی که می‌گویید قبول کند؛ چنین حالتی دیالوگ نیست و مباحثه می‌باشد و کمکی به کسی نمی‌کند.

شما نمی‌توانید انتظار دیالوگ را داشته باشید در حالی که کسی نظرات شما را زیر سوال نبرد یا در مورد آن ها سوال نپرسد.

۴. و در نهایت فاصله قدرت بین شما باید پائین باشد؛ یعنی چی؟

یعنی در جاهایی که فاصله قدرت یک طرف با از طرف مقابل بسیار بالاست، دیالوگ شکل نمی‌گیرد. مثل این است که شما با یک رئیس خشمگین و عصبانی طرف هستید و او می‌گوید «بیا با همدیگر روی این موضوع صحبت کنیم». در این شرایط دیالوگ شکل نمی‌گیرد و شما جرات نمی‌کنید نظرات خود را بیان کنید.



یکی از مواردی که برای درک افراد لازم داریم این است که تیپ‌های شخصیتی را بشناسیم. در وبینار دوم ارتباط موثر در کنار دکتر شعبانی به بررسی این موضوع پرداختیم.

یه دور با هم همه چیز رو مرور کنیم. تا الان چه موضوعاتی رو یاد گرفتیم:

۱. با موضوعی به اسم آنتروپی آشنا شدیم و متوجه شدیم که در هر صورت رابطه قرار هست با چالش مواجه شود و ما باید مهارت‌هایی را یاد بگیریم که بتوانیم آن را کنترل کنیم.
۲. متوجه شدیم که چرا برقراری ارتباط موثر ارزشمند هست
۳. با ۳ ابزار کلیدی و کاربردهاش برای برقراری ارتباط بهتر آشنا شدیم.

اما ارتباط موثر تازه آغاز ماجراست. باید بتوانید حرکت بعدی را کمی با دقت‌تر بردارید.

حرکت بعدی چیست؟

مذاكره



تا اینجا شاید بتوانید تمام مفاهیم را همانگونه که می‌خواستید به طرف مقابل منتقل کنید (یعنی ارتباط موثر را برقرار کردید) اما الان باید بتوانید یک معامله را انجام بدهید و برای رسیدن به درخواست خودتان (حقوق بیشتر، یک پروژه حرفه‌ای با استاد و ...) مذاکره کنید.

مذاکره

بخش اول: مذاکره چیست؟

(واقعا قبل از اینکه ادامه ایبوک رو بخونید، این سوال رو از خودتون پرسید. مذاکره چیه؟ توی چند روز گذشته حداقل از ۲۰ نفر این سوال را پرسیدم. شاید برای شما هم جالب باشه که ۱۸ نفر از اونا تعریف دقیق و درستی از این موضوع نداشتن.)

اولین تصویر شما از مذاکره چیست؟



اما پاسخ این سوال چیه؟

برای توضیح مذاکره داستان‌های مختلفی را خواندم تا برای شما تعریف کنم. داستان زیر یکی از خلاقانه‌ترین و شفاف‌ترین داستان‌هایی بود که به کمک آن می‌توانید قدرت مذاکره را درک کنید:

در یکی از سمینارهای بین‌المللی از یک راهب سوال کردند که آیا اسرائیل و فلسطین می‌توانند مذاکره موفقیت آمیزی داشته باشند؟

راهب از دو مرد جوان خواست تا روی صحنه بیایند. یکی از آن‌ها فلسطینی و دیگری اسرائیلی بود. راهب به آن‌ها گفت که تصور کنید پدرتان فوت شده است و سه تا سکه برایتان به عنوان ارث به جا گذاشته است. وظیفه شما این است که سه سکه را عادلانه تقسیم کنید ولی نمیتوانید هیچ کدام را نصف کنید. پسر فلسطینی گفت من دو تا از سکه‌ها را برمیدارم و یک سکه را به اسرائیلی میدهم. همه حضار خندیدند. راهب گفت: "خب، باشه، تو قدرت این کار رو داری، اما داری بذر درگیری رو بین خودتون می‌کاری." پسر اسرائیلی هم گفت که قصد دارد یک سکه بگیرد و دو سکه به فلسطینی بدهد. راهب حدس زد: "بدیهی است که تو احساس می‌کنی ارزش این را دارد که روی دشمن خود سرمایه گذاری کنی، و امیدواری که در آینده به نحوی از این کار سود ببری." پسرها نشستند.

سپس راهب از دو زن جوان (دوباره یکی اسرائیلی و دیگری فلسطینی) خواست که تمرین را تکرار کنند. زن جوان اسرائیلی گفت: «یک سکه را نگه می‌دارم و دو سکه را به او می‌دهم، به شرط اینکه سکه دوم خود را به یک موسسه خیریه مانند یک بیمارستان کودکان اهدا کند». راهب از دختر فلسطینی پرسید که آیا موافق است یا خیر؟ دختر فلسطینی گفت: یکی را برای خودم نگه می‌دارم و یکی را به او می‌دهم و می‌گویم که سومی را با هم روی یک موضوع مشترک سرمایه‌گذاری کنیم. تمام حضار ایستادند و برای راه حل نهایی کف زدند.

درواقع مذاکره یک جنگ نیست، بلکه کاری است که افراد متمدن برای رفع اختلافات خود انجام می‌دهند.



حالا سعی کنید همین داستان ساده را درباره شرایط خودتان امتحان کنید:

- اگر در برقراری ارتباط با استاد، رئیس بیمارستان، رزیدنت و ... مشکل دارید و نمی‌توانید اختلافات خودتان را حل کنید.
 - اگر در برقراری ارتباط با سرمایه‌گذار مشکل دارید و نمی‌توانید به یک نتیجه یکسان درباره وضعیت برسید.
 - حتی در پایین‌ترین سطح، اگر با خانواده خودتان نمی‌توانید درباره یک موضوع به نتیجه برسید.
- در تمام این شرایط شما باید مذاکره کنید تا از مخمصه تعارض و اختلاف خارج شوید.

مذاکره، یافتن بهترین معامله ممکن برای وضعیت موجود است. دقت کنید که این بهترین معامله باید برای هر دو سمت مذاکره اتفاق بیفتد. (چون اگر این اتفاق نیفتد، رابطه طولانی مدت امکان‌پذیر نیست.)

مذاکره؛ مقصدی لذت‌بخش اما مسیری ترسناک

تا این لحظه با چیستی مذاکره آشنا شدید. اما اگر تا این حد مذاکره می‌تواند نتیجه بخش و موفقیت آمیز باشد، چرا بسیاری از افراد از انجام دادن آن فرار می‌کنند؟

۴ تا از مهم‌ترین دلایل فرار از مذاکره:

۱. ترس از اینکه نمی‌توانم بهترین نتیجه را بگیرم.
۲. من راحت نیستم که با اینجور افراد مذاکره کنم.
۳. من همیشه مطمئن نیستم که دقیقا چه چیزی نیاز دارم و چجوری باید به آن برسم.
۴. امکانش هست که من در این فرآیند و پروسه گم شوم و مسیر را هم گم کنم.

وقتی تورو برای مذاکره با استاد
برای گرفتن نمره انتخاب میکنند!



بخش دوم: چرا مذاکره مهم است؟

خواهی نخواهی شما یک مذاکره کننده هستید ...



راجر فیشر به عنوان یکی از بزرگان مذاکره در کتاب مشهور خودش "Getting to yes" میگوید:
"خواهی نخواهی شما یک مذاکره کننده هستید... هرکس بصورت روزانه پیرامون مسئله‌ای در حال مذاکره است."

اما یعنی چه؟

اغلب مکالماتی که در طی روز با خانواده، اساتید، همکاران و ... انجام می‌دهید، یک مذاکره است.

مذاکره کردن تقریباً برای ما همانند نفس کشیدن شده است. همه ما با اهمیت نفس کشیدن آشنا هستیم، اما به قدری این موضوع برایمان تکراری شده است که آن را فراموش کرده‌ایم. اما آیا می‌توانیم فرآینده مذاکره کردن را نیز فراموش کنیم و اجازه بدهیم که به صورت خودکار انجام شود؟ موضوعی که بخش قابل توجهی از نتایج و آینده ما به آن بستگی دارد.

مهریه رو کی داده کی گرفته!



عه گرفتن ازم!؟



در بخش بعدی با اصول اولیه و همچنین مهارت‌های مورد نیاز برای انجام یک مذاکره آشنا می‌شویم.

بخش سوم: چگونه مذاکره کنیم؟

مذاکره یک فرایند از نقطه a تا z هست که باید با تمام این مراحل آشنا باشیم و آن‌ها را قدم به قدم جلو ببریم.

مذاکره چیزی جدا از روانشناسی افراد و رفتارهای فردی و اجتماعی نیست. برای موفق شدن باید با اصول روانشناسی حاکم بر روابط انسانی و خصوصیات فردی آشنا باشیم و درباره هر فردی شناخت کسب بکنیم.

اما یادگیری مذاکره نیازمند چند مرحله مشخص است:

مرحله اول: با اصول مذاکره آشنا بشویم.

اصول مذاکره: مذاکره اصول مشخصی دارد که باید آن‌ها را رعایت کنیم تا بتوانیم به نتیجه دلخواه خودمان برسیم:

۱. شخص را از مسئله جدا کنید.

شاید فرد مقابل شما دوستتان باشد. باید بتوانید دوستی را کنار بگذارید، یا مثلا امکان دارد بخواهیم با کسی مذاکره کنیم که از او خوشمان نیاید. هنر مذاکره کننده در این است که روابط را کنار بگذارد و برای مسئله راه حل پیدا کند.


- بر سر مواضع مذاکره کنید نه بر سر علایق خودتان.

یعنی موضوع و موقعیت خودمان را تعیین بکنیم و دقیقا بدانیم که برای رسیدن به چه چیزی می‌خواهیم مذاکره کنیم.

- معیار مشخص کنیم و بر اساس آن مدام روند خودمان را بررسی کنیم.

- ما باید آپشن‌ها و گزینه‌های مختلف داشته باشیم

که بر اساس آن انتخاب کنیم. که اگر یک گزینه پذیرفته نشد باید چه کار کنیم؟

حد و مرز را رعایت کنید 

البته در فرهنگ‌های مختلف اهمیت این موارد متفاوت می‌شود که در اینباره می‌توانید در رویداد ۴ ساعته با مدرس بین المللی، بیشتر یاد بگیرید.

مرحله دوم: با مهارت‌ها و تکنیک‌های مذاکره آشنا بشیم.

۱۰ تا از مهم‌ترین مهارت‌های مذاکره:

۱. Batna (Best alternative to a negotiation agreement) خودتان را آنالیز کنید.

Batna در واقع سناریوهاییست که برای مذاکره خود در نظر گرفته‌اید. این سناریوها بهترین جایگزین‌هایی هستند که برای یک توافق یا مذاکره داریم. بهترین توانایی من به عنوان یک مذاکره‌کننده این است که بدانم چه زمانی از مذاکره بیرون بروم یا چه زمانی از جایگزین آن استفاده کنم.

درواقع در batna ما سه سناریو تعریف می‌کنیم:

ایده آل یا بهترین سناریو | سناریو واقع‌نگرانه | بدترین سناریو ممکن

و بر اساس موضوعی که داریم باید سناریو خودمان را مشخص کنیم.

۲. در مورد فرایند مذاکره کنیم.



در این مورد باید بدانیم که فرایند مذاکره به چه صورت است، چه افرادی در جلسه حضور دارند و تصمیم‌گیرنده چه کسی است. این مهارت به شما کمک می‌کند تا انرژی خودتان را در بخش نامناسبی هدر ندهید و مستقیماً بر روی موضوع اصلی تمرکز کنید.

۳. ارتباط ایجاد کنید.

به طور مثال اگر قصد دارید تا برای برداشتن یک پروژه با استاد خودتان مذاکره کنید، سعی کنید پیش از آن با او در انواع شبکه‌های اجتماعی ارتباط ایجاد کنید یا از یک میانجی کمک بگیرید تا شما را معرفی کند. همین مرحله به تنهایی می‌تواند شما را چندین قدم جلو بیندازد.

۴. فعالانه گوش کنید.

همانطور که در فصل اول توضیح دادیم، به هیچ وجه سعی نکنید که در میان حرف مقابل وارد شوید یا در میانه حرف‌هایش به صحبت اصلی خودتان فکر کنید.

۵. سوالات خوب و مناسب پرسید.



هیچوقت فراموش نکنید که میزان ندانسته‌های شما چندین برابر دانسته‌هایتان است. پرسیدن سوال درست به گرفتن پاسخ درست منجر می‌شود. از پرسیدن سوالات بله یا خیر خودداری کنید و با پرسیدن سوال خنثی هزاران نکته مناسب دریافت کنید.

۶. (یکی از هوشمندانه‌ترین مهارت‌ها)

ذهن خودتان را برای ایجاد معاملات هوشمندانه تقویت کنید.

در حین مذاکره ممکن است در چالش‌های متنوعی قرار بگیریم. به طور مثال امکان دارد که درباره قیمت به نتیجه نرسیم. ما باید بتوانیم با گوش کردن فعال و پرسیدن سوال صحیح متوجه شویم که درد و مشکل اصلی مخاطبمان چیست. بر اساس آن مشکل سعی می‌کنیم پیشنهاد یا معامله جدیدی را مطرح کنیم تا امتیاز خودمان را دریافت کنیم و به نتیجه برد-برد برسیم.

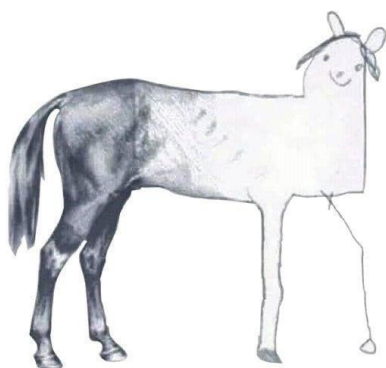
۷. سوگیری خودتان را کنترل کنید (مراقب لنگرهای ذهنی خودتان باشید)

معمولا اولین عددی که در مذاکره گفته می‌شود روی ادامه مذاکره تاثیر خیلی زیادی می‌گذارد. پس سعی کنید که شما اول پیشنهاد بدهید و لنگر مذاکره را بیندازید. اگر نتوانستید و طرف مقابل ابتدا عدد خودش را ارائه کرد، باید batna ی خودتان را بررسی کنید و نتیجه بگیرید که آیا عدد پیشنهادی قابل قبول هست یا نه؟

۸. با چند تا پیشنهاد معادل در یک زمان بریم.

این موضوع کمک می‌کند تا همتای ما در مذاکره چندین انتخاب داشته باشد و بتواند تصمیم بگیرد. اما در واقع گزینه‌ها را ما برایش مشخص کردیم. این باعث می‌شود که احتمال بن بست کاهش پیدا کند.

۹. قرارداد احتمالی را از قبل برنامه ریزی کنیم و امتحانش کنیم.



۱۰. مرحله اجرا

از همان اول باید زمانبندی را بدانیم. مثلاً برای یک بازه ۶ ماهه می‌خواهیم کار را به پایان برسانیم و زمان‌هایی را تعیین بکنیم که در طول این ۶ ماه با یکدیگر صحبت و بررسی کنیم. اگر مراحل وسط دچار مشکل شود، می‌توانیم آن را ردگیری کنیم و بهبودش دهیم. خط قرمزها مشخص بشود و شاید نیاز به فردی به عوان میانجی داشته باشیم و مشکلات و چالش‌ها را حل کنیم.

سخن نویسنده: قرار نیست با چهارتا تکنیک از فردا برای مذاکرات گروه‌نگیری از شما دعوت کنند، خواهشاً از فردا هر جا میرید شروع نکنید به اینکه می‌خوام باهاتون مذاکره کنم، هر روز سعی کنید از منابع زیر چند تا مبحث مربوط به مذاکره را مطالعه کنید تا ببینیم چی میشه!

-skillsyouneed

- coursera

- edcast

-pon-harvard

اما تا الان یاد گرفتیم که چگونه ارتباط موثر برقرار کنیم حتی چگونه مذاکره کنیم؟ اما با چه کسی؟ چگونه با غول‌های صنعت خودمان ارتباط برقرار کنیم و چگونه یک لیگ بالاتر از سطح خودمان فعالیت کنیم؟ اینجا به موضوع ارزشمندی به نام شبکه‌سازی می‌پردازیم.

سخن نویسنده: مهارت فصل بعدی اگر مادرزادی روی شما نصب هست که خدا را شکر کنید اگر نه، حتماً در مورد زندگیتان تجدید نظر کنید. چون بخش مهمی از موفقیت در زندگی کاریتان بستگی به مهارت فصل بعد دارد.

شبکه سازی

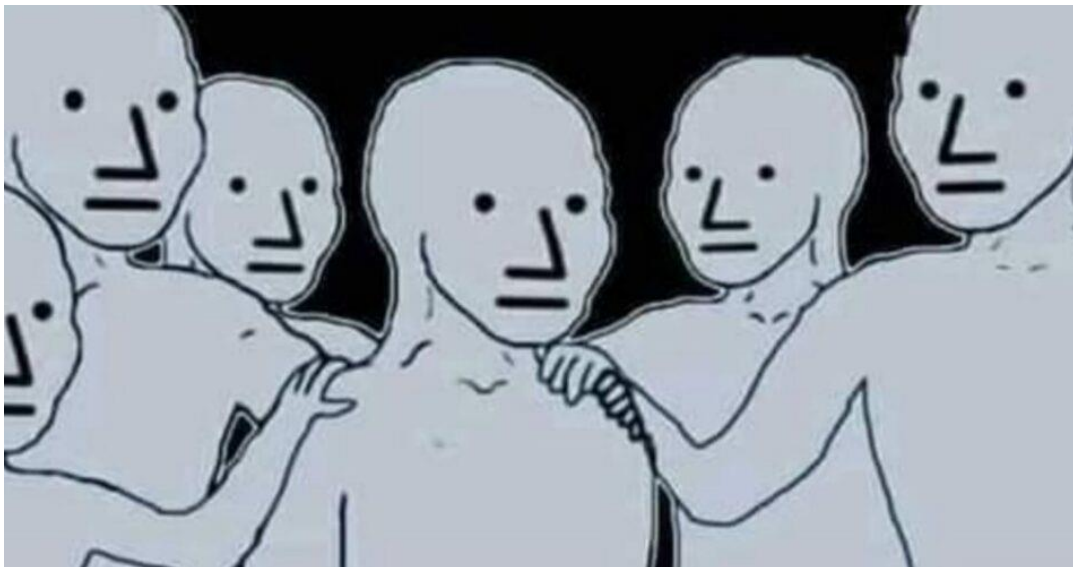


فصل
سوم

بخش اول: شبکه سازی چیست؟

شبکه سازی در کسب و کار یا شبکه سازی تجاری برای نخستین بار زمانی مورد توجه قرار گرفت که بیشتر به عنوان ابزاری برای کاریابی و پیدا کردن شغل در نظر گرفته شد.

ابزاری که کمک می‌کند تا شانس شما در میان انبوه داوطلبان بالقوه‌ی یک موقعیت شغلی، برای رسیدن به آن موقعیت افزایش پیدا کند.



بخش دوم: شبکه‌سازی چرا مهم است؟

شبکه سازی این وعده را در دل خود داشت که می‌توانید با ایجاد یک ارتباط موثر، مسیر رشد و موفقیت را سریع‌تر از افرادی که صرفاً به تلاش و فعالیت تخصصی مشغول هستند طی کنید.

بخش سوم: شبکه‌سازی چگونه کار می‌کند؟

۱. از افراد با نفوذ کمک بگیرید.

چرا؟

بهترین راه برای تضمین یک قرار کاری موفق این است که توسط یک چهره محترم در صنعت، توصیه شوید. داشتن آشنایان و دوستان رده بالا می‌تواند میانبری برای رسیدن به اهداف شما باشد و حتی بر حقوق شما تأثیر مثبت بگذارد.

چگونه؟ اگر به فردی با نفوذ نزدیک نیستید، شاید تصور کنید که استفاده از این راه دشوار



اون دوستم
که بامعرفته

باشد. اما وقتی آشنایان و ارتباطات خودتان را به دقت بررسی کنید، متوجه می‌شوید که بیشتر ما می‌توانیم چند شخص قدرتمند را در حلقه نزدیکانمان شناسایی کنیم.



اون دوستم که
باباش وزیره

از شخص بانفوذی بخواهید که یک توصیه نامه به شما بدهد، شما را معرفی کند یا ترتیب جلسه با شخصی که می‌خواهید ببینید بدهد.

هیچوقت از درخواست کردن، خجالت نکشید. بیشتر از آنچه که فکرش را بکنید، آدم‌ها مشتاق هستند تا به شما کمک کنند.

نکته مهم: همیشه به یاد داشته باشید که مدل فکری و رفتاری افراد در صنایع مختلف متفاوت است. مثلاً اگر در حوزه سلامت در حال فعالیت هستید باید بدانید که ادبیات رفتاری با یک پزشک یا داروساز در بیمارستان صنعت متفاوت است. برای یادگیری بیشتر در اینباره میتوانید از وبینار تخصصی سورنا آکادمی در این حوزه بهره ببرید.

۲. از شباهت های خودتان با آن افراد استفاده کنید.



چرا؟

ما به افرادی که شبیهمان هستند جذب می‌شویم و مشتاقیم تا به آنها کمک کنیم. روابط مشترک فقط به بودن در یک مدرسه مشترک محدود نمی‌شود. آمدن از یک شهر، علاقه مشترک به یک تیم ورزشی، به اشتراک گذاشتن خاطرات منحصر به فرد و یا حتی داشتن یک نام یا ماه تولد یکسان بلافاصله افراد را با یکدیگر گرم میکند.

چگونه؟

از LinkedIn یا Google برای شناخت در مورد افراد مورد علاقه‌تان کمک بگیرید. به شباهت هایی را که میان خودتان و این افراد پیدا می‌کنید، در فرم درخواستان اشاره کنید.

۳. برای افراد، ارزش آفرین باشید.

چرا؟ اگر اطلاعات، مهارت‌ها یا بینش‌هایی دارید که می‌تواند برای شخصی که می‌خواهید ملاقات کنید مفید باشد، به احتمال زیاد به چشم او خواهید آمد.

برای مثال در دنیای امروز، کمی دانش در حوزه‌های بلاک چین، رمزارز، تجارت الکترونیک و ... می‌تواند در این امر به شما کمک کند.

چگونه؟

برجسته کردن مهارت‌های منحصر به فرد ممکن است برای متخصصان رده بالا آسان‌تر باشد، اما افراد تازه‌کار می‌توانند نشان بدهند که در موضوعات مختلف کارآموزی گذرانده‌اند یا نسبت به موضوعات نوظهور و فناوری‌های جدید علاقه دارند.

در نظر بگیرید که شخص هدف شما ممکن است به چه چیزی علاقه مند باشد یا به کمک نیاز داشته باشد. دانش منحصر به فردی را که ممکن است داشته باشید، مشخص کنید و مطمئن شوید که چگونه این دانش می‌تواند برای فرد مقابل جذاب باشد.

۴. ویژگی‌های مثبت شخص را برجسته کنید

چرا؟

هیچ‌کس منکر این نیست که ما افرادی را دوست داریم که به ما احساس خوبی نسبت به خودمان می‌دهند و این افراد را معتبرتر می‌دانیم.

شما می‌توانید با القا کردن این حس خوب به دیگران، کاری کنید که در زمان مناسب، پاسخ مناسبی را دریافت کنید.

چگونه؟

هیچ‌کس نمی‌خواهد «چاپلوس» باشد، اما شواهد خوبی وجود دارد که نشان می‌دهد رفتاری که دیگران را خوشحال کند، مؤثر است.

اما اگر فرد باهوش و خلاق باشید، لزومی ندارد که از روش‌های همیشگی و زنده چاپلوسی استفاده کنید. تنها کافی است که به فرد مقابل "احساس خوب" درباره خودش بدهید.

۵. پیگیر باشید.

چرا؟

اکثر مردم خیلی خجالت می‌کشند که سوالی بپرسند و درباره یک موضوع پیگیری کنند. گاهی اوقات حتی احساس می‌کنند که با تماس گرفتن، پاسخی دریافت نمی‌کنند.



در حالی که آمار نشان می‌دهد که در بیش از ۵۰ درصد مواقع وقتی از مدیران ارشد سوال می‌پرسم که چرا به افراد جوان پاسخ می‌دهند، یک جمله رایج را تکرار می‌کنند: «آنها به سادگی پرسیدند و پیگیری کردند، در صورتیکه بیشتر مردم این کار را انجام نمی‌دهند.» "نه" گفتن به یک درخواست صمیمانه و سنجیده برای من بسیار سخت است، مخصوصا زمانی که آن موضوع ملموس و ساده باشد.»

چگونه؟

بخواهید و مطمئن باشید که حتی بیشتر از انتظارتان دریافت خواهید کرد. هر زمانی که قصد داشتید از سوال کردن فرار کنید، از خودتان بپرسید که با پرسیدن چه چیزی را از دست می‌دهید؟

اکثر مدیران پرمشغله و سالخورده به شما فکر نمی‌کنند و نمی‌توانند ذهن شما را بخوانند.

پس تا زمانی که از آنها چیزی نخواهید، نمی‌توانید در انتظار دریافت کردن چیزی باشید.

حرکت رو به جلو یا رو به عقب؟

این سوالی است که مدام باید در مسیر زندگی و شغلی از خودتان بپرسید. اما در این لحظه و بعد از خواندن این ایبوک، دو انتخاب جلوی راهتان هست.

راه اول اینکه پشت به دشمن رو به میهن، بزن بریم! بعد از مطالعه‌ی این کتاب الکترونیک بروید و اینستاگرام عزیز را چک کرده و آهی از ته دل بکشید که چرا اینقدر آدم خوش و پولدار زیاد شده و وضع ما به همان حال قبلیست، یا اینکه..

راه دوم: برای خودتان یک برنامه ۲۱ روزه بریزید و هر روز سعی کنید یکی از تکنیک‌هایی را که در این کتاب الکترونیک یاد گرفته‌اید، تمرین کنید، در کنارش هر روز زمانی را برای مطالعه مقالات هاروارد و ویدئوهای آموزشی Coursera و EDX قرار دهید.

شک نکنید این راه دوم رو به جلوست و ما هم امیدواریم شما را در قله‌ها ببینیم.

به پاس همراهی شما با سورنا آکادمی:

اگر دانشجو و یا فارغ التحصیل پزشکی و یا داروسازی هستید ما به پاس اینکه همیشه همراه سورنا آکادمی هستید یک کد تخفیف اختصاصی برای شما آماده کردیم که می‌توانید از آن برای شرکت در دوره مدیریت نوین برای رهبران جوان، که ۴ موضوع اختصاصی مذاکره و شبکه سازی، ارتباط موثر و رهبری تیم را پوشش می‌دهد، استفاده کنید.

[برای شرکت در این دوره اینجا کلیک کنید.](#)

کد تخفیف اختصاصی شما: ebookvip