



## اصول و فنون مذاکره اثربخش

### فصل اول: مذاکره چیست؟

تعریف مذاکره و بیان مصداق‌های آن را در دنیای واقعی حذف تصورات نادرست از مذاکره و ایجاد تصویری واقعی از مذاکره در ذهن تعارض و تشخیص و تحلیل انواع آشکار و پنهان آن طبقه‌بندی راه‌های مختلف مواجهه با تعارض

### فصل دوم: برنامه‌ریزی برای مذاکره

کاربرد برنامه‌ریزی در مذاکره و استفاده از «نقطه شروع و ترک مذاکره»  
برنامه‌ریزی گام به گام مذاکره

### فصل سوم: انتخاب الگوی صحیح برای مذاکره

تفاوت مذاکره مبتنی بر تعامل و مذاکره رقابتی را تشخیص داده و تشریح نماید.  
توضیح دهد که چه رفتارهایی مذاکره را به سمت مذاکره رقابتی سوق داده و چه رفتارهایی می‌تواند مذاکره را به سمت تعامل هدایت کند.

### فصل چهارم: مبانی مدیریت جلسه مذاکره

ویژگی‌های یک جلسه مذاکره موفق را شرح داده و در عمل آنها را به کار گیرد.  
مراحل مختلف یک مذاکره را شرح داده و حساسیتها و ویژگیهای هر مرحله را برشمارد.

### فصل پنجم: گوش دادن موثر و ارتباط اثر بخش

دریافت حداکثر اطلاعات مورد انتظار در یک گفتگو از گوینده  
ایجاد شرایط یک گفتگوی موثر با مسؤلیت پذیری مدیریت بحث و تشویق به ابراز کامل، آزادانه و صادقانه مسائل

### فصل ششم: ویژگی‌های فردی و تاثیر آن بر مذاکره

مهمترین ویژگی‌های فردی تأثیرگذار بر روند مذاکره  
تأثیر هر یک از ویژگی‌های فردی بر روند و نتیجه مذاکره  
بکارگیری افرادی با ویژگی‌ها و قابلیت‌های مکمل در تشکیل گروه مذاکره‌کننده



## فصل هفتم: نفوذ و تاثیرگذاری

تعریف تاثیرگذاری

روش‌های تاثیرگذاری

تجزیه و تحلیل رفتارهای تاثیرگذار

## فصل هشتم: بن بست در مذاکره

شرایط بن بست در مذاکره

دلایل به بن بست رسیدن مذاکره‌ها

راه‌های خروج از بن بست مذاکره

## فصل نهم: دام‌های پیش روی مذاکره‌کنندگان

دام‌های رایج پیش‌روی یک مذاکره‌کننده

توانایی تشخیص دام‌های بالقوه پیش‌روی مذاکره‌کننده

## فصل دهم: چند توصیه رفتاری در مذاکره

بروز رفتار حرفه‌ای در مذاکره

آشنایی با هزینه‌ها و نکات منفی حمله و دفاع در مذاکره

استفاده از پرسش به عنوان یک ابزار کاربردی در مذاکره

میزان مطلوب صراحت و قاطعیت در مذاکره

## فصل یازدهم: چارچوب‌های فکری در مذاکره (قسمت اول)

اهمیت چارچوب‌های فکری در مذاکره

## فصل دوازدهم: چارچوب‌های فکری در مذاکره (قسمت دوم)

ویژگی‌های مذاکره گروهی و تفاوت‌های آن با مذاکره فردی

دام‌های مذاکره گروهی

آداب برگزاری جلسات مذاکره گروهی

مؤلف: محمدرضا شعبانعلی (مدرس بنام حوزه مذاکره) (<http://www.shabanali.com>)