

تأثیر هوش هیجانی بر مذاکره موفق

علیرضا آقاجری کشکولی

دانشگاه اصفهان

a.akashkooli@yahoo.com

چکیده

با توجه به اهمیت مذاکره در زندگی روزمره انسان امروزی در این مقاله سعی شده است موفقیت یک مذاکره از بعدی جدید بررسی شود و آن تأثیر هوش هیجانی است. در اینجا با شناخت هوش هیجانی و راه های عملی ارتقاء آن مسیری هموار تر جهت اجرای اصول مذاکره ارائه می گردد و در اصل سعی بر کارا مد تر شدن اصول مذاکره شده است. همانطور که مشخص است یک مذاکره موفق اوج توانایی ارتباطات اجتماعی بین دو طرف را نشان می دهد و ارتباطات اجتماعی موفق نقطه تکامل هوش هیجانی است البته در ادامه خواهیم دید برای رسیدن به این نقطه تکامل مسیر دشواری در پیش رو می باشد که با آموزش و تمرین مناسب تا حد زیادی این مسیر آسان می گردد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی- مذاکره - ارتباطات اجتماعی

1 - مقدمه

امروزه داد و ستد یکی از ارکان اساسی زندگی مدرن می باشد. همه ما همواره در حال داد و ستد هستیم کالای مورد معامله هر چیزی می تواند باشد فیزیکی و غیر فیزیکی (اطلاعات یا احساسات) بقول آقای فیلیپ کاتلر، همه ما در آن واحد یا مشتری هستیم یا فروشنده و همواره با توجه به موقعیتهای مختلف نقش خود را عوض میکنیم. [۱]

محور اصلی هر نوع معامله و داد ستدی مذاکره می باشد. پس اهمیت و گستردگی هنر مذاکره در زندگی روزمره همه ما مشخص است. تا بحال مطالب زیادی در مورد اصول و فنون مذاکره موفق نوشته شده و در اکثر آنها به قواعد و قوانینی اشاره شده است که می توانند ما در انجام یک مذاکره موفق یاری رسانند و باعث رسیدن و یا نزدیک شدن ما به اهداف شوند اما همواره مشاهده می گردد دانستن این فنون تضمینی جهت کسب موفقیت در مذاکره نمی باشد. از طرفی افرادی را می بینیم که این اصول و قواعد را به صورت کلاسیک آموزش ندیده اند ولی مذاکره کنندگانی قوی هستند.

همانطور که می دانیم هنگام انجام مذاکرات (تجاری یا غیر تجاری) با توجه به شرایط واهمیت مذاکره احساسات و هیجانات مختلفی ظاهر می شوند که ممکن است قوی ترین آنها غالب شده و بر عملکرد ما تاثیر بگذارد . هر چقدر شخص مذاکره کننده تجربه کمتر و میزان هوش هیجانی پایین تری داشته باشد این تاثیر پذیری بیشتر و رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده در مذاکره دشوارتر می گردد . در این حالت دانستن اصول و فنون مذاکره کمک زیادی به وی نمی کند چون عملکرد شخص بر اساس احساسات است نه آموخته ها و منطق . در اینجا ابتدا به بررسی مفهوم هوش هیجانی و روشهای ارتقاء آن پرداخته سپس به اصول و تکنیکهای یک مذاکره موفق اشاره شده و در آخر تاثیر هوش هیجانی با این اصول بیان می گردد .

۲ - ذهن هیجانی و ذهن خردگرا

آقای دانیل گلن معتقد است همه ما دو ذهن داریم ذهن هیجانی و ذهن خردگرا ، یکی احساس می کند و دیگری فکر. [۲] در مواقعی که بر اساس باور ما موقعیتی حیاتی به وجود آمده باشد ذهن هیجانی به صورت اتوماتیک و سریع تولید احساسات (خشم - ترس - تنفر و ..) و عکس العمل آنی (جنگ و گریز) مرتبط با مورد پیش آمده میکند، در غیر از این موارد، ذهن خردگرا زمام امور را به دست گرفته و تعقل حاکم میشود .

به عبارتی دیگر حواس پنج گانه اطلاعات محیطی را جمع آوری کرده به بادامه مغز که پیش قراول هیجانی ما میباشد ارسال میکنند در این جا براساس باورها و تاریخچه قبلی، اگر موقعیت خیلی حیاتی باشد در کسری از ثانیه عکس العمل فیزیکی (جنگ و گریز) یا تولید احساس آنی صورت می پذیرد (ذهن هیجانی) . در واقع ما کنترلی بر روی این نوع عکس العملها نداریم . در موارد هیجانی سطح پایین تر بعد از دریافت اطلاعات از حواس پنج گانه و ارسال به بادامه مغز و مقایسه با سوابق قبلی و باورها تولید احساسات و هیجانات مختلف میشود که این هیجانات با یک مسیر عصبی به قشر تازه مخ رفته و در آنجا پردازش منطقی و عقلانی انجام شده و احساس و عکس العمل متناسب بروز داده میشود (ذهن خردگرا) خروجی ذهن خردگرا با تاخیر بیشتر نسبت به ذهن هیجانی می باشد. [۲]

هر دو نوع ذهن هیجانی و خردگرا برای بقاء انسان لازم می باشند . همانطور که خردگرایی در زندگی روزمره امری مهم می باشد تصمیمات آنی هیجانی در موارد بحرانی و حالتی که نیاز به انتخاب یکی از دو حالت جنگ یا گریز است ، نیز مهم می باشند . اگر غیر از این بود نسل بشر سالها پیش منقرض شده می گشت .

مسئله مهم این است که انسان امروزی به اشتباه خیلی از موارد عادی زندگی را حیاتی و بحرانی در نظر گرفته و از خود عکس العملهای هیجانی بروز می دهد ، که بعضا باعث اتخاذ تصمیمات غلط شده و تکرار این حالات در دراز مدت باعث فرسودگی جسمی و ذهنی خود شخص میگردد . در واقع ما جایی احساسات را می توانیم کنترل کنیم که موقعیت مهم است ولی خیلی حیاتی نیست و قشر تازه مخ، فرصت کوتاهی در حد یک ثانیه دارد تا وارد عمل شده و با استفاده از خردگرایی و تعقل و هوش هیجانی آموخته شده بهترین کنترل و مدیریت را روی احساس به وجود آمده انجام دهد . اینجا است که نقش هوش هیجانی در درک و مدیریت بهتر احساسات مطرح میشود .

۴- هوش هیجانی (EQ (Emotional quotient)

طبق نظر آقای دانیل گلن هوش هیجانی عبارت است از درک و شناخت و کنترل احساسات و هیجانات خود و دیگران در جهت تامل بهتر با یکدیگر. [۲] هوش هیجانی بر کیفیت یادگیری، تصمیم گیری اخلاقی، تفکر انتقادی و استفاده عملی از شواهد و دانش همچنین موفقیت و ماندن در یک شغل تاثیر دارد. [۱۵] پیترسالووی توصیف مبنایی خود را از هوش هیجانی بر اساس نظرات گاردنر درباره استعدادهای فردی قرار می دهد و این توانایی ها را به پنج حیطه اصلی گسترش می دهد. [۲]

- ۱- شناخت عواطف شخصی (خود آگاهی) : مهمترین قسمت و سنگ بنای هوش هیجانی خود آگاهی بوده و عبارت است از تشخیص هر احساس و هیجان به همان صورتی که بروز می کند یعنی آگاهی به احساسات در هر لحظه .
- ۲ - بکار بردن درست هیجان ها (مدیریت هیجانها) : این توانایی شامل مدیریت و کنترل احساسات و استفاده مناسب و بجا از آنها با شدت متناسب با شرایط می باشد . همانطور که مشخص است تا خود آگاهی نباشد مدیریتی هم بر احساسات وجود نخواهد داشت .
- ۳- برانگیختن خود : به معنی زیاد کارکردن با انرژی و پشتکار بالا جهت رسیدن به هدف یا به عبارتی ایجاد انگیزه و غرقه شدن در کار و در نهایت رسیدن به خلاقیت می باشد .

۴ - شناخت عواطف دیگران : به معنی توجه به احساسات ، هیجانها و نیازهای دیگران و به عبارتی همدلی با دیگران که این سنگ بنای ارتباطات ما را تشکیل می دهد. همدلی به این معنی است که احساس دیگران را درست همانگونه که آنها احساس میکنند حس کنیم همچنین علل و عوامل بروز آن شرایط را نیز درک کنیم. [۸] با همدلی می توان ساختار احساسی و هیجانی شخص مقابل را درک کرد و در تصمیمات عکس العملها آن را لحاظ کرد که این مسیر رسیدن به تامل را هموار می سازد. [۷]

۵ - حفظ ارتباطات اجتماعی : این توانایی با توانایی شناخت عواطف دیگران بسیار با هم مرتبط هستند، در اینجا منظور تعامل با دیگران و حفظ و تداوم ارتباطات با دیگران در دراز مدت است و پایه آن نیز حس همدلی میباشد . مدیریت روابط اوج هوش هیجانی است یعنی وقتی که به هیجانها خود آگاه بوده و بتوان آنها را مدیریت کرد و با بقیه همدلی نمود ، می توان با دیگران روابط هدفمند و مفیدی ساخت و این روابط را در دراز مدت حفظ کرد . ارتباط مهمترین مهارت زندگی است . [۸] افرادی که به این مهارت مجهز می باشند معتقدند هیچ کار مهمی به تنهایی انجام نمی شود و همواره دارای شبکه خوبی از افراد هستند . [۷] در عمل هر کدام از مهارتهای هوش هیجانی پیش نیاز مهارت بعدی می باشد یعنی از خود آگاهی شروع و در نهایت به ارتباطات اجتماعی ختم می شود.

۴ - ضریب هوشی (IQ (Intelligence quotient)

در کنار هوش هیجانی آیتم ضریب هوشی مطرح می شود که مربوط به حل مسئله یا به عبارتی هوش تحصیلی بوده و در ارتباط مستقیم با تفکر و منطق می باشد. طبق مطالعات انجام شده ضریب هوشی حدود بیست درصد در پیش بینی موفقیت یک زندگی نقش دارد. ضریب هوشی و هوش هیجانی قابلیت‌هایی متضاد نیستند، بلکه متمایز می باشند و هر دو به درجات مختلف در وجود همه ما در هم آمیخته شده اند. [۲] برعکس ضریب هوشی که در اشخاص به خصوصیات ژنتیک آنها بستگی دارد و تقریباً تغییر ناپذیر است هوش هیجانی با آموختن قابلیت ارتقاء دارد. با توجه به مفهوم وجنبه های ذکر شده، هوش هیجانی در تمامی مراحل زندگی نقشی کلیدی داشته و می توان گفت عامل اصلی موفقیت افراد در طول زندگی می باشد.

5 - روشهای افزایش هوش هیجانی

5-1 - مفهوم خود آگاهی

همانطور که گفته شد سنگ بنای هوش هیجانی خود آگاهی می باشد. در واقع در صورت عدم خود آگاهی هوش هیجانی وجود نخواهد داشت یا در کمترین سطح خود خواهد بود. بنا به گفته آقای اکهارت تله خود مجموعه ای از خاطرات، امیال، احساسات و تفکرات است که ذهن ما از بدو تولد آنها را ذخیره کرده و به عنوان خود یا وجود یک شخص معرفی می کند. [۳] البته از دید عرفا و بعضی از فلاسفه این تصویر ذهنی درست نیست و این نوع خود همان نفس یا اگو (ضمیر) می باشد و از نظر آنها خود واقعی ما چیزی والاتر و وابسته به ذات الهی است. [۴]

نفس ما میل شدیدی در سیر گذشته و آینده دارد، چون همانطور که گفته شد ساختار آن از خطرات و امیال و آرزوها تشکیل شده است. این میل شدید به عدم حضور در زمان حال نیز بیماری همیشگی نسل بشر بوده که با مدرن شدن جامعه و بزرگتر شدن امیال شدیدتر هم شده است. عدم حضور در زمان حال دشمن مستقیم خود آگاهی است.

همانطور که گفته شد یکی از اجزاء این خود غیر واقعی (نفس)، تفکر است. تفکر هدف دار و هوشمندانه در جهت حل مسئله بسیار مفید است ولی مشکل اینجا است که بخش اعظم تفکرات ما در طول روز بدون هدف و مربوط به گذشته و آینده می باشد، که با توجه به ماهیت نفس قابل درک است.

معمولاً تفکرات گذشته تولید خشم و نفرت و بیزاری و تفکرات آینده به علت عدم شناخت کامل اتفاقات در آینده تولید ترس و اضطراب و نگرانی میکنند. کلید رهایی از این احساسات منفی حضور در زمان حال و آگاهی نسبت به خود است. [۳]

این خود همان چیزی است که ذهن برای ما ساخته و ما باید مواظب و آگاه نسبت به آن باشیم چون بسیار تحریک پذیر و ناپایدار است. اگر بتوانیم در هر لحظه نسبت به آن آگاه باشیم و تغییرات آن را بدون قضاوت فقط مشاهده کنیم دیگر بلا فاصله با این تغییرات و هیجانات همراه نشده و فرصت کمی حتی در حد ثانیه به قشر تازه مخ داده تا این افکار یا هیجانات را مدیریت کند و به کمک مهارت‌های دیگر هوش هیجانی به آنها بهترین پاسخ داده شود. حال که با مفهوم خودآگاهی و اهمیت آن آشنا شدیم چگونه در عمل می‌توان به آن دست یافت؟

۲-۵ - تمرین خود آگاهی

هر روشی که باعث آگاهی ما در لحظه نسبت به تفکرات و احساسات شود می‌تواند تمرین خود آگاهی باشد. در فرهنگها، مذاهب و آیینهای مختلف روشهای مختلفی جهت رسیدن به این درجه از آگاهی وجود دارد. یکی از روشهای خود آگاهی که اخیرا مطالعات علمی زیادی در مورد آن صورت پذیرفته و مورد تایید اکثر مجامع علمی می‌باشد مدیتیشن (مراقبه) است.

مراقبه، به سادگی کوششی است برای به پریدن به ناخودآگاه. [۵] بدون اندیشیدن و با تمرکز بر موضوعی خاص. در مراقبه با تمرکز بر موضوعی خاص (تنفس یا قسمتی از بدن یا یک صدا یا گفتن ذکر خاص و...) ذهن آرام گرفته و این تمرین به مرور باعث افزایش توانایی مشاهده افکار و هیجانات بدون، قضاوت و واکنش نسبت به آنها می‌شود بعد از مدتی این توانایی در زندگی روزمره نیز جهت خود آگاهی بکارگرفته می‌شود و به محض طغیان احساسات یا هجوم افکار، ما در لحظه نسبت به آنها آگاه می‌شویم. نکته مهم اینکه به محض آگاهی ما نسبت به آنها انرژی و قدرت آنها کاهش یافته و قابل کنترل می‌شوند و این همان معجزه حضور در زمان حال است. [۳]

در میان سبکهای مختلف مراقبه روش تمرکز بر تنفس (ویپاسانا) قابل ملاحظه می‌باشد. در این روش تنفس موضوعی است جهت تمرکز، چون به آسانی در اختیار همه قرار دارد. زیرا همه ما از لحظه تولد تا مرگ نفس می‌کشیم. [۶] جهت شروع، مراقبه گران در محیطی آرام با پشتی صاف و وضعیتی راحت نشسته و چشمهای خود را می‌بندند. در این وضعیت توجه فقط و فقط به تنفسی که از مجرای بینی داخل و خارج می‌شود می‌باشد. [۶] بدون کنترل تنفس، فقط مشاهده گر کیفیت و کمیت تنفس هستیم (تنفس بلند، کوتاه، سخت، نرم و...) در شروع متوجه می‌شویم این کار چقدر مشکل است چون به سرعت احساسات و افکار ما را از موضوع اصلی (تمرکز بر تنفس) دور کرده و به گذشته و آینده می‌برند، که به دلیل ماهیت نفس یعنی عدم رضایت از ماندن در زمان حال می‌باشد.

جهت موفقیت هر بار بعد از انحراف از موضوع اصلی تمرکز، بدون تنش باید به موضوع اصلی برگشت، بعد از مدتی ذهن آرام گرفته و مشاهده لحظه به لحظه افکار و احساسات بدون عکس العمل و قضاوت ممکن می‌شود که این همان تمرین خود آگاهی است. در مراحل بالاتر مراقبه گران حالت منحصر بفردی را تجربه خواهند کرد و آن سکوت نسبی ذهن و کم شدن قابل ملاحظه افکار و احساسات خواهد بود. البته توصیه می‌شود یادگیری تکنیک مراقبه زیر نظر مربی کارآموده انجام گردد.

5-3 - تمرین بکاربردن درست هیجانها (مدیریت هیجانها)

بعد از اینکه به وسیله خود آگاهی بروز لحظه ای هیجانها را تشخیص دادیم ، باید بتوانیم نوع هیجان را نیز مشخص کنیم (ترس- خشم - نفرت- افسردگی - شادی - شور - عشق و...) این برجسب گذاری به مدیریت هیجانها کمک کرده و باعث واکنش مناسب و راحت تر نسبت به هیجان خواهد شد. [۸]

بنا به نظر آقار مارتین سلیگمن کلید مدیریت هیجانها اول در خود آگاهی سپس در مکس اولیه می باشد . همانطور که گفته شد اگر موقعیت پیش آمده از دید ذهن ما حیاتی باشد در کسری از ثانیه فرمان عکس العمل فیزیکی از سمت بادامه مغز صادر و احساس مرتبط ظاهر میشود ، مانند کسی که در حال رانندگی ناگهان با عا بری مواجه می شود عکس العمل آنی گرفتن ترمز و بلافاصله حس ترس می باشد . همانطور که گفته شد ما کنترلی بر روی این قسم اعمال و احساسات نداریم مگر اینکه باور خود را از حیاتی بودن موقعیت تغییر دهیم که قسمت اعظم آن به تجربیات قبلی بر می گردد و قسمت دیگر آن جزئی از ساختار عصبی ما جهت محافظت از خود می باشد. [۹]

قسمت دوم موقعیتهای زندگی روزمره که خیلی بیشتر هستند ، موارد غیره حیاتی می باشند که تمرین مکس اولیه جهت این موارد است چون مغز ما از نظر ساختاری عکس العمل را به عهده قشر تازه مخ سپرده وقشر تازه مخ جهت پردازش و دادن بهترین پاسخ نیاز به چند ثانیه زمان دارد . در واقع با تمرین مکس اولیه ما این امکان را به قشر تازه مخ می دهیم . در روش آقای سلیگمن یعد از مکس اولیه تا میزان زیادی کنترل هیجانها به دست ما می باشد . حال دو حالت خواهد داشت :

الف - زمان کافی برای تحلیل هیجان و دادن پاسخ وجود ندارد (شخص در حال انجام کار حساسی می باشد) در این حالت باید هر گونه تحلیل رابه بعد موکول کرد وبه ذهن تاکید کرد که در اولین فرصت به آن پاسخ داده می شود.
ب - زمان کافی برای بررسی هیجان و دادن پاسخ وجود دارد در این حالت روش مجادله پیشنهاد می گردد. در روش مجادله درستی یا نا درستی افکار منفی بررسی می شود و شامل مراحل زیر است. [۹]

- ۱- شواهد : تا حد ممکن به دنبال شواهدی در مورد نادرستی فکر مورد نظر می گردیم.
- ۲ - جانشینها : در صورتی که شواهدی پیدا نشد سعی می کنیم جانشین مناسبی جهت تفسیر مسئله پیدا کنیم .
- ۳ - تلویحات (فاجعه زدایی) : در صورت پیدا نشدن جانشین مناسب از خود می پرسیم آیا دنیا به آخر رسیده؟
- ۴ - سودمندی : آیا ادامه تفکرات منفی سودمند است ؟

۴-۵ - تمرین بر انگیختن خود

داشتن انگیزه و میل حرکت به جلو در لحظات چالشی زندگی، یکی از مهارت‌های هوش هیجانی می باشد. در صورت عدم توانایی ایجاد انگیزه در خود، مهارت‌های دیگر هوش هیجانی نیز رشد نخواهند کرد. بعد از خودآگاهی و مدیریت هیجانات ما وارد حیطه ارتباطات با محیط بیرون می شویم که این خود با چالش‌های بسیاری همراه است، چون ما همواره نمی توانیم رفتار دیگران و در کل رفتار محیط را تحت کنترل خود درآوریم، پس در اینجا شکستها و عدم موفقیتها و رفتارهای ناخوشایند را تجربه خواهیم کرد و به طبع آن احساسات منفی مانند بیهودگی، حقارت یا ناامیدی را تجربه خواهیم کرد، که این خود باعث عدم انگیزش در ما می شود جهت رسیدن به توانایی خود انگیختگی نیاز به روحیه مثبت گرا و خوشبین می باشیم. اگر فرد شکست خورده، بدبین باشد حال او به افسردگی ختم شده و اگر خوش بین باشد فقط دچار ناامیدی گذرا و موقت می شود. افراد بدبین در مواجهه با موارد ناگوار همواره سه رویکرد مشترک دارند [۹].

- ۱ - تداوم: معتقدند علل رویدادهای ناگوار پایدار هستند و مداومت دارند یعنی تداوم در همه زمانها
- ۲ - فراگیری: معتقدند رویدادهای ناگوار در همه جا برای آنها رخ میدهد یعنی تداوم در همه مکانها
- ۳ - شخصی سازی: معتقدند علت رویدادهای ناگوار شخص خود آنها است نه محیط بیرون

5-5 - تمرین خود انگیختگی

جهت تقویت خوش بینی و به دنبال آن خود انگیختگی می توان از روش آلبرت آلیس استفاده کرد. [۹] در این روش هر اتفاق ناگوار را یا دداشت برداری کرده و افکار و رفتار و هیجانات خود را کنکاش می کنیم تا به ریشه بدبینی ذهنی رسیده و به مرور آن را بر طرف کنیم. این روش شامل مراحل زیر می باشد:

A - شرح اتفاق ناگوار یا ناراحت کننده

B - باور ما نسبت به آن اتفاق

C - پیا مدهای حاصل از آن با و ر

D - مجادله

E - نتیجه گیری

۴-۵ - تمرین شناخت عواطف دیگران (همدلی)

سنگ بنای همدلی داشتن دید باز نسبت به دیگران است، یعنی نقطه نظرات دیگران را بی اعتبار جلوه ندادن. بهترین تمرین برای تقویت همدلی و به دست آوردن دید باز این است که همواره در ارتباطات با دیگران به خود یاد آور شویم که باید به نظرات دیگران احترام گذاشت و دیدگاه ما فقط به نوع نگاه به مسئله است. همانطور که دیده میشود جهت رسیدن به همدلی باید مهارت خود آگاهی، انگیزش خود و کنترل هیجانات وجود داشته باشد. در این تمرین در هر هفته لیست مواردی که با دیگران همدلی انجام نشده را آماده و در مورد علت آن ریشه یابی انجام داده و سعی در برطرف کردن علت می شود و روند تغییرات در هر هفته نیز بررسی می گردد.

5-7 - تمرین حفظ ارتباطات اجتماعی :

لیست زیر اعمالی است جهت ارتقای مهارت ارتباطات اجتماعی. در آخر هر هفته باید ارتباطات خود با دیگران را بررسی کرده و در صورت ضعف در هر کدام از موارد زیر علت را ریشه یابی و بر طرف کرد.

- ۱- مهارت گوش دادن فعال : مهمترین قسمت مهارت ارتباطات اجتماعی بوده به معنی توجه کامل به گفته های طرف مقابل.
- ۲- درک و استفاده از زبان بدن : به عنوان مهارتی که مکمل گوش دادن فعال پیامهای مهمی به مخاطب ارسال میکند.
- ۳- حضور فعال : به معنی مطمئن ساختن طرف مقابل از اینکه توجه شما به صحبت های او می باشد یا به عبارتی عدم مشغولیت به امور دیگر در زمان صحبت طرف مقابل.
- ۴ - نشان دادن واکنشهای مثبت به طرف مقابل : به صورت تاکیدهای کلامی یا زبان بدن به نحوی که طرف مقابل ترغیب به ادامه گفتگو شود.
- ۵- گذشت در مقابل اشتباهات طرف مقابل : در صورت امکان دادن فرصت دوباره به طرف مقابل بررسی شود .

البته به لیست بالا موارد زیادی می تواند اضافه شود ولی ، مهم این است که تمرین از همین تعداد شروع شده و مانند تمرینهای قبلی در آخر هر هفته مواردی که در لیست فوق رعایت نشده نوشته و ریشه یابی گردد و جهت بر طرف کردن علت آنها اقدام شود. همانطو که ملاحظه می شود جهت داشتن مهارت حفظ ارتباطات اجتماعی مهارتهای خود آگاهی ، مدیریت هیجانات ، خود انگیزگی و همدلی نیاز می باشد در واقع این مهارت نقطه اوج هوش هیجانی است .

۶ - مذاکره

در تعریف فعالیتهای انسانی مذاکره ارتباط متقابل است در قالب گفتگو که برای توافق میان مردم برقرار شده باشد. این نوع فعالیت روش همگانی است برای رسیدن به خواسته هایی که نوعی محدودیتهای اقتصادی ، حقوق اجتماعی یا حتی تفاوت های فرهنگی مانع رسیدن به آن می شود . در واقع مذاکره از ابتدایی ترین شکل روابط اجتماعی شروع میشود . [۱۰]

مذاکره معمولا شامل ترکیبی از مصالحه ، همکاری مبتنی بر اعتماد و احتمالا تاکیداتی بر مسایل حیاتی است . [۱۴]

منظور از یک مذاکره موفق مذاکره ای است که :

- خواسته های مشروع و بر حق طرفین را برآورده کند .
- اختلافات را به روشی منصفانه بردارد.
- توافقی پایدار حاصل کند .
- رضایت قلبی طرفین مذاکره را جلب کند .

۷- استراتژی های مذاکره

دو نوع استراتژی کلی همکاری یا رقابتی در مذاکرات وجود دارد که با توجه به شرایط مذاکره معمولاً یکی از آنها انتخاب میشود [۱۱]

۱- استراتژی همکاری: یک سبک از مذاکره است که طرفین برای یک راه حل برد - برد جهت رفع اختلافهای خود با طرف مقابل تلاش می کنند. کانون این روش حل اختلافات، رسیدن به اهداف و جلب رضایت طرفین می باشد. این سبک از مذاکره معمولاً روابط بلند مدتی بین طرفین به وجود می آورد.

۲- استراتژی رقابتی: در این سبک طرفین مذاکره دارای کمترین انعطاف پذیری بوده و فقط به فکر منافع خود و راه حل برد - باخت می باشند، در این حالت رضایت طرفین از مذاکره مد نظر نمی باشد پس روابط بین طرفین بسیار کوتاه خواهد بود یا حتی مذاکره به شکست ختم می شود.

- در هر مذاکره دو طرف مانند دو راننده می مانند که از دو مسیر مخالف با هم مواجه می شوند و قرار است با رعایت اصول وقواعدی از کنار هم عبور کنند برای سالم گذشتن از کنار هم هر یک به راهنمایی و همکاری طرف مقابل احتیاج دارد و این روح مذاکره با استراتژی همکاری می باشد. [۱۰]

- در یک مذاکره اصولی همواره باید به یاد داشت که آنچه اهمیت دارد رسیدن به اهداف و منافع می باشد (با رعایت اصول) نه پافشاری بر مواضع، پس در صورت لزوم جهت رسیدن به اهداف می توان مواضع را تغییر داد. همچنین نباید مذاکره را شخصی کرد و همواره اهداف اولویت اول می باشند. [۱۰]

- با توجه به اینکه انعطاف پذیری، لازمه موفقیت در مذاکره است، از خودگذشتگی بی مورد هم در مقابل کسی که به سختی بر مواضع خود باقی مانده مضر بوده و نرمش بیش از حد باعث یک طرفه شدن روند مذاکره و ایجاد حالت برد - باخت می شود، پس در چنین شرایطی قاطعیت و حتی ایجاد وقفه در مذاکره لازم است. به عبارتی نسبت به خواسته های منطقی خود استوار ولی انعطاف پذیر باشیم.

- از همان ابتدا سعی کنیم ادبیات مثبت و جو با اعتمادی بر مذاکره حاکم کنیم، حتی اگر سبک طرف مقابل خلاف این باشد با رعایت ادب و احترام می توانیم بر موفقیت مذاکره تاثیر گذار باشیم. همچنین بهتر است بیشتر از آنی که صحبت می کنیم گوش دهیم چوی در خلال آن اطلاعات مهمی از طرف مقابل کسب می شود.

- همانطور که قبلاً گفته شد از تاثیر زبان بدن در پیشرفت مذاکره نباید غافل شد، تمامی حرکات ما و طرف مقابل حاوی اطلاعات مهمی است که جهت موفقیت در مذاکره باید به آنها توجه شده و رمز گشایی گردند.

1-7- ترفند :

همواره در طی مذاکره باید مواظب ترفند های طرف مقابل باشیم و احتمال اعمال آنها را جدی بگیریم. انواع ترفند عبارتند از:

- ۱- رفتارهای فریبکارانه عمدی : (دادن اطلاعات نادرست یا نا قص و ..)
- ۲- جنگ روانی : (تهدید - توهین- قهر و بازگشت به مذاکره و ..)
- ۳- اعمال فشار : (امتناع از مذاکره - پرتوقعی - استفاده از نقطه ضعف - تاخیر در ورود به جلسه و ...)

- در مقابل ترفندهای طرف مقابل اولین اقدام سکوت است نه مقابله به مثل در، صورت ادامه رفتار از سمت مقابل دادن تذکر به صورت محترمانه وحتی قطع موقت مذاکره ولی قبل از هر چیز باید متوجه شویم هدف ازانجام ترفند چیست و طرف مقابل به دنبال چیست . در کل باید به یاد داشت در شرایط فشار توافقی را انجام ندهیم . [۱۱]

8- ارتباط هوش هیجانی و اصول مذاکره

همانطور که ملاحظه می شود پنج محور اصلی هوش هیجانی و اصول یک مذاکره موفق ، ارتباط بسیار نزدیکی با هم دارند. انجام مذاکره گونه ای منحصر به فرد از مهارت ارتباطات اجتماعی است که با گذشت زمان از طریق آموزش و تجربه قابل ارتقاء است . همچنین کسانی که داری هوش هیجانی بالا می باشند هنر مذاکره و مراوده موفق با دیگران ، همچنین مهارت کنترل احساسات دیگران را دارند.

در روند مذاکره تعارض اجتناب نا پذیر است ودر واقع قسمتی از روند مذاکره می باشد . بکار گیری مهارتهای هوش هیجانی نسبت به در ک این تعارضات وحل آنها کمک می کند.[۱۲] به هر شکل در طول مذاکره احساسات برای طرفین نمایان می گردد واین موضوع اجتناب نا پذیر است ، بجای اینکه احساسات کنترل ما ومذاکره را در دست بگیرند می توانیم ما کنترل آنها را در دست گرفته و برای خود و دیگران ارزش خلق کنیم . [۱۳] هوش هیجانی مذاکره کننده بر سطح اعتماد طرف مقابل وایجاد روابط بلند مدت وهمکاری دوباره وموفقیت در کسب وکار بسیار تاثیر گذار است . [۱۳]

نتیجه گیری :

از اهمیت توانایی مذاکره در کسب موفقیتها و جلوگیری از شکستها در زندگی هر چقدر گفته شود باز هم کم می باشد . در این مقاله سعی شده به هوش هیجانی به عنوان یک زیر ساخت لازم جهت انجام مذاکره موفق پرداخته شود و همچنین ابزارهای لازم جهت شناخت و ارتقاء هوش هیجانی معرفی گردد و سعی بر این بوده ، که تا حد ممکن مطالب کاربردی ارائه شوند. به هر شکل هوش هیجانی و کاربرد های آن در زوایای مختلف زندگی امروزه نسبتا مبحثی جدید می باشد و تحقیقات در این مورد ادامه دارد . نکته مهم این است جهت تسلط به هنر مذاکره زنجیره خود آگاهی - هوش هیجانی و دانش اصول مذاکره از ابتدا تا انتها باید طی شود تا به هدف مورد نظر برسیم . همانطور که مشاهده می شود همه چیز از خود آگاهی شروع می شود . جهت ارتقاء هوش هیجانی و سپس انجام مذاکره موفق حتما باید خود آگاهی نسبی حاصل شده باشد . از بین روشهای مختلف رسیدن به این مهارت در اینجا تمرین مدیریتیشن (مراقبه) معرفی شده است . هنر مذاکره از مواردی است که میتوان با کسب دانش و تمرین عملی آن را یاد گرفت و به آن مسلط شد . از زمانی که کودک وارد اجتماع میشود به دلیل اشتراک در منافع با بقیه همسالان در تعارض قرار خواهد گرفت پس شروع آموزش این هنر از همین سنین الزامی می باشد . در آخر به امید روزی که بشر اختلافات خود را از طریق مذاکره و گفتگو حل کند نه با جنگ و خونریزی .

مراجع :

- ۱- فلیپ کارتر، ترجمه فروزنده ، ب .، "مدیریت بازاریابی " انتشارات نشر آموخته ۱۳۹۸
- ۲- دانیل گلنن ، ترجمه پارسا ، ن .، " هوش هیجانی " انتشارات رشد ۱۳۹۸
- ۳- اکهارت تله ، ترجمه رضانی ، غ .، " قدرت حال " انتشارات رشد ۱۳۹۲
- ۴- اکهارت تله ، ترجمه عاقلی ، س .، " ملکی دیگر ملکوتی دیگر " انتشارات نامک ۱۳۹۴ -
- ۵- اشو ، ترجمه جواهری نیا ، ف .، " مراقبه هنر عشق وجد و سرور " انتشارات فردوس ۱۳۸۰
- ۶- ویلیام هارت ، ترجمه گروه مترجمین .، " هنر زندگی " انتشارات مثلث ۱۳۸۲
- ۷- دانیل گلنن ، ترجمه دولتی ، سیامک .، " قدرت هوش هیجانی " انتشارات دنیای اقتصاد ۱۳۹۰
- ۸- گریستین وایلدینگ ، ترجمه حسینی، ش .، " پرورش هوش هیجانی " انتشارات نسل نو اندیش ۱۳۹۴
- ۹- مارتین سلیگمن ، ترجمه داورپناه ، ف .، " خوش بینی آموخته شده " انتشارات رشد ۱۳۹۴
- ۱۰- منصور متین .، " هنر گفتگو و مذاکره " انتشارات مرسل ۱۳۹۰
- ۱۱- صادقی، ع . ابریشمکار، م .، " بررسی تاثیر هوش هیجانی بر مذاکرات تجاری "، مجموعه مقالات دومین کنفرانس ملی مطالعات نوین اقتصاد - مدیریت و حسابداری ، ۳۰ خرداد، ۱۳۹۸.
- ۱۲- Caruso, David R, (2014), International negotiation and emotional intelligence, handbook of international negotiation, pp181-189
- 13 - Kim, Kihwan, Cundiff, Nicole L.A, Choi, Suk Bong (2014), The influence of Emotional Intelligence on Negotiation outcomes & The Mediating Effect of Rapport: A Structural Equation Modeling Approach, Negotiation Journal, Harvard Law School
- 14 - Hellriegel, Don; Slocum, John W.; Woodman, Richard W. (1992), Organizational behavior, West publishing company
- 15 - Blumer, S. K., Profetto Mc Grath, J. & Cummings, G. (2009), Emotional intelligence & nursing: an integrative literature review, International journal of Nursing Studies, 46(12), 1624-1636.