

# برخی از چالش‌های متداول در مذاکره

تا کنون سه نامه برای شما ارسال شده است. در اولین نامه‌ای که برای شما فرستادیم برخی فیلم‌های مفید برای یادگیری مذاکره را معرفی کردیم. در نامه دوم هم، فیلم‌های دیگری را معرفی کردیم. در سومین نامه، منابع مختلفی درباره مذاکره معرفی شد. در این نامه، با هدف همسان سازی اطلاعات کسانی که در سمینار پیامها در مذاکره ششم شهریور ماه شرکت می‌کنند، بخش‌هایی از فصل ششم کتاب فنون مذاکره (انتشارات نص) را درباره برخی از چالش‌های مذاکره خدمت شما ارائه می‌کنیم.

## پیشنهاد‌های دارای مهلت محدود

در بسیاری از مذاکرها شرایطی پیش می‌آید که پیشنهادی مطرح شده و برای قبول یا رد کردن آن مدت محدودی در اختیار شما قرار داده می‌شود. در فرهنگ انگلیسی به این نوع پیشنهادات، پیشنهادهای انفجاری نیز گفته می‌شود. البته واقعیت این است که به هر حال، مهلت هر پیشنهادی محدود است. اگر شما امروز در نمایشگاه خودرو، یک ماشین را مشاهده کرده و قیمت آن را پرسید، طبیعتاً انتظار ندارید بعد از گذشت چند ماه نیز بتوانید، همان ماشین را با همان قیمت قبلی در همان نمایشگاه مشاهده کنید. بنابراین اعتبار هر پیشنهادی، با گذشت زمان دستخوش تغییر می‌شود. اما در اینجا قصد داریم از پیشنهادهای صحبت کنیم که پیشنهاددهنده تعمداً مدت زمان محدودی را برای اعتبار آن تعیین می‌کند. معمولاً این پیشنهادهای، دارای عمر نسبتاً کوتاهی هستند که توسط یکی از طرفین اعلام می‌شود و عموماً دلیل منطقی خاصی برای این محدودیت زمانی به نظر نمی‌رسد.



## پیامهای یک پیشنهاد با مهلت محدود

پیشنهاد‌های مهلت محدود در ذات خود چیزی از جنس تهدید و تحمیل دارند. برخی از مشخصه‌های این پیشنهادها به شرح زیر است:

**قدرت نابرابر در مذاکره:** معمولاً این پیشنهادها در شرایطی مطرح می‌شوند که پیشنهاد دهنده، از قدرت بالاتری برخوردار است. یا می‌خواهد به طرف مقابل یادآوری کند که از قدرت بیشتری برخوردار است.

**اعمال فشار روانی به طرف مقابل با هدف آزمون جدی بودن او:** همواره پیشنهاد‌های مهلت محدود، فشار زیادی برای تصمیم‌گیری به طرف مقابل اعمال می‌کنند. کسانی که در معرض این نوع پیشنهادها قرار گرفته‌اند، می‌دانند که تنش ایجاد شده در اثر این پیشنهادها، به مراتب بیشتر از تنش‌های معمولی موجود در فرایند مذاکره است. این نوع پیشنهادها، طرف مقابل را در تنگنای انتخاب قرار می‌دهند. وی یا باید طرح پیشنهادی را قبول کرده و یا برای همیشه از آن صرف نظر کند.

**انتخاب محدود:** یکی از ویژگی‌های این نوع پیشنهادها در این است که پیشنهاد دهنده از طریق آنها، طرف مقابل را به انتخاب از میان چند گزینه محدود، مجبور کند.

**حذف ملاحظه‌کاری و عدم رعایت احترام طرف مقابل:** به ندرت می‌توان برای پیشنهاد‌های مهلت محدود دلیل منطقی پیدا کرد. معمولاً این نوع پیشنهادها، طرف مقابل را در سختی و تنش قرار می‌دهند. کسی که این نوع پیشنهادها را مطرح می‌کند، این محدودیتها و تنشها را در نظر نمی‌گیرد. مذاکره‌کننده‌ای که پیشنهادی با مهلت محدود را بر روی میز قرار می‌دهد، عملاً ملاحظه‌کاری‌ها را به کناری گذاشته و می‌کوشد طرف مقابل را، به انتخاب راه‌حلی که خود او برای مسئله در نظر گرفته است، مجبور کند.

**عدم وجود حسن اعتماد نسبت به طرف مقابل:** پیشنهاد‌های مهلت محدود معمولاً زمانی به کار گرفته می‌شوند که مذاکره‌کننده، در قطعیت تصمیم طرف مقابل شک داشته و یا معتقد است، برخی اختلافات داخلی (در خانواده یا سازمان طرف مقابل) موجب شده است که وی نتواند با قطعیت تصمیم بگیرد.

## چگونه با پیشنهاد‌های مهلت محدود روبرو شویم؟

در صورتی که با پیشنهاد‌های انفجاری روبرو شدید، خود را به رد کردن یا پذیرفتن پیشنهاد، ملزم نسازید. بلکه، همواره آماده ارائه پیشنهاد متقابل باشید. بهتر است به طرف مقابل بگویید که چه زمانی می‌توانید به وی جواب قطعی بدهید و چرا برای جواب قطعی به زمان بیشتری نیاز دارید.

# برخی از چالش‌های متداول در مذاکره

اما آیا همیشه می‌توان به همین سادگی با پیشنهادهای مهلت محدود روبرو شد؟

واقعیت این است که در بسیاری مواقع با مذاکره‌کنندگان سرسختی روبرو هستیم که اساساً نمی‌توان با آنها بر اساس منطق جلو رفت. در مواجهه با چنین مذاکره‌کنندگانی، توصیه می‌شود از روش پذیرش مشروط استفاده کنید. پیشنهادهای مهلت محدود، تهدیدی نرم و بی‌صدا هستند که مدت محدودی دوام دارند و در صورتی که بتوان از این دوره به سلامت گذر کرد، عملاً اعتبار آنها از بین می‌رود.

حالتی را در نظر بگیرید که طرف مقابل می‌گوید: «فقط تا امروز عصر برای امضای این قرارداد فرصت داریم. در غیر این صورت من با شرکت دیگری این قرارداد را منعقد خواهم کرد».

در صورتی که پاسخ دهید: «من تا امروز عصر نمی‌توانم این قرارداد را امضا کنم»، مذاکره را به پایان رسانده‌اید و اگر بگویید: «حتماً تا عصر نتیجه قطعی را خبر خواهم داد»، در دام پذیرش مهلت گرفتار شده‌اید. گاه، در این شرایط، می‌توان از پذیرش مشروط استفاده کرد. به عنوان مثال، در پاسخ به موضع‌گیری فوق می‌توان گفت:

- من با امضای این قرارداد موافقم، به شرطی که رئیس من هم آن را تأیید کند.
- من این قرارداد را حتی قبل از عصر هم امضا می‌کنم به شرطی که بند ..... در آن گنجانده شود.
- من این قرارداد را امضا می‌کنم، البته .....

نمی‌توان گفت مشروط کردن، همیشه راه‌حلی برای فرار از تنش تهدید مهلت محدود فراهم می‌کند. اما عموماً خطر پذیرش پیشنهادهای مهلت محدود در حدی پرریسک و خطرناک است که به ریسک مشروط کردن توافق می‌ارزد.