

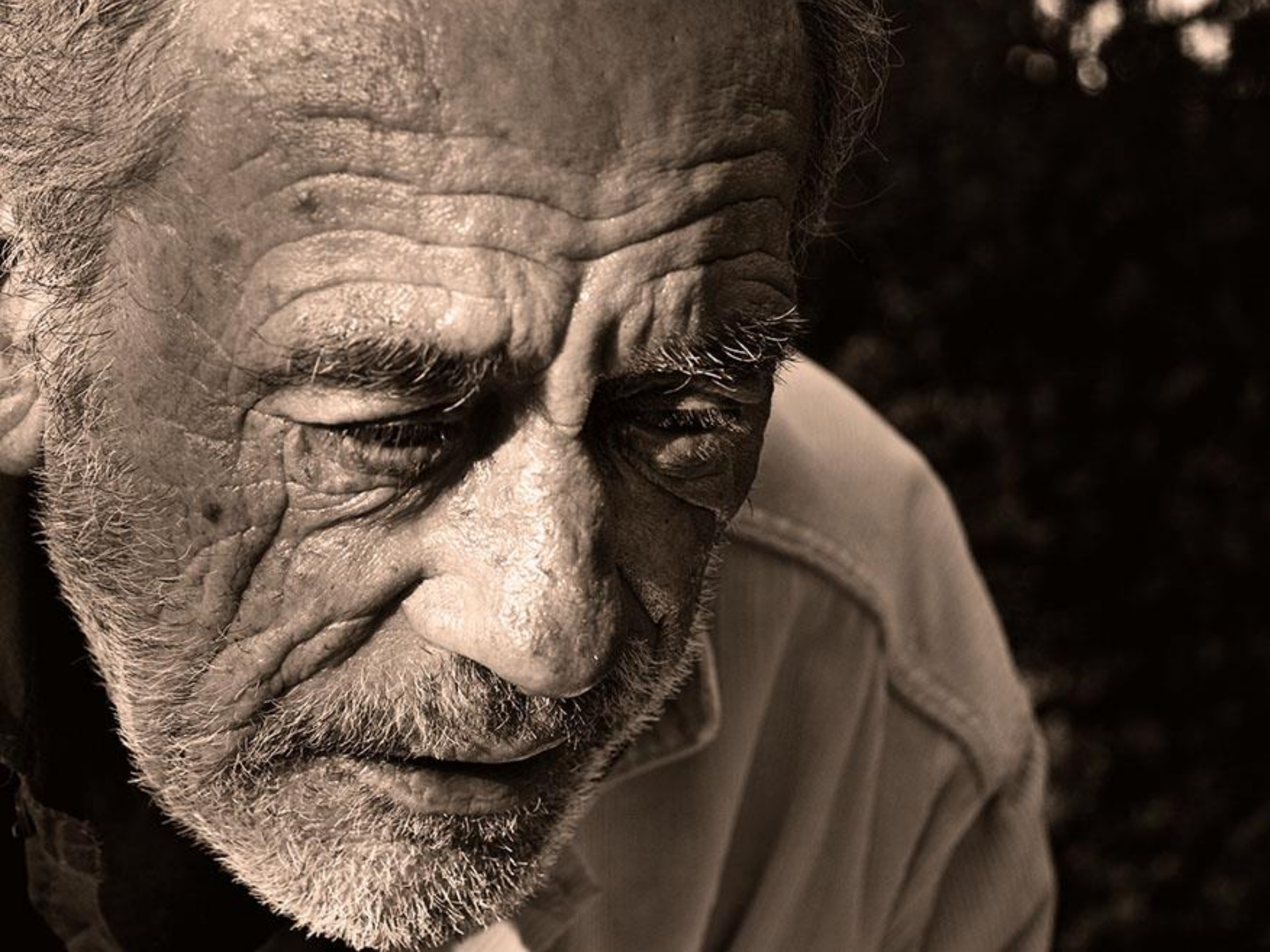


پیامها در مذاکره



واقعیت تغییر نمی‌کند،
این نگاه ما به واقعیت است که تغییر می‌کند





Tom Standage

Author of the *New York Times* bestseller

A HISTORY OF THE WORLD IN 6 GLASSES

WRITING ON THE WALL

SOCIAL MEDIA

THE FIRST 2,000 YEARS

BLOOMSBURY

داستان زندگی بشر، داستان ارسال و دریافت پیام‌هاست...



چرا شناخت مفهوم «پیام» برای ما انسانها مفید است؟

مذاکره با یک شکاف آغاز می‌شود...

Negotiation starts with a gap...



مذاکره با یک شکاف آغاز می‌شود...

Negotiation starts with a gap...



An iceberg floating in the ocean. The visible tip is small and jagged, while the submerged part is much larger and more complex. The sky is blue with white clouds.

رویدادها + قوانین + موقعیت‌ها

سوء برداشت‌ها

ادراک‌ها

امساسات

منافع

دغدغه‌ها

هیجانات

ارزش‌ها

نیازها

ترس‌ها

شکاف اطلاعات

Photos by Sam

شكاف قدرت



شكاف انتظارات





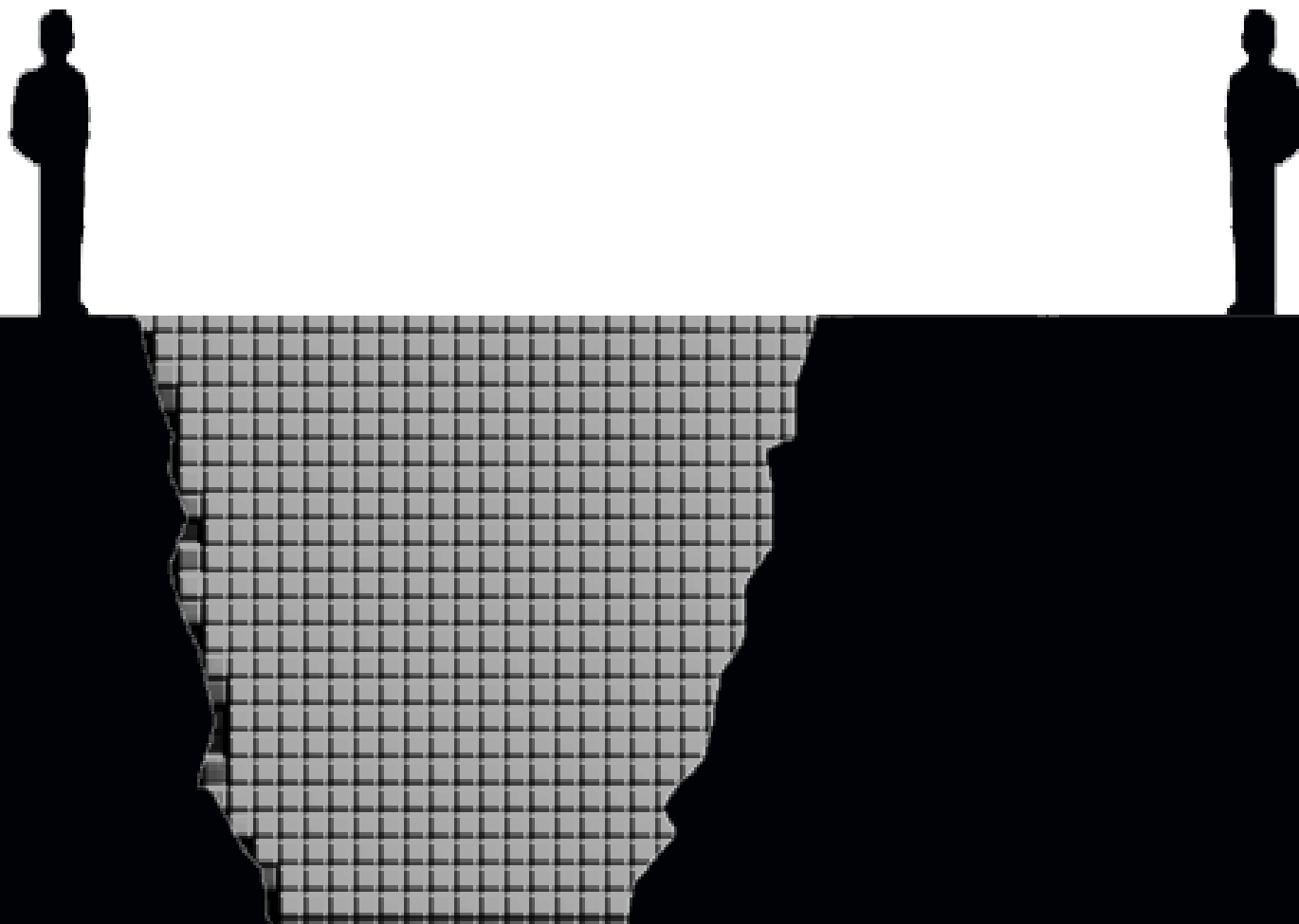
شکاف ارزش‌گذاری



شکاف وابستگی

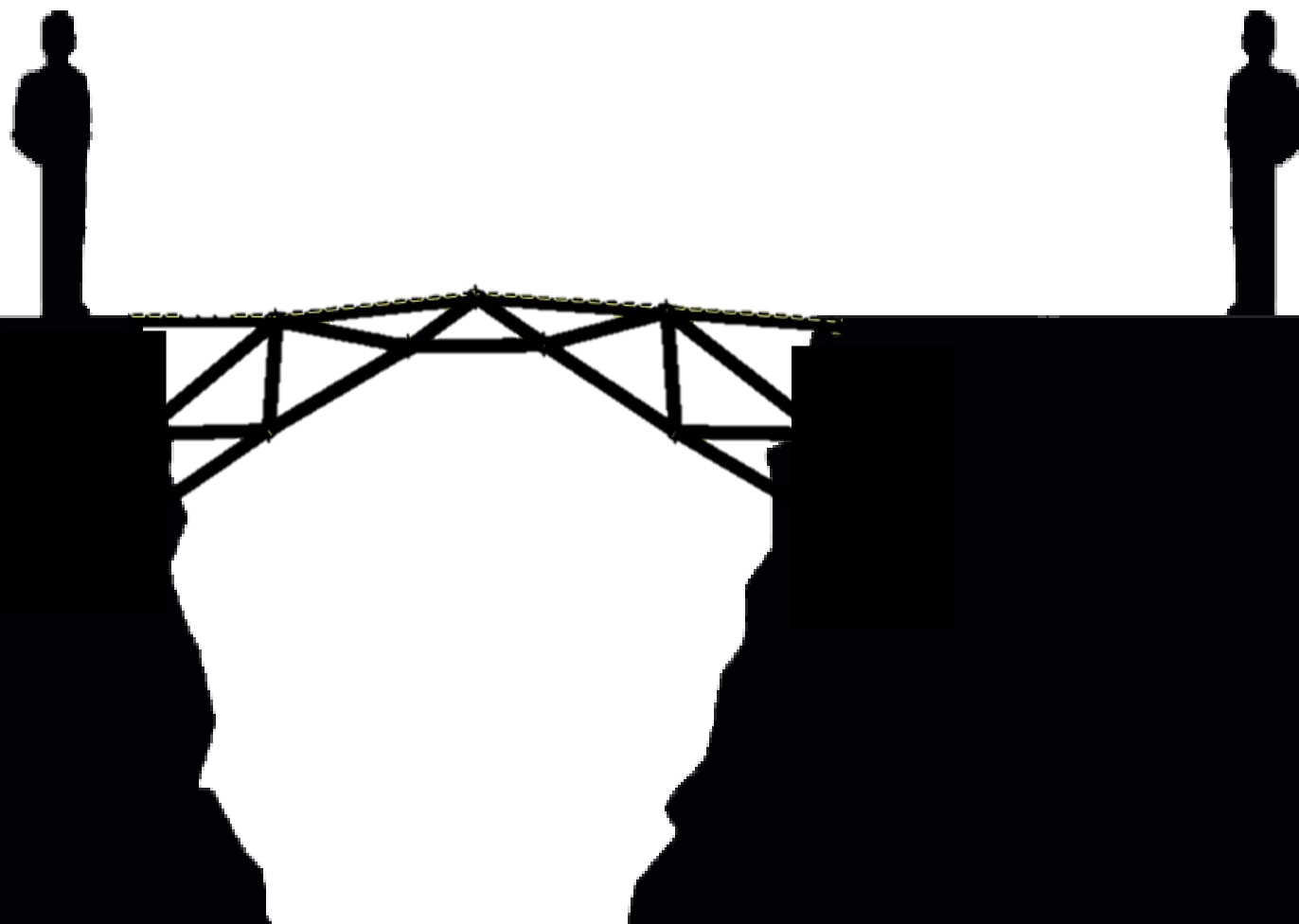
مذاکره با یک شکاف آغاز می‌شود...

Negotiation starts with a gap...



مذاکره با یک شکاف آغاز می‌شود...

Negotiation starts with a gap...



0,10 $\rho(x)$

$$\rho(x_1, x_2) = \frac{1}{\sigma^2 \sqrt{2\pi}} e^{-\frac{(\ln x - a)^2}{2\sigma^2}} \quad M_x = \int x \cdot \phi(x) dx$$

$$\phi(\ln x) d(\ln x) = \frac{1}{\sigma \sqrt{2\pi}} e^{-\frac{(\ln x - a)^2}{2\sigma^2}} d(\ln x)$$

$$M_x = \sum_{i=1}^n x_i \quad D_x = \int_{-\infty}^{\infty} (x - M_x)^2 \phi(x) dx$$

$$\phi(x) = \frac{1}{\sigma \sqrt{2\pi}} e^{-\frac{x^2}{2\sigma^2}}$$

$$C = \frac{\epsilon \epsilon_0 S}{d}$$

$$D_x = \sum_{i=1}^n p_i (x_i - M_x)^2$$

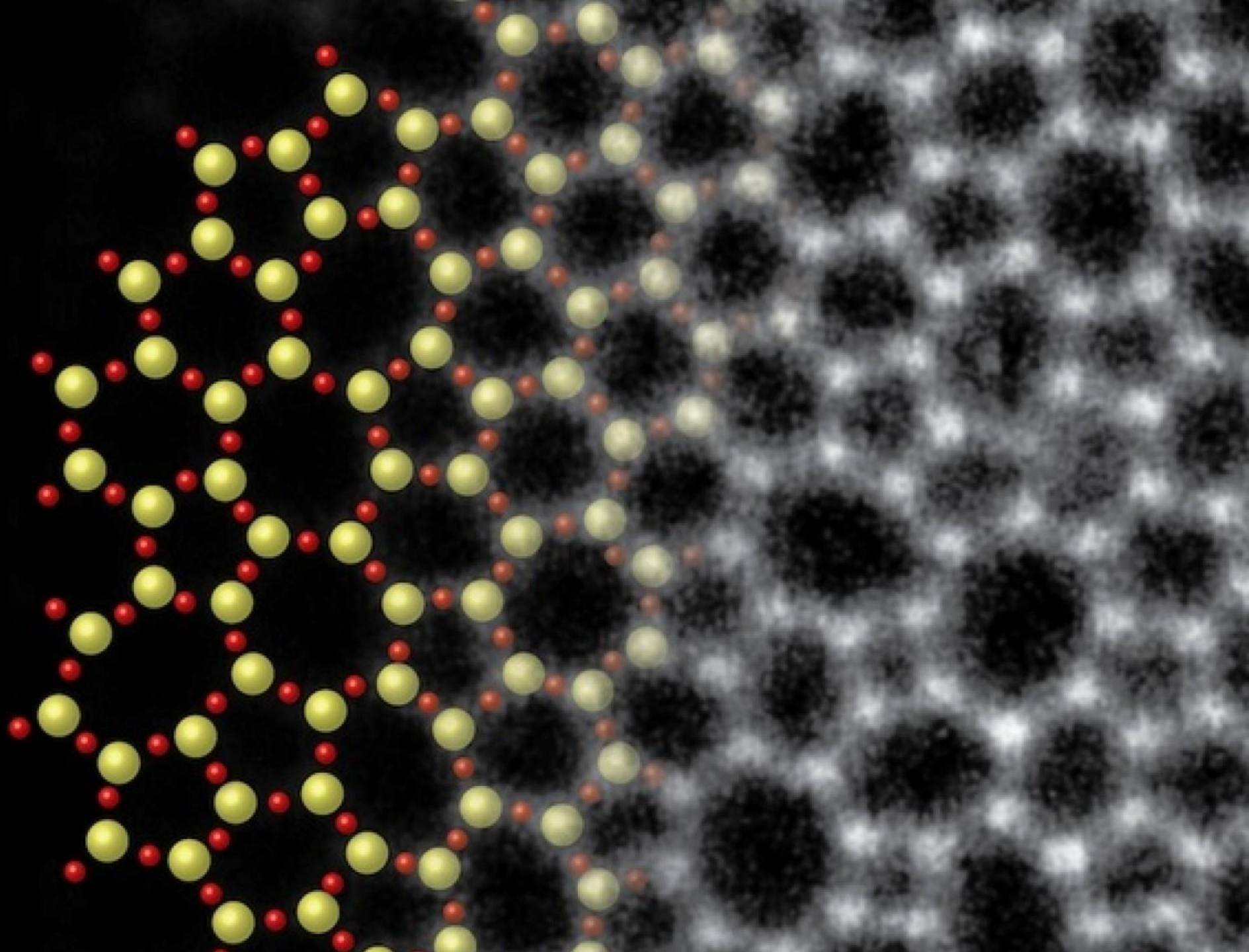
$$F = G \frac{m_1 m_2}{r^2}$$

0,01

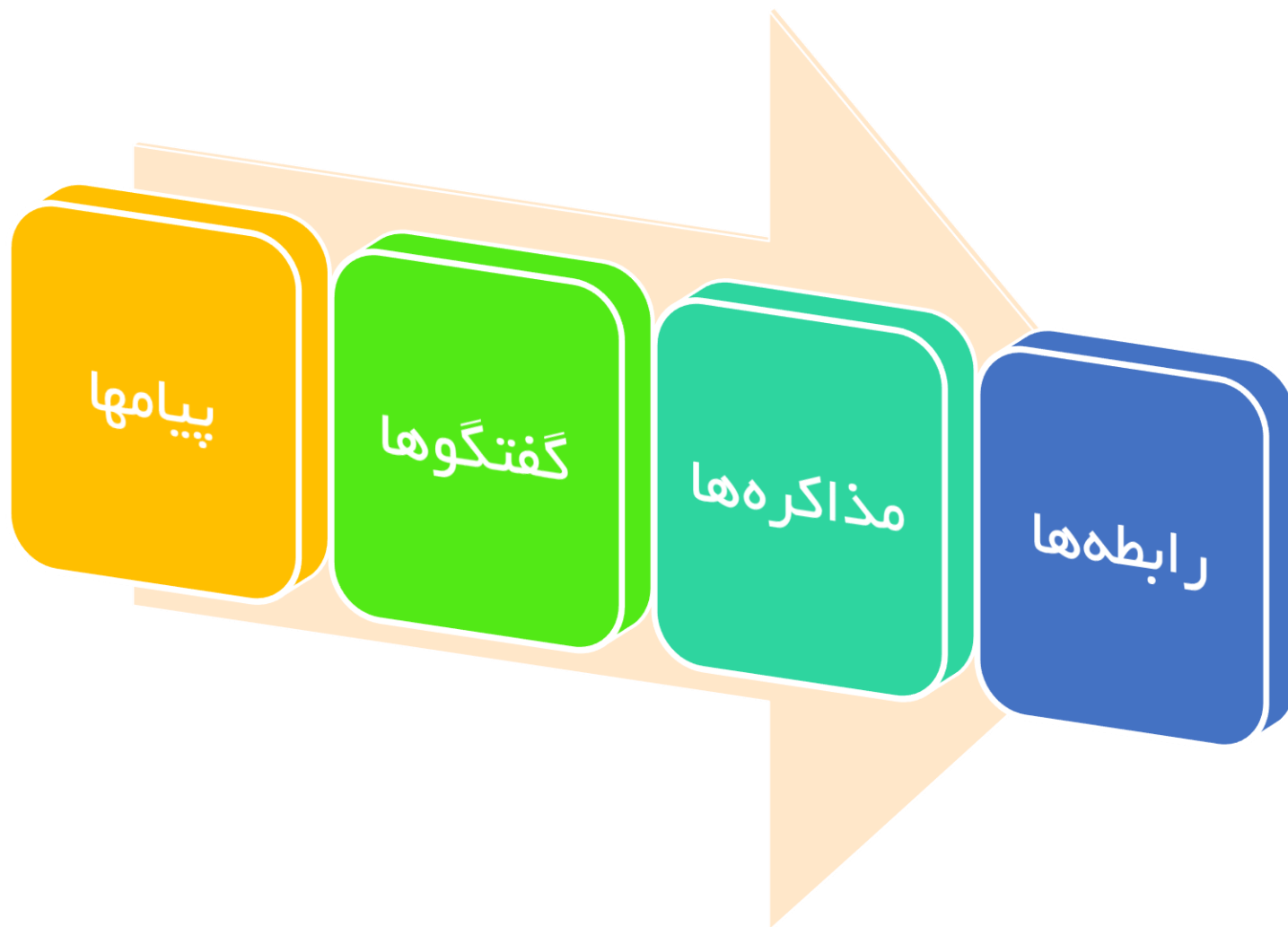
$\frac{1}{4} \rightarrow x$

$$S = v_0 t + \frac{a_0 t^2}{2}$$













تا زمانی که یک رابطه وجود دارد
ارسال پیام در آن رابطه

هرگز متوقف نمی شود

"Even when I was funny, I wasn't this funny."
—AUGUSTEN BURROUGHS, author of *Running with Scissors* and *This Is How*

LET'S PRETEND THIS NEVER HAPPENED

(A Mostly True Memoir)



JENNY LAWSON
The Bloggess

I want to thank everyone who helped me create this book
except for that guy who yelled at me in Kmart when I was eight
because he thought I was too rowdy

You're an asshole, sir

اثر یک پيام چند ثانيه‌اي
ممکن است چند دهه
باقی بماند



Communication Sensitivity

توهم تسلط بیش از مد بر ادراک پیام ها



تمرکز بیش از حد روی زبان بدن



نصف هر شوفی، جدی ست!



ماه تولد ماوی چه پیامی ست؟

معنا بخشیدن به همه پیام‌ها

A photograph showing a person lying on a patterned blanket, viewed through a wire mesh fence. The person's hands are behind their head, and they appear to be resting or sleeping. The image has a high-contrast, somewhat grainy quality.

قتل بدون انگیزه

ظرفیت ما برای تکه تکه کردن یکدیگر،

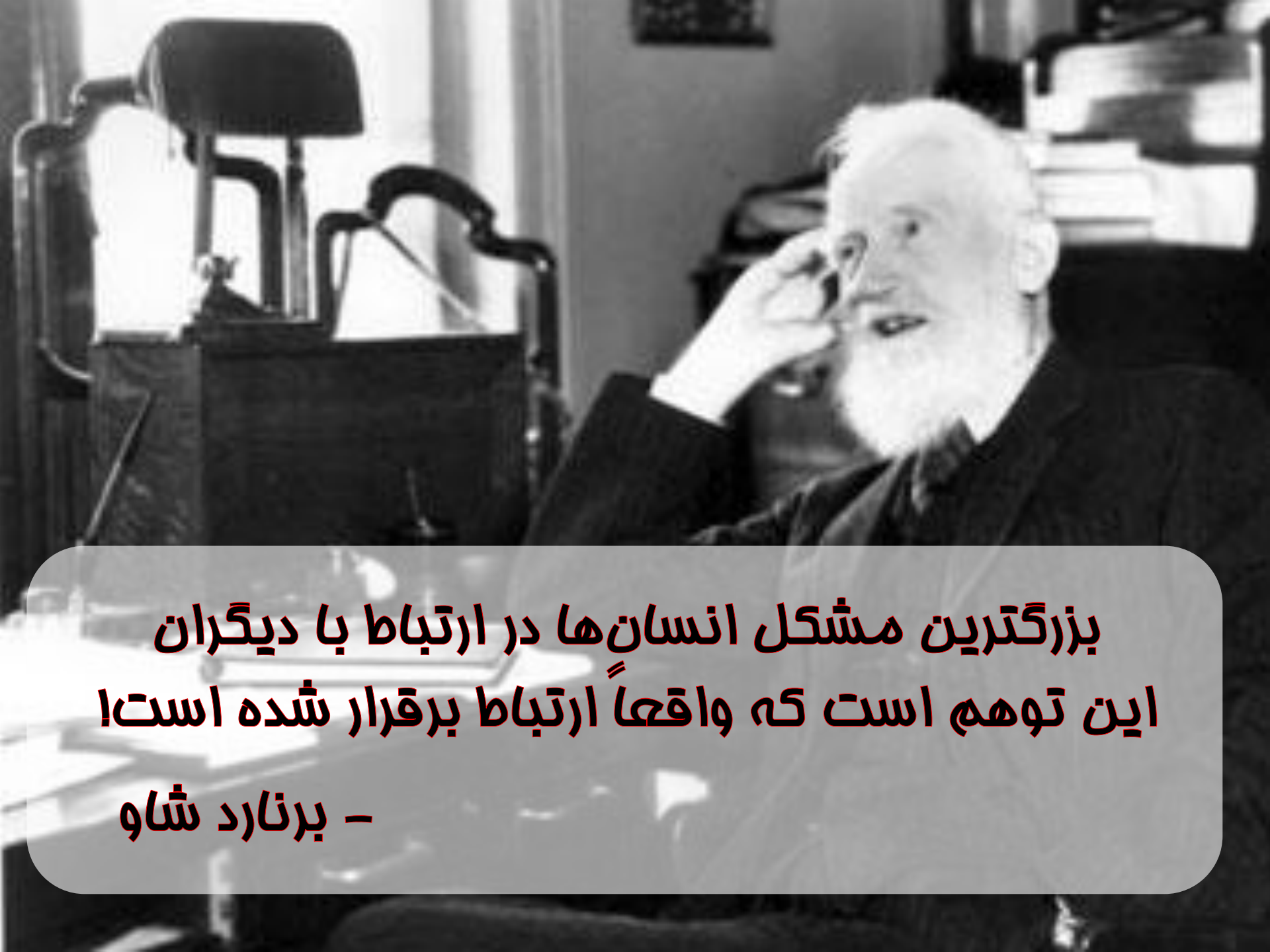
هر سال چندبرابر می‌شود،

اما توانایی ما برای ایجاد و بهبود ارتباط با

یکدیگر تغییر چندانی نمی‌کند

دنيس ريورز





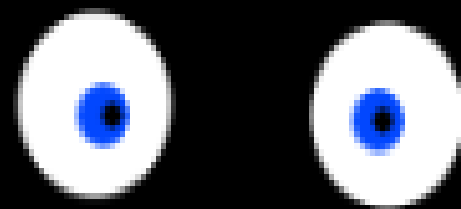
بزرگترین مشکل انسان‌ها در ارتباط با دیگران
این توهم است که واقعاً ارتباط برقرار شده است!
- برنارد شاو

A photograph of a large, ancient tree with thick, gnarled buttress roots that spread out over the ground. The roots are covered in moss and lichen, indicating their age. The ground is covered with dry leaves and small green plants. In the background, there is a paved area and some outdoor furniture.

ریشه‌های شکل‌گیری توهم



شکل‌گیری دانش‌های تخصصی



فیل در اتاق روشن / فیل در اتاق تاریک



گسترش ابزارهای ارتباطی



بمب باران اطلاعاتی



همه تریبون دارند!



آنالوژی:
مذاکره
و پرواز هواپیما





آنالوژی:
مذاکره
و پرواز هواپیما



مذاکره:

هواپیما:



A Lufthansa Airbus A380-800 is shown from a low angle, flying over a vast expanse of golden, textured clouds. The sun is low on the horizon, creating a bright, hazy glow in the sky. The aircraft's white fuselage, blue tail with the Lufthansa crane logo, and four engines are visible. The registration 'D-AIMA' and a German flag are on the rear fuselage. The word 'Lufthansa' is written on the upper fuselage, and 'Airbus' is on the wing.

Hijacking Conversations

تکنیک ساندویچ



نارنجی که در میدان
گفتگو پرتاب می‌شود
به هر حال یک نارنجی
است، حتی اگر با شکر
پوشیده شود!



زلزله هویتی
Identity Quake



زلزله هویتی برای کسانی اتفاق می افتد که ساختار شخصیتی خود را صلب تعریف کرده اند

COMPLEXIFY YOUR IDENTITY

من هم اشتباه
می کنم

نیت های من هم
پیچیده است

من هم در وضعیت
فعلی سهم دارم

YOU TRY IT FIRST



ترجیح می‌دم اول تو شروع کنی...



احساساتی که صریحاً بیان نشوند، به رفتار و تصمیم‌های مذاکره‌کننده نشت می‌کنند...

شیوه‌های مختلف نشت احساسات در مذاکره

- تغییر لحن صدا
- زبان بدن و علائم چهره
- توقف‌های طولانی گفتگو
- ترک ذهنی جلسه مذاکره
- رفتارهای تهاجمی یا تدافعی
- بی صبری
- رفتارهای غیرقابل پیش‌بینی



نقاط کور ذہن ما

A close-up photograph of a person's hand with dark skin pressing a small, rectangular, light blue button mounted on a textured blue wall. The hand is positioned in the lower-left quadrant of the frame, with the index finger making contact with the button. The wall has a rough, pebbled texture. A red rectangular box with rounded corners is superimposed over the upper part of the image, containing the text 'HIT AND RUN MESSAGES'. Another dark blue rounded rectangle is at the bottom, containing Persian text.

HIT AND RUN MESSAGES

اگر پیام انتقادی ارسال می‌کنیم،
تاثیر آن در سکوت پس از پیام است



بر خلاف تصور عموم، تعادل امنی من در مذاکرات سریع به هم میخورد
اما شاید توانمندی من در تلاش سریع و جدی برای کسب مجدد تعادل باشد



پیامهای کلامی در فضای مجازی

آیا مهم‌ترین تفاوت پیام‌های فضای مجازی و حقیقی،

در مضمون و عدم مضمون پیام‌های غیرکلامی است؟

Home Calendar Messages Info Bank Expenses Resources My Account Sign Out

Dashboard Compose Search

Folders +Add Folder

- Inbox (42)
- Action Items (43)
- System Messages (124)
- Drafts (9)
- Sent Messages
- Trash

Legend

- Unread Message
- Read Message
- Attachment
- Normal Message
- Professional Message

Unread Messages In Inbox

From	Subject	Date	Type
Jon Smith	Sup	02/02/2012	
Jon Smith	Ok	01/29/2012	
Jon Smith	Ok	01/29/2012	
Jon Smith	Hi OFW air iPad	01/27/2012	
Jon Smith	Ok	01/25/2012	

Unread Action Items

Status	Subject	Date	Type
--------	---------	------	------







Dashboard

Compose

Search

Folders

+Add Folder

Inbox (42)

Action Items (43)

System Messages (124)

Drafts (9)

Sent Messages

Trash

Legend

Unread Message

Read Message

Attachment

Normal Message

Professional Message

System Message

Change Request

Event Conflict

Expense Log Message

Last viewed

Jon Smith:

02/07/2012 4:40 AM

Sally Smith:

02/07/2012 11:12 AM

Unread Messages In Inbox

From	Subject	Date
Jon Smith		02/02/2012
Jon Smith	Ok	01/29/2012
Jon Smith	Ok	01/29/2012
Jon Smith	Hi OFW air iPad	01/27/2012
Jon Smith	Ok	01/25/2012

Unread Action Items

Status	Subject	Date
	Calendar Conflict	01/25/2012
	Calendar Conflict	01/25/2012
	Calendar Conflict	01/25/2012
	Calendar Conflict	01/25/2012
	Trade Swap Approved	12/07/2011

Last 5 Sent Messages

Status	Subject	Recipient	First View
--------	---------	-----------	------------

مهم ترین ویژگی های پیام های مجازی

اختصار

ثبت تاریخچه پیامها

کمتر بودن حريم شخصی

شدت احساسی



خشونت در فضاهاى مجازى

- امکان سرعت در عكس العمل
- ارزان بودن يا رایگان بودن پیام
- شفاف نبودن هویت
- ...
- ...
- ...

عزیزها! توی اینترنت کسی نمی‌دونه که تو یک سگ! راحت باش!



"On the Internet, nobody knows you're a dog."

پیشنهادهایی برای یک پرواز مطمئن!



مذاکره نباید بلافاصله پس از شروع گفتگو آغاز شود



مذاکره باید در هر سه لایه مدیریت شود

رویداد

احساس

هویت



سیگار نکش ضرر دارد!

یک پیام در لایه رویداد

برای یک مذاکره در لایه احساسی!



لایه رویداد در مذاکره

چه کسی چه چیزی گفت؟
چه کسی چه کاری کرد؟
نیت هر کسی چه بوده است؟
چه کسی در موضع دفاع است؟
چه کسی مسوول تغییر اوضاع است...



لایه احساس در مذاکره

- الان چه حسی دارم؟
- آیا درست است که چنین حسی داشته باشم؟
- آیا باید بپذیرم که چنین حسی دارم؟



فراموش نکنیم که احساسات نشأت می‌کنند

**ما درگیر احساسات نمی‌شویم.
ما برای خود احساسات مذاکره می‌کنیم! (آدلر)**

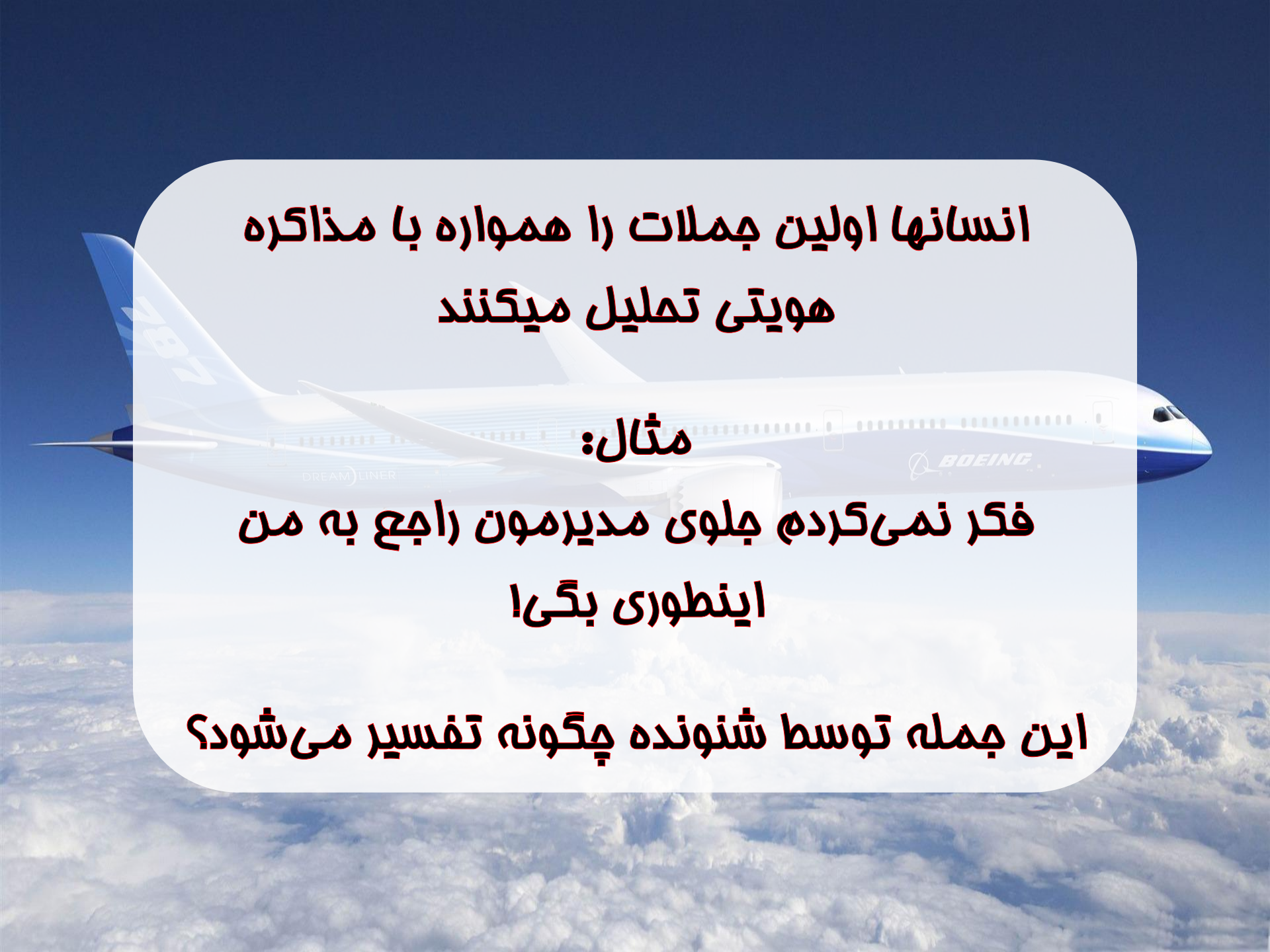
A photograph of Steve Jobs and Bill Gates sitting in red chairs on a stage, engaged in a conversation. Steve Jobs is on the left, wearing a black turtleneck and jeans, while Bill Gates is on the right, wearing a striped shirt and dark trousers. Both are smiling. The background is a blue-lit stage with a large screen showing a close-up of Steve Jobs. A semi-transparent white box with Persian text is overlaid on the image.

رهبران در لایه احساسی پیام می‌دهند

مدیران در لایه رویدادها

لایه هویت در مذاکره

- آیا الان حق واقعاً با من است؟
- آیا من آدم خوبی جلوه خواهم کرد؟
- آیا من را دوست خواهند داشت؟
- آیا این مذاکره با تصویری که من از خودم در ذهن دارم تطبیق دارد؟



انسانها اولین جملات را همواره با مذاکره
هویتی تحلیل میکنند

مثال:

فکر نمی‌کرده جلوی مدیرمون راجع به من
اینطوری بگی!

این جمله توسط شنونده چگونه تفسیر می‌شود؟

A golden scale of justice is positioned on a wooden surface. The scale has a central pillar with two pans hanging from it. The right pan is lower, indicating it is heavier. The background is a warm, blurred golden-brown color.

قانون مهم متقاعدسازی:

**آدمها فقط با مرفی که خودشان میزنند متقاعد و
مجاب می شوند.**



هر داستانی سه روایت دارد

آنطور که من گویم

آنطور که تو می‌گویی

آنطور که دیگران می‌بینند

پل اکمن

مسیر پیشنهادی برای یک گفتگوی مطمئن

داستان به روایت
دیگران

داستان به روایت تو

داستان به روایت من

A large flock of white sheep is shown, with a single black sheep standing out in the center. The sheep are looking towards the camera.

استفاده از کلمات مطلق،
ظرفیت متقاعدسازی را کاهش می‌دهد

انسانها حرف تو را گوش میدهند تا بتوانند با تو مخالفت کنند!
سیال‌دینی



برای تسلا کلامی تلاش کنیم

VERBAL ABUSE CAN BE JUST AS HORRIFIC. BUT YOU DON'T HAVE TO SUFFER IN SILENCE. CALL THE AWARE HELPLINE FOR ADVICE AND SUPPORT, MONDAY TO FRIDAY FROM 3PM TO 9.30PM ON 1800 774 5935.



تسلط بر دنیای کلمات

کلمات پیامهای زیادی در دل خود دارند، از جمله اینکه:



من دنیا را چگونه می‌بینم و چگونه تفسیر می‌کنم

معیارهای هفتگانه تسلط کلامی (دبورا تنن)

- اشاره به تعدادی کلمه که با یک حرف خاص شروع میشوند
- اشاره به تعدادی کلمه در یک حوزه خاص
- تعداد جملاتی که متضاد با یک جمله به ذهن می‌رسد.
- انتقال یک مفهوم ثابت با حداقل تعداد کلمات مشترک
- سرعت در تبدیل جملات از مستقیم به غیرمستقیم
- توانایی قیاس (آنالوژی) کلامی
- توانایی تشخیص ریشه‌ها



تفکیک نیت رفتار و اثر رفتار

گاهی اوقات، اگر در پیامی که پس از تشخیص مقصر
می‌فرستیم دقت نکنیم، او را به ادامه دادن رفتار
نادرست خود تشویق می‌کنیم

A young girl with blonde hair and a pink bow is looking up at a large white stuffed rabbit. The rabbit has large blue eyes and a pink nose. The girl is wearing a blue and yellow patterned dress. The background is dark and out of focus.

**ما با پیام هایمان، می‌توانیم فرض انسانها را
در مورد نقش خودشان، تغییر دهیم**



**Messages do not describe reality,
They Shape Reality!**

بازی شطرنج
با
شامپانزه‌ها





پیامهای غیرکلامی در مذاکره

ED STATES OF AMERICA

IN GOD

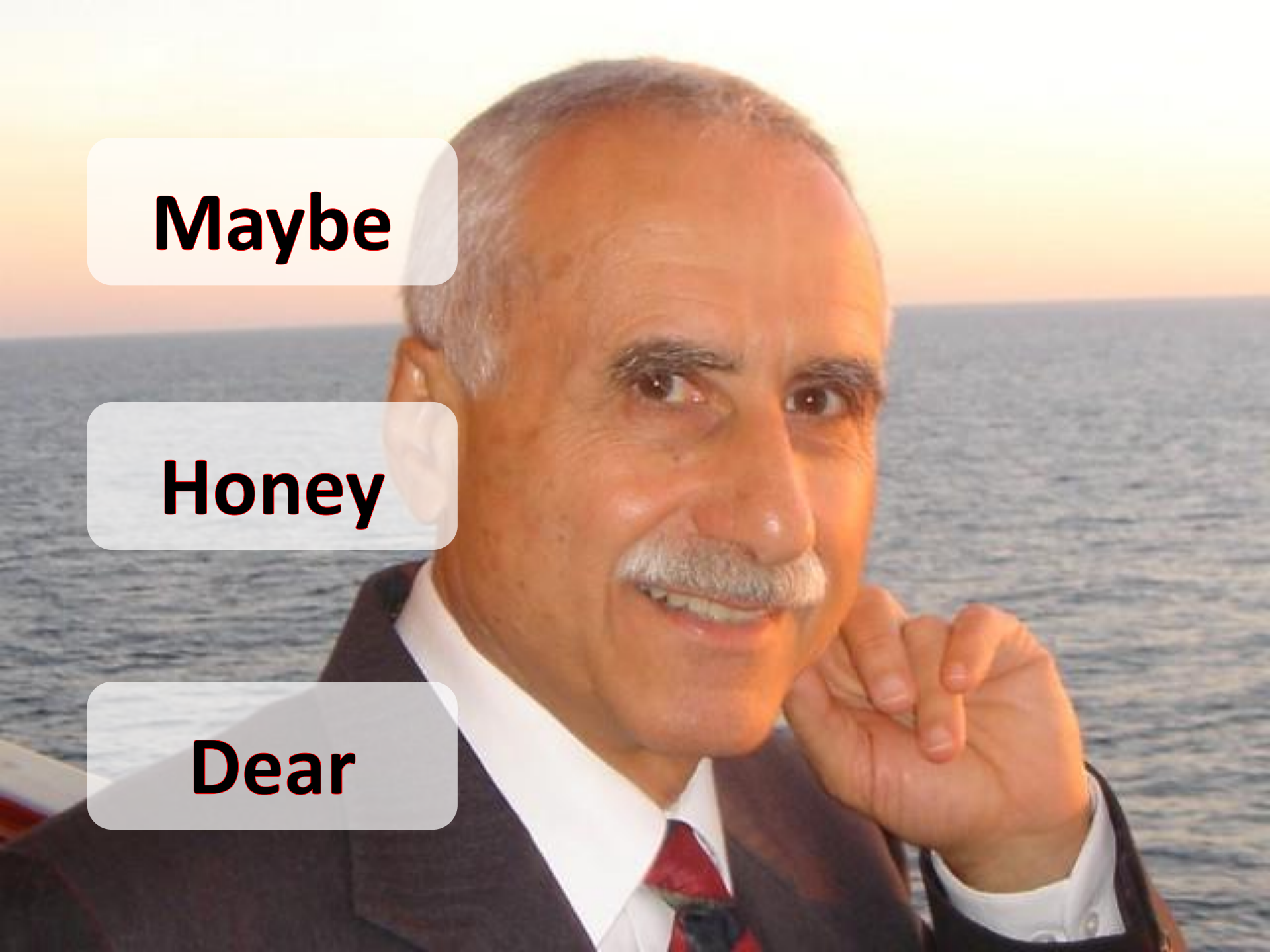
WE TRUST





In GOD we trust, All others bring data...

93%!!?

A middle-aged man with a grey mustache and receding hairline is smiling slightly. He is wearing a dark suit, a white shirt, and a red patterned tie. He is resting his chin on his right hand. The background is a calm ocean under a soft, warm sky, suggesting a sunset or sunrise.

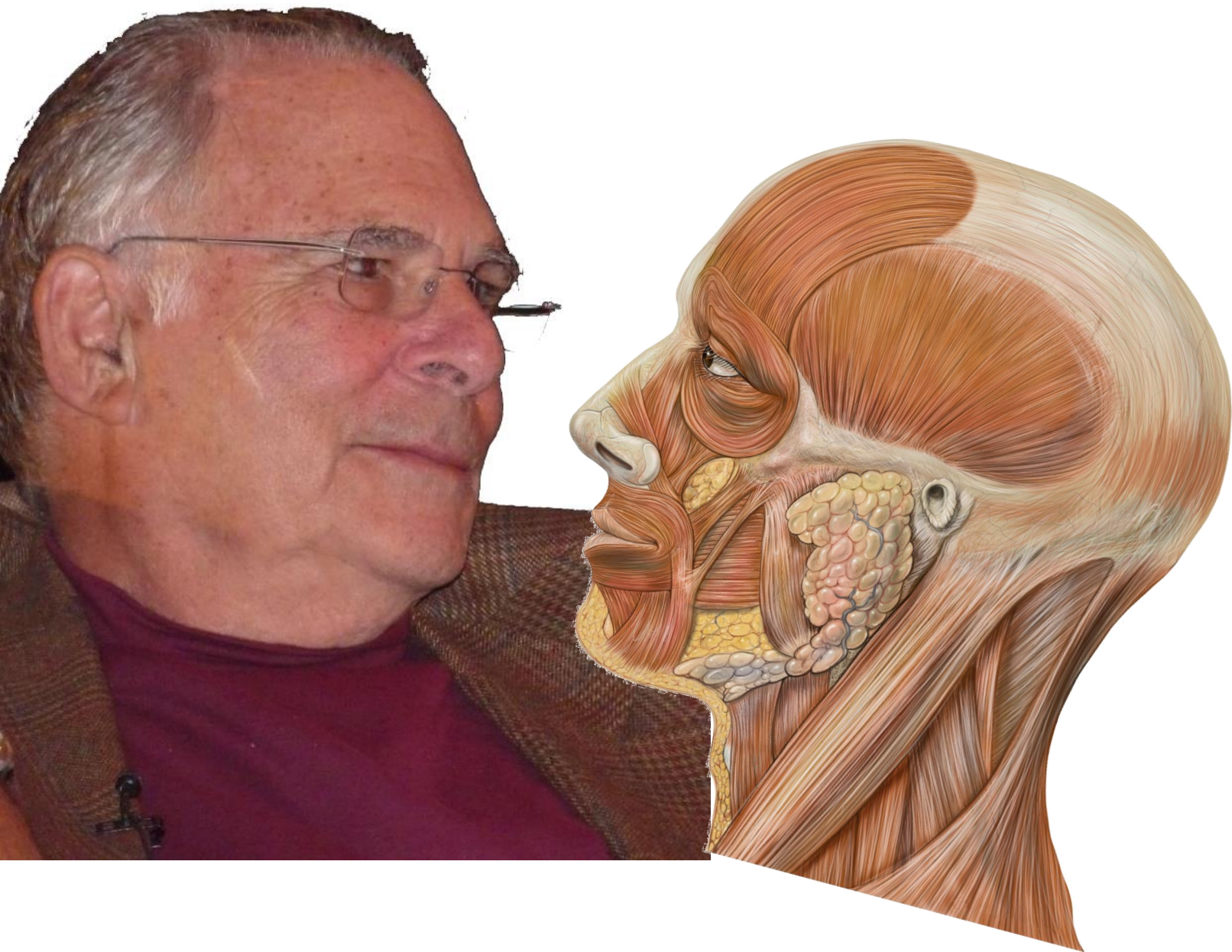
Maybe

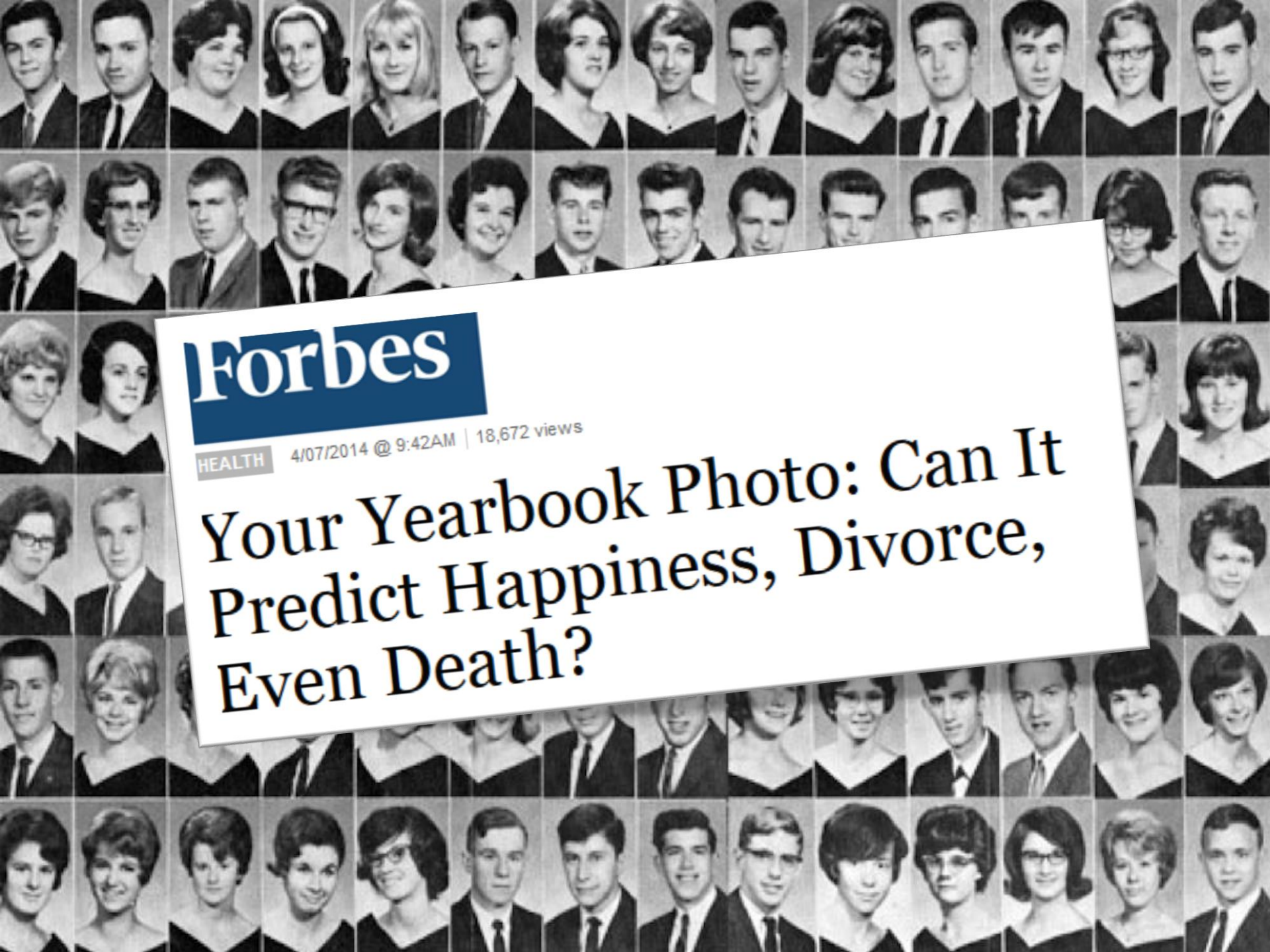
Honey

Dear

یک فاصله‌ی جدی بین مطالعات میکروسکوپی
در حوزه غیرکلامی و توصیه‌های ماکروسکوپی در
این حوزه وجود دارد

Ronald Riggio



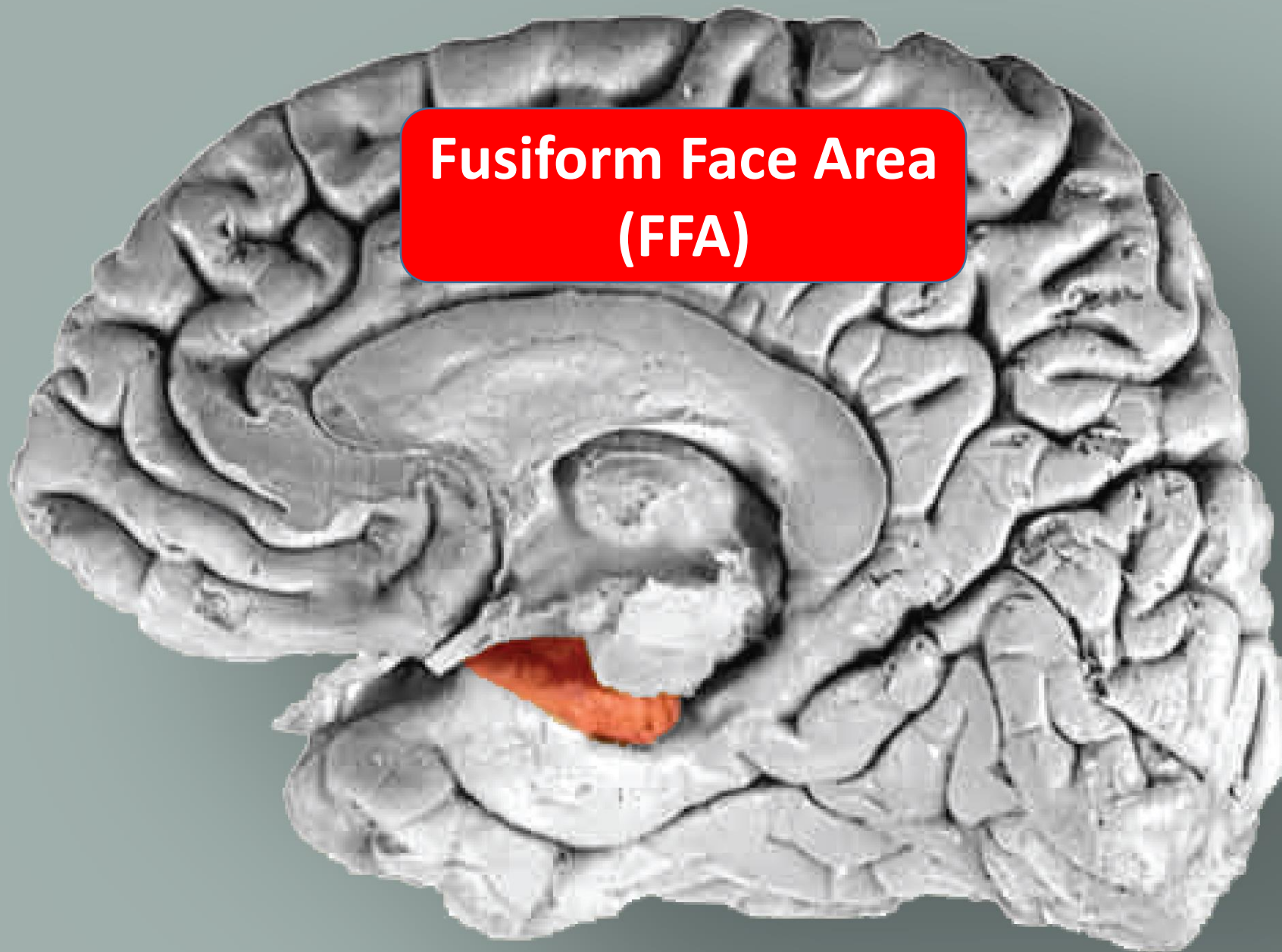


Forbes

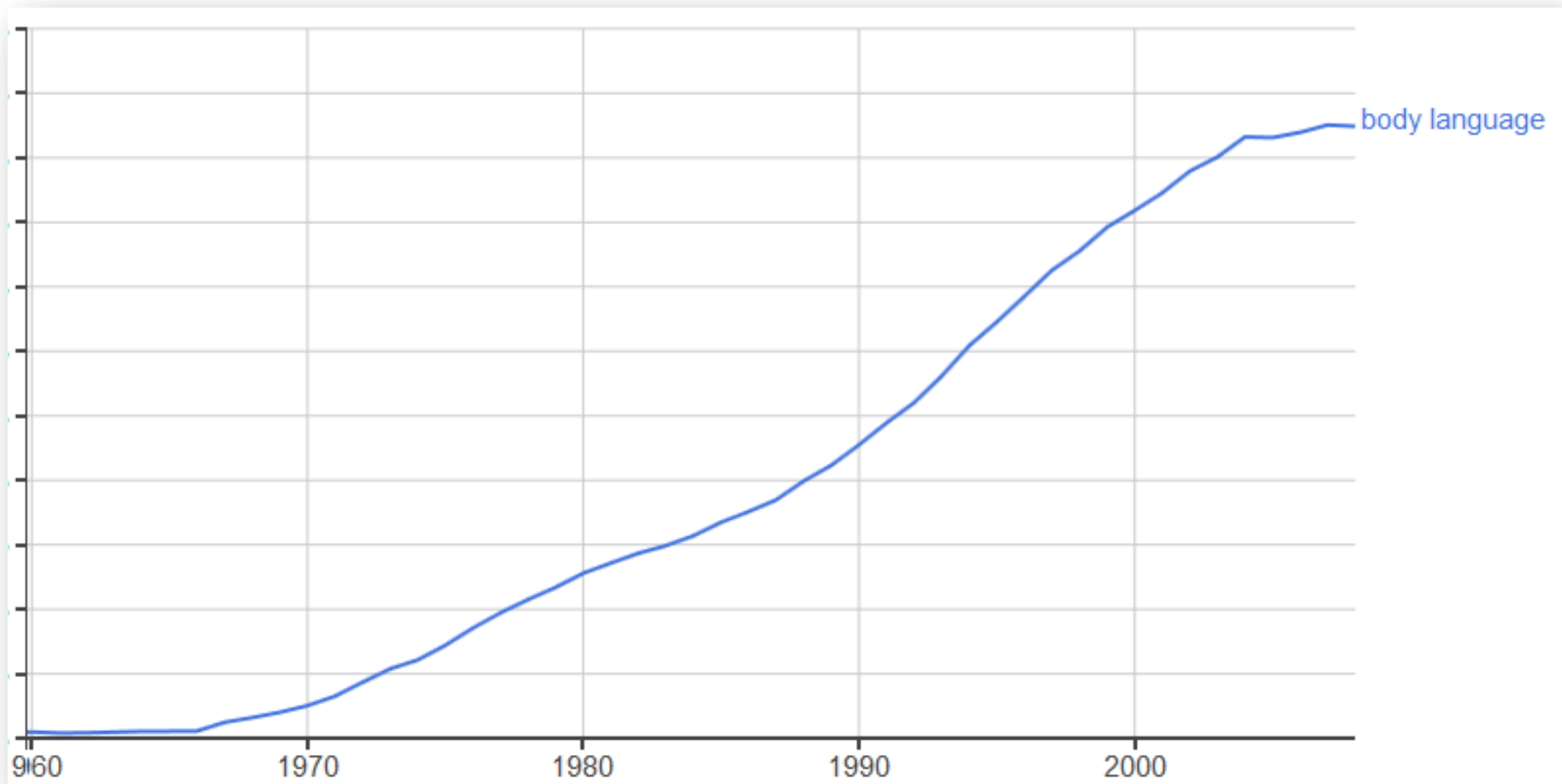
HEALTH 4/07/2014 @ 9:42AM | 18,672 views

Your Yearbook Photo: Can It Predict Happiness, Divorce, Even Death?

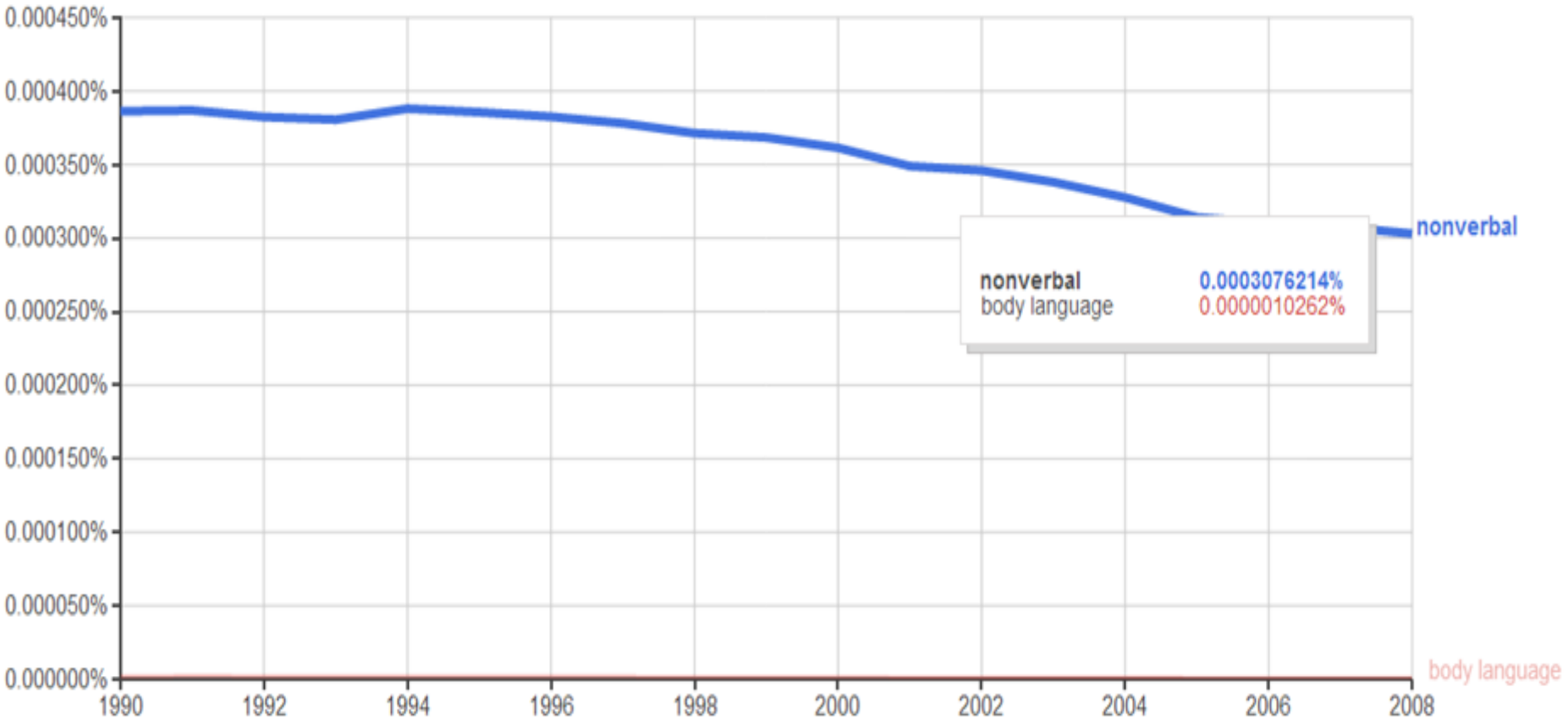
Fusiform Face Area (FFA)



Google books Ngram Viewer



Google books Ngram Viewer



برخی از انواع پیامهای غیرکلامی

- محیط:
- رسمیت
- رنگ / بو
- نور
- دمای محیط
- موسیقی

- ظاهر فیزیکی
- اشاره و حرکت
- چهره
- رفتار آوایی
- فضا
- لمس کردن
- محیط
- عوامل زمانی

چهار کارکرد پیامهای غیرکلامی

مکمل

جایگزین

متعارض

موکد

THE
EXPRESSION OF THE EMOTIONS
IN
MAN AND ANIMALS.

By CHARLES DARWIN, M.A., F.R.S., &c.

WITH PHOTOGRAPHIC AND OTHER ILLUSTRATIONS.

NEW YORK:
D. APPLETON AND COMPANY,
549 & 551 BROADWAY.
1873.

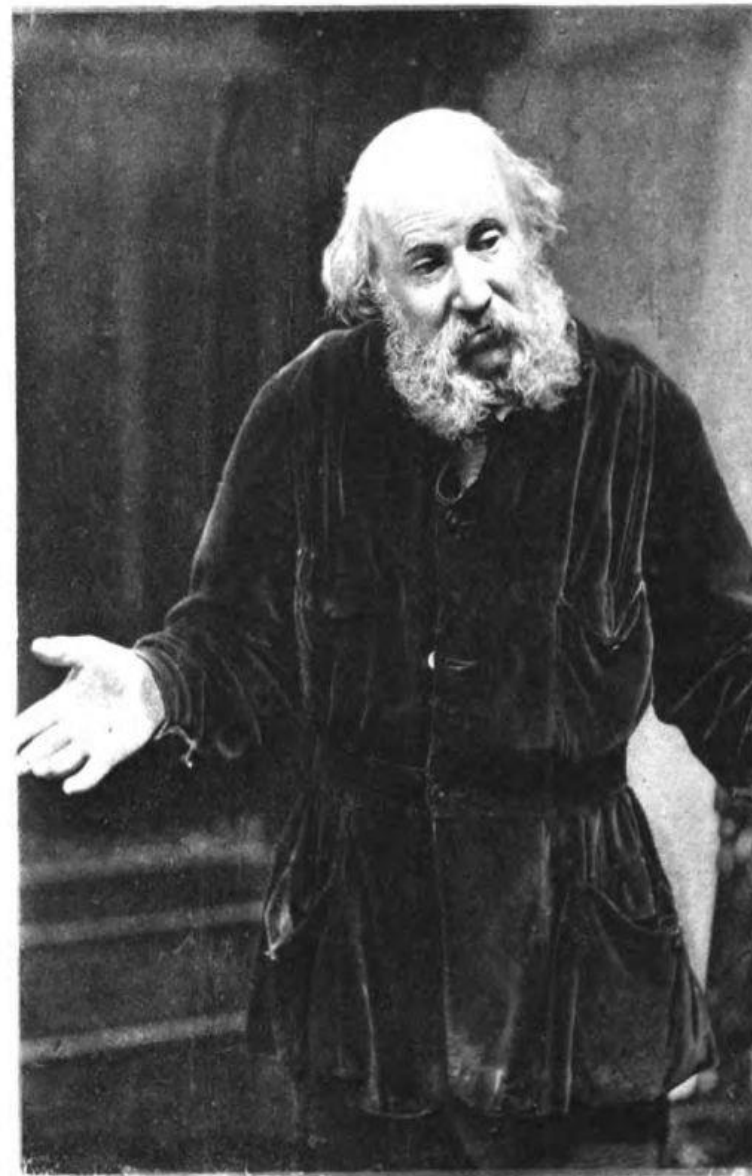




2



1



3



AU 10+12+
16+25



AU 22+25+26



AU 12+25+26



AU 6+10+
12+16+25+27



AU 17+24



Bared-teeth



Pant-hoot



Play face



Scream



Bulging-lip face



Yale + Colorado: Hot Coffee & Physical Intelligence



طراحی محیطی، چه نوع پیامهایی با خود دارد؟







Coca Cola Museum - Atlanta



i'm lovin' it®

**3 year
guarantee**

SWISS

DESIGN

Automatic Blood Pressure Monitor **BP 3AQ1**



Clinically Tested
BHS A/A - BHS Protocol



- Clinically Tested
- High Accuracy
- Pulse Arrhythmia Detection
- 30 Memory



microlife



انواع سبک‌های ارتباطی

متمركز و پويا

جذبالي

دوستانه

نمايشي

مضور در گفتگو

تاثيرگذار

باز و آزاد

دقت در ارتباط

ريلكس و آراهم

اهل ارتباط

غالب

چند واقعیت علمی درباره پیامهای غیرکلامی

Applications of Nonverbal Communication



Edited by
Ronald E. Riggio • Robert S. Feldman



THE CLAREMONT SYMPOSIUM ON APPLIED SOCIAL PSYCHOLOGY

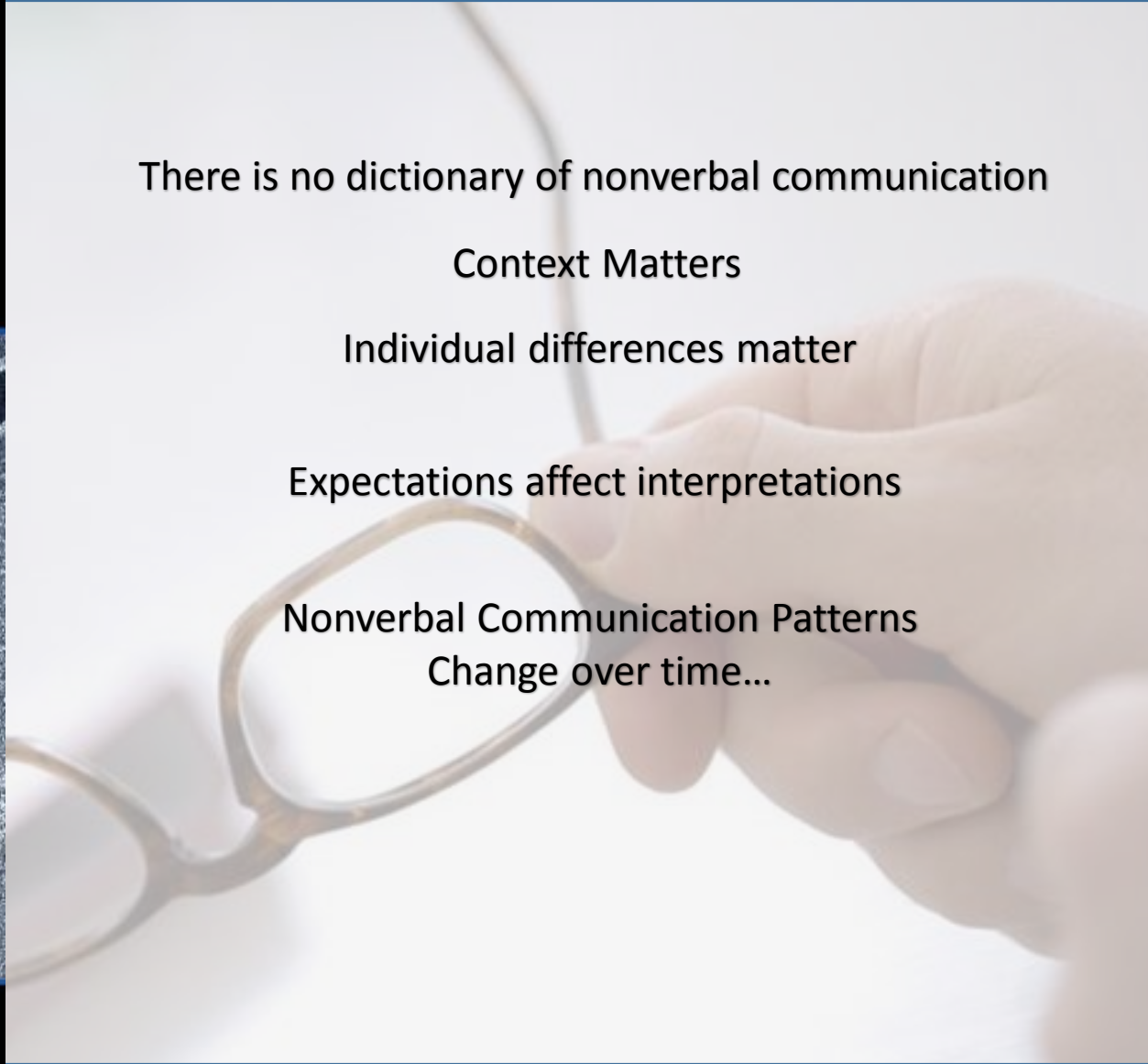
There is no dictionary of nonverbal communication

Context Matters

Individual differences matter

Expectations affect interpretations

Nonverbal Communication Patterns
Change over time...



A photograph of two men in a library or office setting. The man in the foreground is wearing glasses and a blue sweater over a light blue collared shirt. He is looking slightly to the right. The man in the background is also wearing a blue sweater over a light blue collared shirt and is looking towards the first man. The background shows bookshelves filled with books.

Observing Body Language

مذاکره سیاسی

مهمانی دوستانه



دیر جواب دادن ارزش است

حاضر جوابی ارزش است

علم مدعی است که میخواهد کمک کند که همه چیز را در مورد
رفتار انسانها بفهمیم

اما اوج علم این است که متوجه شویم همه چیز را در مورد رفتار
انسانها هرگز نمی‌شود فهمید.

آدمیزاد تنها حیوانی است که فکر میکند حیوان نیست

اما...

در تناقض بین پیامهای کلامی و غیر کلامی، اولویت با غیر کلامی هاست.

...

احساسات را به چهار شکل می‌شود ترجمه کرد

قضاوت: اگر دوست خوبی بودی حداقل توی این سختی‌ها زنگ می‌زدی

اسناد: چرا سعی کردی مرا له کنی و در تنهایی آزار ببینم؟

شخصیت سازی: بی ملاحظه‌ای

حل مسئله: از این به بعد روزی یک بار به من زنگ بزن

