



فصلت علوم، تحقیقات و فناوری



وزارت علوم تحقیقات و فناوری
دانشگاه فنی و حرفه‌ای
دانشگاه فنی و حرفه‌ای استان بوشهر

دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران بوشهر (الزهرا (س))

دانشکده فنی و حرفه‌ای پسرانه بوشهر (امام خامنه‌ای)

آموزش مجازی



وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا

و به شما از دانش جز اندکی داده نشده است

الإسراء آیه (۸۵)

به نام خالق زیبایی ها

کار راه شغلی

ویژه دانشجویان مقطع کاردانی رشته نرم افزار کامپیوتر
جلسه هشتم

مدرس: علی سیاوش پوری

ردیف	عنوان فعالیت	هدف	نمره
1	اخلاق	اخلاق در ای تی ، محیط کار، محیط علمی و ...	۱
2	حضور مستمر در کلاس	نظم و احساس مسئولیت ، یادگیری و مشارکت بهتر و	۱
3	ارایه کلاسی	گردآوری مطالب علمی معتبر ، یادگیری موضوع مورد بحث توسط دانشجو و انتقال آن به دیگران (اشتراک گذاری) ، تهیه پاورپوینت علمی ، توانایی ارائه شفاهی در جمع و آداب ارائه ، توانایی کار تیمی و ...	۵
4	اخبار (بررسی روزانه مطالب پیرامون درس و رشته از سر تا سر جهان)	آگاهی مستمر از اخبار پیرامون رشته تحصیلی و انتقال آن و ...	۱
5	معرفی کتاب (درسی و غیر درسی)	تلاش در بیشتر نمودن فرهنگ کتاب خوانی و ترغیت دیگران به کتاب خواندن	۱
6	پرسش و پاسخ	در راستای کلاسی فعال و یادگیر و ...	۱
7	پژوهش و تمرین کلاسی	فراگیری کار پژوهشی و ارائه کتبی و علمی آن	۱
8	پروژه عملی	داشتن رویکردی کاربردی در کلاس	۴
9	امتحان پایان ترم از مطالب مطرح و بحث شده در کلاس	طبق قوانین دانشکده	۵
10	نمره مازاد	جهت خلاقیت ، پویایی و تلاش بیشتر دانشجو - دانشجو میتواند در این قسمت نمره ای از یک تا بیست کسب کند .	۱-۲۰

طرح درس منطبق با شورای برنامه ریزی آموزشی



۶-۳- درس کار راه شغلی			نظری	عملی
			۲	-
			تعداد واحد	
			۳۲	-
			تعداد ساعت	
نوع درس: پایه				
پیش نیاز: -			هم نیاز: -	
هدف کلی درس: آشنایی با انواع مشاغل مرتبط با رشته				
الف- سرفصل آموزشی و رئوس مطالب				
ردیف	رئوس محتوا			
۱	تعریف هوش، انواع هوش			
۲	تعریف شایستگی، انواع شایستگی (سخت و نرم) یا (تخصصی، اصلی، پایه، عمومی)			
۳	تعریف شغل، انواع شغل (مستقیم، غیرمستقیم)			
۴	بررسی شغل های مستقیم مرتبط با رشته			
۵	بررسی شغل های غیرمستقیم مرتبط با رشته			
۶	رزومه نویسی و محتوای آن			
۷	معرفی فضاهای شغلی یابی			
۸	انواع استخدام ها			
۹	آداب مصاحبه			
۱۰	نوشتن نامه های اداری			
	جمع			
	۳۲			

ب- مهارت های عمومی و تخصصی مورد انتظار				
آشنایی با انواع مشاغل مستقیم و غیرمستقیم مرتبط با رشته و آداب شغل یابی.				
ج - منبع درسی (حداقل سه مورد منبع فارسی و خارجی)				
عنوان منبع	مؤلف	مترجم	ناشر	سال انتشار
مدیریت مسیر شغلی	ریه کا تی، رابرت هولدن	سید کاظم بی هاشم	نسل تراندیش	۱۳۸۶
مسیر شغلی، راه حل های حرفه ای برای چالش های روزانه	دانشگاه هاروارد - جیمز ولدریپ، تیموتی باتلر	غضین مصدقی - مجید کریمی	ریانا قلم	۱۳۹۴
کتاب مسیر شغلی خود را شکل دهید	جیمز ولدریپ، تیموتی باتلر	حسن هوشنگی	عارف کامل	۱۳۹۰

طرح درس منطبق با شورای برنامه ریزی آموزشی



د - استانداردهای آموزشی (شرایط آموزشی و یادگیری مطلوب درس)

مساحت تجهیزات و وسایل مورد نیاز درس

حداقل ۲۵ متر فضای کلاسی - ویدیو پروژکتور - تخته سفید یا سیاه

ویژگی های مدرس (مدرک تحصیلی، مرتبه علمی، سوابق تحصیلی و تجربی):

دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر (نرم افزار) یا مهندسی فناوری اطلاعات، ترجیحاً دارای حداقل ۲ سال سابقه کار

روش تدریس و ارائه درس (سخنران، مباحثه ای، تمرین و تکرار، کارگاه، آزمایشگاه، پروژه ای، پژوهش، گروه، مطالعه موردی ...)

سخنرانی، مباحثه و تمرین

روش سنجش و ارزشیابی درس (پرسش های شفاهی، حل مسئله، آزمون کتبی، عملکردی - آزمون شناسایی (عیب یابی) ...)

کار در محیط های شبیه سازی شده، تولید نمونه کار (انواع دست ساخته ها) پرسش های عملی و انشایی، مشاهده رفتار (مستند سازی و حمایت

اخلاق حرفه ای و ... پوشه مجموعه کار، ارائه مقالات و طرح ها گزارش فعالیت های تحقیقاتی، خود سنجی و ...):

آزمون کتبی، تعریف پروژه



کار راه شغلی

هوش استراتژیک : Jay Liebowitz

مدیریت مسیر شغلی : ربه کارتی

مسیر شغلی، راه حل های حرفه ای برای چالش های روزانه : دانشگاه هاروارد

کتاب مسیر شغلی خود را شکل دهید : جیمز والدروپ، تیموتی باتلر

طبقه بندی انواع هوش: تهیه و تنظیم آرش حبیبی و مریم احمدی فرد نشر الکترونیک پارس مدیر

هوش چندگانه : شبکه آموزشی پژوهشی مادسیج

سایستگی و مدل های سایستگی : مریم حنطوش زاده

دوره قوانین و مقررات استخدامی : دانشگاه علوم پزشکی ایران

اصول و فنون مذاکره موفق : وب سایت توسعه تجارت دلیران دنا

امیدی، مصطفی. مکاتبات اداری با رویکردی نوین. تهران: امینان، ۱۳۹۱

عبائیان، غلامحسین. نگاهی تازه به نگارش های اداری با تکیه بر ساده نویسی، کوتاه نویسی و درست نویسی برای فراگیران دوره های

آیین نگارش و مکاتبات اداری. تهران: فرمنش، ۱۳۸۹

مرد آزاد ناو، بهزاد. اصول نگارش مکاتبات اداری. رشت: گپ، ۱۳۸۶

امینی، کاظم (۱۹۳۱). آیین نگارش مکاتبات اداری. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ ۹۳

عبائیان، غلامحسین (۱۹۳۱). اصول نگارش مکاتبات اداری. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.

منابعی برای مطالعه بیشتر

- امیدی، مصطفی. مکاتبات اداری با رویکردی نوین. تهران: امینان، ۱۳۹۱
- عبائیان، غلامحسین. نگاهی تازه به نگارش‌های اداری با تکیه بر ساده‌نویسی، کوتاه‌نویسی و درست‌نویسی برای فراگیران دوره‌های آیین نگارش و مکاتبات اداری. تهران: فرمنش، ۱۳۸۹
- مرد آزاد ناو، بهزاد. اصول نگارش مکاتبات اداری. رشت: گپ، ۱۳۸۶

❖ فهرست مطالب

بخش اول : هوش

تعریف هوش

انواع هوش

بخش دوم : شایستگی

تعریف شایستگی

انواع شایستگی

بخش سوم : شغل

انواع شغل

شغل های مستقیم و غیر مستقیم

فضاهای شغل یابی

بخش چهارم : رزومه نویسی

بخش پنجم: استخدام ها

بخش ششم: مصاحبه

بخش هفتم: نوشتن نامه های اداری

بخش ۶:

آداب مصاحبه

اصول و فنون مذاکره موفق

تعاریف و مفاهیم مذاکره (Negotiation)

- **مذاکره** جریانی است که با بکاربردن آن نیازهایمان را ارضاء می‌کنیم.

- **مذاکره** وسیله‌ایست برای برقراری ارتباط سازمان یافته جهت نیل به توافق میان اشخاص حقیقی و حقوقی

❖ انواع مذاکره

الف) مذاکره رسمی

- ۱- تعیین اهداف مذاکره
- ۲- جمع آور اطلاعات و اسناد
- ۳- شناسایی و ارتباط با سازمان‌های تأمین کننده هدف
- ۴- شناسایی خصوصیات شخصیتی و سازمانی طرف مذاکره
- ۵- ارزیابی نقاط ضعف و قوت خود و طرف
- ۶- تعیین دستور جلسه و محل مذاکره
- ۷- تعیین حدود اختیارات و ترکیب اعضاء گروه مذاکره
- ۸- تعیین روش مذاکره
- ۹- رویارویی و گفت و شنود (تبیین خواسته، ارتباط مؤثر، کاربرد اصول پیشرفته مذاکره)
- ۱۰- پذیرش و توافق
- ۱۱- امضاء

■ صورت جلسه یا قرارداد

(دارای بار مالی و قانونی - رعایت کلیه تشریفات - هیئتی - چندین جلسه برگزار می شود - در صورت توافق منجر به قرارداد)

(ب) مذاکره غیررسمی

■ ویژگی های مذاکره کننده

- ۱- هوش و استعداد،
- ۲- توانایی تجزیه و تحلیل (نقطه نظرات و واکنش های طرف را تفکیک و ربط دهد)،
- ۳- دینداری،
- ۴- مال اندیشی،

■ ادامه ویژگی‌های مذاکره کننده

- ۵- صبر و حوصله،
- ۶- زیرکی و رازداری،
- ۷- اعتماد بنفس،
- ۸- خصائل نیکو اخلاقی،
- ۹- سلامت روانی،
- ۱۰- بیان و نگارش،
- ۱۱- خلاقیت.

□ اقدامات قبل از جلسه مذاکره

- ۱- تعیین اهداف مذاکره
- ۲- جمع آوری اطلاعات و اسناد
- ۳- شناسایی و ارتباط با سازمان‌های تأمین کننده هدف
- ۴- شناسایی خصوصیات شخصیتی و سازمانی طرف مذاکره
- ۵- ارزیابی نقاط ضعف و قوت خود و طرف
- ۶- تعیین دستور جلسه و محل مذاکره
- ۷- تعیین حدود اختیارات و ترکیب اعضای گروه مذاکره
- ۸- تعیین روش مذاکره
- ۹- استراحت و آرامش
- ۱۰- تنظیم چک لیست

تعیین روش مذاکره

ردی ف	ملایم	خشن	منطقی و پیشرفته
	طرف مذاکره دوست است.	طرف بعنوان دشمن است.	طرفین در جستجوی راه حل مناسب هستند.
	هدف توافق است.	هدف پیروزی و رسیدن به خواسته است.	هدف رسیدن به راه حل عادلانه و عاقلانه است.
	برای حفظ دوستی امتیاز می‌دهد.	برای حفظ دوستی و ادامه رابطه اجتماعی امتیاز می‌خواهد.	اشخاص از موضوع مذاکره جدا هستند.
	انعطاف بخرج می‌دهد.	سرسختی و اصرار بر مواضع می‌کند.	نسبت به موضوع مذاکره سرسخت ولی نسبت به طرف با نرم‌خویی برخورد می‌کند.
	به طرف اعتماد می‌کند.	اعتماد نمی‌کند.	مهم دست یافتن به توافق عادلانه است مسئله "اعتماد" مهم نیست.
	تغییر موضوع می‌دهد.	اصرار و لجابت بخرج می‌دهد.	بجای مقاومت در مقابل طرف به خواسته‌ها توجه می‌کند.
	تعارف می‌کند.	تهدید می‌کند.	به خواسته و نقطه نظرات طرف توجه دارد.
	برای نیل به توافق بی‌اندازه به نفع طرف از خودگذشتگی انجام می‌دهد.	فقط فکرش رسیدن به پیروزی به هر وسیله است.	بمنفع طرفین راه حل منصفانه را جستجو می‌کند.
	اصل توافق است.	لصل رسیدن به خواسته خویش است اگر چه نامشروع باشد.	اصل عقل و منطق بر جریان مذاکره حاکم است.
	تسلیم فشار می‌شود.	تولید فشار و حمله می‌نماید.	معقول و منطقی سخن بگویند، بجای زور و فشار حق و انصاف می‌شود.
	خواسته و پیشنهاد طرف مقابل را رعایت می‌کند.	نظر خود را به هر وسیله به کرسی می‌نشانند.	جدا از خواسته طرفین براساس عمل و انصاف به نتیجه فکر می‌کند.

برای اینکه پیوستگی مطالب را حفظ نمایید و نکته‌ای فراموش نشود ترجیحاً فهرستی از زمینه‌های مذاکره تهیه و آنرا بقرار زیر مدنظر داشته باشید.

- راجع به چه چیزی می‌خواهم مذاکره کنم؟
- تا زمان شروع مذاکره چقدر وقت دارید؟
- آیا در مورد موضوع مذاکره اطلاعات لازم را بدست آورده‌ام؟
- آیا از تمام موارد خواسته شده طرف مذاکره مطلع هستم؟
- با چه شخصی و اشخاصی مذاکره می‌کنم آیا از نظر شخصیتی و سابقه شغلی اطلاعاتی از آنان دارم؟
- خواسته اصلی من چیست؟
- آیا دستور جلسه را مشخص نموده‌ام؟
- بهترین و بدترین حالتی که می‌توان روی آن توافق کنم چیست؟
- در چه زمانی و مکانی مذاکره صورت می‌گیرد؟
- از چه روشی برای مذاکره استفاده کنم؟
- اولین پیشنهاد چیست؟
- عوامل بیرونی که می‌توانند روی مذاکرات تأثیر بگذارند، کدام‌ها هستند؟ شما باید درباره این عوامل اطلاعاتی داشته باشید، شرایط کنونی بازار، قوانین و مقررات مربوط به آن، کارهای رقیب، کمبود یا مازاد نیروی کار و وسایل، مسائل سیاسی جامعه.
- آیا شما با محدودیت زمانی رو به‌ور هستید، چگونه آنرا پنهان می‌کنید؟
- چه استدلالیهایی برای پشتیبانی از پیشنهادم بکار خواهم برد؟
- چگونه باید از عصبانیت خویش جلوگیری کنم؟
- نقاط ضعف من کدام است؟

- نقاط ضعف و قوت طرف در چیست؟
- برای از بین بردن نقاط ضعف خویش چه باید کرد؟
- آیا مشخص شده در چه مواردی اختیار دارم و در چه مواردی اختیار ندارم؟
- آیا هدف خویش را در مذاکره تقسیم‌بندی و الویت‌بندی نموده‌ام.
- آیا در صورت نیاز به اطلاعات جدید با موضع‌گیری ناصحیح طرف مقابل جلسه را تجدید کنم؟
- اگر طرف مقابل متوسل به نیرنگ و ترفند شد چه عکس‌العملی نشان دهم؟
- در صورت موضع‌گیری طرف مذاکره از چه تکنیکی استفاده کنم؟
- آیا خودم را به این فرآیند که صحت‌های طرف مقابل را اول بشنوم دوم نکات مهم را یادداشت‌برداری کنم سوم فکر کنم و سپس تصمیم‌گیری و پاسخ دهم عادت و دوام؟
- مواردی که احتمالاً باعث تضاد و برخورد با منافع طرف مخاطب می‌شود می‌شناسم؟
- چه امتیازاتی حاضرم بدهم تحت چه شرایطی و در مقابل چه انتظاراتی دارم؟

- نحوه شروع مذاکره
- برقراری ارتباط مؤثر
- تبیین خواسته و پیشنهاد
- کنترل احساسات
- کاربرد اصول پیشرفته مذاکره
- شناخت طرفین
- شیوه مهار مذاکره کننده سلطه گر

نسبت استفاده ما از هر یک از مهارت‌های ارتباطی

تبادل نظر	درصد زمان استفاده از هر مهارت	%۴۵	%۳۰	%۱۶	%۹
	مهارت	گوش کردن	صحبت کردن	خواندن	نوشتن
	محل و مدت آموزش هر مهارت	؟	اولین سه سال زندگی و آموزش مخصوص	از کودکی تا سوم راهنمایی و آموزش مخصوص	از کودکی تا آخر دبیرستان و دانشگاه

شناخت ویژگی‌های شخصی طرف مذاکره پل مات

- اگر چه ساختار ذهنی انسان پیچیده است اما اگر تفاوت‌های اساسی شخصیت انسان‌ها را با روش‌های مطمئن و دقیق بشناسیم براحتی می‌توان با آنها ارتباط موثر برقرار کرد، مسلماً منش و عواطف و افکار هر انسان در رفتار و کردار او متجلی می‌گردد.

- (پل مات) روانشناس آمریکایی مردم را به هنگام مذاکره به **چهار دسته** تقسیم میکند. لذا برای موفقیت در مذاکره شناخت خصوصیات رفتاری و فکر این گروه‌ها و قرار گرفتن در طول موج ارتباطی آنان ضروریست :

شناخت ویژگی‌های شخصی طرف مذاکره پل مات

۱. گروه شنونده:

- ✓ افرادی مردم گرا هستند (خود را با مردم تطبیق می دهند)
- ✓ اعتقاد دارند برای بدست آوردن نتایج بیشتر از یک روش وجود دارد
- ✓ در تصمیم گیری کند هستند
- ✓ همچنین کارها را به راحتی به دیگران واگذار نمی کنند (از این جهت می ترسند دیگران به زحمت بیفتند)
- ✓ دارای روحیه مردمی و به برقراری رابطه به دیگران اهمیت زیادی نمیدهند و در پاسخ منفی به دیگران عاجزند.
- ✓ نیاز مبرم به امنیت شغل دارند بنابراین زیاد اهل ریسک نیستند
- ✓ در تشریح موضوعات و مطالب پیش قدم هستند
- ✓ سعی دارند طرف مقابل را خوشحال کنند

این گروه اگر دارای ویژگیهای زیر باشند بهتر می توانند عمل کنند:

- افزایش جسارت
- کاستن تمرکز از روابط و افزایش تمرکز به کارها
- بر اساس حقایق اظهار نظر کنندنه تصورات

شناخت ویژگی‌های شخصی طرف مذاکره پل مات

نحوه برخورد با شنوندگان:

- با آنها خودمانی و غیر رسمی باشید
- هنگام صحبت با آنها آرام باشید
- به آنها سخت نگیر و آنها را تهدید نکنید
- به آنها اطمینان دهید که تصمیمات آنها زیانی به دیگران نمی‌رساند
- آنها را وادار نکنید که سریعاً به سوالات و اهداف شما پاسخ دهند
- برای آنها تصمیم نگیرید و گزینه خلاقیت خود را از دست ندهند
- اگر با نظر آنها مخالف هستید مواظب باشید که احساسات آنها را جریحه دار نکنید و دلایل شخصی برای آن ارائه نکنید
- آنها را کوچک نشمارید

۲. گروه مبتکر

- ✓ افراد مملو از شور و شوق هستند و هیجان آنها را به حرکت می راند
- ✓ هنگام مذاکره بر راحتی از موضوعات جلسه دور شده و آسانگیر می باشند
- ✓ علاقه مند هستند در میان مردم صحبت کنند و مورد تحسین قرار گیرند
- ✓ افراد خوش بین و خلاق بوده و در متقاعد کردن دیگران توانایی بسیار دارند
- ✓ طرح ایده های جدید برای آنان لذت بخش است و بر راحتی و سرعت علاقه آنان در اجرای ایده از بین می رود
- ✓ آنها الویت گرا هستند
- ✓ شوخ طبع هستند

شناخت ویژگی‌های شخصی طرف مذاکره پل مات

نحوه برخورد با شنوندگان:

- ✓ نیازها و احتیاجات آنان را در مذاکره تشخیص دهید
- ✓ برای ارایه نقطه نظرات آنها را ترغیب کنید
- ✓ درباره کلیات صحبت کنید
- ✓ نظریات آماده ای داشته باشید تا آنها را ارائه دهید
- ✓ هنگام صحبت سعی کنید امیدها، آرزوها و نظریات آنها را تایید کنید
- ✓ از افرادی که آنها را مهم می‌پندارند نقل قولهایی برای تایید خود ارائه دهید
- ✓ برای آنها قانون وضع نکنید
- ✓ با آنها سرد و بی‌احساس نباشید
- ✓ هنگام گفتگو با آنها خود را در مورد نظریات خود تعصب نشان ندهید

۳. گروه عمل گرا

- ✓ افرادی جسور رقابت جو و توانا هستند و به نتایج می اندیشند
- ✓ مسئولیت پذیر و از قبول کارهای نامعقول اکراه دارند
- ✓ در حل مشکلات توانا و به انجام کارهای بزرگ که احتمال خطر دارند دست میزنند
- ✓ افرادی مبتکر و سلطه جو، کم اعتقاد به دیگران ، خشن ، زیاده گو و شنوده گان خوبی نیستند
- ✓ به وقت اهمیت بسزایی می دهند و تنها چیزی که می خواهند اطلاعات است

**اگر این گروه دارای ویژگیهای ذیل باشند بهتر عمل می کنند
نحوه برخورد با این گروه:**

- هنگام مذاکره سعی کنید دارای اطلاعات دقیق و غنی باشید
- هنگام گفتگو سرعت به سراسر اصل مطلب بروید و وقت آنان را تلف نکنید
- از تشریح جزئیات خسته می شوند و در تصمیم گیری سریع مبنی بر حقایق و منطق اقدام می کنند
- هنگام صحبت با آنها بی نظم و بی برنامه نباشند
- فقط سوالات مهم را مطرح کنید
- چندین راه حل متفاوت ارائه کنید اما به آنها اجازه بدهید خودشان تصمیم بگیرند
- آنها را با ارجاع در مورد اهداف و نتایج متقاعد کنید

۴. گروه متفکر

- تصور می کنند خیلی عاقل هستند
- آنان به جزئیات علاقه مند می باشند
- به دنبال کاملترین راه حل بوده لذا در تصمیم گیری کند می باشند
- این گروه مسایل را پیش از حد مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهند
- خیلی کم ریسک می کنند
- افرادی هستند اهل تفکر، مشورت، توجه به جزئیات محافظه کار، واقع گرا، اهل تحلیل و ارزیابی مسایل
- افرادی هستند دارای اوصاف زیاده گویی، دودلی، سخت گیر و جدی

اگر دارای ویژگی‌های ذیل باشند بهتر عمل می‌کنند

- سرعت در تصمیم‌گیری، کم توجهی به جزئیات، ریسک‌پذیری زیاد، مواجهه به مخالفت‌ها نه اجتناب از آن

درب‌خورد با این افراد که باید:

- نشان دهید به همه جوانب آنچه می‌خواهید به آنها بگویید اندیشیده‌اید.
- برای متقاعد کردن آنان مرحله به مرحله پیش روید.
- برای نشان دادن استدلال خویش از نقشه و آمار استفاده کنید.
- برای هریک از مراحل اجرایی برنامه داشته باشید و آنرا ارائه کنید.
- هنگام تبادل نظر با آنها دقیق و واقع بین باشید به آنها فرصت دهید تا بدانند که شما قابل اعتماد هستید.
- از عقاید دیگران بعنوان مدرک و دلیل استفاده نکنید.
- هنگام گفتگو با آنها بی‌نظم و بی‌برنامه نباشید.
- با آنها خودمانی رفتار نکنید بلکه سعی کنید رسمی باشید و با صدای بلند صحبت نکنید.

هنگام مذاکره با ژاپنی ها چه رفتاری از خود نشان دهید.

استخدام

- برای تماسهای اولیه از یک ((معرف)) استفاده کنید.
- نماینده ای را بکار گیرید که طرف مقابل شما آنرا می شناسد به او احترام می گذارد.
- مطمئن شوید که نماینده یا مشاور شما به زبان ژاپنی مسلط است.

ترغیب

- در تعامل اجتماعی راحت و آزاد باشید و به طور مستقیم ارتباط برقرار کنید و موضوعات را ابلاغ نمایید.
- درخواست اولیه را در حد خیلی بالا مطرح کنید ، تا بتوانید بعداً امتیازاتی را بدهید و آن را تعدیل کنید.
- بطور کارآمد عمل کنید تا بتوانید کار را به انجام برسانید.

هنگام مذاکره با ژاپنی ها چه رفتاری از خود نشان دهید.

سازگاری

- برخی از تشریفات ژاپنی را رعایت کنید (رفتار درون گرا، کارتهای نام، هدیه ها)
- برخی نفوذ بر تصمیم گیری همتایان، پیشاپیش اطلاعات زیادی را کسب کنید.
- جدول زمان بندی معمول خود را کند کنید و آهسته تر پیش روید
- تعبیر و تفاسیر آگاهانه صورت دهید.
- بعداً در فرآیند مذاکره ، محکم تر و قاطعانه تر پیش روید.
- یکدیگر را پذیرفتن (نفوذ)
- بر اساس مدل جمع آوری اطلاعات پیش روید.
- خلق و خوی طرف مقابل را بشناسید.
- برای مذاکرات رسمی یک تیم «گروه» ترتیب دهید.
- به زبان ژاپنی صحبت کنید.
- روابط شخصی ایجاد کنید، و در قالب آنها به تعهدات عمل کنید.

- در مورد تک تک همتایان و نیز شرایط و اوضاع و احوال موجود کار کنید و اطلاعات کافی کسب نماید
- هوشیار و تیز هوش باشید و برای افراد مختلف ، رفتارهای مناسب آنها را ارائه دهید.
- از همتای خود برای انجام کارهایی که مورد علاقه هر دو شما هستند، دعوت کنید. (مثلاً با هم به بازی گلف بروید)
- اینها نمونه هایی (نه فهرست کامل) از نگرشها و رفتارهایی است به وسیله مذاکره کنند در استراتژی مذاکره استفاده می گردد.

Source: Stephen E. Weiss, Negotiating with Romans- part 1, Sloan Management Review (winter 1994): 58.

در خلال جلسات مذاکره در ژاپن چگونه رفتار کنید.

- خیلی زود به جزئیات نپردازید ژاپنی ها ممکن است احساس کنند که جزئیات به موازاتی که فرآیند مذاکره پیش می رود، مطرح خواهند شد.
- سعی نکنید برای القای ایده های خود از رویکرد تهاجمی استفاده کنید. ژاپنی ها احساس می کنند نظر یا محصول شما باید خودش صحبت کند. (مشک آن است که خود بیوید نه آنکه عطار بگوید) روش ملایم تری را انتخاب کنید.
- وقتی کسی سخن می گوید حرف او را قطع نکنید. این کار از نظر اغلب ژاپنی ها بی ادبی و گستاخی قلمداد می گردد.
- سعی کنید رسمی باشید ، از آنها پرسید آیا می توانید با نام کوچکشان آنها را صدا کنید، یا آیا هر کسی می تواند برای راحتی بیشتر کت خود را در آورد. در چنین جوی به ژاپنی ها نوعی احساس عدم اصالت دست میدهد.
- همیشه تا حد ممکن اطلاعات زیادی در مورد طرحها و موسسه خود همراه بیاورید. مقالات منتشر شده در این زمینه بسیار مفید خواهد بود.
- بهتر است به تنهایی با ژاپنی ها مذاکره صورت نگیرد. برای انجام مذاکرات یک گروه (دو یا سه نفر) بفرستید. این امر برای ژاپنی ها نشانه صداقت است. مطمئن شوید که افراد مناسبی که می توانند اتخاذ تصمیم نمایند را فرستاده اید

در خلال جلسات مذاکره در ژاپن چگونه رفتار کنید.

- در مورد کلیه نکاتی که در جلسات مطرح شده اند نخواهید که فوراً تصمیم گیری شود چون اغلب تصمیمات باید در گروه اتخاذ شوند، تیم ژاپنی برای بررسی یادداشت ها و موضوعات مورد بحث به زمان نیاز دارد.
- اگر ژاپنی ها در پی آنند تا در مورد مذهب یا باورهای سیاسی شما اطلاعاتی به دست آورند، ناراحت نشوید. زیرا طرح این پرسشها، در ژاپن بسیار متداول است، چون آنها علاقه مندند در مورد شما و شرکتتان هر چه بیشتر بدانند. این امر در آنها ایجاد اطمینان می کند.
- اگر روی نکته ای حساس می شوید، خیلی بر آن اصرار نورزید به موضوعات دیگر پردازید و وقتی تیم دیگر وقت کافی برای فکر کردن روی آن موضوع اختصاص داد مجدداً برگردید.
- نکاتی که در طی جلسه بر روی آن توافق شده را مرور کنید و سعی کنید به روشی سازنده و اصولی پیش بروید.
- با مترجم خود رابطه خوب داشته باشید. وی ممکن است بتواند شما را از پیشرفت کار یا شاید تعارضات احتمالی قابل پیشگیری آگاه سازد.
- آهسته و با تأنی صحبت کنید. برای نشان دادن آگاهی خود از پروژه از اعداد در هم و بر هم استفاده نکنید. ژاپنی ها بعداً می توانند اعداد و ارقام را به تفصیل بررسی کنند.
- برای مواجهه با سوء تفاهم ها آمادگی داشته باشید و با صمیمیت و همکاری به توضیح و تشریح این موارد پردازید.
- در ابتدای دستور جلسه، نقاط دشوار را نگنجانید. ابتدا برای ایجاد یک زمینه مشترک کار کنید اما انعطاف لازم را به خرج دهید زیرا آن زمینه ممکن است قبل از امضای قرار داد تغییر کند.
- رفتارهای ترغیب شده برای مذاکره با فرانسوی ها

در خلال جلسات مذاکره در ژاپن چگونه رفتار کنید.

- در مورد کلیه نکاتی که در جلسات مطرح شده اند نخواهید که فوراً تصمیم گیری شود چون اغلب تصمیمات باید در گروه اتخاذ شوند، تیم ژاپنی برای بررسی یادداشت ها و موضوعات مورد بحث به زمان نیاز دارد.
- اگر ژاپنی ها در پی آنند تا در مورد مذهب یا باورهای سیاسی شما اطلاعاتی به دست آورند، ناراحت نشوید. زیرا طرح این پرسشها، در ژاپن بسیار متداول است، چون آنها علاقه مندند در مورد شما و شرکتتان هر چه بیشتر بدانند. این امر در آنها ایجاد اطمینان می کند.
- اگر روی نکته ای حساس می شوید، خیلی بر آن اصرار نورزید به موضوعات دیگر بپردازید و وقتی تیم دیگر وقت کافی برای فکر کردن روی آن موضوع اختصاص داد مجدداً برگردید.
- نکاتی که در طی جلسه بر روی آن توافق شده را مرور کنید و سعی کنید به روشی سازنده و اصولی پیش بروید.
- با مترجم خود رابطه خوب داشته باشید. وی ممکن است بتواند شما را از پیشرفت کار یا شاید تعارضات احتمالی قابل پیشگیری آگاه سازد
- آهسته و با تأنی صحبت کنید. برای نشان دادن آگاهی خود از پروژه از اعداد در هم و بر هم استفاده نکنید. ژاپنی ها بعداً می توانند اعداد و ارقام را به تفصیل بررسی کنند.
- برای مواجهه با سوء تفاهم ها آمادگی داشته باشید و با صمیمیت و همکاری به توضیح و تشریح این موارد بپردازید.
- در ابتدای دستور جلسه، نقاط دشوار را ننگانید. ابتدا برای ایجاد یک زمینه مشترک کار کنید اما انعطاف لازم را به خرج دهید زیرا آن زمینه ممکن است قبل از امضای قرار داد تغییر کند

رفتارهای ترغیب شده برای مذاکره بافرانسوی ها

استخدام

- نماینده ای بکار گیرد که با محافل بازرگانی و دولتی ارتباط خوبی داشته باشد.
- اطمینان حاصل کنید که نماینده یا مشاورتان به زبان فرانسوی مسلط است

ترغیب

- در تعامل اجتماعی به صورت آزاد و باز عمل کنید و به طور مستقیمی ارتباط برقرار کرده و موضوعات را ابلاغ نمایید
- در ارائه پیشنهاد اولیه دست بالا بگیرید و بعداً آن را تعدیل کنید.
- به طور کارآمد عمل کنید تا بتوانید کار را به انجام برسانید .

سازگاری

- از تشریفات فرانسوی ها تبعیت کنید (احوال پرسى و خدا حافظی، سخنانی رسمی)
- نشان دهید که از محیط بازرگانی و فرهنگ فرانسه آگاهی دارید.
- بین اهداف واقعی و مقرر و بین نگرشها و رفتار خود نوعی سازگاری نشان دهید.
- از دیدگاههای خود به طور محکم دفاع کنید

رفتارهای ترغیب شده برای مذاکره بافرانسوی ها

پذیرفتن یکدیگر (نفوذ)

- مذاکره را به عنوان بحثی که متضمن استدلال ممعقول است به پیش ببرید
- از موضوع مذاکره به خوبی آگاه باشید، و با موضوعات محیطی وسیع تر (اقتصادی، سیاسی، اجتماعی) آشنا شوید
- سخنان سازنده و متقاعد کننده و در عین حال خلاقانه مطرح کنید (منطقی و درست)
- به زبان فرانسوی صحبت کنید
- به همتای خود به عنوان یک فرد علاقه نشان دهید اما مقید به سلسله مراتب اجتماعی و سازمانی باقی بمانید

جمع بندی

- در مورد تک تک همتایان و نیز درباره شرایط و اوضاع و احوال موجود کار کنید و اطلاعات کافی را بدست آورید
- هوشیار و تیز هوش باشید (برای افراد مختلف، رفتارهای مناسب آنها را ارائه دهید)
- از همتایان خود برای انجام کارهایی که مورد علاقه هر دو شما است دعوت کنید (مثل غذا خوردن در رستوران، بازی تنیس)
- اینها نمونه هایی (نه فهرست کاملی) از نگرشها و رفتارهایی است که به وسیله مذاکره کننده در هر استراتژی مذاکره استفاده می گردد.

- **استرالیا:** تقریباً همیشه انجام امور تجاری همراه با نوشیدن است و تخطی از آن بی ادبی تلقی می شود. استرالیایی ها دوست دارند با عناوین شان مورد خطاب قرار گیرند.
- **اتریش:** اتریشی ها دوست دارند به وسیله عناوین خود شناخته شوند و اگر طرف تجاری آنها بخواهند پول نهار یا شام را که آنها ترتیب داده اند حساب کند، آنرا نوعی بی ادبی تلقی می کنند. آنها از بحث پیرامون هنر، موسیقی و همین طور اسکی لذت می برد.
- **بلژیک:** بلژیکیها دوست دارند فوراً به موضوع تجاری بپردازند و در ملاقاتهای بازرگانی محافظه کار و بسیار کار آمد هستند. کسی که می خواهد بلژیکیهای فرانسوی زبان را نشان دهد باید کلمه monsieur یا madame بکار گیرد و برای بلژیکیهای هلندی زبان باید از Mr یا Mrs استفاده کنند
- **مصر:** در کشور مصر اسلام حاکم است و آداب و رسوم بازرگانی متجلی می گردد. بازرگانی به کندی صورت می گیرد و کاغذ بازی بی حد و حصر است. مصریان از رد درخواستها و استفاده از نفی مستقیم می رنجند.
- **هند:** در هند تجارت با فراغت کامل صورت می پذیرد، از این رو هندیها بر خلاف همتایان آمریکایی شان، بسیار صبورند. وقتی فردی را به شام دعوت کردند، فرد باید آن دعوت را بپذیرد و غذا را با دست راست به دیگران رد کند. انتظار داشته باشد که پرسشهای شخصی متعددی را از وی بپرسند. (هندیها این کار را علامت نزاکت و ادب می دانند). هندیها از بحث پیرامون موضوعات سیاسی در ملاقاتهای تجاری خود پرهیز می کنند.

- **جمهوری ایرلند:** با ایرلند شمالی یا بریتانیا اشتباه نشود، این کشور از لحاظ سیاسی و فرهنگی از هر دو آنها متفاوت است.
- **ایتالیا:** ایتالیاییها در هنگام احوال پرسی و خدا حافظی دست می دهند، بر خلاف آمریکاییها، مردان هنگامی که زنی وارد یک خانه می شود یا از آن خارج می شود، نمی ایستند و دست یک زن را نمی بوسند، (برای خاندان سلطنتی این رسم محفوظ است) ظاهر و شکل برای تجار ایتالیای بسیار مهم است. جاذبه و ظرافت یک هدیه، کیفیت خدمات یا کالا یا خود شرکت را منعکس می کند. تجار ایتالیایی مذاکره کننده گاهی زیرک، شایسته و با اعتماد به نفس هستند و اساساً بر شرم درونی خود تکیه می کنند تا توصیه متخصصان.
- **مالزی:** بیشتر مالزیایی ها مسلمانند، بنابراین نه گوشت خوک مصرف می کنند و نه نوشابه الکلی می نوشند و جمعه شبها که روز تعطیل آنهاست، مهمانی نمی دهند، آنها شأن بالایی برای خود قائلند و به آسانی به هر میهمانی و مجمعی نمی پیوندند، خصوصاً اگر میهمانی مختلط باشد و زنان و مردان در آن مجمع با یکدیگر حضور داشته باشد.
- **هلند:** هلندی ها مذاکره کنندگانی رقابت گرند که مستقیماً به اصل موضوع می پردازند و معمولاً تعارض یا بحث کمی در چنین مذاکراتی وجود دارد.
- **نیجریه:** تجارت به کندی انجام می شود و هرگز از طرق تلفن صورت نمی گیرد.
- **پاکستان:** اعتقاد اسلامی عمل تعیین کننده در زندگی پاکستانی ها و همین طور کار و کسب آنهاست. کشوری مرد سالار است و زنان احساس ناراحتی می کنند و حتی ممکن است از این کار امتناع ورزند. آنها از مصرف الکل، سیگار، و گوشت خوک اجتناب می ورزند یک فرد نباید هرگز بدون اجازه یک پاکستانی از او عکس بگیرد.

- **فرانسه:** انجام امور بازرگانی در ماه آگوست دشوار است، زیرا بیشتر مردم در تعطیلات به سر می برند. فرانسوی ها به جای نام اول، از عناوین استفاده می کنند؛ در مذاکرات، دوست دارند درباره موضوعات مباحثه کنند. آنها دوست دارند قدرت ذهنی خود را نشان دهند و ذهن شما را به چالش وادارند. برای فروش موفقیت آمیز کالاها و خدمات به فرانسوی ها باید با طرح ویژگیهای مثبت کالاها و خدمات با بحث منطقی و عقلانی پیش رفت. بر سر میز مذاکره از روشهای پیچیده و پیشرفته بهره می گیرند.
- **آلمان:** بر حسب اهمیت فرد در سازمان (فرد طرف مذاکره با آنها) دست وی را هنگام سلام و احوال پرسی بیشتر فشار می دهند. آلمانیها بر استفاده از عناوین تأکید دارند، بندرت از نام کوچک استفاده می کنند، از نام خانوادگی همراه با عنوان استفاده می نمایند، صحبت مختصر را دوست ندارند و بسیار وقت شناسند. آلمانیها مذاکره کنندگانی رقابت گرند و فوراً به اصل مطلب می پردازند. مدیران آلمانی، معمولاً پیشینه علمی و مهندسی دارند و از این رو فرد باید به سلیق و آگاهیهای تخصصی آنها توجه کند و لذا پراکنده گویی و حرافی های طولانی منجر به شکست می شود. آنها چندان اهمیتی برای ایجاد روابط شخصی با شرکای تجاری خود قائل نیستند. آنها برای خلوت خود ارزش قائلند و موضوعات کاری را به موضوعات خصوصی و غیر کاری تعمیم نمی دهند.
- **یونان:** یونانی ها در چانه زنی طولانی و بحث کردن همراه با داشتن یک فنجان قهوه مشهورند. ایجاد یک رابطه شخصی صمیمانه با یونانی ها حائز اهمیت است. مباحث مربوط به امور بازرگانی در هنگام غروب و در میخانه محلی و در اغلب موارد با حضور همسر طرف مذاکره، صورت می گیرد. ایجاد یک رابطه تجاری بر مبنای اعتماد بسیار حائز اهمیت است. دولت نقش مهمی در تجارت ایفا میکند که این امر بدان معناست که فرد باید از طریق دیوانم سالاری دولتی پیش برود. کار و کسب، امری بسیار شخصی است (پیوند ها یخاوند گیفپیوندهای سیاسیو پیوندهای تجاری). نحوه ارتباط افراد اغلب مهمتر از کیفیت خدمات و کالا است. در یونا حتی بعد از این که قرار داد منعقد شد، نیز مذاکرات ادامه می یابد و تماس بعدی به منزله تکمیل سند قرار داد تلقی می شود.

- **گواتمالا:** تعیین یک وقت برای نهار برای یک زمان خاص بدان معنی است که برخی مهمانان ممکن است ده دقیقه زودتر و برخی دیگر ۴۵ دقیقه دیر تر برسند.
- **پرتغال:** فر باید برای ایجاد یک رابطه صمیمانه با شرکای تجاری پرتغالی خود مدت زمانی را اختصاص دهد.
- **عربستان سعودی:** تجارت به کندی و غیر رسمی صورت میگیرد و مرد سالار است. اگر فرد عربستانی را مجبور نمایید به جای مذاکره با شخص اصلی با نماینده ی او به گفتگو و معامله بنشیند، به او توهین میشود. وقتی به منزل یک عرب سعودی دعوت میشوید، هرگز به خانم خانه گل یا هدیه ندهید. هرگز با دست چپ غذا نخورید یا چیزی ننویسید و هرگز از اسباب و اثاثیه ی منزلشان تعریف و تمجید نکنید ولی اگر به شما هدیه دادند از آن تعریف کنید.
- **آفریقای جنوبی:** تجار آفریقایی دوست دارند به هم قطاران خود در مورد مباحث سیاسی بحث کنند و عموماً فوق العاده محافظ کارند.
- **اسپانیا:** کار اسپانیایی ها مدت ها طول میکشد و غالباً قرار ملاقات رعایت نمیشود و به موقع سر وعده نمی آیند. نهار تجاری بخش مهمی از انجام امور تجاری در اسپانیا است که با تشریفات زیادی همراه است. نهارها از ساعت ۵/۲ تا ۵ بعد از ظهر به درازا میکشد آنگاه تا ساعت ۵/۸ تا ۹ شب کار انجام میشود. این نهارها میتواند برای ایجاد رابطه مورد نیاز قبل از انجام کار تجاری استفاده شود.

- **تایلند:** سلام احوال پرسی سنتی تایلندی wai است، که با قرار دادن دو دست در کنار یکدیگر در حالتی شبیه آنچه یک نمازگذار انجام میدهد و به آرامی تعظیم میکند، صورت میگیرد. این حرکت به معنای (سپاسگذاری) (متاسفم) و همینطور (سلام) است. بالاتر بردن دست دال بر احترام بیشتر است. در عین حال، نوک انگشتان نباید هرگز از سطح چشم بالاتر برود. قصور در برگرداندن Wai بی ادبی تلقی میشود و معادل امتناع از دست دادن در غرب است. در تایلند، گذاشتن بازو پشت یک صندلی که فردی در آن نشسته است نوعی توهین تلقی میشود و مردان و زنان در ملا عام از ابراز احساسات نسبت به یکدیگر اجتناب کنند. نام کوچک استفاده میشود. و نام خانوادگی برای ضرورت های خیلی رسمی یا در نامه یا نوشته ها بکار برده میشود.
- **بریتانیا:** در بریتانیا هرگز مچ یک پای خود را روی زانوی پای دیگر نگذارید بلکه باید یک پای خود را روی پای دیگر قرار داده و بنشینید. از لم دادن و گذاشتن بازو روی شانه های فرد تازه آشنا پرهیز نمایید. از عناوین استفاده کنید مگر استفاده از نام کوچک پیشنهاد شود. هدیه دادن در انگلیس یک رسم متداول نیست. انگلیسی ها بسیار با تربیت و محتاط هستند، آنها رفتار های جاه طلبانه و تهاجمی را تایید نمیکنند. از بکار گیری شیوه های سخت در فروش ناراحت میشوند. در مورد مقام یا وضعیت مالی خود لاف نمیزنند و مذاکره کنندگان خوبی هستند و بطور کلی اهمیت زیادی برای چانه زنی قایل نیستند.
- **آمریکا:** آمریکایی ها غالبا احساس میکنند که شیوه ی موشکافانه اروپایی برای ایجاد روابط شخصی با شرکا تجاری، روند کار و کسب تجاری را کند میکنند، آنها بر این باورند که زمان پول است و اروپاییان زمان را تلف میکنند. اول کار و کسب و چنانچه اصولا ضرورتی ایجاب میکند دوستی و تفریح پس از انجام کار.

- منظور از مذاکره و آداب مضاحبه بیان کردیم
- انواع مذاکره توضیح دادیم
- عوامل موثر در روند مذاکره بیان کردیم
- ویژگی های مذاکره کننده را توضیح دادیم
- مذاکرات در کشورهای مختلف بررسی کردیم