فهرست مندرجات

عنوان	صفحات
فصل اول: مفاهیم، دیدگاه‌ها و کلیات	۱۵
تعریف مذاکره	۱۶
موضوع و هدف مذاکره	۱۷
دلایل مذاکره	۱۸
اشکال مذاکره	۱۸
انواع اساسی مذاکره	۱۹
توافق در مذاکره	۱۹
منافع در مذاکره	۱۹
سینرژی در مذاکره	۲۰
ویژگی‌های اصلی مذاکره	۲۰
فرآیند مذاکره	۲۰
عناصر مذاکره	۲۱
انواع مذاکره بد	۲۳
مذاکره مبتنی بر موضع‌گیری	۲۳
مذاکره سخت	۲۴
مذاکره نرم	۲۴
ویژگی‌های مذاکره خوب	۲۴

فصل دوم: مدیریت تعارض در مذاکره ۲۹

تعارض چیست؟ ۳۰

دیدگاه‌های مختلف در زمینه تعارض ۳۱

دیدگاه سنتی ۳۱

دیدگاه روابط انسانی ۳۱

دیدگاه تعاملی ۳۲

انواع تعارض ۳۲

فرآیند تعارض ۳۲

پیامدهای زیان‌بار تعارض ۳۴

پیامدهای سازنده تعارض ۳۴

شیوه‌های مدیریت تعارض ۳۵

فصل سوم: سبک‌های مذاکره ۳۹

دو مفهوم اساسی ۴۰

پنج اصل نفوذ در دیگران ۴۰

سبک‌های مذاکره ۴۲

سه بازی مذاکره‌ای ۴۳

انواع سبک‌های رفتاری در مذاکره ۴۴

سبک رفتاری موفق در مذاکره بُرد – بُرد ۴۶

ترفندهای مذاکرات در رویکرد چانه‌زنی ۴۶

فصل چهارم: مهارت‌های ارتباطی در مذاکرات ۵۵

مهارت سخن گفتن ۵۶

ویژگی‌های کلامی و رفتاری افراد دیداری یا بصری ۵۷

ویژگی‌های کلامی و رفتاری افراد شنیداری ۵۷

ویژگی‌های کلامی و رفتاری افراد لمسی یا احساسی ۵۷

ویژگی‌های کلامی و رفتاری افراد منطقی ۵۷

نکات مهم در مهارت‌های ارتباط کلامی ۵۸

مهارت گوش دادن مؤثر ۶۰

ارتباط غیرکلامی (زبان بدن) ۶۲

فصل پنجم: مدیریت جلسات ۷۹

تعریف جلسه ۸۰

تشکیل جلسه ۸۰

انواع جلسه ۸۱

مراحل برنامه‌ریزی و کنترل جلسه ۸۲

ارکان جلسه و وظایف آن‌ها ۸۳

مسائل قابل‌توجه جهت تشکیل جلسات ۸۴

دستور جلسه ۸۴

صورت‌جلسه	۸۵
طرز برخورد با پیشنهادات در جلسه	۸۵
چه وقتی را باید برای تشکیل جلسه تنظیم کنیم؟	۸۵
چه مکانی را برای جلسه انتخاب کنید؟	۸۶
برانگیختن بحث	۸۶
راهنمای برانگیختن بحث	۸۷
حل‌وفصل موقعیت‌های مشکل	۸۹
موانع و مشکلات جلسات	۸۹
فصل ششم: مدیریت زمان	۹۳
مدیریت زمان در فرآیندهای مذاکرات	۹۴
تأثیر شرایط و عوامل موقعیتی بر مذاکره	۹۵
هدف و هدف‌گذاری در برنامه‌ریزی جلسات و مذاکرات	۹۶
اولویت‌بندی امور مذاکرات و جلسات	۹۷
تفویض اختیار	۹۷
غاصبان زمان	۹۸
اصل ۲۰/۸۰ (پارتو)	۹۸

فصل هفتم: مدیریت استرس	۱۰۳
استرس چیست؟	۱۰۴
علائم جسمانی، روانی و رفتاری	۱۰۴
شناسایی ریشه‌های استرس در کار	۱۰۵
چگونه می‌توان استرس را از زندگی خود حذف کرد؟	۱۰۵
استرس کمتر از حد	۱۰۶
چگونه می‌توان فهمید سطحِ بهینه استرس برای افراد چیست؟	۱۰۶
راه‌های کاهش استرس	۱۰۶
بایدهای لازم جهت پیشگیری و کاهش استرس	۱۰۷
چگونه می‌توان استرس را بهتر اداره کرد؟	۱۰۸
مشخص کنید چه تغییری می‌توانید ایجاد کنید؟	۱۰۸
شدت واکنش‌های عاطفی و هیجانی خود را به استرس کاهش	۱۰۸
بیاموزید واکنش‌های بدنی خود را به استرس، تعدیل کنید.	۱۰۹
ذخایر بدنی خود را افزایش دهید.	۱۰۹
ذخایر هیجانی – عاطفی خود را حفظ کنید.	۱۱۰
بایدهای لازم برای به حداقل رساندن استرس	۱۱۰
استرس فردی: کنترل فشارهای روزمره	۱۱۱
مدیریت استرس پشت‌گوش‌اندازها	۱۱۱

مدیریت استرس کسانی که میل چندانی به واگذاری مسئولیت‌ها ندارند	۱۱۲
مدیریت استرس افراد نامنظم	۱۱۲
مدیریت استرس قارچ‌ها	۱۱۳
مدیریت مداخله	۱۱۳
فن‌آوری نوین	۱۱۳
مزاحمت همکاران	۱۱۴
سایر مزاحمت‌ها	۱۱۵
فصل هشتم: توافق و تفاهم در مذاکره	۱۱۷
ارائه پیشنهاد	۱۲۱
تأخیر برای به دست آوردن زمان	۱۲۳
توافق نهایی	۱۲۴
قاطعیت در ارائه پیشنهاد نهایی	۱۲۵
رسیدن به توافق	۱۲۵
زمان مناسب برای توافق نهایی	۱۲۵
مستندسازی توافق	۱۲۶
در چه مواردی نباید مذاکره کرد؟	۱۲۶
فصل نهم: جنبه‌های اخلاقی در مذاکره و احکام گفتگو و مذاکره در اسلام	۱۲۹
انگیزه رفتارهای غیراخلاقی در مذاکره	۱۳۰

فنون غیراخلاقی مذاکره ۱۳۰

احکام گفتگو و مذاکره در اسلام ۱۳۲

صداقت در گفتار ۱۳۲

حفظ اسرار ۱۳۲

اعتمادسازی ۱۳۳

احترام متقابل ۱۳۴

اهمیت آراستگی در اسلام ۱۳۵

فصل دهم: فرهنگ در مذاکره ۱۳۹

مسائل میان فرهنگی در مذاکره ۱۴۱

پیش‌فرض‌های سنتی مذاکره در سه گروه فرهنگی ۱۴۲

فرهنگ‌های کم آداب و پر آداب ۱۴۳

مدل چهار لایه‌ای فرهنگ ۱۴۵

فرهنگ از دیدگاه هافستد ۱۴۶

ابعاد ارزش‌های فرهنگی از دیدگاه هافستد ۱۴۷

۱۰ مؤلفه فرهنگی مؤثر در مذاکره ۱۴۹

فصل یازدهم: ملاحظات حقوقی در مذاکره ۱۵۵

سه نوع مختلف از مذاکره مجدد ۱۵۶

مذاکره‌های بعد از قرارداد ۱۵۶

مذاکره در طول قرارداد ۱۵۸
مذاکره خارج از چارچوب قرارداد ۱۵۹
نکات مهم در زمان عقد قرارداد ۱۶۰

منابع ۱۶۳