



مقایسه انواع روش‌های مذاکره، تفاوت‌ها و ویژگی‌ها

نویسنده: فرید آقاجانی^۱، سارا رشید سلجوقی^۲

^۱عضو هیئت علمی موسسه آموزش عالی سناباد گلپه‌ار، aghajani_f@yahoo.com

^۲دانشجوی کارشناسی ارشد-موسسه آموزش عالی سناباد گلپه‌ار، sara.saljooghi@gmail.com

می‌نمایند. هرکدام از این موارد دارای معایب و محاسنی است که به آنها اشاره خواهد شد.

توضیح مقاله: گراپندورف و همکاران [۱]، نقش کامپیوتر را در مذاکرات بررسی نمودند. تحقیقات آنها نشان داد هرگاه طرفین مذاکره از ذهن‌آگاهی در محیط کامپیوتری استفاده کنند این امر بر روی تصمیم‌گیری‌های طرفین تاثیر منفی داشته ولی روابط متقابل را بهبود می‌بخشد. پارلامیس و امس [۲]، به بررسی نقش احساسات در دو نوع مذاکره حضوری و ایمیلی پرداخته و نقش احساسات را در این دو نوع مذاکره بررسی نمودند. تحقیقات آنها نشان داد که در مذاکرات حضوری بهتر می‌توان احساسات طرف مذاکره را درک نمود ولی احساسات منفی مانند خشم، ناراحتی و سرخوردگی در مذاکرات ایمیلی بیشتر از حضوری است. آنها خاطرنشان ساختند که طرفین مذاکره ایمیلی رضایت کمتری را نسبت به کیفیت تعامل و ارتباط ابراز نموده‌اند و میزان اعتماد و تفاهم در مذاکرات ایمیلی کمتر از حضوری بوده است. از اینرو نظر بعضی از پژوهشگران این است که تماس تلفنی همراه با ایمیل می‌تواند به تفاهم بیشتری بینجامد. اخبار مذاکراتی که به طریق ایمیلی صورت می‌گیرد کمتر از مذاکرات حضوری در معرض دید عموم قرار می‌گیرد. نتایج آنها نشان داد که در مذاکرات ایمیلی درک احساسات مثبت در طرف مقابل به میزان قابل ملاحظه‌ای دقیق‌تر می‌باشد. آنها نشان دادند که هرچه درک احساسات منفی طرف مقابل دقیق‌تر باشد پیشبینی توافق نهایی ساده‌تر خواهد بود.

موریس و همکارانش [۳]، در تحقیق اولیه خود متغیرهای رفتاری نظیر تبادل اطلاعات، روشها و پیشنهادات ارائه شده در طول انواع مختلف مذاکرات را مورد بررسی قرار دادند. سپس آنها به سنجش احساسات در یک محیط آزمایشی ایمیلی پرداختند. گالین و همکارانش [۴]، نیز نقش متغیرهای زیادی را بجز احساسات در امر مذاکره بررسی نمودند.

چکیده: هدف از این مقاله مقایسه مذاکرات حضوری و غیر حضوری از جنبه‌های مختلف می‌باشد. عواملی مثل نقش احساسات، ذهن‌آگاهی، حالات روانی، مسایل امنیتی، سهولت مذاکره و غیره در این دو روش مذاکره مورد بحث و بررسی قرار گرفته‌اند. با جمع‌بندی نتایجی که پژوهشگران مختلف به دست آورده‌اند، ما به این نتیجه رسیده‌ایم که هرچند مذاکرات غیر حضوری به لحاظ سهولت، نتیجه‌گیری سریع، دسترسی لحظه‌ای به طرف مقابل، تسلط بر عبارات مورد استفاده، کاهش هزینه، تاثیر کمتر احساسات، بر مذاکرات حضوری ارجحیت دارد اما مذاکرات حضوری از نظر شناخت طرفین مذاکره، ارزیابی افراد مخاطب از یکدیگر، امکان تغییر دادن مسیر مذاکره، تاثیرگذاری بر طرف مقابل، امکان تصمیم‌گیری سریعتر، مسائل امنیتی، درک بهتر احساسات طرفین مذاکره، نسبت به مذاکرات غیر حضوری برتری دارند.

کلید واژه‌ها: مذاکره حضوری، مذاکره غیر حضوری، احساسات، مذاکره به واسطه کامپیوتر، حالات روانی، مذاکره ایمیلی

مقدمه: مذاکره امر مهمی است که در آن طرفین به منظور رسیدن به توافقی که هر دو طرف را ارضا نماید به تبادل نظر می‌پردازند. دو نوع روش برای مذاکره وجود دارد، مذاکره حضوری و مذاکره غیرحضوری. در مذاکره حضوری طرفین به صورت رو در رو با هم به گفتگو می‌پردازند لذا نیاز به مکان مناسب جهت این امر می‌باشد. در مذاکرات غیرحضوری که بصورت کتبی یا تلفنی انجام می‌شود، طرفین به منظور اعلام نقطه نظرات خود مبادرت به ارسال نامه، فاکس، ایمیل و گفتگو از طریق اینترنت پرداخته و موارد لازم را به اطلاع طرف مربوطه می‌رسانند. آنها از این طریق فرمهایی نظیر پیش فاکتور، متن توافق‌نامه، قرارداد و غیره را با یکدیگر مبادله