

## معرفی مختصر منابع مورد اشاره در سرفصل‌ها

**Negotiation (Lewicki, Saunders)**

اگر فرصت زیادی برای مطالعه نداشته باشید و قصد داشته باشید تنها یک کتاب در مورد مذاکره بخوانید، احتمالاً کتاب لوییکی و ساندرز یکی از مناسب‌ترین گزینه‌ها خواهد بود.

جایگاه کتاب لوییکی در مذاکره را می‌توان با کتاب هالیدی در فیزیک عمومی یا گایتون در فیزیولوژی مقایسه کرد.

این نوع کتاب‌های عمومی، می‌کوشند به شکلی علمی، دقیق و با چارچوب مشخص، مباحث مختلف در یک حوزه را مورد اشاره قرار دهند. اما طبیعتاً اگر بخواهید هر یک از حوزه‌ها را به صورت گسترده و عمیق بشناسید، منطقی‌تر است به کتاب‌ها و مقالات اختصاصی آن موضوع مراجعه کنید.

اتفاقی از جمله ویژگی‌های خوب کتاب لوییکی و ساندرز، ارائه‌ی فهرستی از منابع و مراجع معتبر در مورد هر موضوع در انتهای هر فصل کتاب است.

این کتاب به مباحثی مانند تعریف مذاکره، مذاکره‌های برنده-برنده، مذاکره‌های رقابتی، برنامه‌ریزی برای مذاکره، خطاهای شناختی در ارتباطات و مذاکره و نیز اخلاق در مذاکره پرداخته است.

فصل نهم کتاب لوییکی، به مذاکره‌های چندجانبه و چالش‌های آن اختصاص یافته است.

همچنین فصل یازدهم به مذاکره‌ی بین‌المللی پرداخته است و این دو فصل می‌توانند منبع خوبی برای آغاز مطالعه در زمینه‌ی مذاکره‌های چندجانبه و مذاکره‌ی بین فرهنگی باشند.

**Getting to Yes (Fisher, Ury)**

این کتاب، در ابتدا در سال ۱۹۸۴ توسط فیشر و یوری تألیف شد و پس از آن به عنوان یکی از کتاب‌های کلاسیک مذاکره در نظر گرفته می‌شود.

بعدها ویرایش‌های جدیدی هم از کتاب منتشر شد اما چارچوب و محتوای آن تغییرات محسوسی نداشته است. این کتاب با وجود قدیمی بودن، همچنان به عنوان مرجع آموزش مذاکره در بسیاری از دانشگاه‌های جهان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

در ایران هم ترجمه‌های متعددی از این کتاب ارائه شده است که از جمله‌ی آنها می‌توان به ترجمه‌ی دکتر مسعود حیدری و نیز ترجمه‌ی آقای قراچه‌داغی اشاره کرد.

محتوای این کتاب را می‌توان به دو بخش کلی تقسیم کرد.

در یک بخش، ویژگی‌های مذاکره‌کننده‌ی اصولی و حرفه‌ای مورد توجه قرار گرفته و به طور خاص این ویژگی‌ها با مذاکره‌کننده‌ی سرسخت و مذاکره‌کننده‌ی نرم مقایسه شده است.

### Negotiation Analysis (Raiffa)

رایفا، مذاکره را به عنوان رشته‌ای از تصمیم‌ها تعریف می‌کند. بر این اساس، طبیعتاً دو حوزه بسیار مورد توجه او قرار می‌گیرد: برنامه ریزی (مقدمه‌ای برای تصمیم‌گیری بهتر) و انتخاب گزینه‌ی مناسب.

کتاب تحلیل مذاکره نوشته رایفا را می‌توان کتاب «تصمیم‌گیری در مذاکره» هم نامید.

رایفا در این کتاب به موضوعاتی مانند برنامه‌ریزی، فرایند تصمیم‌گیری در مذاکره، تفاوت تصمیم‌گیری‌های فردی و گروهی در مذاکره، خطاهای شناختی مربوط به تصمیم‌گیری، رابطه‌ی بین تصمیم‌گیری و قضاوت و نیز نظریه‌ی بازی‌ها می‌پردازد.

اگر به جنبه‌های عددی و مکانیکی‌تر در مذاکره علاقمند باشید یا بخواهید مذاکره‌های بزرگ و مهم (مثلاً بین کشورها یا سازمان‌های بزرگ یا هولدینگ‌ها) که دارای چند بازیگر کلیدی هستند را شبیه‌سازی و تحلیل کنید، کتاب رایفا یکی از بهترین منابعی است که در این زمینه موجود است.

### Predictably Irrational (Dan Ariely)

این کتاب دن اریلی که به اسم نابخردی‌های پیش‌بینی‌پذیر هم به فارسی ترجمه شده است، در اصل به بررسی خطاهای ما انسان‌ها در تصمیم‌گیری و انتخاب می‌پردازد. بنابراین شاید در نگاه نخست به نظر برسد که ارتباط مستقیمی بین این کتاب و مهارت مذاکره وجود ندارد.

اما با مطالعه‌ی دقیق کتاب می‌بینید که تقریباً تک تک جملات و بحث‌های آن، در مذاکره کاربرد دارند.

محور اصلی این کتاب را می‌توان در یک جمله خلاصه کرد: انسان، موجودی منطقی نیست. یا اگر هم هست، منطقی که انسان در تصمیم‌گیری و تحلیل و رفتار خود به کار می‌برد، با منطقی که ما به عنوان منطقی ریاضی مورد بحث قرار می‌دهیم شباهت زیادی ندارد.

دن اریلی در این کتاب، به سردرگمی انسان‌ها در مواجهه با گزینه‌های مختلف، پاسخ‌های غیرعقلایی انسان‌ها در مواجهه با پیشنهادها و رایگان و نیز مهندسی گزینه‌ها (برای سوق دادن طرف مقابل به انتخاب‌هایی که ترجیح ماست) می‌پردازد.

بحث‌هایی که می‌توانند در تنظیم «بسته‌ی پیشنهادی» برای ارائه به طرف مقابل در مذاکره بسیار مفید باشند.

### Paradox of Choice (Barry Schwarz)

کتاب دشواری انتخاب، دو موضوع مهم را مورد توجه قرار داده است. موضوعاتی که می‌توانند روی تصمیم‌گیری در مذاکره و نیز استراتژی شما در تنظیم پیشنهاد برای طرف مقابل بسیار تاثیرگذار باشند.

نخستین موضوع که بخش عمده‌ی کتاب را به خود اختصاص داده است، مسئله‌ی پشیمانی پس از انتخاب است. این پشیمانی معمولاً زمانی روی می‌دهد که طرف مقابل، تعداد و تنوع گزینه‌های پیش روی ما را به شکل مناسب و دقیق، طراحی و انتخاب نکرده باشد. این نوع پشیمانی‌ها معمولاً موجب کاهش رضایت از خرید یا معامله یا مذاکره و نیز افزایش احتمال کارشناسی در عمل به توافق (در مذاکره‌های پیچیده‌تر) می‌شوند. بحث دیگری که در کتاب مورد توجه قرار گرفته، وسواس بیش از حد در کسب بهترین نتیجه است. چیزی که باعث می‌شود گاهی اوقات زمان یا هزینه‌ی تصمیم‌گیری افزایش پیدا کند و یا حتی گاهی، مذاکره و تعامل، به بن‌بست برسد.

### Judgment in Managerial Decision Making (Bazerman / Moore)

اگر مذاکره را محدود به معامله‌های کوچک بدانیم، احتمالاً مطالعه‌ی این کتاب چندان واجب و ضروری نیست. اما برای کسانی که در سطح مدیریتی مشغول به کار هستند و مذاکره می‌کنند، این کتاب می‌تواند بسیار مهم و اثربخش باشد. در این کتاب، خطاهای ناشی از قضاوت و نیز سایر خطاهای شناختی انسان‌ها مورد توجه قرار گرفته‌اند. اما مزیت اصلی آن در مقایسه با سایر کتاب‌هایی که به این موضوعات می‌پردازند این است که تقریباً همه‌ی مثال‌ها از فضای مدیریت انتخاب شده‌اند. ضمناً مجموعه‌ی گسترده‌ای از منابع و تحقیقات در کتاب مورد نقل و اشاره قرار گرفته‌اند که می‌توانند برای مطالعه‌ی عمیق‌تر و تخصصی‌تر، مورد استفاده قرار گیرند. این کتاب تقریباً مرجع مشترک بسیاری از دوره‌های آموزش تصمیم‌گیری و نیز مذاکره‌ی قراردادهاست و در حال حاضر هشتمین ویرایش آن توسط نویسندگان عرضه شده و مورد استفاده قرار می‌گیرد. بسیاری از خطاهایی که در کتاب‌های مذاکره مورد اشاره قرار می‌گیرند را می‌توانید به شکلی کامل و جامع در این کتاب بیاموزید. اعتماد به نفس بیش از حد، تصمیم‌گیری‌های هیجانی، تعهد بیش از حد به انتخاب نادرست قبلی، اجتناب از ابهام و خطا در تخمین‌ها و برآوردها، از جمله موضوعاتی هستند که در این کتاب به تفصیل مورد اشاره قرار گرفته‌اند.

### Negotiation Genius (Malhotra, Bazerman)

این کتاب را هم می‌توان در گروه کتاب‌های عمومی مذاکره طبقه‌بندی کرد. البته منظور از عمومی در اینجا، ساده بودن یا سطحی بودن نیست. بلکه این مسئله است که نویسندگان صرفاً روی یکی از جنبه‌های مذاکره متمرکز نشده‌اند و کوشیده‌اند موضوعات و دغدغه‌های مختلف موجود در مذاکره را مورد بحث و بررسی قرار دهند.

داستان‌ها و موردکاوی‌های این کتاب، بسیار قوی هستند و معمولاً در آموزش مذاکره مورد استفاده قرار می‌گیرند. البته اگر بخواهیم فصل یا موضوعی را ذکر کنیم که منحصراً در این کتاب مورد اشاره قرار گرفته و بیشتر از بقیه‌ی مطالب اهمیت دارد، مناسب است به فصل «نقاط کور در ذهن مذاکره‌کننده» اشاره کنیم.

این بحث، مختص این دو نویسنده است و در کتاب‌های دیگر مورد اشاره قرار نگرفته و اتفاقاً آشنایی با آن می‌تواند کمک شایان توجهی به بهبود نتیجه‌ی مذاکره‌های ما نماید.

ایده‌ی اصلی در این بحث این است که ما به سادگی متوجه نادانسته‌های خودمان در تصمیم‌گیری‌ها و مذاکره‌ها نمی‌شویم. درست همان‌گونه که شبکیه‌ی چشم ما، قسمتی از تصویر را که روی نقطه‌ی کور قرار دارد، حدس می‌زند و ترمیم می‌کند، مغز هم نادانسته‌های خود را حدس می‌زند و جای خالی آنها را پر می‌کند و ما معمولاً در تشخیص این‌که قضاوت‌ها و رفتارهایمان بر اساس واقعیات بوده یا حدسیات، دچار خطا می‌شویم.

### A More Beautiful Question (Berger)

معمولاً رایج است که برای بحث در مورد خلاقیت و حل مسئله در مذاکره، از کتاب *Heart & Mind of the Negotiator* نوشته‌ی خانم لی تامپسون استفاده می‌شود. اما مشکل اصلی در اینجاست که خود این کتاب در زمینه‌ی خلاقیت و حل مسئله، روش خلاقانه و نوآورانه‌ای را انتخاب نکرده و با چارچوبی بسیار کلیشه‌ای و مثال‌هایی تکراری و قدیمی، این بحث را مورد اشاره قرار داده است.

اگر واقعاً بحث حل مسئله و خلاقیت در مذاکره برای شما به عنوان یک دغدغه‌ی مهم مطرح باشد، کتاب برگر می‌تواند یک گزینه‌ی بسیار مناسب محسوب شود.

در این کتاب، سوال پرسیدن به عنوان یک مهارت مورد توجه قرار گرفته و با اشاره به تعداد زیادی مثال و سناریو، توضیح داده شده است که به بن بست رسیدن یا رسیدن به راهکارهای نامطلوب، چه در گفتگوهای درون‌تیمی و چه ارتباطات برون‌تیمی، ناشی از این است که ما سوال‌های خوبی نمی‌پرسیم.

اما انتظار داریم که سوال‌های ضعیف و متوسط ما، به پاسخ‌ها و نتایجی قوی و فراتر از حد متوسط منتهی شوند.

کمتر کتابی را می‌توان یافت که اختصاصاً به بررسی دقیق و علمی مهارتی مانند «سوال پرسیدن» پرداخته باشد.

### Crucial Conversations (Patterson)

کتاب **Crucial Conversations** گفتگوها و مذاکره‌ها را بر اساس «ارزش آنچه مورد بحث قرار می‌گیرد» طبقه‌بندی می‌کند. اگر مذاکره و گفتگو به یک قرارداد سنگین، به یک رابطه‌ی عاطفی عمیق یا به استعفای یک عضو کلیدی از سازمان مربوط باشد، احتمالاً دینامیک و مسیر آن با مذاکره و گفتگو بر سر موضوعات ساده‌تر و کوچک‌تر تفاوت خواهد داشت. به عبارتی، در نگاه پترسون، این «حجم و ارزش نهاده‌های مورد بحث» است که مسیر و جریان مذاکره را تعیین می‌کند.

این کتاب برای مدیریت مکالمه‌های حیاتی و سرنوشت‌ساز، راهکارها و نکات متعددی را مورد بحث قرار داده است. اما محور اصلی کتاب بر این اصل بنا شده است که تصمیم‌گیری در مورد اینکه چه اطلاعاتی را در چه زمانی در اختیار طرف مقابل بگذاریم می‌تواند مسیر یک گفتگو را به سمت یک دستاورد مثبت و یا یک بن‌بست جدی هدایت کند.

### A More Beautiful Question (Berger)

معمولاً رایج است که برای بحث در مورد خلاقیت و حل مسئله در مذاکره، از کتاب **Heart & Mind of the Negotiator** نوشته‌ی خانم لی تامپسون استفاده می‌شود. اما مشکل اصلی در اینجاست که خود این کتاب در زمینه‌ی خلاقیت و حل مسئله، روش خلاقانه و نوآورانه‌ای را انتخاب نکرده و با چارچوبی بسیار کلیشه‌ای و مثال‌هایی تکراری و قدیمی، این بحث را مورد اشاره قرار قرار داده است.

اگر واقعاً بحث حل مسئله و خلاقیت در مذاکره برای شما به عنوان یک دغدغه‌ی مهم مطرح باشد، کتاب برگر می‌تواند یک گزینه‌ی بسیار مناسب محسوب شود.

در این کتاب، سوال پرسیدن به عنوان یک مهارت مورد توجه قرار گرفته و با اشاره به تعداد زیادی مثال و سناریو، توضیح داده شده است که به بن‌بست رسیدن یا رسیدن به راهکارهای نامطلوب، چه در گفتگوهای درون‌تیمی و چه ارتباطات برون‌تیمی، ناشی از این است که ما سوال‌های خوبی نمی‌پرسیم.

اما انتظار داریم که سوال‌های ضعیف و متوسط ما، به پاسخ‌ها و نتایجی قوی و فراتر از حد متوسط منتهی شوند. کمتر کتابی را می‌توان یافت که اختصاصاً به بررسی دقیق و علمی مهارتی مانند «سوال پرسیدن» پرداخته باشد.

### Presentation Genius / Sales Genius

این دو کتاب، ساختار کاملاً مشابه دارند (سری کتاب‌های Genius شبیه کتاب‌های Dummies و Idiots مجموعه‌ی گسترده‌ای از موضوعات را شامل می‌شود. اما ویژگی اصلی این سری، استناد علمی بسیار بالا و نیز تخصصی بودن مطالب و توصیه‌هایشان است).

یکی از کتاب‌ها به مرور برخی از مهم‌ترین تحقیقات دانشگاهی در زمینه‌ی فروش و تاثیرگذاری بر انتخاب مشتری پرداخته است. کتاب دیگر هم با ساختار کاملاً مشابه، تحقیقاتی مهم و کلیدی در زمینه‌ی ارائه‌ی اثربخش را شرح می‌دهد. مطالعه این دو کتاب، شبیه این است که چند ده مقاله در زمینه‌ی معرفی محصول (در ارتباط چهره به چهره) و ارائه (در شکل رسمی و سازمانی) را مطالعه کرده و نکات کلیدی آنها را ثبت و فهرست کرده باشید.

### Psychology of Personality (Carducci)

دانش و مهارت مذاکره، دانش و مهارتی بین‌رشته‌ای است. یکی از رشته‌هایی که آگاهی از آن و تسلط بر آن می‌تواند تاثیر زیادی بر روی توانمندی ما در مذاکره بگذارد، دانش روانشناسی و به طور خاص رفتارشناسی و به صورت دقیق‌تر، شخصیت‌شناسی است. اکثر کتابهای معتبری که در حوزه روانشناسی نوشته شده‌اند، شیوه‌ی نگارش بسیار پیچیده و فنی دارند و مطالعه‌ی آنها برای کسانی که در زمینه‌ی روانشناسی آموزش ندیده‌اند، چندان ساده و مفید نیست. از سوی دیگر، کتابهایی که مرجع آموزش مذاکره هستند، یا به موضوعات روانشناسی ورود نمی‌کنند و یا صرفاً مباحثی عمومی و کلی را مطرح می‌کنند. برای کسی که می‌خواهد به عنوان یک مذاکره‌کننده بر جنبه‌های روانشناختی و شخصیت‌شناسی مذاکره هم تسلط داشته باشد، کتاب کاردوچی یکی از گزینه‌های مناسب محسوب می‌شود. این کتاب چارچوبی بسیار علمی و دقیق دارد، اما زبان ساده‌ی آن باعث شده که بدون آشنایی قبلی با حوزه‌ی روانشناسی هم بتوان از آن استفاده کرد. البته این کتاب طیف گسترده‌ای از نظریه‌های شخصیت‌شناسی را در برمی‌گیرد و احتمالاً بسیاری از علاقمندان مذاکره، فرصت یا علاقه‌ی کافی برای مطالعه‌ی همه بخش‌های آن نخواهند داشت. در این صورت، بخشی که می‌تواند بیش از بقیه مورد مراجعه و استفاده قرار بگیرد، بحث نظریه‌های صفاتی (Trait Theories) است که در آن نظریه‌های کسانی مثل ریموند کتل و گوردون آلپورت مورد بحث قرار گرفته است. ما هم در بحث شخصیت‌شناسی و رفتارشناسی در مذاکره، به مدلی که کتل و آلپورت برای طبقه‌بندی و تشریح صفات اشاره می‌کنند مراجعه می‌کنیم.

### Getting Past No (Ury)

این کتاب، توسط یکی از دو نویسنده‌ی کتاب کلاسیک «Getting to yes» نوشته شده است و همان‌طور که از عنوان آن می‌توان حدس زد به اصول و تکنیک‌های مواجهه با انسان‌های سرسخت می‌پردازد.

محور اصلی این کتاب بر این اصل قرار گرفته است که معمولاً صرفاً سرسخت بودن یک طرف مذاکره، دشواری و بن‌بست را ایجاد نمی‌کند. بلکه موارد زیادی پیش می‌آید که ما به عنوان طرف مقابل مذاکره‌کنندگان سرسخت، گرفتار دام‌های احساسی می‌شویم و به طرف مقابل، برای ایجاد بن‌بست در مذاکره کمک می‌کنیم.

بن‌بست‌هایی که معمولاً برای شکستن آنها، وادار می‌شویم امتیازهای بزرگ و متعددی اعطا کنیم.

در مقایسه با کتاب قبلی این نویسنده که بسیار آکادمیک و کلاسیک محسوب می‌شود، این کتاب مجموعه‌ی گسترده‌ای از نکات و تکنیک‌های کاربردی برای مواجهه با تنش و بن‌بست در مذاکره را ارائه می‌کند.

### Mastering Business Negotiations (Lewicki & Hiam)

برخلاف کتاب Negotiations نوشته‌ی لوییکی و ساندرز که کتابی جامع و عمومی و آکادمیک برای مذاکره در سطح کسب و کارهای بزرگ و حتی دولت‌ها و کشورها محسوب می‌شود، لوییکی در این کتاب به همراه هیام، مجموعه‌ی اصول و تکنیک‌های مذاکره را در مذاکره‌های ساده و روزمره مورد بحث قرار داده است.

معامله‌ی کالاها، معرفی و چانه‌زنی در مورد قیمت مسکن، حل تعارض در مذاکره‌ها و ارتباطات روزمره و در کل، مذاکرات روزمره، موضوعی است که در این کتاب مورد توجه قرار گرفته است.

اگر کتاب اصلی لوییکی را مذاکره تجاری یا مذاکره‌ی سازمانی نام‌گذاری کنیم، این کتاب را می‌توان مرجع مذاکره‌های غیرسازمانی و معاملات روزمره دانست.

### مجموعه کتاب‌های پل اکمن

کتاب‌های پل اکمن را می‌توانید بدون اینکه هر گونه آسیبی به ساختار یا محتوای آنها برسد، با یکدیگر صحافی کنید و به عنوان یک کتاب واحد مطالعه نمایید.

پل اکمن حدود پنج دهه از عمر خود را صرف مطالعه‌ی رفتارهای غیرکلامی انسان‌ها و به طور خاص علائم چهره کرده است. او با همکاری ماتسوموتو، موسسه‌ای در سانفرانسیسکو دارد که علاوه بر پژوهش، به مراکز بزرگ سیاسی و امنیتی برای تحلیل چهره‌ها خدمات مختلف ارائه می‌دهد.

اکمن را از لحاظ تاثیرگذاری و عمق مطالعه، با چارلز داروین مقایسه می‌کنند. چون صرفاً حدود سه دهه زمان صرف کرد تا بتواند به صورت قطعی ادعا کند که علائم چهره در انسان‌ها و بسیاری از حیوانات، پایه‌ی ژنتیکی دارد و آموخته نمی‌شود.

از این منظر، توجه به علائم چهره می‌تواند ارزشمندتر از توجه به سایر شاخص‌های زبان بدن (تن‌گفتار) باشد که عموماً تابع فرهنگ و آموزش هستند.

### Non-verbal behavior in interpersonal relations (Richmond)

با وجودی که گاهی اوقات ارتباطات غیرکلامی را مترادف با زبان بدن به کار می‌برند، می‌دانیم که زبان بدن بخش بسیار کوچکی از ارتباطات غیرکلامی را به خود اختصاص می‌دهد.

اگر بخواهیم کتاب جامعی را در مورد ارتباطات غیرکلامی مطالعه کنیم، به سختی می‌توان کتابی بهتر از کتاب ویرجینا ریچموند پیدا کرد.

ریچموند تقریباً همه‌ی جنبه‌های ارتباط غیرکلامی از توجه به قلمرو تا روانشناسی محیطی و نیز از نگرش به زمان تا روابط رییس کارمند را مورد توجه قرار می‌دهد.

البته ما در درس اصول و فنون مذاکره، بیشتر فصل اول (شامل طبقه‌بندی‌ها) و نیز فصل هفتم (مبحث قلمرو) و فصل دهم (زمان به منزله‌ی یک نوع پیام غیرکلامی) را مورد توجه قرار خواهیم داد.

### You just don't understand (Deborah Tannen)

تخصص اصلی دیورا تنن، زبان‌شناسی است و در ادامه‌ی مطالعه و تحقیق در مورد زبان‌شناسی به حوزه‌ی ارتباطات زنان و مردان وارد شده است.

البته امروزه به خاطر کتاب‌های متعددی که در زمینه‌ی ارتباطات و مذاکره‌ی زنان و مردان و نیز بحث‌های زنانگی و مردانگی تالیف کرده است، او را بیشتر به عنوان متخصص علوم رفتاری می‌شناسند.

تنن در این کتاب از زاویه‌ی متفاوت به بحث ارتباط زن و مرد نگاه می‌کند. یکی تفاوت‌های ارتباطی در زن و مرد از نگاه بیولوژیک و دیگری تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس نقش‌های اجتماعی و انتظارات جنسیتی.

با توجه به اینکه بیشتر کتاب‌ها و تحقیقات، به یکی از دو دیدگاه فوق اختصاص یافته‌اند، این کتاب تا حد خوبی می‌تواند مرز بین تفاوت‌های بیولوژیک و تفاوت‌های اجتماعی در تعامل زنان و مردان را مشخص کند.

مثال‌های کاربردی کتاب، به خوبی نحوه‌ی انعکاس جنس و جنسیت را در شیوه‌ی مکالمه‌ی انسان‌ها شرح می‌دهد.



### Non-verbal behavior in interpersonal relations (Richmond)

با وجودی که گاهی اوقات ارتباطات غیرکلامی را مترادف با زبان بدن به کار می‌برند، می‌دانیم که زبان بدن بخش بسیار کوچکی از ارتباطات غیرکلامی را به خود اختصاص می‌دهد.

اگر بخواهیم کتاب جامعی را در مورد ارتباطات غیرکلامی مطالعه کنیم، به سختی می‌توان کتابی بهتر از کتاب ویرجینا ریچموند پیدا کرد.

ریچموند تقریباً همه‌ی جنبه‌های ارتباط غیرکلامی از توجه به قلمرو تا روانشناسی محیطی و نیز از نگرش به زمان تا روابط رییس کارمند را مورد توجه قرار می‌دهد.

البته ما در درس اصول و فنون مذاکره، بیشتر فصل اول (شامل طبقه‌بندی‌ها) و نیز فصل هفتم (مبحث قلمرو) و فصل دهم (زمان به منزله‌ی یک نوع پیام غیرکلامی) را مورد توجه قرار خواهیم داد.

### You just don't understand (Deborah Tannen)

تخصص اصلی دیورا تنن، زبان‌شناسی است و در ادامه‌ی مطالعه و تحقیق در مورد زبان‌شناسی به حوزه‌ی ارتباطات زنان و مردان وارد شده است.

البته امروزه به خاطر کتاب‌های متعددی که در زمینه‌ی ارتباطات و مذاکره‌ی زنان و مردان و نیز بحث‌های زنانگی و مردانگی تالیف کرده است، او را بیشتر به عنوان متخصص علوم رفتاری می‌شناسند.

تنن در این کتاب از زاویه‌ی متفاوت به بحث ارتباط زن و مرد نگاه می‌کند. یکی تفاوت‌های ارتباطی در زن و مرد از نگاه بیولوژیک و دیگری تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس نقش‌های اجتماعی و انتظارات جنسیتی.

با توجه به اینکه بیشتر کتاب‌ها و تحقیقات، به یکی از دو دیدگاه فوق اختصاص یافته‌اند، این کتاب تا حد خوبی می‌تواند مرز بین تفاوت‌های بیولوژیک و تفاوت‌های اجتماعی در تعامل زنان و مردان را مشخص کند.

مثال‌های کاربردی کتاب، به خوبی نحوه‌ی انعکاس جنس و جنسیت را در شیوه‌ی مکالمه‌ی انسان‌ها شرح می‌دهد.

### Difficult Conversations (Douglas Stone)

این کتاب را از لحاظ موضوع و دغدغه‌ی کلیدی آن، می‌توان در کنار کتاب **Crucial Conversations** قرار داد. با این تفاوت که به جای مجموعه‌ای از توصیه‌ها (که در کتاب **Crucial Conversations** ارائه شده است) در این کتاب به گفتگوهای دشوار به عنوان یک فرایند نگریسته می‌شود. به همین علت، برای کسانی که یادگیری مهارت‌های ارتباطی از طریق چارچوب‌ها و فرایندها برایشان ساده‌تر است، این کتاب می‌تواند بسیار جذاب و آموزنده باشد.

داگلاس استون، ابتدا می‌کوشد آناتومی یک گفتگوی دشوار را تعریف کند. سپس به موانع آغاز گفتگوی دشوار و نیز علت شکل‌گیری موضع‌های دفاعی می‌پردازد. در ادامه‌ی کتاب، استون به فرض اینکه شما توانسته‌اید یک گفتگوی دشوار را آغاز کنید و موانع اولیه‌ی گفتگو را که موجب بروز رفتار دفاعی می‌شود حذف کنید، به مهارت‌هایی مانند ترکیب حمله و دفاع، مهارت گوش دادن و نیز مدیریت فضای احساسی در جلسات مذاکره می‌پردازد.

### To save everything click here (Morozov)

برای بسیاری از کسانی که می‌خواهند مذاکره در بستر دیجیتال را بیاموزند، شاید لازم نباشد کتاب موروزوف را بخوانند. اما اگر کسی بخواهد به صورت تخصصی در مورد ارتباط در فضای دیجیتال مطالعه و تحقیق کند و یا مرزهای این حوزه را توسعه دهد، کتاب موروزوف می‌تواند یکی از بهترین نقطه‌های شروع باشد.

موروزوف در زمینه‌ی تکنولوژی‌های ارتباطی نوین، موضعی محافظه‌کارانه دارد و معتقد است لازم نیست هر ابزاری که تکنولوژی در اختیار ما قرار می‌دهد توسط ما مورد استفاده قرار گیرد.

در واقع، ما اول باید یک نیاز ارتباطی را حس یا کشف کنیم، سپس از تکنولوژیست‌ها بخواهیم ابزارهای مناسب برای رفع این نیاز را در اختیار ما قرار دهند.

موروزوف، پارادایم فعلی حاکم بر حوزه‌ی تکنولوژی را «راهکارگرایی» می‌نامد. به این معنا که ابتدا راهکار یا **Solution** عرضه می‌شود و سپس مردم می‌کوشند نیازهایی را کشف کنند که از طریق این ابزارها قابل ارضا باشد.

بخش مهمی از تضادها و تعارض‌ها و چالش‌های ارتباط در دنیای نوین را می‌توان از طریق تحلیل فلسفی موروزوف درک کرد. کتاب موروزوف می‌تواند چارچوبی برای طرح سوالات جدید در حوزه‌ی ارتباط و مذاکره و زندگی در فضای آنلاین باشد.

### Difficult Conversations (Douglas Stone)

این کتاب را از لحاظ موضوع و دغدغه‌ی کلیدی آن، می‌توان در کنار کتاب **Crucial Conversations** قرار داد. با این تفاوت که به جای مجموعه‌ای از توصیه‌ها (که در کتاب **Crucial Conversations** ارائه شده است) در این کتاب به گفتگوهای دشوار به عنوان یک فرایند نگریسته می‌شود. به همین علت، برای کسانی که یادگیری مهارت‌های ارتباطی از طریق چارچوب‌ها و فرایندها برایشان ساده‌تر است، این کتاب می‌تواند بسیار جذاب و آموزنده باشد.

داگلاس استون، ابتدا می‌کوشد آناتومی یک گفتگوی دشوار را تعریف کند. سپس به موانع آغاز گفتگوی دشوار و نیز علت شکل‌گیری موضع‌های دفاعی می‌پردازد. در ادامه‌ی کتاب، استون به فرض اینکه شما توانسته‌اید یک گفتگوی دشوار را آغاز کنید و موانع اولیه‌ی گفتگو را که موجب بروز رفتار دفاعی می‌شود حذف کنید، به مهارت‌هایی مانند ترکیب حمله و دفاع، مهارت گوش دادن و نیز مدیریت فضای احساسی در جلسات مذاکره می‌پردازد.

### To save everything click here (Morozov)

برای بسیاری از کسانی که می‌خواهند مذاکره در بستر دیجیتال را بیاموزند، شاید لازم نباشد کتاب موروزوف را بخوانند. اما اگر کسی بخواهد به صورت تخصصی در مورد ارتباط در فضای دیجیتال مطالعه و تحقیق کند و یا مرزهای این حوزه را توسعه دهد، کتاب موروزوف می‌تواند یکی از بهترین نقطه‌های شروع باشد.

موروزوف در زمینه‌ی تکنولوژی‌های ارتباطی نوین، موضعی محافظه‌کارانه دارد و معتقد است لازم نیست هر ابزاری که تکنولوژی در اختیار ما قرار می‌دهد توسط ما مورد استفاده قرار گیرد.

در واقع، ما اول باید یک نیاز ارتباطی را حس یا کشف کنیم، سپس از تکنولوژیست‌ها بخواهیم ابزارهای مناسب برای رفع این نیاز را در اختیار ما قرار دهند.

موروزوف، پارادایم فعلی حاکم بر حوزه‌ی تکنولوژی را «راهکارگرایی» می‌نامد. به این معنا که ابتدا راهکار یا **Solution** عرضه می‌شود و سپس مردم می‌کوشند نیازهایی را کشف کنند که از طریق این ابزارها قابل ارضا باشد.

بخش مهمی از تضادها و تعارض‌ها و چالش‌های ارتباط در دنیای نوین را می‌توان از طریق تحلیل فلسفی موروزوف درک کرد. کتاب موروزوف می‌تواند چارچوبی برای طرح سوالات جدید در حوزه‌ی ارتباط و مذاکره و زندگی در فضای آنلاین باشد.

### Bargaining for advantage (Richard Shell)

اگر گام‌های فرایند مذاکره را بر اساس کتاب لوییکی و ساندرز بخوانید و انتظار داشته باشید که کسی برای هر گام، چارچوبی دقیق‌تر و جزئیاتی بیشتر و مثال‌هایی کاربردی ارائه کند، کتاب ریچارد شل می‌تواند این انتظار شما را برآورده کند. کتاب ابتدا به بررسی سبک‌های مذاکره‌کنندگان می‌پردازد (تقریباً شبیه الگوهای مواجهه با تعارض) و سپس فصلی را به رابطه و مدیریت رابطه در مذاکره اختصاص می‌دهد و در ادامه به مباحثی مانند باز کردن بحث، امتیازدهی و نحوه جمع‌بندی مذاکره می‌پردازد.

البته فصل‌های ۹ تا ۱۱ کتاب، اهمیت بیشتری در درس اصول و فنون مذاکره دارند. چون هم بحث امتیازدهی در آنها به خوبی مورد بحث قرار گرفته و هم به ترندهای غیراخلاقی در مذاکره اشاره شده است. فصل یازده کتاب چنین عنوانی دارد: چگونه با انسان‌های غیراخلاقی مذاکره کنیم، بدون اینکه موضع و اصول خود را از دست بدهیم.

### What's Fair (Carry Meadow / Michael Wheeler)

ادعای گزافی نیست اگر بگوییم این کتاب، در حال حاضر برترین کتاب حوزه‌ی اخلاق در مذاکره است و کتابهای دیگر نمی‌توانند به سادگی با آن رقابت کنند. ویلر و میدو، ویراستارهای این کتاب هستند و هر فصل کتاب توسط یکی از بزرگان مذاکره نوشته شده است. راجر فیشر، هوارد رایفا، لوییکی و اشترادلر از جمله نویسندگان این کتاب هستند. بحث‌هایی مانند ماکیاولیسم در مذاکره، کدهای اخلاقی در مذاکره، روش‌های غیراخلاقی در چانه‌زنی، دروغ در مذاکره و حفظ اسرار، از جمله بحث‌هایی هستند که در این کتاب مورد توجه قرار گرفته‌اند. ضمناً فصل ارزشمندی در این کتاب به بررسی چالش‌های اخلاقی بحث نمایندگی یا Agent Dilemma پرداخته است و به این مسئله می‌پردازد که وقتی ما برای منافع فرد یا سازمان دیگری مذاکره می‌کنیم، چه دام‌ها و چالش‌هایی می‌تواند در مسیر ما وجود داشته باشد.