

## «به نام خدا»

سلام،، قراره تو این پادکست بخش‌هایی از کتاب هرگز سازش نکنید نوشته‌ی «کریس واس» رو به اتفاق هم بشنویم. کریس واس یکی از ماهرترین و فعال‌ترین اساتید تو حوزه‌ی مذاکره‌ست که در چند دانشگاه هم تدریس می‌کنه و دوره‌های مختلف مذاکره رو ارائه میده.

### فصل اول: قوانین جدید

حدود دو دهه بود که توی اف بی آی کار می‌کردم و تو قسمت آدم‌ربایی و گروگانگیری به عنوان مذاکره‌کننده‌ی اصلی حضور داشتم. با اینکه سالها با پرونده‌های مختلفی سر و کار داشتم اما یکی از اونها، سخت‌تر و به مراتب پر تنش‌تر از بقیه بود. اون گروگانگیری مربوط به پسر خودم بود که آدم‌رباها در ازای برگردوندنش، یک میلیارد دلار ازم خواسته بودن.

کسایی که پسرمو گروگان گرفته بودن، در واقع استاد‌های مذاکره‌ی حقوق دانشگاه هاروارد بودن که قرار بود بدون سر و صدا و تو حوزه‌ی کسب و کار بهم آموزش بدن. اونها من رو برای مذاکره به اتاق خودشون دعوت کردن اما با اتفاق‌هایی که اونجا افتاد فهمیدم که فریب خوردم. یکی از اونها بهم گفت: «زود باش پولی که ازت خواستیم رو بده وگرنه همین الان پسر تو رو می‌کشیم» و من در جوابش گفتم: «چطور می‌تونم این پول رو که در حد توان مالیم نیست بهتون بدم!؟»

دوباره گفت: «اگه پسر تو رو بکشیم مشکلی نداری؟»

گفتم: «اصلا از کجا بدونم که پسر من هنوز زنده‌س؟»

روشی که برای مذاکره با اونها ازش استفاده کردم به روش «سوال‌باز» معروفه که باعث آشفتگی و عصبانیت طرف مقابل میشه. سوال‌هایی هم که پرسیدم بهشون «سوالات کالیبره» گفته میشه که مخاطب رو برای جواب دادن به چالش می‌کشن. یعنی با اینکه میتونه جواب سوال هاتون رو بده اما به جواب‌هایی که میده خیلی مطمئن نیست.

همین کار باعث میشه شما بتونین زمان بخرین و مخاطبتون هم حس کنه کنترل ماجرا رو به دست گرفته اما در واقع اینجوری نیست. اون حتی متوجه نمیشه که تو چه مخمصه‌ای قرار گرفته!

در نهایت اونها یعنی اساتید دانشگاه هاروارد به این نتیجه رسیدن که اف بی آی می تونه بهشون آموزش‌هایی رو بده.

در واقع، مقاومت من و سوال هایی که پرسیدم باعث شد به اونها ثابت بشه که من توانمندتر از چیزی بودم که فکر می‌کردن و حتی تونستم پیروز این ماجرا باشم. تکنیک‌هایی که من داشتم بر اساس تجربه به دست اومده بود که تلفیق اون با تجربه‌ی مخاطب نتیجه‌ی خوبی داشت و من می‌تونستم اون تکنیک‌هارو گسترش بدم و یک ساختار مشخصی براشون در نظر بگیرم.

همیشه فکر می‌کردم تکنیک‌هایی که دارم فقط برای قاتل‌ها و تروریست‌ها کاربرد داره اما تو اون جلسه متوجه شدم که اون ترفندها تو خیلی از موقعیت‌های دیگه هم می‌تونن اثربخش باشن. روش‌هایی که تو مذاکره به کار می‌برییم کلید سودبخش بودن و موفقیت خیلی از تعاملات ما محسوب میشه!

### باهوش‌ترین کندذهن اتاق

قراره برگردیم به سال ۲۰۰۶ یعنی زمانی که من، تو دوره‌های مذاکره‌ی دانشگاه هاروارد ثبت نام کردم. بعد از گذشت مدتی و آشنایی با افرادی که اونجا بودن به این نتیجه رسیدم که روش من با همه‌ی اون‌ها فرق داره و من، تنها غریبه‌ی اون جمع بودم. تو اون دوره‌ها باید به گروه‌های دونفره تقسیم می‌شدیم تا مذاکره‌های ساختگی انجام می‌دادیم. من هم با پسری به اسم اندی هم‌گروهی شدم. بعد از اینکه برای اعلام نتیجه‌ی مذاکره‌های ساختگیمون پیش استادمون رفتیم، اون از نتایج ما تعجب کرد! در واقع از موفقیت من در مقابل اندی تعجب کرده بود.

برای اینکه ثابت بشه نتایجی که به دست اومده شانسی و اتفاقی نبوده، اون مذاکرات رو با بقیه‌ی دانشجوها و شرکت‌کننده‌ها هم انجام دادم و در نهایت، باز هم نتایج شگفت‌انگیزی به دست اومد. جالب اینجاست که اون‌ها تو کتاب‌هایی که خونده بودن تکنیک‌های زیادی آموزش دیده بودن که بیشترشون هم، مدرن بود اما من فقط از علم تجربی خودم استفاده می‌کردم. میشه گفت رقبای من حتی باهوش‌تر از من بودن اما من مهارت‌هایی داشتم که اون‌ها نداشتن.

سبک و تکنیک من این بود که با سوال‌هایی که از مخاطب می‌پرسیدم اینجوری به ذهنشون القا می‌شد که دارم بهشون «نه» میگم و در نتیجه حس می‌کرد حرف‌هاش نادرسته. همین موضوع

باعث می‌شد که سردرگم بشه و بهم بریزه. من هم فقط سوال می‌پرسیدم که به این روش می‌گن، روش «منفعل-تهاجمی».

من به این نتیجه رسیده بودم که علمی که از طریق تجربه به دست آوردم می‌تونه کمک‌های زیادی به مردم دنیا بکنه. علاوه بر اون فهمیدم که ما تو هر مذاکره‌ای باید علم روانشناسی انسانی رو بلد باشیم و بدونیم که همه‌ی ما موجوداتی احساسی، غیرمنطقی و شتابزده هستیم. کاری هم که دانشجویهای دانشگاه هاروارد انجام می‌دادن همین بود. اون‌ها از فرمول‌ها و نظریاتی استفاده می‌کردن که فقط روی منطق اثر می‌داشت. یعنی سعی داشتن همه‌ی موارد رو پیش‌بینی کنن درحالی که تو دنیای واقعی این پیش‌بینی‌ها معنایی نداره و ممکنه نتیجه‌ای که به دست میاریم با چیزی که انتظار داریم متفاوت باشه.

### مذاکره سبک قدیمی

از زمان‌های قدیم، بحث گروگان و گروگانگیری وجود داشته. در گذشته نیروهای نظامی به محل گروگانگیری می‌رفتن و فعالیتشون محدود به تلاش‌های نظامی برای نجات گروگان‌ها بود. اما چندسالی هست که اوضاع یکم تغییر کرده. تو سال‌های اخیر، اتفاق‌هایی افتاد که باعث شد رویکرد ما از فعالیت محدود نظامی به مذاکره با آدم‌رباها تغییر پیداکنه. یعنی باید تموم تلاشمون رو بکنیم تا به جای استفاده از اسلحه، با گروگانگیرها مذاکره و صحبت کنیم.

یکی از اتفاقاتی که باعث شد قانون مذاکره به وجود بیاد بر می‌گرده به سال ۱۹۷۰ که توی یک حادثه گروگانگیری هواپیمایی، دو تا از گروگان‌ها کشته شدن.

البته باید بدونید که کشته شدن اون‌ها تقصیر گروگانگیر نبود بلکه کار پلس‌های اف بی آی بود. به خاطر همین بعد از اون، فصل جدیدی از مذاکرات شروع شد.

### قلب در مقابل ذهن

اوایل دهه‌ی ۱۹۸۰، کمبریج ماساچوست به یکی از کانون‌های بزرگ مذاکره تو جهان تبدیل شده بود که قصد داشت با آموزش شیوه‌های مذاکره و تغییر و بهبود تکنیک‌ها، باعث کارآمدی کسب و کارها بشه.

فیشر و یوری که موسسان اون مجموعه بودن، کتابی رو با عنوان «رسیدن به بله» منتشر کردن. حرف حساب اون‌ها توی اون کتاب هم این بود که اگه از منطق برای حل مسئله استفاده کنیم می‌تونیم در مقابل مغز احساسی و غیرمنطقی خودمون پیروز بشیم.

سیستم اون‌ها چهارتا اصل اساسی داشت و اولین موردش این بود که: شخص و احساساتش جدا از مشکل هستن.

دومیش این بود که: به جای این که نگران موقعیت طرف مقابل باشین، روی منافعش تمرکز کنین. یعنی سعی کنین بفهمین «چرا» مخاطبتون چنین درخواستی داره. اینکه اون چه درخواستی داره خیلی مهم نیست.

سومین مورد میگه: همکاری کنین تا گزینه‌های برد-برد ایجاد بشه.

و در نهایت، در آخرین مورد از این چهار اصل میگه: برای این که راه حل‌هاتون رو ارزیابی کنین، یک سری چارچوب و استاندارد مشخص کنین که هر دو طرف مذاکره هم اون‌ها رو پذیرفته باشین.

به مدت چند سال، همه روی این تکنیک‌ها تمرکز کرده بودن تا این که چند سال قبل، دو تا از دانشمندا، رویکردهای کاملاً متفاوتی رو ارائه کردن. اون‌ها «تورسکی» و «کانمن» بودن که اقتصاد رفتاری رو پایه‌گذاری کردن. ایده‌ی اصلیشون هم این بود که انسان، یک حیوان غیر منطقیه!

کانمن و تورسکی از چیزی به اسم «سوگیری‌های شناختی» صحبت می‌کردن که عبارت بود از فرایندهایی مغزی که غیرمنطقی و ناخودآگاه هستن اما نگاه ما به جهان رو تغییر میدن.

یکی از اون سوگیری‌ها، «اثر قالب‌بندی» هست. یعنی با توجه به فرایندها و قالب‌بندی‌ها، مردم واکنش‌های مختلفی در مقابل انتخاب‌های مشابه نشون میدن.

مورد بعدی هم به «تئوری چشم انداز» معروفه که به ما نشون میده چرا افراد با وجود ضررهای زیاد، بازم به شدت ریسک می‌کنن.

معروف‌ترین سوگیری شناختی «زیان‌گریزی» نام داره. تو این سوگیری اگه میزان سود و زیان آدم‌ها به یک اندازه باشه افراد ترجیح میدن که حتی اگه سود هم نمی‌کنن، زیان هم نکنن.

کانمن تو یکی از کتاباش به اسم «تفکر سریع و آهسته»، دو نوع سیستم فکری رو مشخص میکنه:

تو اولین مورد، از سیستم ذهن‌گریزی حیوانی و عاطفی و توی دومین مورد هم از سیستم مشورتی و منطقی مغز، صحبت میکنه. سیستم اول، بسیار تاثیرگذاره و حتی هدایت سیستم دوم رو هم به عهده داره.

در مقابل پیشنهادها هم، سیستم اول، زودتر واکنش نشون میده و باعث به وجود اومدن واکنش سیستم دوم هم میشه. سیستم احساسی اول میتونه سیستم منطقی دوم رو هدایت کنه.

### اف بی آی، احساسی می‌شود

همون طور که قبلا گفتیم، اف بی آی روی کتاب «رسیدن به بله» تمرکز کرده بود و مدام از روش‌های منطقی استفاده می‌کرد.

کریس واس میگه من با خیلی از استراتژی‌های این کتاب موافقم اما مشکل اینجا بود که روش‌های منطقی برای بحث آدم‌ربایی، خیلی مناسب نبود و در نهایت هم این کتاب برای بهبود روش‌های مذاکره‌ی ما با گروگانگیرها شکست خورد.

ما فهمیدیم که بخش زیادی از مذاکراتی که پلیس انجام میده حساسیت بالایی داره و در نتیجه مهارت‌های مذاکره‌ای ما باید بر اساس بخش عاطفی و غیر منطقی انجام میشه. همین هم باعث شد تاکید ما روی آموزش مهارت‌های روانی در مواقع بحران، بیشتر بشه.

اف بی آی در همون سال‌های اولیه از مهارت‌های مشاوره‌ای استفاده کرد و ما از روش‌های روانی ساده‌ای برای آروم کردن افراد مثل ایجاد تفاهم، جلب اعتماد، متقاعد کردن و همدلی کردن بهره بردیم. تو مهارت‌های مشاوره‌ای چیزی که مهمه، داشتن روابط خوب با دیگران از طریق همدلیه. در واقع اگه آدم‌ها بدونن شما اون‌هارو درک می‌کنین، رابطه‌ی بهتری با شما برقرار می‌کنن. یکی از ارزون‌ترین و در عین حال مهم‌ترین راه‌های درک کردن، گوش دادن به مخاطبه. گوش دادن یک فعالیت منفعلانه نیس بلکه خیلی هم فعالانه‌ست و موجب میشه که به ذهن مخاطبتون دسترسی پیدا کنین.

## زندگی، یک مذاکره است

تو زندگی معمولی، خیلی از تعاملات ما با دیگران، خودش یه جور مذاکره به حساب میاد. همیشه یکی از طرفین، درخواستی داره؛ مثل کار، زندگی عاشقانه، شهرت و... که توی این کتاب از روش هایی حرف می‌زنیم که باعث بهتر شدن همین تعاملات و روابط میشه. شما می‌تونین به مخاطبتون نفوذ و اون رو تسلیم خودتون کنین. موضوع اصلی این کتاب اینه که چطور از روش‌های مذاکره استفاده کنین تا چیزهایی رو که می‌خواین به دست بیارین. این کتاب به شما یاد میده که برای تحت تاثیر قرار دادن دیگران از غرایز، احساسات و بینش خودتون استفاده کنین. این کتاب بر مبنای تئوری روانی پیشروی نوشته شده که چندین ساله از اون استفاده می‌کنم.

## این کتاب

در مورد شیوهی ارائه این کتاب هم باید بگم، اول به مطالب اصلی پرداخته میشه و بعد به موارد جزئی اشاره میشه. همیشه گفت توی هر فصل، از مطالب مهمی حرف می‌زنیم که تکمیل کنندهی مطالب فصل قبلی هم هست. ابتدای هر بخش، داستانی رو تعریف می‌کنم و بعدش هم بر اساس اون، شیوه‌ها و روش‌های مذاکره رو تشریح می‌کنم تا بتونین برای بهبود کار و زندگی خودتون از اون‌ها استفاده کنین.

## فصل دوم: آینه باشید

۳۰ سپتامبر سال ۱۹۹۳ و توی یک صبح پاییزی، دو نفر سارق مسلح و نقابدار بعد از ورود و سرقت از یک بانک، به چند نفر از کارمندهای اون جا شلیک کردن و تعدادی رو هم گروگان گرفتن. من اون زمان دوست داشتم با گروگانگیرها مذاکره کنم و مهارت‌های جدیدی رو که یادگرفته بودم به اجرا دربیارم. شاید براتون جالب باشه اگه بشنوین همین کار رو هم انجام دادم و خودم رو به بانک رسوندم. وقتی به اون جا رسیدم متوجه شدم که نیروهای نظامی، سلاح‌های خودشون رو روی درب جلویی و عقبی بانک تنظیم کردن و آماده‌ی شلیک‌اند.

## فرضیات قطعی، مانع دیدن حقیقت می‌شوند، فرضیات محتمل، راهنمایی می‌کنند

اگر اطلاعات جدیدی بر ملا بشه و بعضی از موارد پنهان، آشکار بشن توی این حالت، معامله یک قدم به جلو حرکت می‌کنه. البته برای آدم‌ها، این که به دانسته‌های قبلی خودشون بچسبن و دنبال پیدا کردن موارد جدید نباشن، راحت تره اما مهم اینه که ما دائماً به دنبال کشف اطلاعات جدید باشیم.

توی داستانی که ابتدای فصل شنیدین، این اتفاق افتاد. همه‌ی ما و حتی فرمانده‌ها فکر می‌کردیم که این عملیات در عرض ۵ دقیقه تموم میشه در حالی که این اتفاق نیفتاد و پیش بینی ما درست از آب درنیومد. این طوری شد که فهمیدیم فرضیات ما اشتباه بوده چون اون دو نفر سارق مسلح به آسونی تسلیم نشدن و اتفاق‌های دیگه‌ای هم رخ داد!

## آرام کردن فرد مبتلا به اسکیزوفرنی

بلافاصله تو نزدیکی همون بانک، جایی رو برای مذاکره انتخاب کردیم. روش ما این بود که به صورت گروهی کار کنیم تا از این راه، گوش‌های بیشتری، حرف‌ها رو بشنون و اطلاعات بیشتری هم دستگیرمون بشه.

یک نفر از بین ما روی خط رفت و همون طور که صحبت می‌کرد، بقیه هم شنونده بودن. به این صورت هرکدوم از افراد، استراق سمع می‌کردن و وظیفه‌ای به عهده می‌گرفتن. همه‌ی ما ممکنه سوگیری داشته باشیم و چیزایی رو بشنویم که دوست داریم. در واقع ممکنه یک تعصب شناختی در همه‌ی ما وجود داشته باشه که روی گوش کردن ما هم اثر بذاره.

مورد دیگه‌ای که ممکنه برای همه اتفاق بیفته اینه که آدم‌ها موقع صحبت کردن ممکنه اونقدر درگیر استدلال‌های خودشون بشن که نتونن به خوبی گوش بدن. اگر افراد حرف نزنن انگار دارن به استدلال هاشون فکر می‌کنن و اگر هم حرف نزنن انگار در حال گفتن استدلال‌های خودشون هستن. به این حالت میگن اسکیزوفرنی. یعنی همون حالتی که افراد در حال گوش دادن به صدای درونشون هستن.

تنها راه خاموش کردن صدای ذهن، درمان دو مبتلا به اسکیزوفرنی با یک قرصه. توی این روش به جای اینکه تمرکزتون روی این باشه که چه چیزی قراره بگین، روی این موضوع متمرکز بشین

که مخاطب چه چیزی قراره بگه. در نتیجه به مخاطبتون احساس امنیت میدین چون شما در حال گفتن موارد بیشتری از نیازها و خواسته‌های مخاطب هستین که اون همشون رو به زبون نیآورده.

صحبت کردن با سردسته‌ی گروگانگیرها خیلی سخت بود و احساس امنیت برایش ایجاد نشده بود. اون مدام سعی می‌کرد صداشو عوض کنه، اسمش رو نمی‌گفت و تلاش می‌کرد حواسمون رو پرت کنه. حتی مدام از ما درخواست ماشین می‌کرد تا بتونه فرار کنه.

بعد از تموم شدن این حادثه معلوم شد که اون مرد، نه تنها به ما دروغ گفته بود بلکه اعضای گروهش رو هم فریب داده بود. در واقع همدست‌های اون مرد هم گروگان‌های اون بودن که قبول کردن باهانش همکاری کنن اما تو وضعیت بدی گرفتار شده بودن. ما هم در نهایت با استفاده از همین اختلاف و ایجاد تنش بین سردسته و بقیه‌ی اعضای گروه تونستیم این مسئله رو حل کنیم.

### عجله نکنید

هر بار که از سردسته‌ی سارق‌ها در مورد گروگان‌ها سوال می‌کردیم بهانه می‌آورد و به یه زمان دیگه موکول می‌کرد. قصد داشت وانمود کنه که حال گروگان‌ها خوبه در حالی که این طور نبود. اون با این کار می‌خواست به ما بفهمونه که میتونه امنیت گروگان‌هارو تضمین کنه.

تو این مذاکره، مشکل ما این بود که عجله داشتیم و این عجله ممکن بود کار رو خراب کنه. بالاخره زمان ناهار تونستیم فرصتی به دست بیاریم تا مذاکره رو به شکل بهتری ادامه بدیم. ما در این زمان تونستیم کسی رو پیدا کنیم که سارق رو می‌شناخت و به همین واسطه، اطلاعاتی رو در موردش متوجه شدیم.

### صدا

بعد از پنج ساعت از من خواسته شد که کنترل اوضاع رو به دست بگیرم و با گروگانگیر به صورت تلفنی صحبت کنم. همین اتفاق هم افتاد. من شروع به صحبت با گروگانگیر کردم و قصدم این بود از شیوه‌هایی استفاده کنم که اون بیشتر حرف بزنه و تماس رو سریعاً قطع نکنه. سعی کردم لحنم رو به لحنی آرام، منطقی، نرم و اطمینان بخش تغییر بدم.

خیلی از افراد، هنگام مذاکره تمرکز خودشان رو روی مطالبی میذارن که قراره بگن در حالی که لحن و نحوه‌ی بیان هم اهمیت خیلی زیادی داره. توی این حالت به صورت ناخودآگاه، احساسات فرد، مورد پردازش قرار می‌گیره. صدای شما قدرتمندترین و تاثیرگذارترین ابزار در ارتباط کلامیه و به شما کمک میکنه ذهن افراد رو بخونید و بتونید احساساتشون رو تغییر بدین.

حتی تن صدای آدم‌ها هم نقش مهمی توی مذاکره داره که به دو بخش تقسیم میشه:

تن صدای مثبت یا شوخ و تن صدای صریح یا قاطعانه

سعی کنین کمتر از تن صدای قاطعانه استفاده کنین ولی در عوض توی بیشتر موارد از تن صدای مثبت یا شوخ بهره ببرین. کلید این کار هم اینه که آروم صحبت کنین و لبخند روی لباتون باشه. لبخند، باعث تغییر تن صدا میشه و با استفاده از اون می‌تونین به نتایج جالبی برسین.

من در مقابل اون گروگانگیر از صدای شوخ استفاده نکردم؛ به این دلیل که باید کنترل اوضاع رو به دست می‌گرفتم و درخواستم رو انتقال می‌دادم. باید سعی می‌کردم آروم و با اعتماد به نفس به نظر برسم. این کار باعث می‌شد که کمتر با طرف مقابل بحث کنم. با اینکه موقع حرف زدن با گروگانگیر، لحن آرومی داشتم اما اتفاق‌هایی افتاد که روند کار رو تغییر داد و گروگانگیر، یکی از گروگان‌هارو پشت خط آورد. اون زن فقط گفت: «من خوبم» و گروگانگیر اجازه نداد بیشتر از اون صحبت کنه و خیلی زیرکانه کنترل اوضاع رو به دست گرفته بود.

### آینه‌وار عمل کردن (تکنیک آینه‌ای)

تکنیک آینه‌ای یه نوع تقلیده که به مخاطب این اطمینان رو میده که شما شبیهش هستین و در واقع کپی کردن رفتار و تن صدا و کلمات باعث ایجاد آرامشش میشه. در بحث مذاکره هم از کلمات مشابه برای این تکنیک استفاده میشه. دقت کنین فقط کلمات مشابه. برای این کار کافیه که چند کلمه‌ی آخر جمله‌ی مخاطبتون رو دوباره تکرار کنین و بعدش جمله خودتون رو بیان کنین. وقتی که شما از کلماتی که مخاطبتون به کار میبره تقلید کنین باعث میشه اون در مورد حرف‌های خودش توضیح بیشتری بده. من هنگام استفاده از این روش دچار اشتباه شدم و همین اشتباه باعث شد که کریس وات که همون سردسته‌ی سارق‌ها بود گوشی تلفن رو به کس دیگه‌ای بده. کسی که به جای اون گوشی تلفن رو برداشت یکی از همدستاش بود که با کمی حرف زدن باهاش به نتیجه رسیدم. حتی احتمال می‌دادم تسلیم بشه و بتونیم کاری کنیم که از بانک بیرون

بیاد. در واقع اون می‌دونست که تا اینجای کار، پاش گیره و در نتیجه می‌خواست بیشتر از این درگیر این ماجرا نشه.

برای اینکه اون بتونه از بانک خارج بشه کارهای زیادی از جمله شکستن قفل‌های در انجام شد و بالاخره نوبت خروج از بانک رسید. اون از بانک بیرون اومد و بعدش اطلاعاتی در مورد تعداد گروگانگیرها به من داد. فرماندهی عملیات که تعداد گروگانگیرها رو از قبل حدس زده بود و تصور می‌کرد تعدادشون بالاست، خیلی عصبانی شد. چون برخلاف تصور اون، فقط دو گروگانگیر در بانک بودن. فرمانده پیشنهاد داد که دوربین یا میکروفونی رو تو بانک، کار بذارن که خب این ایده باعث وحشت اون آدم‌ربا میشد و فکر خوبی نبود.

در همین حین بود که کریس وات تماس گرفت و پرسید: «اگه یکی از گروگان‌ها رو آزاد کنم چه اتفاقی میفته؟» من می‌دونستم که این سوال ناگهانی فقط برای اینه که وقت بیشتری بخره تا بتونه راهی برای فرار کردن پیداکنه و خودش رو از اون مخصصه نجات بده. بالاخره دونفر از گروگان‌ها از بانک بیرون اومدن اما هیچ‌کدوم از اونها نمی‌تونستن در مورد جزئیات آدم‌ربا اطلاعاتی به ما بدن. کریس وات این کار رو انجام داده بود تا از این طریق بتونه اطراف خودش رو بیشتر بررسی کنه و اطلاعات دقیق‌تری به دست بیاره. جالبه بدونین حتی وقتی که به دست‌هاش دستبند زده بودیم هم هنوز دنبال واکاوی اطرافش بود تا راهی برای فرار پیدا کنه. بالاخره اون عملیات هم با موفقیت به پایان رسید و اونجا بود که فهمیدم هنوز نکته‌های زیادی وجود داره که باید اون‌هارو یاد بگیرم تا بتونم تو مذاکرات موفق عمل کنم.

### چگونگی مقابله کردن و انجام کار خودتان بدون تقابل

باید بگم همیشه و همه‌جا کسایی هستن که می‌خوان با اعمال زور و قدرت کار خودشون رو پیش ببرن و گاهی نیاز میشه که شما باهاشون مخالفت کنین. در این موقعیت می‌تونین از مراحل که میگم استفاده کنین:

اول این که لحن و تن‌های صداری و شناسین و در جای خودشون استفاده کنین. دوم هم این که با گفتن کلمه‌ی «ببخشید» صحبتتون رو شروع کنین. سومین مورد هم، تکنیک آینه وار عمل کردن هست که قبلا در موردش صحبت کردیم. چهارمین مورد، سکوت کردنه. حداقل برای چهار ثانیه باید بتونین سکوت کنین تا تکنیک آینه‌ای در طرف مقابلتون اثر کنه. آخرین مورد هم، تکراره.

## درس های کلیدی

- مذاکره کننده‌ی خوب با مذاکره کننده‌ی عالی تفاوت دارد؛ مذاکره کننده‌ی خوب، شروع به کار می‌کند و آمادگی هر اتفاقی رو دارد اما مذاکره کننده‌ی عالی، مهارت‌هایی دارد که با استفاده از اون باعث میشه مطالب جالبی که پنهان بودن، آشکار بشن.
- هیچ فرضیه‌ای رو قطعی ندونین. اول اون‌هارو بررسی و بعد هم آزمایش کنین و اینو بدونین که این فرضیات، محتمل هستن نه قطعی.
- مذاکره قرار نیست میدون جنگ باشه. تو مذاکره باید تا اونجایی که میشه اطلاعات زیادی داشته باشین.
- صداهای ذهنیتون رو آروم کنین و حواستون رو روی فرد مقابلتون که در حال صحبت کردنه متمرکز کنین.
- از عجله کردن هم دوری کنین چون این کار باعث میشه مخاطبتون حس کنه که حرفاش گوش نمیدین.
- لبخند بزنین؛ وقتی لبخند می‌زنین، مخاطب شما به جای مقاومت کردن، زودتر باهاتون همکاری می‌کنه.
- تکنیک آینه‌ای رو هم فراموش نکنین.