

إجراءات التفاوض

إن للتفاوض إجراءات لا بد من الأخذ بها حتى تصل إلى هدفك ولذا فإن من إجراءات التفاوض :

- ◆ البحث على عامل مشترك (أرضية مشتركة) بين الأطراف
- ◆ الإنصات الجيد للطرف الآخر
- ◆ اكتشاف الاختلافات
- ◆ أسأل لماذا؟ فمن الأهمية أن تفهم ما يقوله الطرف الآخر حتى تتضح الرؤية
- ◆ الصراحة وعدم إخفاء المعلومات
- ◆ طرح عروض وعروض مقابلة
- ◆ بلوغ الهدف الرئيسي من التفاوض
- ◆ استخدام أوراق القوة المتوفرة لديك في بعض المواقف.



منى نعرف أنك إنتهيت من عملية التفاوض ؟

- ◆ عند الخروج بنجاح
- ◆ عندما يتحقق الهدف الأساسي لكلا الطرفين
- ◆ عند رضا الطرفين
- ◆ عند الخروج بفشل
- ◆ تضارب في المصالح وصعوبة التخلي عنها
- ◆ خضوع أو إستسلام أحد الطرفين

منى نتفاوض

يتم التفاوض فقط في حالة رغبة الطرفين الخروج بمعادلة فائز فائز أو ربيع ربيع، وفي حالة وجودك بموقع يسمح لك بالتفاوض (أي أن لك أرضية تستند عليها)، وفي حالة وجود خيارات لكلا الطرفين للتقاسم على طاولة التفاوض.

منى لا نتفاوض

ولا نتفاوض في حالة وجودنا في وضع تنافسي مع الطرف الآخر وفي حالة رغبة أحد الطرفين في تحقيق معادلة (فائز خاسر) بدلا من (فائز فائز)، ولا نتفاوض عند استحالة خروجنا كفائزين، أضف إلى ذلك في حالة غياب السلطة في يد أحد أو كلا الطرفين لتتراجع أحد الكفتين على الأخرى، عليه فعملية التفاوض تكون أنتبه بالقاء الأوامر أي من جانب الطرف الأقوى.

الاستعداد للتفاوض

إن الاستعداد للتفاوض يحتاج لأمر أهمها:

- ◆ تحديد أدوار المفاوضين والمساعدين
- ◆ أدرس موقفك وموقف الطرف الآخر
- ◆ حدد مناطق الضعف والقوة، وأفضل خيارات للاتفاق في التفاوض
- ◆ (BATNA) Best Alternative To a Negotiated Agreement
- ◆ إعرف حدودك في التفاوض (حرك الأدنى والأعلى) و مدى خيارك.

- ◆ قدر احتياجات الطرف الآخر
- ◆ حاول أن تتخيل نفسك مكان الطرف الآخر
- ◆ تعرف على أولوياتك ورتبها
- ◆ سيطر على العواطف قبل البدء في التفاوض



مقدمة عن التفاوض

التفاوض هو وسيلة للتعرف على الطرف الآخر وجهها لوجه، والتعرف على أسبابه وأهدافه وصعوباته، لبناء علاقة مثمرة طويلة الأجل معه، وعليه من الضروري أن تجعل الطرف الآخر يفهم أسبابك وأهدافك وصعوباتك، ومحاولة البحث عن أوجه الاتفاق أو الترابط بينكما للخروج بمعادلة (فائز فائز) ليس ذلك وحسب بل والخروج بقيمة إضافية لكما.

ما هو التفاوض

التفاوض هو عملية مناقشة لموضوع بين طرفين أو أكثر لهم مصالح مشتركة لهدف الحصول على اتفاق يرضي جميع الأطراف. ونخلص إلى أن التفاوض ليس محصورا على الشركات والحكومات وإنما قد يستخدم في البيت وفي مكاتب العمل بين الموظف وزميله والموظف ورئيسه أو الرئيس ومروؤسيه.





جامعة السلطان قابوس
مركز إعداد وتطوير العاملين

سلسلة التطوير الكفائي

فن التفاوض



الخلاصة

التفاوض قد يأخذ أشكالاً عدة ولكنه ضروري لكل إنسان يرتبط بالمجتمع الذي من حوله، فيتفاوض الأخوة، والآباء والأبناء، والجيران وزملاء العمل والمدراء والوزراء والحكومات والشركات الكبرى، فالجميع يستخدم أسلوب التفاوض لبناء علاقة وطيدة ومستمرة وناجحة. ويكمن سر النجاح في عملية التفاوض في مهارة التحضير والتقديم الجيد والصرامة والوضوح مع الطرف الآخر.

المرجع

Fundamentals of Negotiation
(lecture outline accompanying) PowerPoint presentation
Supplemented by Workshop Exercise Scenarios
1999 July 16 Edited for web page
Dennis L. Hufford
CDR, MC, USN
Faculty Development Fellowship
Madigan Army Medical Center

إرشادات التفاوض

أخي المفاوض إليك هذه الإرشادات ضعها أمامك دائماً في طريقك للتفاوض.

- ◆ كن ليئلاً مع الناس وصلباً مع الموضوع
- ◆ تفهم موقف الطرف الآخر ومحاولة بناء علاقة طويلة وثيقة معه (قليل مستمر أفضل من كثير متقطع)، واعلم أنك قد تكسب الموضوع وتخسر الأصدقاء.
- ◆ عدم الرجوع لبنود تم الاتفاق عليها في بداية الاجتماع، أي أنه بعد الاتفاق على موضوع يجب عدم الرجوع له ولا ترك للطرف الثاني الخيار للرجوع له.
- ◆ الطمع يبتذل خطر على عملية التفاوض ويفقر الطرف الآخر، كما أن التحايل والتلاعب أثناء التفاوض يزعزع الثقة بين الأطراف، وفي المقابل اكسب ثقة الطرف الآخر بالصرامة والوضوح.
- ◆ لا تتقدم بعرض لا تستطيع الوفاء به
- ◆ التراجع عن عرض قدمته قد يفسد عملية التفاوض

