



بسم الله الرحمن الرحيم

محاضرة علمية بعنوان :

فن التفاوض

إعداد وتقديم : أ. عمر عثمان

إشراف د. هانيبال يوسف حرب

قدمت هذه المحاضرة على التليغرام على أكاديمية : FG-Group Academy-Turkey

- المقدمة :

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدي وحببي محمد وعلى اله وصحبه وسلم ..

سنتكلم اليوم بعون الله تعالى عن فن التفاوض واهميته في حياتنا ..

كلنا نتفاوض والتفاوض مش محصور بالسياسة او بنطاق العمل فقط ، التفاوض متواجد في أي وكل مكان ..

نتفاوض بالبيت مع الاسرة ، الزوج والزوجة ، الاب والام ، مع الأصدقاء ، مع مدير العمل .. الخ .
واشرف الخلق سيدنا محمد عليه افضل السلام واتم التسليم كان دائم التفاوض مع المشركين فيما يخص الإسلام وفي الحروب ومع المسلمين والصحابة ..
تعددت معاني التفاوض بسبب اختلاف طبيعة المفاوضة من شخص الى اخر ..

- معنى التفاوض :

* عملية يتم من خلالها الحوار والتفاهم من اجل الوصول الى اتفاق بين طرفين او اكثر حول موضوع معين لهم مصلحة مشتركة ، وبشكل يحقق مصالح واهداف اطراف الحوار كافة .

- * الدخول في حوار او نقاش مع طرف او عدة اطراف أخرى بهدف الوصول الى اتفاق يرضي الأطراف المتفاوضة ويضمن لها الحد الأدنى المقبول من المكاسب .
- * موقف تعبيرى حركى قائم بين طرفين او اكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الاقناع للحفاظ على المصالح القائمة وللحصول على منفعة جديدة .

- سؤال : ما هو أساس عملية التفاوض ؟

- الجواب : ان تتم بين طرفين او اكثر حول موضوع معين لهم مصلحة مشتركة فيه يستخدم كل طرف ما يملكه من معلومات وتكنيك .

- أهمية التفاوض :

- * يساعد على خلق قيمة مضافة .
- * يساعد على بناء العلاقات .
- * يؤدي الى تجنب المشاكل والصراعات بين الأطراف .
- * يساعد في إيصال الأفكار والمعلومات بطريقة سلسلة ومفهومة .
- * يساعد على تنمية القدرات العقلية .

يوجد الكثير من المهارات الواجب توفرها للمفاوض الناجح ، وكلما زادت معرفة وتجارب المفاوض كلما زادت مهارته ..

إليك بعض المهارات :

- القدرة على التخطيط ووضع الأهداف الذكية .
- التسلسل والترتيب في طرح الأفكار .
- الحفاظ على العلاقة بين الأطراف الأخرى .
- معرف نقاط القوة والضعف للطرف الاخر .

- مهارة إدارة الوقت وحسن استغلاله .
- الهدوء والقدرة على ضبط النفس .
- سرعة البديهة والذكاء .
- امتلاك ذخيرة كبيرة من المعرفة .
- الثقة بالنفس وقوة الشخصية .
- صادق .
- مهارة الحوار والاقناع .
- القدرة على الابداع وابتكار أفكار جديدة .

للحصول على تفاوض ناجح يجب علينا ان نتبع بعض الخطوات الحساسة ، ومنها :

* التخطيط للتفاوض :

التخطيط مهم في جميع مجالات الحياة ومنها التفاوض على وجه الخصوص ..

ويعد التخطيط الخطوة الأولى للتفاوض الفعال ..

مهما بلغت مهارة المفاوض وقدراته التفاوضية فإنه سيواجه مشكلة مع الأطراف الأخرى دون تخطيط

* تحديد اهداف التفاوض :

أي يجب علي معرفة ما اذا كان الهدف يحقق المصلحة خلال الفترة الحالية لو للمستقبل أيضا ، مثل :

- تحديد حجم التنازلات التي يمكن تقديمها من اجل الوصول الى اتفاق .

- تحديد الاستراتيجيات البديلة التي يمكن اتباعها في حال فشل المفاوضات الحالية .

* معرفة نقاط القوة والضعف التي تواجهنا :

على مبدأ عبارة (اعرف عدوك) التي أصبحت تستخدم من قبل رجال المال والاعمال ، وجاء بها

سابقا القادة العسكريون ، ومعرفة نقاط القوة والضعف لدى الطرف الاخر يساعدنا على تحقيق اهدافنا

من خلال التركيز على نقاط الضعف واتخاذ الاحتياطات للتعامل مع نقاط القوة .

- استراتيجيات عملية التفاوض :

هناك الكثير أيضا من الاستراتيجيات المتبعة في عملية التفاوض ..
منها :

* استراتيجية " الاختراق " :

تعتبر استراتيجية ناجحة ، وتعتمد على عدم فرض فكرة أي طرف على الطرف الآخر وإنما تعتمد على تشجيع الطرف الآخر للوصول الى الفكرة بنفسه .

* استراتيجية " إعادة الصياغة " :

تستخدم هذه الاستراتيجية عندما يتمسك الطرف الآخر او احد الأطراف برأيه ..
لذلك يجب عليك ك مفاوض ناجح ان تشعر الطرف الآخر انك تفهم وجهة نظره وانك حريص على تحقيق مصالحه ، ولكنك بحاجة الى المزيد من الايضاح وعندما يبدأ بأعادة صياغة الموضوع هنا تبدأ عملية التأثير عليه وتغير بعض من وجهات نظره .

* استراتيجية " ابن لهم جسرا ذهبيا " : مثل صيني

كما قلنا سابقا يجب علينا المحافظة على العلاقات ..
حاول ان تشعر الطرف الآخر انه على انتصار وانه حصل على معظم ما يريد ، هذا الشعور الذي تشعره به ، سيساعد في توطيد العلاقة بينك وبينه ويساعد في خلق تعاون في المستقبل .

- التفاوض في العملية الإدارية :

يكون حسب الهرم الإداري ..

- في الإدارة العليا : يكون التفاوض من الأعلى للأسفل .

- في الإدارة الوسطى : يكون التفاوض بشكل افقي بين المدراء .

- في الإدارة الدنيا : وهي ادنى مرتبة في الهرم الإداري ويكون التفاوض بين البائع والزبون او العكس .