

♣ المحور الثامن – التفاوض:

■ الأهداف التعليمية:

يتمكن المشاركون في نهاية الجلسة من:

- تعريف التفاوض وأهدافه.
- مناقشة القواعد الأساسية في التفاوض الناجح.
- تحديد خصائص وصفات المفاوض الناجح.
- التعرف على أساليب التأثير والإقناع.

■ طرق التعليم المستخدمة:

- عصف ذهني.
- مجموعات عمل ومناقشة.

■ المواضيع الأساسية:

- تعريف التفاوض:

سعي الفرد إلى الحصول على ما يعتقد بأنه حق من حقوقه من طرف أو مجموعة أطراف أخرى يرتبط بها بعلاقات مختلفة (في الأسرة، في العمل، في الحي...).

- قواعد هامة في التفاوض:

حتى يتمكن الفرد من الوصول إلى هدفه من عملية التفاوض أو تحقيق نسبة من النجاح مقبولة عليه أن يتبع بعض المهارات والاستراتيجيات الفعالة في ذلك:

- تحديد ما سوف يدور التفاوض حوله قبل الخوض به، مع الإلمام بكافة جوانب الموضوع وأبعاده ومبرراته.
- تحديد الحد الأدنى الذي يمكن أن يرضي المفاوض في حال فشله في تحقيق الهدف الأول بالنسبة له.
- تقييم المهارات والقدرات الذاتية لدى المفاوض للاستفادة قدر الإمكان من نقاط القوة فيها وتجاوز نقاط الضعف.

- تقييم مهارات وقدرات الخصم على التفاوض وخبراته ومبرراته حول موضوع النقاش، مما يمكن المفاوض من توقع مجالات المقاومة لديه ومحاولة البحث عن البدائل.
- التنبأ بما يدور في ذهن الخصم وما يفكر به ويهدف إليه في حوار مع المفاوض، مما يجعله أكثر قدرة على المواجهة والحوار.
- بناء الثقة مع الخصم فالهدف هو تبادل معارف ونقل إيجابي فعال لأفكار وآراء وقناعات ومعتقدات الطرفين حول الموضوع وليس التلاعب بالمعلومات.
- تطوير مهارات الاتصال لدى المفاوض ومراقبة تعابير الوجه وحركات الجسد لدى الخصم، وبالتالي استقبال أية رسالة شفوية أو جسدية مهمة منه بشكل صحيح.
- النظر إلى الخصم على أنه شخص يمتلك مصادر قوة ومصادر ضعف في الوقت نفسه، وأنه قادر على الإقناع ويمكن إقناعه بأن واحد معاً. مما يجعل عملية التفاوض محاولة لإيجاد توازن للقوى بين الخصمين، وليس حالة هجوم دائم أو دفاع دائم من المفاوض أو الخصم.
- وضع الأهداف والغايات ذات الأولوية للمفاوض، ووضع خيارات وبدائل لها، ودعمها جميعاً بالحجج المؤيدة وتوقع الاعتراضات المختلفة على كل ما يتم طرحه خلال التفاوض.
- إدراك أن عملية التفاوض عملية ممتعة تعكس مهارات وقدرات الطرفين، ويمكن أن يتم تطويرها مع الزمن بالممارسة والخبرة والتدريب، فهي ليست حرب شعواء إنما حوار هادف وبناء.
- **أساليب التأثير على الآخرين:**
- الإلحاح والتكرار.
- اللجوء إلى جهات أخرى داعمة ومعززة.
- المقايضة.
- الاندماج مع الآخرين وكسب تأييدهم ودعمهم.
- خلق الانطباعات الإيجابية لدى الآخرين والحصول على استحسانهم.
- استخدام البراهين والحقائق والأرقام.
- الإيجاء واستخدام اللغة الرمزية.

- شحن العواطف.
- الولاء.
- استشارة أطراف أخرى أكثر خبرة ومهارة.
- **مهارات المفاوض الناجح:**
- أظهر الثقة بالنفس والافتناع المطلق بالفكرة أو الهدف الذي تسعى إليه.
- استخدم عبارات وكلمات محددة واضحة وموجهة نحو الهدف والابتعاد قدر الإمكان عن المفاهيم العامة التي تضع الهدف.
- كن لطيفاً ودوداً في حوارك مع الخصم، وابتعد قدر الإمكان عن الجدل العقيم، أو محاولة فرض الرأي أو التمسك بالموقف بشكل عنيف.
- لا تظهر للطرف الآخر أنك بدأت بكسب الجولة، وإجباره على التنازل أو القبول، فذلك يخلق لديه ردود أفعال سلبية قد تبعدك عن الهدف أو عن التواصل مع الخصم.
- اختر العبارات اللينة وابتعد عن استخدام أسلوب التهيب أو الضغط أو فرض الرأي.
- بين للطرف الآخر مدى احترامك لرأيه ورغبتك في سماع وجهة نظره.
- أظهر للطرف الآخر مدى ضرورة دعمه وتأييده لك في الوصول للهدف، فيكون بذلك هدفك مشتركاً مع الخصم وليس مناقضاً له.
- قدم الحقائق والأدلة والبراهين التي تدعم موقفك وتجعل هدفك أكثر واقعية ومنطقية وقبولاً.
- بين للطرف الآخر أسباب ما تسعى إليه، وبأنها أسباب مشروعة ومقبولة، ولا تمس بالمصلحة العامة، بل تدعم وتقوي مكانتك وعلاقاتك بالآخرين.
- ضع بدائل أكثر قابلية للتطبيق أو قبولاً من الخصم وانسجماً مع المحيط العام واطرحها عليه حين تفشل في تحقيق الهدف.
- لا تظهر أياً من الانفعالات، كالغضب أو التوتر أو الحقد للطرف الآخر، فقد يتطلب منك الأمر جولات لاحقة معه.
- أظهر له فرحك الحقيقي عن كل موقف أو تصريح داعم لك ومساند لما تطمح إليه.

All Rights Reserved © [Arab British Academy for Higher Education](http://www.abahe.co.uk)

