

# المحاضرة الحادية عشر

# مهارات التفاوض

## تعريفها

تمثل المهارة في القدرة على القيام بعمل ما على أساس الفهم والسرعة والدقة، ومن ثمة فإن مهارات التفاوض تتعلق بتلك المهارات التي تكسب المفاوض القدرة على التفاوض على أساس الفهم والسرعة والدقة بما يحقق أغراض التفاوض

## الفرق بين المهارة والاستراتيجية

الاستراتيجية تعني الخطط والطرق التي توضع للوصول إلى امتلاك المهارة أو تحقيق هدف معين

## انواع مهارات التفاوض

وتنقسم الى نوعين :

### مهارات موضوعية

هي التي تتصل بمدى القدرات التفاوضية والمعرفية للمفاوض، الذي عادة ما يكون قد اكتسب البراعة من خلال التعلم والتدريب وممارسة العمل التفاوضي. وتشمل التالي :

#### المعرفة الاقتصادية

يجب أن تتوفر لدى المفاوض المعرفة المناسبة التي تمكنه من حساب حجم التكلفة ومقدار العائد الخاص بكل عنصر، وبما يسمح بمقارنة إجمالي العوائد بإجمالي التكاليف، فلا بد من الإلمام بعلم الاقتصاد الدولي والكمي وقضايا البنوك والنقود والصرف

#### المعرفة النفسية

يحتاج رجل التفاوض إلى الإلمام بعلم النفس وأصوله وقواعده ونظرياته ليستطيع الوقوف على طبيعة المزاج النفسي للطرف الآخر وكذا تحديد الأدوات النفسية الملائمة لممارسة الضغط النفسي لإقناع الطرف الآخر والتأثير فيه ومواجهة استراتيجياته وتكتيكاته

#### المعرفة اللغوية

وهي من أكثر المعارف أهمية، حيث يجب إتقان اللغة التي يتم اختيارها للتفاوض، وأن يعي جيدا معاني الكلمات والعبارات التي يستخدمها مدركا طبيعة الفروق بين المعنى الاصطلاحي والمعنى اللغوي والمعنى الدارج للكلمة، بحيث يفضل اختيار الكلمات التي لا تختلف معانيها والا وضعت ضوابط للالتزام بالمعنى المراد

#### القدرة على التحليل

أي أن الأمر يتعلق بمعرفة المفاوض بفن التحليل العلمي للقضايا التفاوضية وعناصرها (مكونات؟) وتركيب وربط الأسباب بالنتائج وإيجاد العلاقة بين المؤثر والسبب والباعث والنتيجة

#### المعرفة القانونية

وهي من أهم المعارف التي يجب أن يسعى لاكتسابه بشكل مستمر وذلك من حيث الإحاطة بالقواعد القانونية العامة التي يشكل فيها النظام العام القانوني للمجتمع وفق القيم والعادات التي تحكمه مما يساعد في المفاوضات بشكل سليم

#### المعرفة القياسية

ويتصل هذا النوع بعلم القياس ومن خلاله يتم ترجمة النقاط التفاوضية إلى قياس كمي، بحيث يمكن قياسه ومعرفة حجمه وأسعاره وتطوره. ومن أهم أدوات القياس الأرقام القياسية بحيث تشمل مثلا الأسعار والانتاج والنتائج القومي وميزان المدفوعات والتضخم وذلك لحساب انعكاساتها وتأثيرها والاستفادة منها في المفاوضات

#### المعرفة العامة

وتتعلق بالجوانب الثقافية المشتملة على الإطار العام لثقافة المفاوض وفقا لقاعدة التفاوض التي تقتضي من رجل التفاوض (أن يعرف شيئا عن كل شيء) مما يكسبه مرونة وطلاقة في الحديث ويلمع من صورته الذهنية، في حين أنه يجب عليه أن يعرف كل شيء عن الموضوع الذي يتفاوض بشأنه

### مهارات شخصية

تتعلق بالجوانب الفطرية التي ولد بها المفاوض والاستعداد الفطري وعوامل الوراثة التي يصعب إيجادها ، وتصبح المهمة هنا هي صقل وتطوير وتطوير ذلك كله لتصبح أكثر ملاءمة للعمل التفاوضي. ومن جملة تلك الجوانب لدينا :

الذكاء والدهاء

نضج الشخصية

إجادة فن الاستماع

حكمة التصرف

سرعة البديهة والفضنّة

الطلاقة والكياسة

الادراك الكامل والمتكامل

## اليقظة الدائمة والمستمرة:

يعد هذا العنصر من أهم مهارات رجل التفاوض والتي بدونها لا يصلح لأن يكن مفاوضا مهما حاز من قدرات أو مواهب تفاوضية، وتتمثل اليقظة في المسار العاكر للاستفادة لهذه القدرات والمواهب، فهي تعني ضرورة تواجد استعداد دائم للتفاوض في أي وقت، وأن يكون الشخص في حالة تعبئة تفاوضية عالية مبنية على توافر معلومات دقيقة وكافية عن الطرف الآخر.

**قدرات عقلية:**  
كالقدرة اللغوية والحسابية  
والقدرة على التذكر والقدرة  
على الاستقراء

**قدرات ميكانيكية:**  
كالقدرة العقلية والحركية  
على إدارة حركة وعمليات  
التفاوض

**قدرات يجب أن يتمتع بها  
المفاوض**

**قدرات حركية نفسية:**  
كحركة اليدين أثناء التفاوض،  
والقدرة على الموازنة بين الإدراك  
البصري والأداء الحركي، والقدرة  
على ضبط حركات الجسم عموماً،  
وضبط التوتر والانفعال

**قدرات جسمانية وحسية:**  
كالاحتمال والقوة وحدة البصر  
وحسن الاهتمام بالتفاصيل  
الدقيقة أثناء عملية التفاوض

**قدرات سمات شخصية:**  
جسمانية وفعالية واجتماعية  
وخلقية ومزاجية.





