

يختلف الأفراد فيما بينهم باختلاف العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية والحضارية، مما يؤثر على نمط شخصية المفاوض وسماتها، وبالتالي على السلوك الذي ينتجه خلال جلسات التفاوض المختلفة.

التمييز بين السمة والنمط:

≡ تعبر كلمة سمة عن مفاهيم استعدادية لدى الفرد، وتبني هذه المفاهيم يعبر عن اتجاهه أو نزعاته للفعل وطريقة الاستجابة لمؤثر معين، فهي صفة للشخص ذاته، وتشير إلى خصائص نفسية تحدد كيفية سلوكه الشخصي ويمكن التعرف عليها من خلال الحركات أو الأفعال والتعابير اللفظية.

≡ وتعبر كلمة النمط عن الصفات العامة التي يتصف بها مجموعة من البشر وبناءً على ذلك يتجه النمط إلى مجموعة معينة من البشر يتخذ سلوكهم نمطاً معيناً، في حين تتجه السمة إلى فرد أو إلى شخص بعينه.

≡ والشخصية هي كل العناصر والصفات المتداخلة مع بعضها البعض، كما أن شخصية الفرد تعكس اهتمامات الفرد ورغباته وكذلك قيمه، كما أن اتجاهات الفرد تجاه الأشياء والأفراد تظهر جوانب شخصيته.

≡ وترتكز نظرية السمات على تحديد صفات معينة للشخص يمكن قياسها للتعرف على نوعية شخصيته، فقد يتصف الفرد بأنه ذو شخصية اجتماعية أو قلقية، أو اندفاعية... الخ، ووفقاً لهذه النظرية تتكون الشخصية من مجموعة من السمات، ويختلف الفرد في شخصيته عن الآخر بقدر اختلافه في كل سمة من هذه السمات.

≡ يختلف الباحثون في تقسيمهم لسمات شخصية المفاوض فبعضهم يصفها وفقاً للدافع، وبعضهم وفقاً للقدرات التي تشير إلى المهارات العامة والخاصة للمفاوض، وبعضهم وفقاً للحالة المزاجية للفرد كميوله نحو التفاوض أو الاكتئاب أو النشاط... الخ.

نماذج الشخصية

النماذج الشخصية وفقاً لدافع الأخذ والعطاء:

١- النموذج المعطي: لدى هذا النموذج ميل كبير للعطاء والتعاون مع الآخرين ويميل إلى مساعدة الناس، ويرى العار في مساعدة الناس له، لأن مساعدة الناس دليل التفوق والعلو، ولكن تلقي المساعدات دليل التبعية، ويميل هذا النموذج إلى العمل في المهن والخدمات الدينية والاجتماعية والخيرية.

٢- النموذج الأخذ: ميل الشخصية إلى الأخذ أكثر من العطاء، وهو متمرس قادر على النجاح في الأعمال التجارية، وخاصة في المدى القصير، ويستغل النموذج المعطي بسهولة.

٣- النموذج المعطي الأخذ: شخصيته راغبة في العطاء والأخذ ولديه استعداد للتعاون مع الآخرين.

نماذج الشخصية وفقاً لمدى التساهل والتشدد:

١- النموذج المتساهل: يميل عادةً إلى تجنب النزاع الشخصي، يقدم تنازلات عن طيب خاطر ليتوصل مع الطرف الآخر إلى اتفاق، فهو يسعى إلى حل ودي لمشكلاته ولكنه كثيراً ما يجد نفسه قد تم استغلاله فيشعر بخيبة الأمل.

٢- النموذج المتشدد: يرى أن التفاوض صراع إرادات فيأخذ موقفاً متطرفاً، فهو يريد الربح، ولكنه يواجه أحياناً باستجابة صلبة تنهكه وتستنزف موارده وتضر بعلاقاته مع الطرف الآخر.

٣- النموذج المبدئي: يهتم بالمصالح المشتركة لأطراف التفاوض، ويتميز بالتشدد بالنسبة للقضية التفاوضية والتساهل مع أطراف التفاوض.

نماذج الشخصية وفقاً لدافع الإنجاز:

١- النموذج الطموح: هذا النموذج عادةً:

- ≡ يمتلك رغبة كبيرة في الإنجاز ولديه طموح واضح وميل للسيطرة.
- ≡ يضع لنفسه أهدافاً واضحة وينظر إلى مهمته بوصفها كل شيء بالنسبة له.
- ≡ لا يضيع وقتاً للاسترخاء ولا يسعى للتمتع بالإجازات.
- ≡ لا يضيع وقته ويلتزم بالمواعيد المحددة.
- ≡ لا يتقبل الفشل بسهولة وإذا ما اضطر للانتظار فهو صبور.

٢- النموذج الهادئ: وهذا النموذج عادةً:

- ≡ ليس من السهل إثارته ولا يميل إلى السيطرة.
- ≡ لا يضع لنفسه أهدافاً مغالى فيها.
- ≡ يراجع إنجازاته السابقة ويقدر خبرات الآخرين.
- ≡ يوازن بين واجبات وظيفته ومسئولياتها وبين راحته والترفيه عن نفسه.

٣- النموذج الواعي: وهذا النموذج عادةً:

- ≡ يسعى إلى الوصول لاتفاق ويمكن الاعتماد عليه.
- ≡ يعطي أهمية كبيرة للتفاصيل، ويتمسك بالسلطة والتقاليد.
- ≡ يحترم رئيسه ويتوقع ممن يرأسهم مثل ذلك.
- ≡ يتبع روتيناً معيناً.

٤- النموذج غير الواثق بنفسه: وهذا النموذج عادةً:

- ≡ غير موجه ويجد صعوبة في الدفاع عن حقوقه.
- ≡ هدفه أن يجعل الآخرين مسرورين منه، ومشغول بإشباع حاجاتهم.
- ≡ يتجنب الإفصاح عن رغباته.

٥- النموذج الحيوي: وهذا النموذج عادةً:

- ≡ يسعى إلى حياة متنوعة وممتعة.
- ≡ لديه رغبة في تحمل المخاطر والقيام بالأعمال التي تتصف بالتحدي.
- ≡ يتمتع بعلاقات قوية مع الآخرين.

٦- النموذج القلق: وهذا النموذج عادةً:

- ≡ يجد صعوبة في الاسترخاء، ويعجز عن التفكير المنظم بسبب قلقه الزائد.
- ≡ يركز على المستقبل لخوفه منه.
- ≡ لا يثق بنفسه ولديه ميل للشك في الآخرين.

أنماط الشخصية وفقاً للوظائف السيكولوجية:

يستقبل الإنسان المعلومات من العالم المحيط به من خلال الحواس والتخيلات المختلفة، فعند مواجهة الموقف باستخدام الحواس يحاول أن يكون واقعياً، ومحايذاً ودقيقاً قدر الإمكان، وهنا يتم التركيز على الحقائق المختلفة، وعندما يستخدم المرء الخيال لملاحظة ما يجري فإنه يستهدف الوصول إلى ما وراء الحقائق. وفقاً لذلك فإن للشخص عدة طرق لمعالجة الأمور:

≡ معالجة الأمور بطريقة تتسم بالمنطقية والحيادية والموضوعية، وبأسلوب تحليلي منظم، كما قد تتم معالجة الأمور من منظور قيمي، أي من خلال القيم التي يؤمن بها الفرد لتحديد ما هو جيد وما هو رديء، وما هو صحيح وما هو خطأ.

استناداً لما سبق، يوجد أربعة أنماط تفاوضية:

١- النمط الواقعي: يتصف بالهدوء والصبر والواقعية والدقة والتركيز الحاضر، على إقامة الدليل، وهذا النمط يعتمد على تجاربه الماضية ويتصف بعدم الخيال، كما أنه يرى الصورة الكلية للموضوع.

≡ والتفاوض مع شخص ذو نمط واقعي يفرض عليك أن تكون دقيقاً في عرض المعلومات، وأن تستخدم صيغة الفعل الماضي في حديثك، كقول ما ثبتت صلاحيته، كما يفترض عليك أن تكون استنتاجياً، وأن تكون على دراية بالمعلومات المرتبطة بالموضوع.

٢- النمط الابتكاري: يتصف الأفراد في هذا النمط بقدر كبير من التخيل، وقدرة على الانتقال من موضوع إلى آخر بسرعة، كما أنه ليس دقيقاً في عرض المعلومات وتنقصه بالواقعية.

≡ والتفاوض مع شخص ذو نمط ابتكاري يفرض عليك أن تركز على المواقف بصورة كلية، وعلى المستقبل والفرص المتاحة، وأن تكون سريعاً في ردود أفعالك بحيث تنتقل بسرعة من فكرة إلى أخرى.

٣- النمط المقوم: يتصف هذا النمط بإصدار الأحكام وتقييم الحقائق استناداً إلى مجموعة من القيم الشخصية التي يؤمن بها، وعادة يحاول استمالة مشاعر الآخرين، ويقدم عروض مغرية بهدف الامتثال لآرائه. ويحاول التوصل إلى الحلول الوسطى، ويقبل بعض الأفكار الجديدة دون التحقق من صحتها، وتنقصه القدرة التحليلية المنطقية والنظرة الشمولية.

≡ إن التفاوض مع شخص ذو نمط مقوم يفرض عليك أن تخاطب المشاعر، وأن تعمل على بناء علاقات وثيقة معه في بداية التفاوض مباشرة، وأن تبدي اهتمامك بما يقوله، وأن تحاول التعرف على القيم التي يؤمن بها.

٤- النمط التحليلي: يتصف هذا النمط باستخدام المنطق وعلاقات السببية بدرجة عالية، وهو في العادة غير عاطفي، ويتمتع بقدرة على المواجهة، ويواجه مشكلة في علاقته مع الآخرين.

≡ إن التفاوض مع شخص ذي نمط تحليلي، يفرض عليك أن تكون صبوراً وأن تستخدم المنطق في نقاشك، وأن تبحث عن الأسباب والنتائج، وأن تطل العلاقة بين العناصر المختلفة للموقف أو المشكلة المعروضة، وأن تعمل على تحليل البدائل المتاحة.