



## عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

# مقرر إدارة التفاوض

د. يوسف النملة

المستوى السابع- دار 423



## عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

# اللقاء العاشر تكتيكات التفاوض

# تكتيكات التفاوض

- أساليب تستخدم في حالات محددة لتحقيق بعض المكاسب
- تعنى - بإيجاد - الظروف - التي - يؤدي - فيها - التفاعل - الشخصي - بين  
المفاوضين - إلى - الاتفاق - على - شروط - تكون - أقرب - إلى - وجهة - نظر  
المفاوض، وتحقق - على - الأقل - أدنى - هدف - له، - أو - تحقق - عدم - شعور  
الطرف الآخر بالغضب
- ترتبط بالعمليات التنفيذية والمناورات المستخدمة لتنفيذ الإستراتيجية

# تكتيكات التفاوض

1. تكتيكات تعتمد على حكم المفاوض على المواقف المتوقعة في المفاوضات
2. تكتيكات أخذ زمام المبادرة والاحتفاظ بها
3. تكتيكات محاصرة المفاوض، والحد من حرّيته في العمل (تكتيكات التحكم)
4. تكتيكات ممارسة الضغط على المفاوض لحمله على تقديم تنازلات لا تخدم مصالحه
5. تكتيكات ممارسة الضغط على المفاوض من قبل المفاوض نفسه (تكتيكات الخداع)

# 1. تكتيكات تعتمد على - حكم - المفاوض - على - المواقف - المتوقعة - في المفاوضات

## خلال مرحلة الإفتتاح

عند البدء بأية مفاوضات تتراوح المواقف الأولية لكلا المفاوضين بين المودة والعداوة غيرالظاهرة، وذلك اعتمادًا على مدى معرفة واحترام بعض المفاوضين لبعضهم الآخر، وعلى مدى إشباع نتائج المفاوضات لرغبات المفاوض

## 2. تكتيكات أخذ زمام المبادرة والاحتفاظ بها

### الضغط :

- أ. التملق : يستخدم المفاوض هذا السلاح ضدّ الخصم صغير السن ضعيف الخبرة، وذلك حين يطرح هذا الخصم رأيًا يكون في مصلحة المفاوض
- ب. الإكراه : هو نقيض التملق ويمكن استخدامه ضدّ عضو صغير في الفريق
- ج. الابتزاز : يمكن استخدامه ضدّ رئيس الفريق نفسه ويهدف عادة للاستفادة من العلاقة الشخصية التي يزعم أنها قائمة بينه وبين رئيس الفريق، أو بينه وبين المدير العام في المنظمة التي يعمل فيها رئيس الفريق، وذلك بهدف تهديد الأخير لأنه سيسبب لنفسه الإزعاج

### 3. تكتيكات محاصرة المفاوض، والحد من حريته في العمل (تكتيكات التحكم)

1. التحكم بجدول الأعمال: يجب على المفاوض أن يدرس جدول الأعمال الذي يقترحه الخصم بعناية

2. الحدود: يستخدم لتقليص المجال الخاضع للتفاوض (السلطة، السياسات، المالية، التكنولوجية، القانونية)

3. السوابق : الاستشهاد بسوابق من مفاوضات جرت مع الطرف الآخر نفسه، أو الاستشهاد بسوابق من مفاوضات جرت مع أطراف أخرى

## 4. تكتيكات ممارسة الضغط على المفاوض لحمله على تقديم تنازلات لا تخدم مصالحه

1. المطالب الكبيرة: لاستخدامها كتنازلات

2. التهديد: الضغط على الطرف الآخر لحمله على تقديم تنازلات

3. المأزق: التلويح - بإيجاد - مأزق - أو - طريق - مسدودة - يمكن - أن - يوفر ضغطاً شديداً على الخصم

4. المفاجأة: تريك و تضعف ثقة المفاوض بنفسه

## 5. تكتيكات ممارسة الضغط على المفاوض من قبل المفاوض نفسه (تكتيكات الخداع)

1. البساطة: الحلول البسيطة تغني عن بذل الجهد

2. التناقض: لا تدع الفرق بين الموقف الأول والموقف الآخر يدفعك إلى القبول

3. البيانات غير الصحيحة: تهدف للتضليل

4. الشروط المخبأة: يقع كشفها بطرح أسئلة كثيرة



# Quiz

إلى اللقاء