



# البيات مفيدة للتفاوض

- 1- التسوية أو الصمت المؤقت
  - الامتناع عن الرد الفوري عن تأجيل الإجابة عن سؤال معين يتغير مجرى الحديث أو الرد بسؤال آخر بغرض الاستغناء من الوقت للتفكير ودراسة مغزى السؤال وإدائه وتقرير ما يجب عمله بالففاوض الذي يبداء بالاستجابة إلى طلبات خصمه وتقديم التنازلات
- 2- المفاجأة
  - التغير المفاجئ في الأسلوب أو الطريقة الحديث أو التفاوض على الرغم من أن التغيير لم يكن متوقفا في ذلك الوقت ، يهدد الحصول على تنازلات من الخصم
- 3- تحويل النظر عن القضايا الرئيسية لقضايا فرعية(التفتيت)
  - تؤخذ القضية جزءا إلى أن تصل الأطراف المتفاوضة إلى الهدف النهائي ، وهي تقدم في حالة عدم معرفة الأطراف لبعضهم البعض أو خيرايمهم في العدم الثقة بينهم
- 4- التراجع أو الخطوة خطوة
  - تستخدم للتشدد في القضايا الرئيسية المهمة والقضايا الفرعية الأقل أهمية

- 1- عملية مهمة لفرض النزاعات
- 2- يعتمد على تقديم تحقيق قدر من الأخر من المكاسب
- 3- يتأثر بشخصيات المتفاوضين وقدراتهم وتلميحتهم
- 4- يقوم على مبدأ القوى المتكافئة للمتفاوضين
- 5- يقوم على الدراسة والخبرة فهو علم وهنارة في نفس الوقت

## خصائص عملية التفاوض

## عبارات التفاوض

- 1- الموقف التفاوضي
  - موقف يتناميكية أي متحرك يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابيا وسلبيا وتأثرا وتأثيرا والتفاوض موقف من يتخبط فترات هائلة للتفكير السريع والتمسك والمواداة الكاملة مع التعثرات المحيطة بالمعملية التفاوضية.
- 2- أطراف التفاوض
  - يتم التفاوض في العادة بين طرفين أو أكثر تتفاوض وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة
- 3- القضية التفاوضية
  - الموضوع الذي يدور حوله التفاوض ويعمل محور العملية التفاوضية وهي المفاوضات وقد تكون القضية التفاوضية قضية إنسانية عامة ، شخصية خاصة ، اجتماعية ، اقتصادية ، سياسية ، أخلاقية وغيرها من القضايا المحالين
- 4- الهدف التفاوضي
  - لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه ، وبناء عليه يتم قياس مدى التقدم في الجهود التفاوضية ، ويخضع الهدف التفاوضي في التفاوض إلى الأهداف التفاوضية في الاتماع عن عمل ما أو تحقيق مزيج من الحالتين

## العناصر الرئيسية للتفاوض

- 1- البدء والانتهاه بالتحية والسلام
- 2- 6- الحذر والحرص وعدم إفساء ما لديك دفعة واحدة
- 3- 5- التركيز على الحلول وليس على المشكلة
- 4- تجنب العداونية والسخرية
- 5- 3- تقدير مشاعر واحتمامات الطرف الأخر
- 6- 2- لا تقول نعم أبدا للعرض الأول
- 7- 1- بدء التفاوض بهدوء وبناء الألفة

- تعريفات التفاوض
  - عملية فئات متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتضمن أهمية التفاوض في حل الخلافات والتنازعات بين الأطراف
  - عملية الأبحاث التي تتم بين طرفين أو أكثر يفتقر كل منهما للآخر على أنه متخفق في مصادر لإشباع الأخر، بهدف الوصول إلى اتفاق على التغيير الأوضاع الحالية.
  - عملية يتناميكية تتم بين أطراف مراضة لما بينها من مشكلات خلافية

## خطوات عملية التفاوض

- 1- تحديد تشخيص القضية التفاوضية
  - يجب جمع ومعرفة المعلومات المتعلقة بالقضية التفاوضية وعواملها المتغيرة ومركزاتها ثابتة
- 2- تهئية المناخ للتفاوض
  - وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين تهئية جو مناسب من التناوب والتفاهم مع الطرف الأخر بهدف تكوين انطباع سويدي عنه والتناوب استراتيجيته الذي سوف يسير عليها في المفاوضات وبدون انعاها
- 3- قبول الخصم للتفاوض
  - وهي عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لغايات التعرف على مائة المفاوضات، رغبة صادقة وحقيقية للفرق الأخر
- 4- التمهيد لعملية الإعداد لها تقنيا
  - اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم وتحديد صلاحياتهم للتفاوض ووضع الاستراتيجيات التفاوضية المتناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض
  - ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الأخر مثل الوقت ، التكلفة ، الجهد الضغط الإعلامي والنفسى
  - تحليل الأفرجات وعرض وجهات النظر والخيارات المطروحة
- 5- بدء جلسات التفاوض العلنية
  - التحضير للتكثيف التفاوضي المناسب
  - استخدام الأدوات التفاوضية المناسبة كالاستعدادات والبيانات موعدة وزمنة للتفاوضين
  - ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الأخر مثل الوقت ، التكلفة ، الجهد الضغط الإعلامي والنفسى
  - تحليل الأفرجات وعرض وجهات النظر والخيارات المطروحة
  - توفير كافة التسهيلات الخاصة بعملية التفاوض
- 6- الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه
  - الوصول إلى اتفاق مكتوب وموقع من طرفي التفاوض للعدل بقتضاه ، حيث لا يفرض لأي تفاوض من التناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه في شكل التفاوضيين موعدة وزمنة للتفاوضيين

## شروط التفاوض

- 1- القوة التفاوضية
  - مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد، لكي يقوم بالتفاوض في إطار الحرية المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو إخترافه فيما يتصل بالموضوع أو القضية التفاوضية بشأنها
- 2- المعلومات التفاوضية
  - أن يمتلك التفاوض أو فريق التفاوض المعلومات التفاوضية من حيث : الخصم ، وظليتهات وعيافة تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه وأددة الرأسمالية وغيرها من الأمور المتعلقة بالتفاوض
- 3- القدرة التفاوضية
  - يتصل هذا الشرط أساسا بإعضاء فريق التفاوض ، ومدى البراعة والمهارة والتفاهد التي يتمتع بها أو مجوزها هذا الفرد الفرق. لذا يجب الاختيار الجيد لأعضاء الفرق، من حيث الأرتسام والتفاهد مع توفير كافة التسهيلات لهم
- 4- الرغبة المشتركة
  - ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشكلتها أو متنازعاتها بالتفاوض والاشاع على أنهم بات التفاوض الوسيلة الأفضل لحل هذا النزاع
- 5- المناخ المحيط
  - يجب أن تكون القضية جديرة بالتفاوض، كما يجب أن تكون المصالح والقوى متوازنة بين أطراف التفاوض حتى لا يتحول التفاوض إلى استسلام

