كلية المستقبل الجامعة

قسم ادارة الاعمال

المادة : ادارة التفاوض

المرحلة : الرابعة

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Al-Mustaqbal University College

Business Administration Department

ادارة التفاوض – المرحلة الرابعة

2023-2022

(المحاضرة السادسة)

اعداد

ا.م.د. ابراهيم رسول هاني

المحاضرة السادسة

التفاوض السبيل لتحقيق المكاسب , محددات النجاح في التفاوض, التخطيط للتفاوض

والاعداد له.

اولاً / التفاوض السبيل لتحقيق المكاسب :-

نرى في واقعنا الحالي نماذج من الناس حققوا نجاحات كبيرة في حياتهم , ونتسائل كيف حقق هؤلاء الناس نجاحاتهم وعند التمعن في ذلك لن تخرج الاجابة عن البدائل التالية :-

- تحقق النجاح بمحض الصدفة .
- تحقق النجاح دون ان تتوفر لدى هؤلاء الناس صفات او مهارات تميزهم عن الاخرين .
- تحقق النجاح بأستثمار الفرص و استغلال المواقف .
- تحقق النجاح لانهم اذكياء بطبيعتهم والاخرين ليس مثلهم .

والبديل الاخير هو السبب الرئيسي في تحقيق النجاح

وقد تزايدت الحاجة الى التفاوض في السنوات الاخيرة بدرجة كبيرة لاسباب منها :-

- تزايد الاهتمام بالزبون والاستجابة لرغباته وتحقيق رضا الزبون عن المنتجات التي تقدمها المنظمات له .
- التفاعل بين مسؤولي المنظمة لتحقيق جودة الانظمة التي تكمل جودة المنتج .
- تزايد الاتجاه الى توفير المشتريات من خلال المناقصات وما يشتمل عليه من ممارسات وضغوط .
- تزايد مجالات التفاوض بين المدراء داخل المنظمة الواحدة من جانب والتفاوض مع جهات خارجية من جانب اخر كجزء من ممارسة وظائف المدير .

ثانياً / محددات النجاح في التفاوض .

1- الاعداد الجيد للتفاوض : ويتضمن تحديد الاهداف بشكل محدد وواضح وتحديد الظروف المحيطة بالموقف التفاوضي والقضايا التي يتم التفاوض من اجلها .

2- الاستراتيجية المستخدمة والتكتيكات المصاحبة لها :

اختيار الاستراتيجية والتكتيك المناسبين للموقف التفاوضي .

3- الاستخدام الذكي للتوقيت :

التعرف على كيفية التحرك على طاولة المفاوضات اي متى تتشدد ومتى تتساهل ومتى تضيع الوقت , ومتى تطرح حلاً بديلاً .... الخ .

4- توظيف الاسئلة لخدمة التفاوض الفعال :

تحديد الهدف من الاسئلة بدقة وتوظيفها بالشكل الذي يدعم الموقف التفاوضي .

5- الاستشارة والوساطة والتحكيم :

وهو طرف ثالث في المفاوضات لحسم الخلاف بين طرفي التفاوض .

6- خصائص المفاوض ومهاراته :

التدقيق الجيد في اختيار المفاوض الذي تتوفر فيه المهارات المطلوبة .

7- العلاقات بين الاطراف المتفاوضة :

ودرجة الثقه المتبادلة بين طرفي التفاوض فالثقة العالية تسهل اتمام المفاوضات بسهولة ويسر .

8- العناية بصياغة الاتفاقات والعقود :

الصياغة السليمة للاتفاقات تمنع حصول مشكلات اثناء التنفيذ .

9- الالتزام بمبادئ التفاوض الفعال وتحقيق شروطه :

وهذه الشروط هي : مبدأ القدرة الذاتية , ومبدأ المنفعة , ومبدأ الالتزام , واخيراً مبدأ العلاقات المتبادلة .

10- مراكز القوى النسبية وتوظيفها لخدمة اتمام المفاوضات :

ويقصد بها مراكز القوى النسبية بين المتفاوضين وتأثيرها على ما ينتج عن التفاوض . ويتأثر ذلك بمقدار قوة المفاوض الموضوعية .

ثالثاً / التخطيط للتفاوض والاعداد له

أ- التخطيط للتفاوض هو الوسيلة او الاداة للتنبؤ بمستقبل التفاوض على ضوء توصيف البيئة التي يتم فيها التفاوض ويتطلب ذلك ما يلي :

- تحديد اهداف التفاوض وما اولوياتها ؟
- ماهي امكانيات وقدرات اطراف التفاوض
- ما الاساليب المتوقع استخدامها من قبل اطراف التفاوض
- ما الاسس الرئيسية التي ستعتمد عليها عملية التفاوض

والسؤال هنا : ماذا يحدث عند غياب التخطيط لعملية التفاوض ؟

الجواب :

- عدم وضوح الاهداف
- سوء توزيع الموارد ومواجهة الازمات
- ضبابية في تحديد الاولويات
- صعوبة الاقتناع بالفكر الاستراتيجي

ب- التخطيط للتفاوض وتحديد الاهداف

يمكن للمفاوض ان يحقق اهدافه من خلال التساؤلات التالية :

- ما القضايا التي ستكون مجال للتفاوض
- ما النتائج المستهدفة من قضية التفاوض

- ماهي اولويات عرض القضايا ومناقشتها
- ماهي الحدود الدنيا والقصوى للنتائج المستهدفة من قضية التفاوض

انتهى

أ.م.د. إبراهيم رسول هاني