

تتضمن كلمة "تفاوض" باللغة العربية الأخذ والعطاء. وتعني باللغة الإنجليزية "العملية التي تقوم على اجتماع طرفين أو أكثر بهدف التوصل إلى اتفاق حول قضية ما. التفاوض عملية ديناميكية تحدث في مواقف حياتنا اليومية، والتفاوض كمهارة يحتاج إليها الفرد أو الجماعة لتفادي المشكلات القائمة وتجاوز نتائجها الحالية، فهي أحد الفنون الهامة في أي موقف وتحت أي ظرف وأي مسمى. بين الفرد والجماعة داخل الأسرة، كما أنه يمكن القول: إن ظهور حالات النزاع والفوضى هي في الغالب نتاج لعدم القدرة على القيام بعملية تفاوضية بين الأطراف المتنازعة. والتفاوض أمر يتم في كل مجالات الحياة فمثلاً: أي مفهوم التفاوض بشكل عام هو: التفاوض بصفة عامة هو عملية تستهدف الوصول إلى حلول مقبولة أو اتفاق يساهم في تحقيق مصلحة طرفين أو أكثر يربطهم موقف مشترك. يعرفه البعض على أنه عملية يتفاعل من خلالها طرفان أو أكثر، (2) عملية حركية مستمرة كل طرف يهدف للمصالحة (4) سلوك طبيعي لدى الفرد أو الجماعة (5) الحل الأمثل لحل الصراع والتوصل لاتفاق (6) أداة للحوار لحل المشكلات ويمثل التفاوض مرحلة من مراحل حل القضايا المتصارعة عليها: فهو غالباً ما يكون تنويجاً كاملاً لكل مراحل التفاوض، فهو كأداة للحوار يكون أشد تأثيراً من الوسائل الأخرى لحل المشكلات إذا اعتمدت عملية التفاوض على أسس معينة. التفاوض هو موقف تعبيرى حركي من جانب طرفين أو أكثر بشأن قضية أو أكثر يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتعديل مع استخدام كافة وسائل الإقناع أما بالحفاظ على مصالح قائمة أو تحقيق مصالح من خلال تحفيز أو إجبار الطرف الآخر على عمل ما أو الامتناع عن القيام بعمل ما في إطار من علاقات الارتباط بين الأطراف المتفاوضة. ومن ثم فإن عناصر التفاوض هي: أطراف التفاوض القضية التفاوضية الهدف التفاوضي تتلخص أهمية بما يلي: أن التفاوض هو أحد المداخل الإنسانية التي يستخدمها البشر لتجاوز نزعات الشر في النفوس. أن التفاوض هو السبيل الذي يصل من خلاله الأفراد والجماعات إلى النتائج والخلاصات التي أن التفاوض هو البديل الممكن عندما تصبح أساليب التصرف البديلة الأخرى عاجزة عن تحقيق الأهداف المنشودة الخاصة بكل طرف من أطراف التفاوض. أن التفاوض يولد الوسائل ويشكل الأرضيات المشتركة للتفاهم الفعال بين بني البشر رغم اختلافاتهم الثقافية والعقائدية. إن أهمية التفاوض تبرز من خلال توفير الجهد والوقت الذي يستنفذ في غير الصالح العام، أن التفاوض كوسيلة لحل المشكلات وتسوية الخلافات وخلق الأزمات، يبقى الأثر الأقوى في نفوس أطراف التفاوض، في حين أن الوسائل الأخرى تعمق الجراحات. والإشادة بالمفاوضين الناجحين إليك بعض الأشكال الرئيسية لعملية التفاوض:

التفاوض التنافسي (أو التفاوض المتعارض): يسعى كل طرف إلى الحصول على أكبر قدر ممكن من المكاسب على حساب الطرف الآخر. يتمحور التفاوض حول "الفوز والخسارة"، حيث يعتقد كل طرف أن نجاحه يعني خسارة الطرف الآخر. التفاوض التعاوني (أو التفاوض المنفعي المشترك): يسعى الطرفان في هذا النوع من التفاوض إلى تحقيق "فوز للجميع"، مما يعزز العلاقة طويلة الأمد بين الأطراف. يمكن أن يكون التفاوض بين الأفراد أو الفرق دون استخدام أساليب أو استراتيجيات معقدة. O قد يتضمن هذا النوع من التفاوض المحادثات اليومية أو التفاوض حول قضايا عابرة. التفاوض التحكيمي: O يحدث عندما يتم الاتفاق على أن يكون هناك طرف ثالث محايد (محكم) يتدخل لحل النزاع بين الأطراف المتفاوضة. ولكنه يقدم حلولاً استرشادية للأطراف التفاوض الجماعي: مثل المفاوضات بين النقابات العمالية وأرباب العمل. قد يكون للأطراف مصالح متنوعة ومعقدة، مما يتطلب مهارات تفاوض متقدمة لإدارة التوازن بين هذه المصالح التفاوض الاستراتيجية: يعتمد على اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على التحليل الدقيق للوضع. توجد نظريات أساسية في التفاوض: مبدأ النظرية الكلاسيكية: تقوم هذه النظرية على قيام كل مفاوض باتخاذ موقف معين ويدافع عنه قدر استطاعة هذا النمط قد يؤدي إلى تمسك الأطراف بمواقفهم المتعارضة ما يؤدي إلى فشل المفاوضات ما يدفع الأطراف المتفاوضة إلى البدء في تقديم التنازلات. النظرية المعتمدة على مصالح الأطراف المعنية: نظرية التفاوض المنظم: عرف روجر فيشر ووليام إيرلي هذه النظرية بأنها العملية التي تساعد المفاوضين على الوصول إلى اتفاق حكيم يحقق المصالح المشروعة لكل طرف من الأطراف المعنية بأقصى حد ممكن من شأن هذا الاتفاق بحسب فيشر وإيرلي أن يحل نقاط الخلاف بطريقة عادلة مع إمكانية استمرار هذه الحلول والأخذ بعين الاعتبار مصالح المجتمع الذي تتعامل مع الأطراف المتفاوضة وتتسم هذه العملية بأنها لا تتطلب الوقت الذي تستغرقه التنازلات المتتالية للطريقة الكلاسيكية نظرية الصراع: أن التفاوض عملية حربية ينتصف فيها الأقوى وتحتاج إلى جمع معلومات كثيرة واستخدامها كوسيلة للضغط وتحقيق النجاح. نظرية مجلس الإدارة: ينظر الأطراف إلى بعضهما كمشاركين وليس كمتنافسين والكسب والخسارة لطرف هي نفسها للطرف الآخر ويبحث كل طرف عن مزايا وعيوب الطرف الآخر ليتلافى العيوب ويركز على المزايا النظرية النفسية: تستخدم في التفاوض نظريات العلمية للتحليل النفسي، وجمع المعلومات عن الأشخاص المفاوضين وتحليلها ولا تستخدم في التفاوض نظرية

واحدة او فلسفة واحدة. استراتيجيات التفاوض: وتبدأ الاستراتيجيات من تحضيرها في مرحلة الإعداد للتفاوض ومراجعتها وتطويرها مع كل مرحلة ولها أهمية كبيرة، يمكن ادراجها كالآتي: يقوم هذا المنهج على مبدأ علاقة تعاون بين طرفين أو أكثر، يعمل كل طرف على تعميق وزياد هذا التعاون واثماره لمصلحة كافة الأطراف. استراتيجية التكامل: تعني تطوير العلاقة بين طرفي التفاوض الى درجة ان يصبح كل منهما مكمل للآخر في كل شيء الهدف من ذلك هو تعظيم الاستفادة من الفرص المتاحة امام كل طرف. استراتيجية توسيع نطاق التعاون بمده الى مجالات جديدة: تعتمد هذه الاستراتيجية اساسا على الواقع التاريخ الطويل الممتد بين طرفي التفاوض من حيث التعاون القائم بينهما وفقا للمتغيرات التي مر بها. تقوم هذه الاستراتيجية على اسلوبين، هما: استراتيجية تعظيم الفائدة المتبادلة: وتوسيع نطاق التفاوض ومده الى مجالات جديد. إذ أن جزءا كبيرا في مكونات هذه الاستراتيجيات يعتمد على الخداع. استراتيجية الإنهاك أو الاستنزاف وتقوم هذه الاستراتيجية على: ٣ استنزاف وقت الطرف الآخر ويتم عن طريق: O التفاوض حول مبدأ التفاوض ذاته ومدى إمكانية استخدامه واستعداد الطرف الآخر للتعامل به O التفاوض في جولات جديدة حول الموضوعات التي سوف يتم التفاوض عليها. O التفاوض حول كل موضوع من الموضوعات التي حددت لها أولويات. ٤ استنزاف جهد الطرف الآخر إلى أقصى درجة ممكنة ويتم عن طريق: O وضع برنامج حافل للاستقبال والحفلات والمؤتمرات الصحفية وحفلات التعارف وزيار الأماكن التاريخية. استراتيجية التفكيك أو التشتت: هي من أهم منهجيات الصراع التفاوضية وتقوم على فحص وتشخيص وتحديد أهم نقاط الضعف والقوة عن طريق التفاوض، وتمتاز هذه الاستراتيجية بأنها من ضمن استراتيجيات الدفاع المنظم. ويتم اتخاذ موقف هجومي من خلال التشدد في المفاوضات. الإجراءات اللازمة لعملية التفاوض الجيد • جمع المعلومات: قبل البدء في التفاوض، مثل احتياجاته، توقعاته، وأي تفاصيل ذات صلة بالموضوع. • تحديد الأهداف: تحديد ما تريد تحقيقه من التفاوض مع وضع أهداف واضحة وواقعية. • الاستعداد للمرونة: يجب أن تكون مستعداً للتنازل عن بعض النقاط لتسهيل التوصل إلى اتفاق. بناء علاقة الثقة : • مناقشة الحلول الممكنة: بدلاً من التركيز على النقاط الخلافية،