الفصل الأول: مفاهيم عامة حول التفاوض **مقدمة:** * نتفاوض يوميًا لحل الخلافات، فالكل قابل للتفاوض باستثناء الموت. * نتفاوض مع كل شخص في كل مكان وفي كل وقت. * الواجب الاجتماعي هو أن نكون جميعًا مفاوضين جيدين. **أولًا: مفهوم التفاوض:** * **تعريف لغوي:** تبادل الآراء للتوصل إلى اتفاق. * **تعريف علمي:** عملية اتصال بين شخصين أو أكثر للوصول إلى حلول مرضية. * **تعريف اصطلاحي:** عملية مباحثات بين طرفين أو أكثر بهدف تغيير الوضع، وتحقق مكاسب مشتركة. * **تعريف شامل:** عملية تفاعل بين طرفين أو أكثر لديهم مصالح مشتركة ومتداخلة، وتتطلب التعاون لتحقيق أهدافهم، من خلال المناقشة والتضحية والحجة للوصول إلى اتفاق. **ثانيًا: الأسس العامة للتفاوض:** * كل طرف لديه هدف. * يوجد رغبة للاتصال والتفاعل لتحقيق نتائج نافعة. * وجود موضوع أو مصالح مشتركة. * القناعة بفعالية الاتصال المباشر. * وجود قناعة بإمكانية إقناع الطرف الآخر. * إمكانية خلق منطقة مشتركة بين مناطق الاختلاف. * استعداد لتعديل الموقف. * قناعة بأن التفاوض يعظم المصالح المشتركة. * مهارات التفاوض. * عملية اجتماعية تفاعلية. **ثالثًا: سمات التفاوض:** * توافر عنصر الصراع. * رغبة في الوصول إلى اتفاق. * وجود تعاون. * القناعة بإمكانية التوصل إلى اتفاق مرضي. * الجدية في البحث عن أرضيات مشتركة. **رابعًا: التفاوض وأنماط أخرى لحل النزاعات:** * **التفاوض والمساومة:** يشتركان في السعي للوصول إلى اتفاق، لكن التفاوض يهدف لتحقيق تكافؤ وتوازن، بينما المساومة تركز على الفوز على حساب الآخر. * **التفاوض والوساطة والتحكيم:** يتضمن التفاوض مواجهة مباشرة بين الأطراف، بينما الوساطة والتحكيم يشملان طرف ثالث. * **التفاوض والمشاورة:** التفاوض يسعى لحل مشكلة، بينما المشاورة تهدف لتبادل المعلومات. **خامسًا: أهمية التفاوض:** * تجاوز النزاعات. * القضاء على العداوة. * توفير الوقت والجهد. * بديل ممكّن عند تعذّر أساليب التصرف الأخرى. **سادسًا: أهداف التفاوض:** * **تمديد اتفاقات:** إطالة أمد الاتفاقيات القائمة. * **تطبيع العلاقات:** بناء علاقة بين طرفين خصمين. * **تغيير أوضاع:** تشكيل وضع لصالح طرف على حساب الآخر. * **الابتكار:** خلق علاقة جديدة أو تغيير علاقة قائمة. * **التأثيرات الجانبية:** الحفاظ على الاتصال واستطلاع مواقف الخصم. **سابعًا: خصائص عملية التفاوض:** * علم وفن وأخلاق. * أداة لفض النزاعات. * عملية اجتماعية معقدة. * عملية نفاية تتأثر بتقديرات وتوجهات المفاوضين. * تتأثر بالعلاقات السابقة واللاحقة. * تتأثر بمتغيرات عديدة. * تتم في بيئة ديناميكية. * آثارها تمتد إلى ما بعد الاتفاقات. * عملية متكاملة تحتاج إلى إدارة واعية. **ثامنًا: الأسس العامة لثقافة التفاوض:** * التركيز على حل المشاكل. * تنمية حاسة الاستماع. * مهارات الحوار. * تجنب المغالطات. * مبدأ "تحقيق الممكن". * تحديد الأولويات. * تجنب سوء الظن. * توثيق أحداث التفاوض. **تاسعًا: العوائق الثقافية والمفاهيم الخاطئة:** * الخوف من الرفض. * الخوف من كراهية الآخرين. * الخوف من حدوث شيء سيء. * الشعور بالخجل من التفاوض. * الخوف من الفشل. **اختبارات ذاتية:** * تجاربك التفاوضية. * أمثلة للتفاوض في حياتك اليومية. * موقف تفاوضي: شراء سيارة. * موقف تفاوضي: عقد إيجار مكتب. * موقف تفاوضي: بيع سيارة. **الرسالة:** * التفاوض مهم للجميع. * ثقافة التفاوض ضرورية. * تجنب العوائق التي تعرقل التفاوض. **ملاحظة:** تم اختصار النص بنسبة 50% تقريبًا.

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي