

فن التفاوض

عبدالعزیز
الحارثي





الأجندة





تعارف الأشخاص والأهداف

تاريخ التفاوض

مرحلة علم
التفاوض

مرحلة الأدب
التفاوضي

مرحلة الفن

لماذا التفاوض مهم؟

ماذا يعني تفاوض؟

التفاوض هو موقف تعبيرى حركى قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب وموائمة وتكييف وجهات النظر واستخدام أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بالاتفاق مع المقابل بالقيام أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.



عناصر التفاوض الأساسية



عناصر التفاوض الأساسية



عناصر التفاوض الأساسية



عناصر التفاوض الأساسية



عناصر التفاوض الأساسية



نشاط لغوي..

هل التفاوض يعني التعاون؟

ما هو التعاون؟

اتفاق بين طرفين أو أكثر تربطهما صداقة مشتركة ومصصلحة واحدة للقيام بعمل معين تحقيق منفعة معينة.

ما هو الصراع؟

عكس التعاون، يقوم على تعارض المصالح والرغبات وعدم تقبل أي طرف لوجهة نظر الآخر ورفضها.

نشاط لغوي..

هل التفاوض يعني التعاون؟

ما هي المساومة؟

أسلوب لتخفيض الثمن والمجادلة حول المقابل للخدمة أو المنتج المقدم من البائع.

ما هو التحكيم؟

وسيلة لفض النزاع باللجوء لطرف ثالث يرتضيه المتنازعين.

نشاط لغوي..

هل التفاوض يعني التعاون؟

ما هو التنازل؟

قرار يتخذه طرف من الأطراف لقبول مطالب الطرف الآخر إما بالرضى أو الإكراه.

ما هو التآمر؟

اتفاق غير معلن بين طرفين أو أكثر للقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل بهدف الإضرار بمصالح طرف آخر.

محددات التفاوض



المناخ المحيط

تأثير المكان.



الرغبة التفاوضية

رغبة مشتركة بين
الأطراف بالتفاوض



القدرة التفاوضية

جودة المفاوض
والفريق ومهاراتهم



المعلومات التفاوضية

من نحن وماذا نريد؟

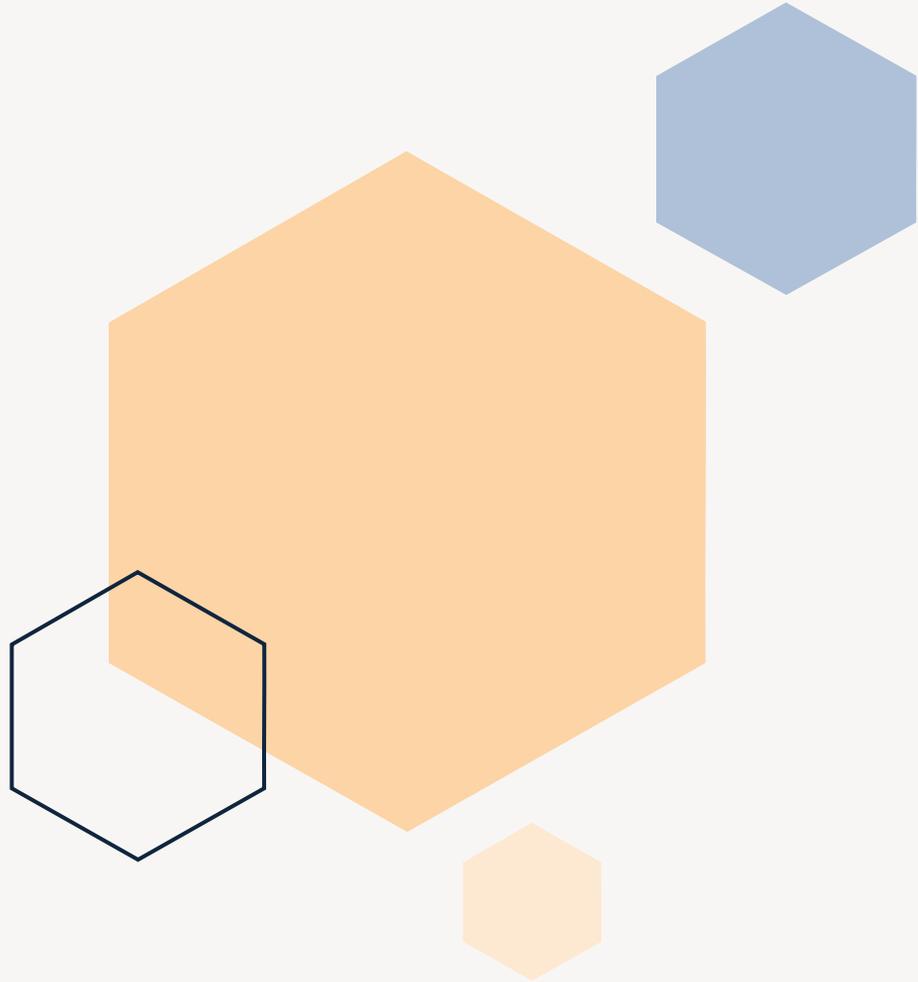


القوة التفاوضية

مدى السلطة
والتفويض

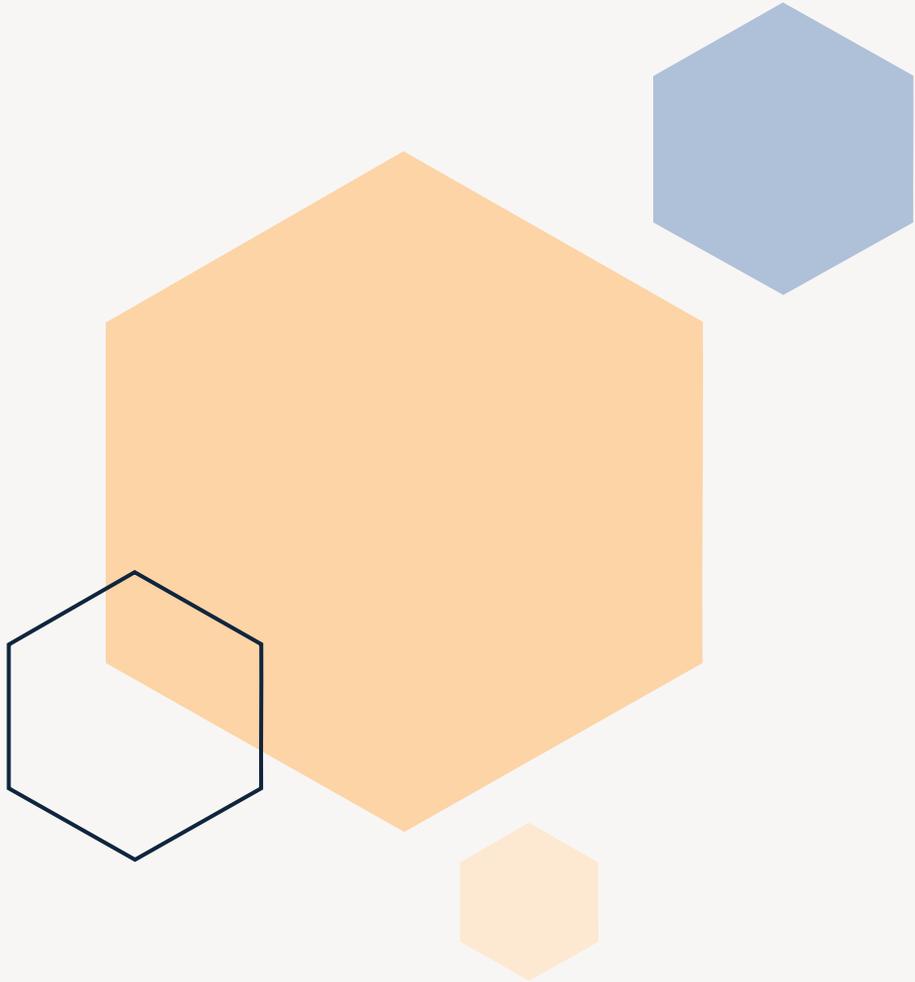
مبادئ التفاوض





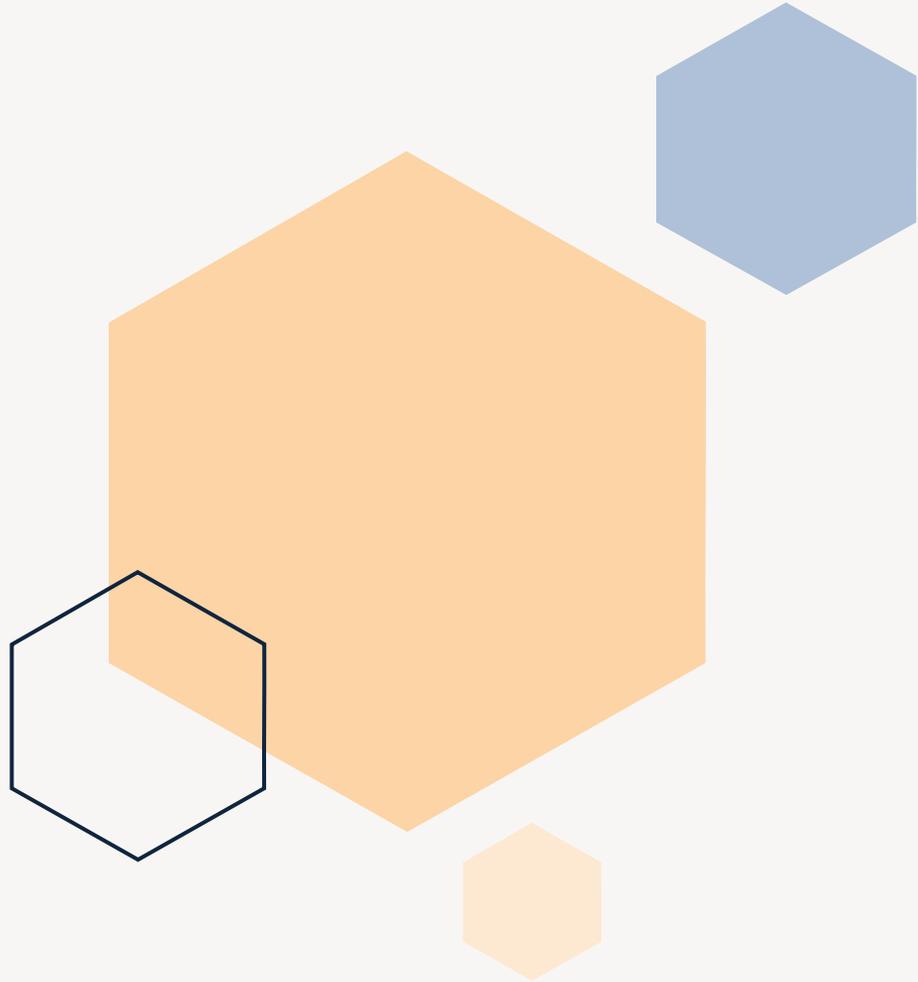
المبدأ الأول

كن على استعداد دائم للتفاوض،
وفي أي وقت



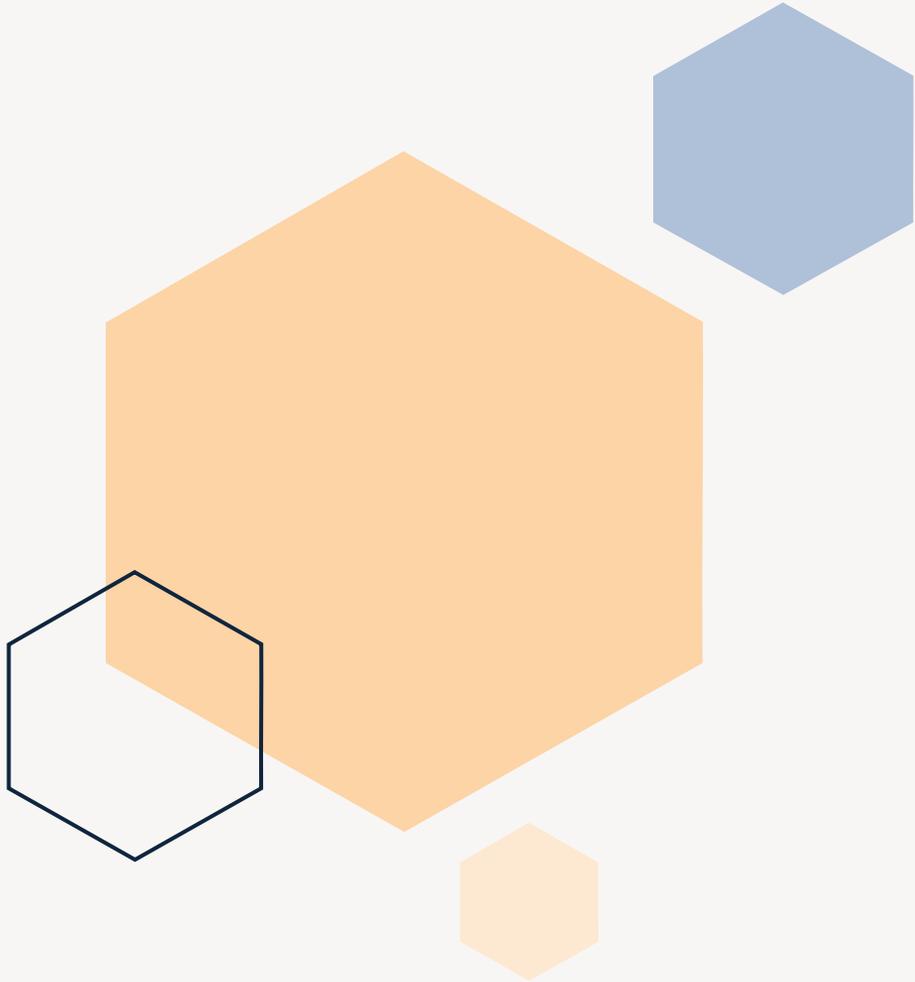
المبدأ الثاني

أن لا تتفاوض أبداً دون أن تكون مستعداً

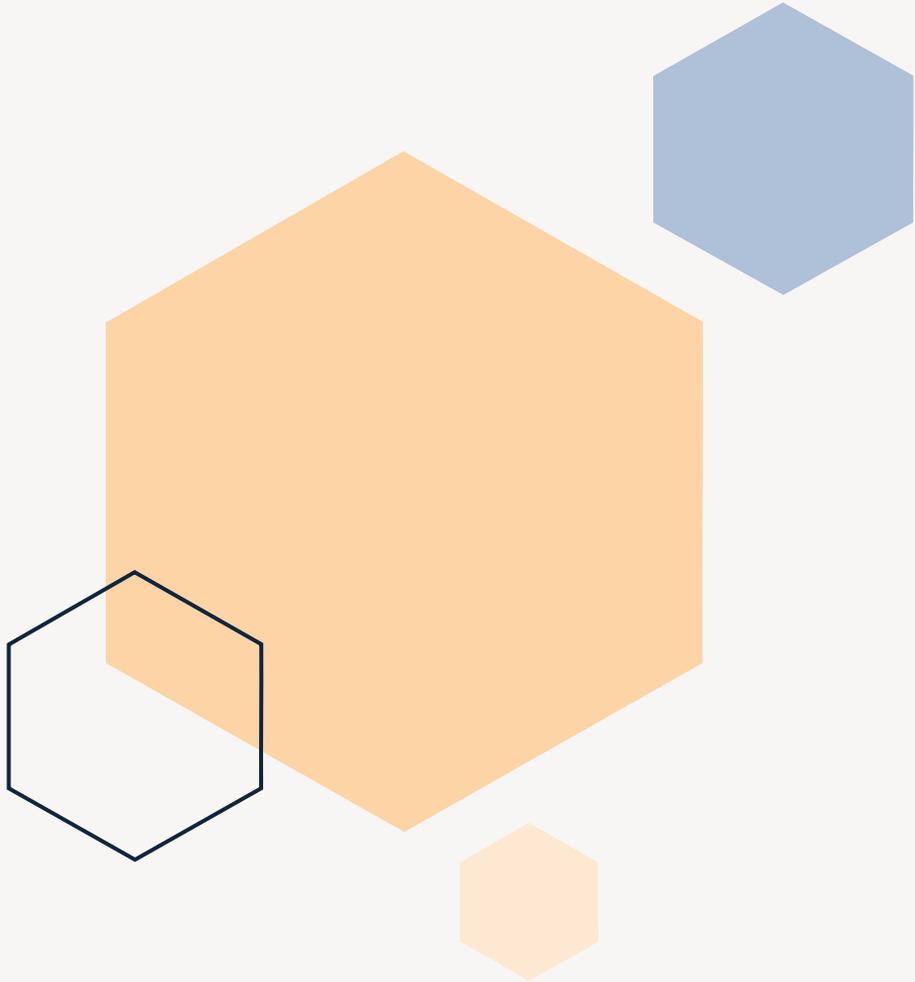


المبدأ الثالث

التمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب

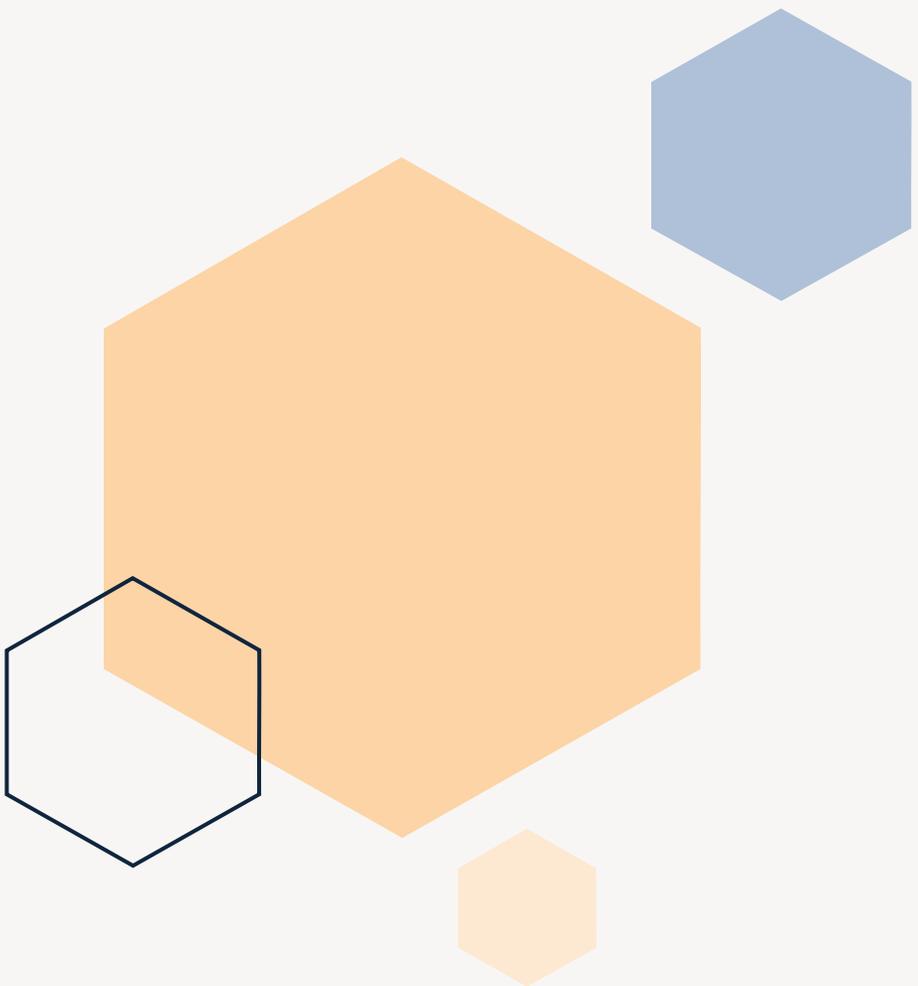


المبدأ الرابع عدم الاستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه



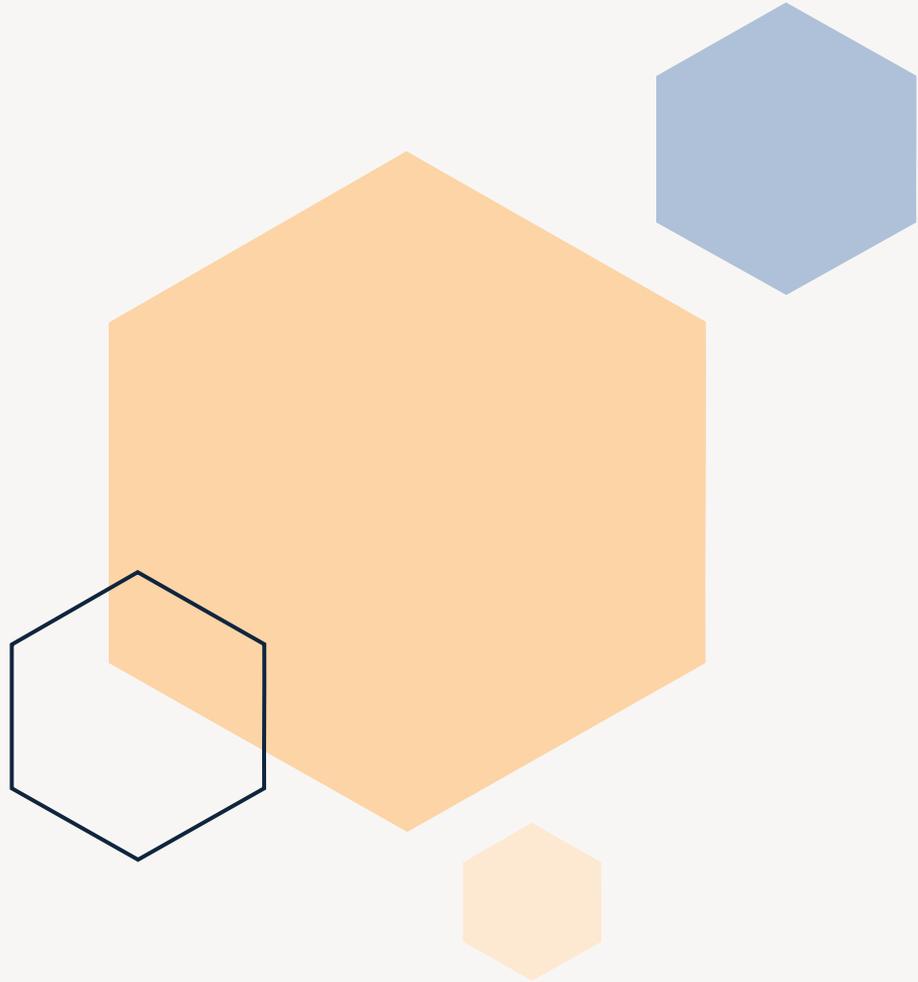
المبدأ الخامس

لا تتسرع في اتخاذ قرار واكسب وقتاً
للتفكير

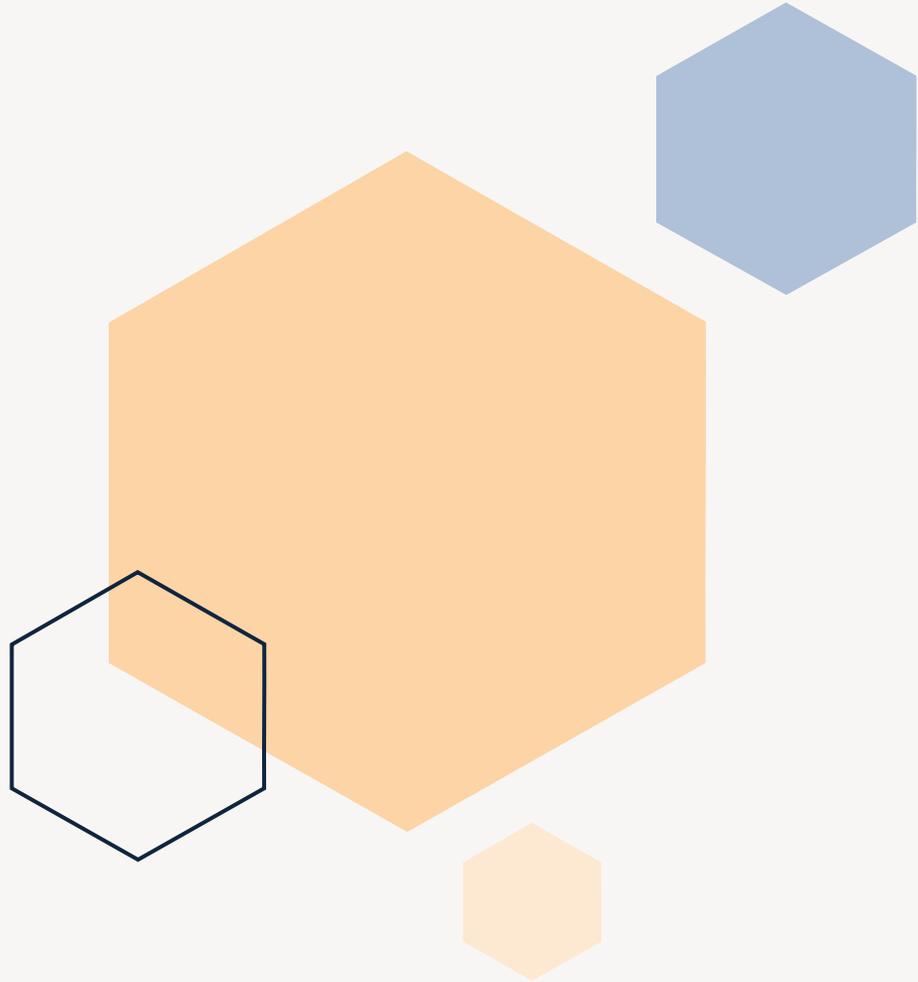


المبدأ السادس

أن تستمع أكثر من أن تتكلم وإذا
تكلمت فلا تقل شيئاً له قيمة خلال
المفاوضات التمهيدية

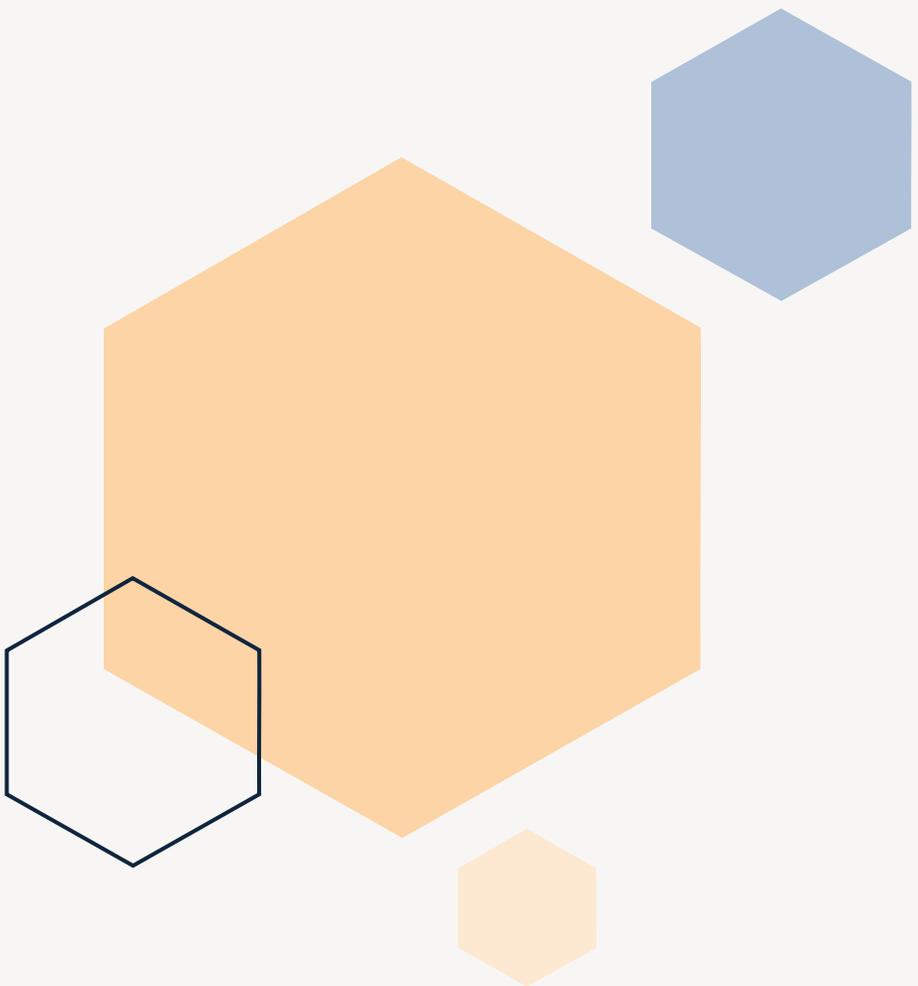


المبدأ السابع
ليست هناك صداقة دائمة ولكن
هناك دوماً مصالح مشتركة



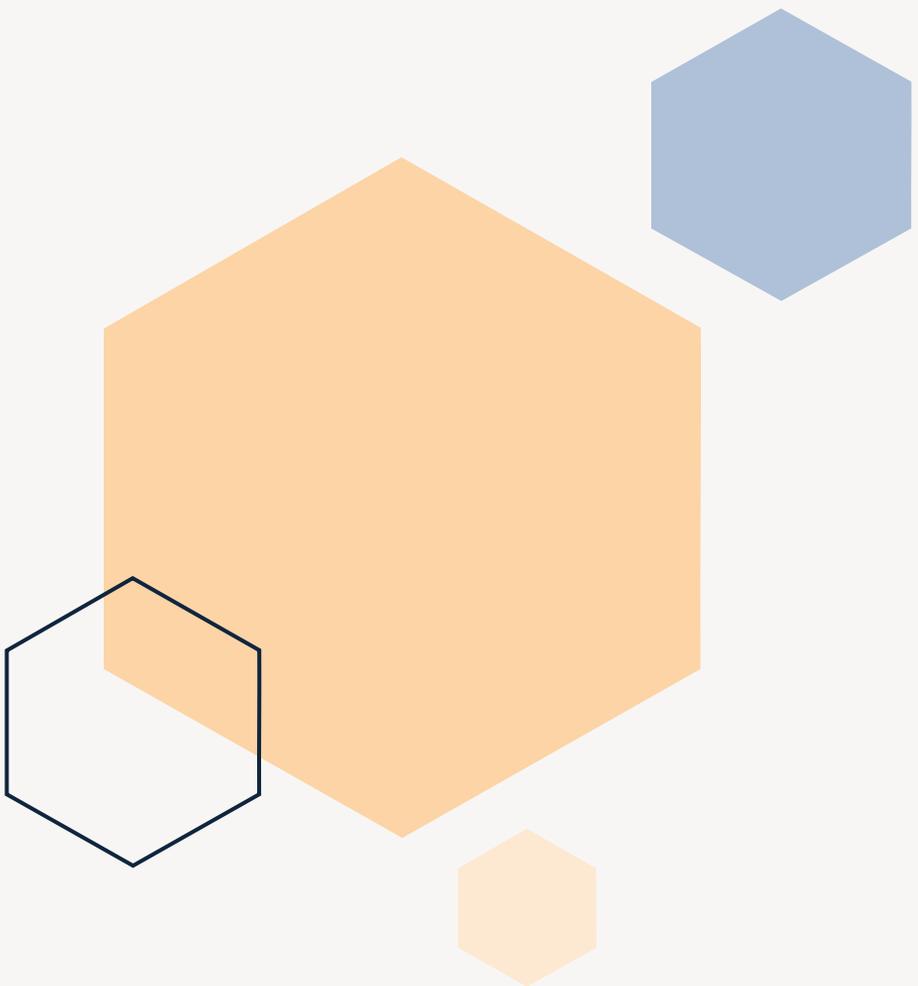
المبدأ الثامن

الإيمان بصدق وعدالة القضية
التفاوضية



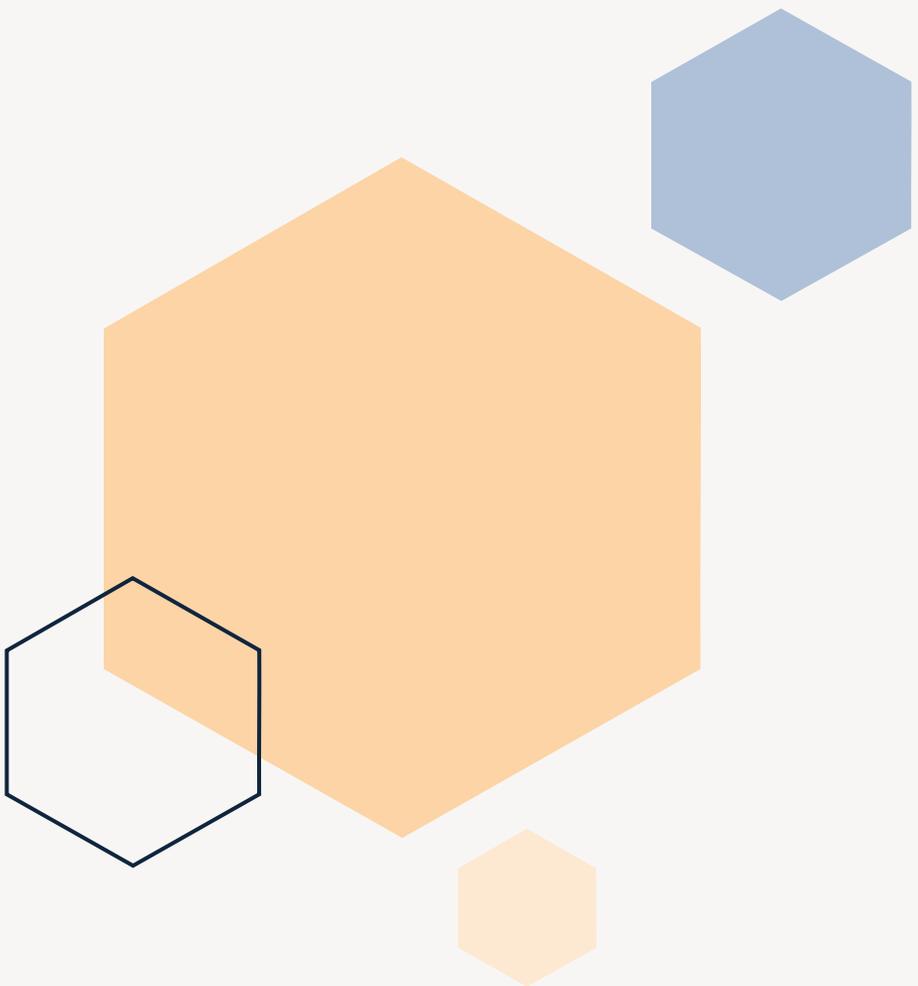
المبدأ التاسع

الحذر والحرص على عدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة



المبدأ العاشر

لا أحد يحفظ أسرارك سوى قلبك



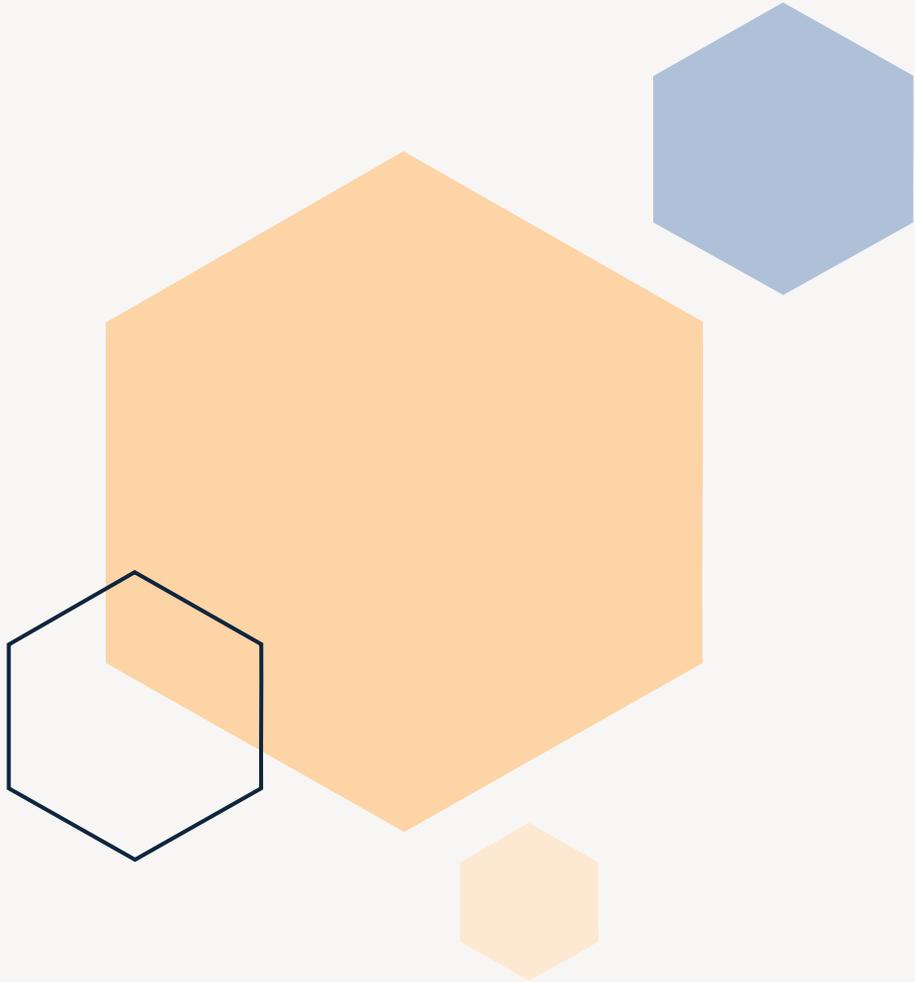
المبدأ الحادي عشر

ابن تحليلاتك ومن ثم قراراتك على
الوقائع والأحداث الحقيقية لا
الأمنيات



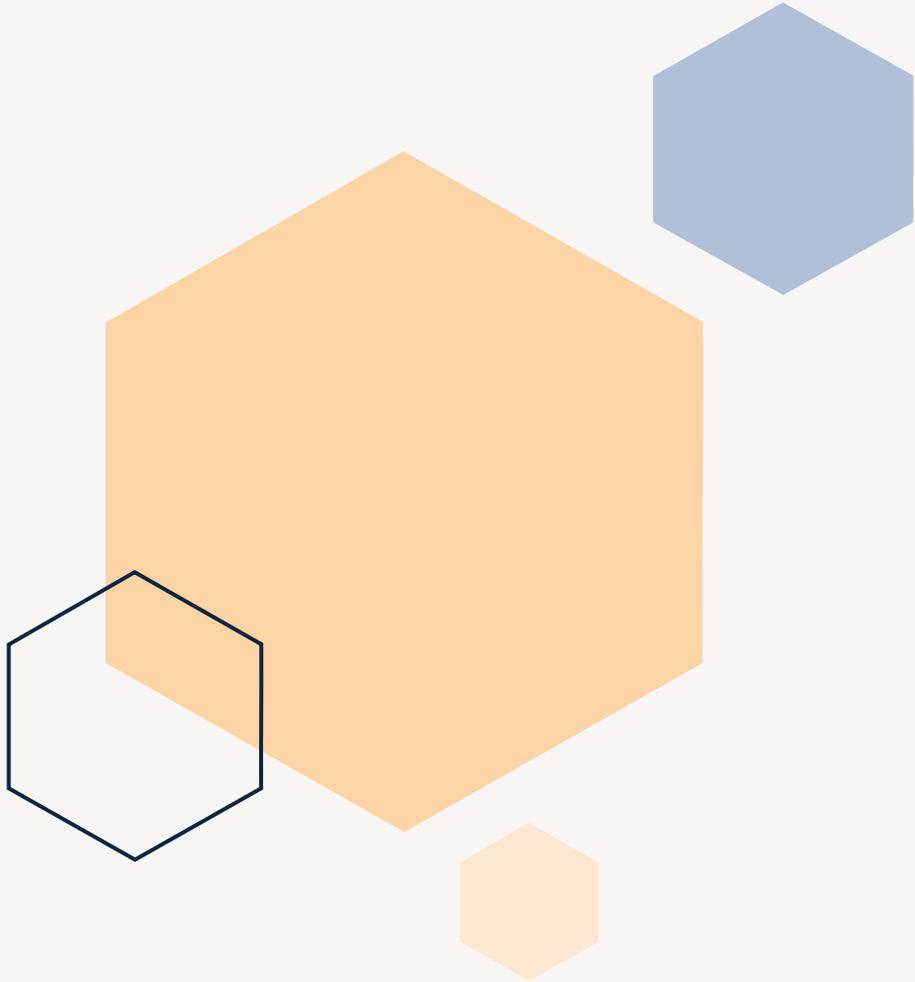
المبدأ الثاني عشر

تفاوض من مركز قوة



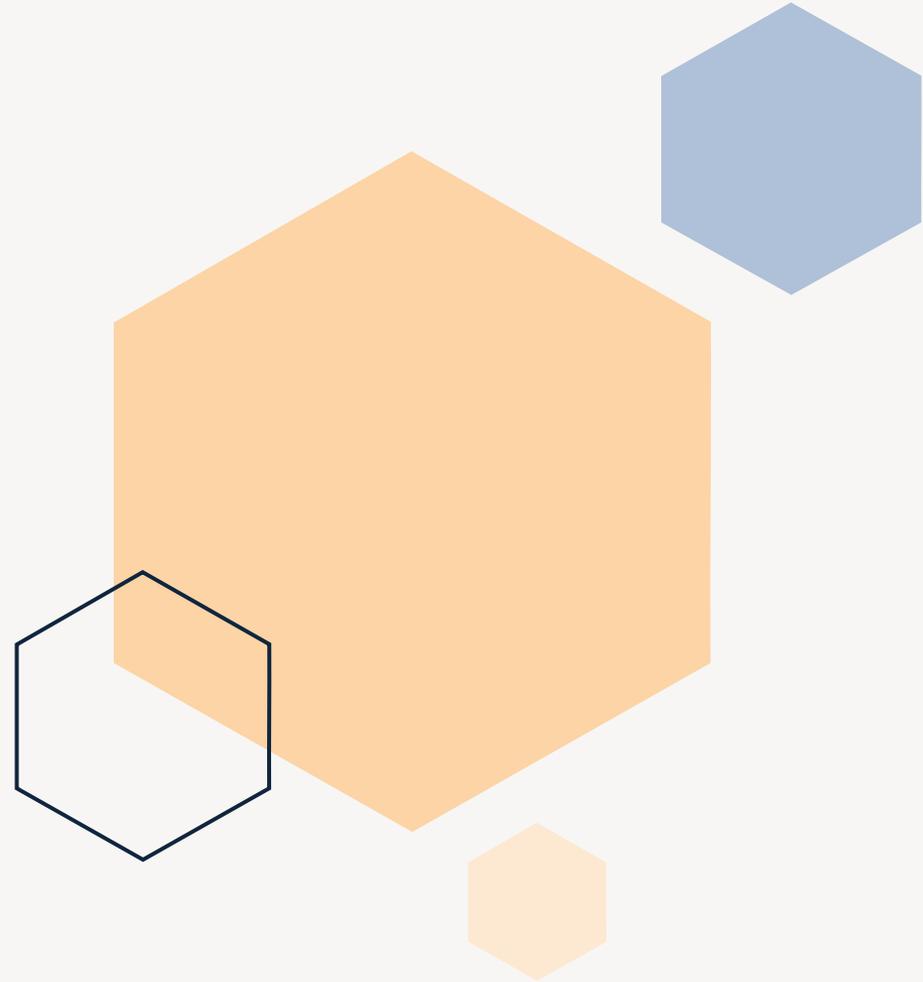
المبدأ الثالث عشر

اقتنع برأيك قبل إقناع الآخرين به



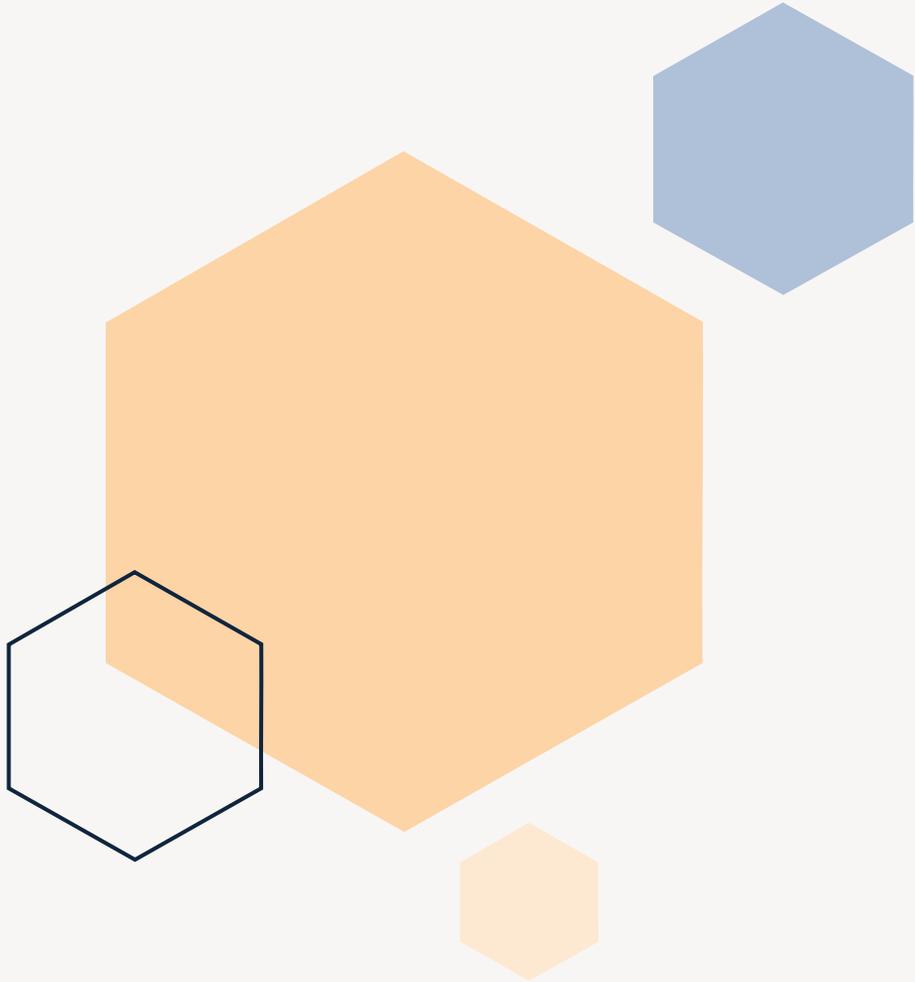
المبدأ الرابع عشر

استخدم الأساليب غير المباشرة في التفاوض وكسب نقاط إضافية



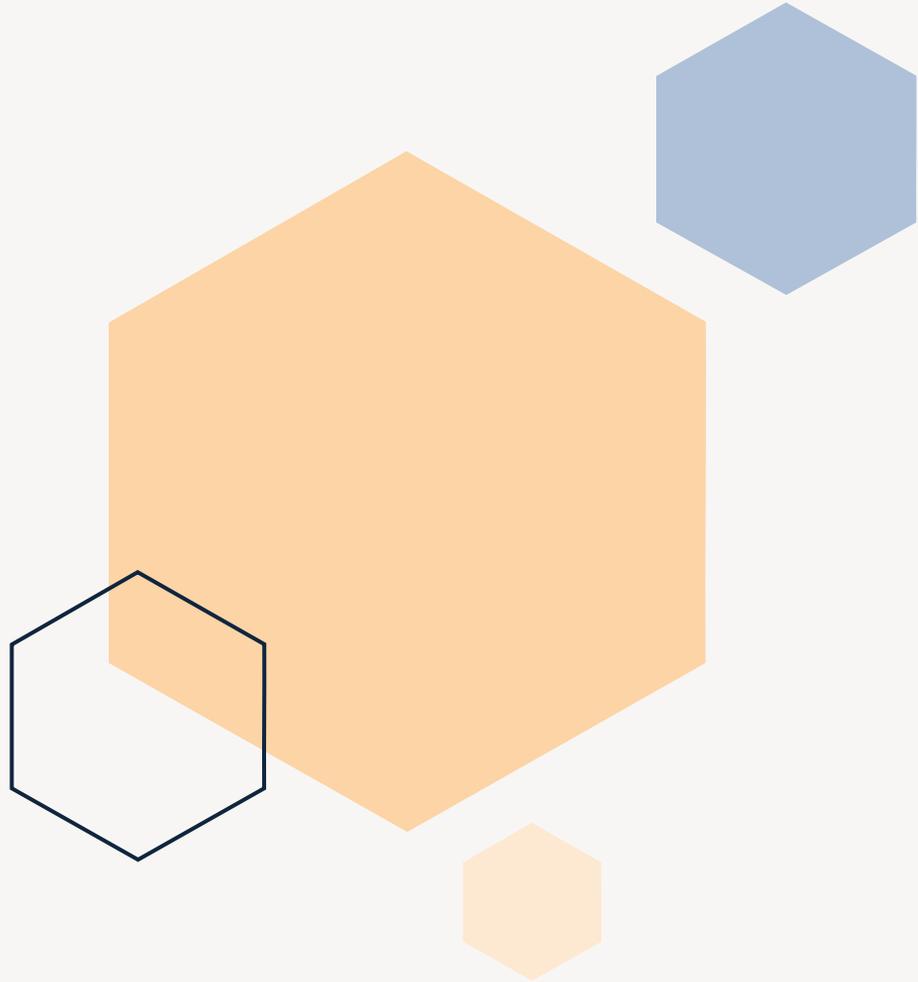
المبدأ الخامس عشر

ضرورة تهيئة الطرف الآخر نفسياً لتقبل الاقتناع بالرأي الذي تتبناه



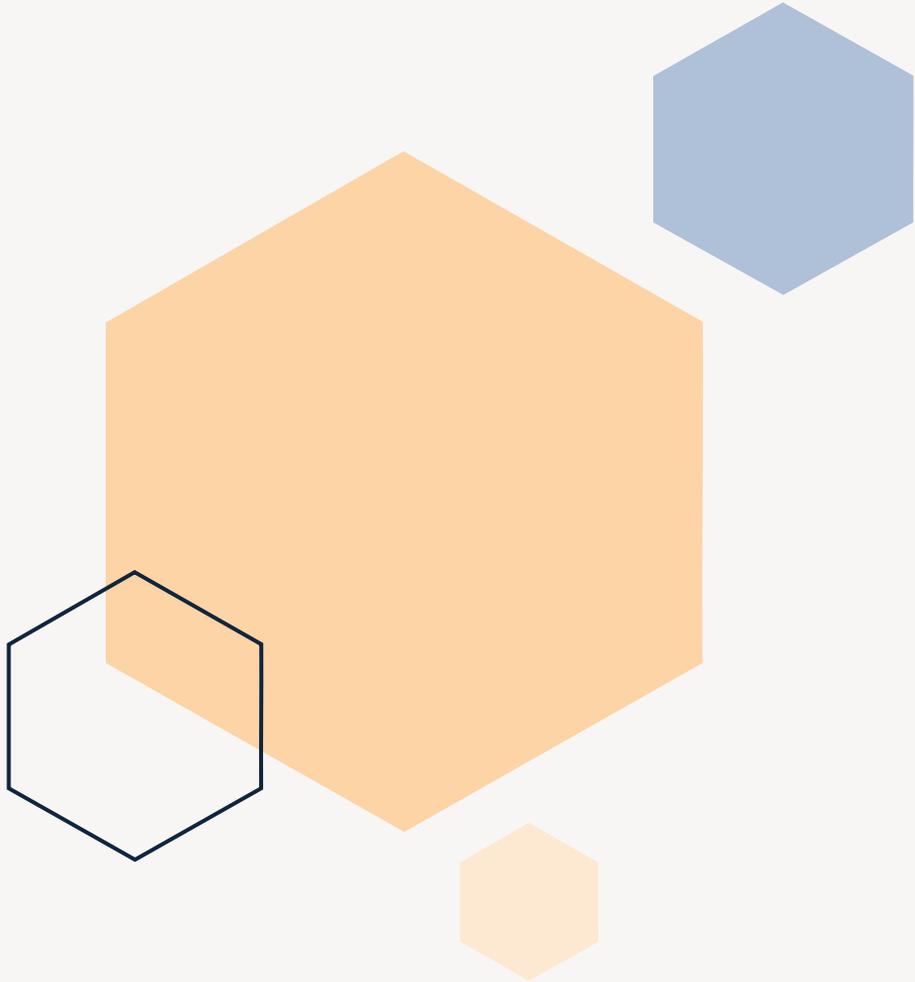
المبدأ السادس عشر

هدوء الأعصاب والابتسامة مفتاح النجاح في التفاوض



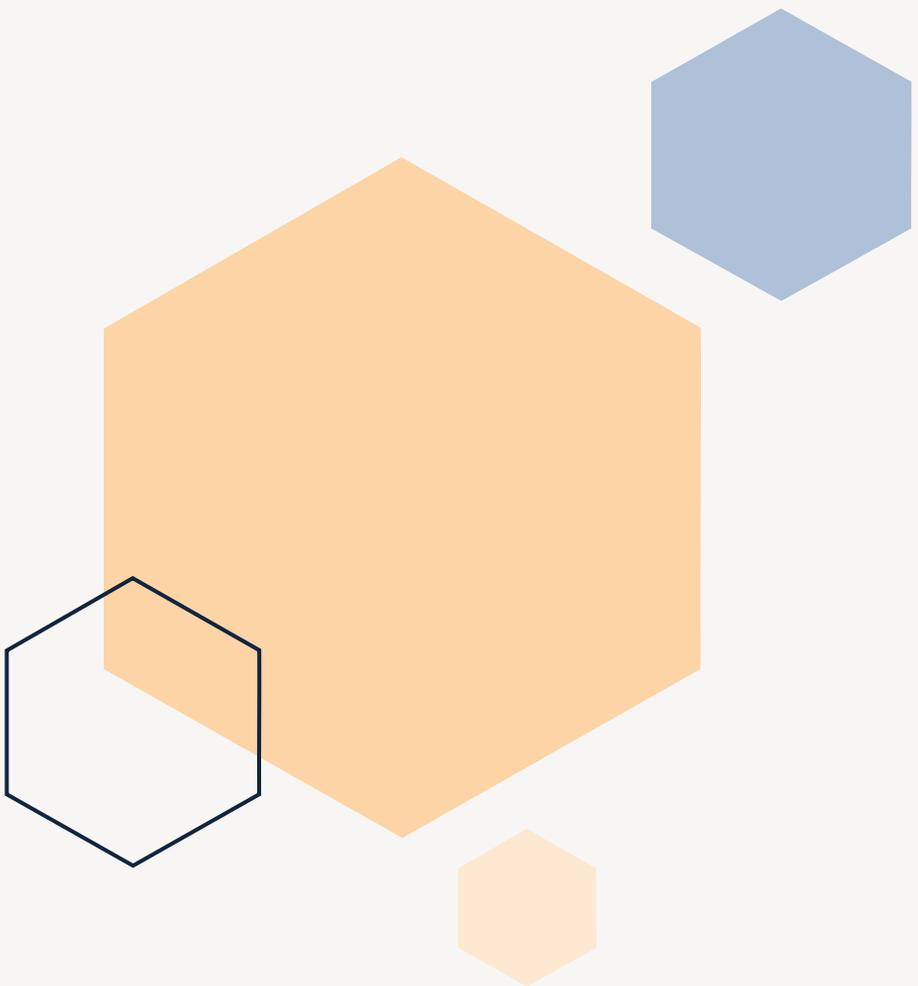
المبدأ السابع عشر

التفاوض الدائم ومقاومة التعنت والعصبية بهدوء وعقلانية



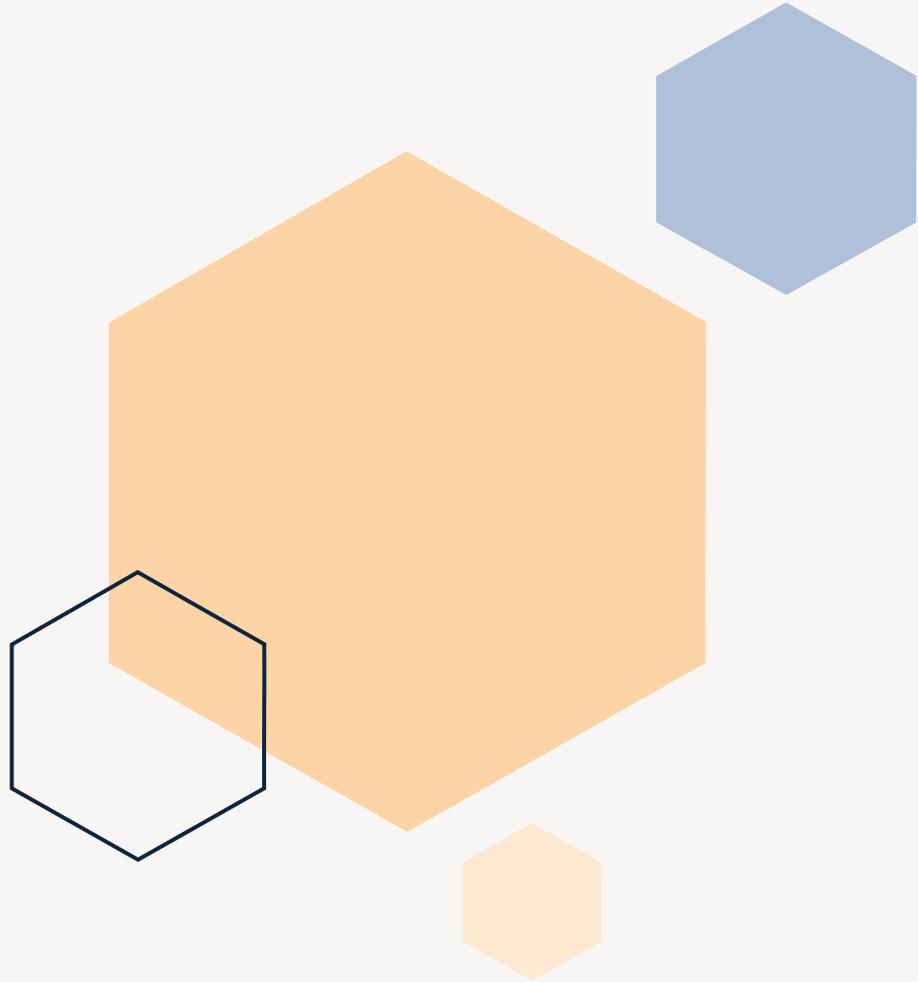
المبدأ الثامن عشر

التجديد المستمر في طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها



المبدأ التاسع عشر

عدم البدء في الحوار بجملة استفزازية أو أسلوب تعالي



المبدأ العشريين

التحلي بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم

المبدأ الحادي والعشرين

الاستمتاع بالعمل التفاوضي