

مهارات الفاعض الفعّال

الجزء الأول



الدكتور علي القاسم

“التفاوض هو مهارة أساسية مطلوبة في جميع مناحي الحياة”

ترجمه الى العربية محمد أحمد البستاني – المغرب

يعرف قاموس أكسفورد التفاوض بأنه "مناقشة تهدف إلى التوصل إلى اتفاق". وتعرّفها الموارد الأخرى بأنها "طريقة يقوم بها الأشخاص بتسوية الخلافات، وعملية يتم من خلالها التوصل إلى حل توفيقى أو اتفاق مع تجنب الجدل".

والتفاوض هو مهارة أساسية مطلوبة في الأعمال التجارية، ووفي المنظمات الحكومية وغير الحكومية، وفي السياسة، وفي المنظمات الربحية وغير الربحية، وبين الأمم، وفي الحياة اليومية الشخصية. فهو بمثابة حوار بين طرفين أو أكثر، يهدف إلى التوصل إلى تفاهم، أو حل نقطة خلاف، أو حل نزاع ما بطريقة ترضي جميع الأطراف المعنية.

فالنزاع هو جزء طبيعي من الحياة. وهو نتيجة طبيعية للتفاعل البشري، ولا يمكن تجنبه. وتحدث النزاعات حتمًا في معظم المواقف عندما يعمل الناس معًا.

ويحدث النزاع والخلاف بسبب الاحتياجات والرغبات والأهداف والمعتقدات المختلفة للناس. وبدون مفاوضات مناسبة، فإن مثل هذه الصراعات ستؤدي إلى الجدل والاستياء. وبدون مفاوضات مناسبة كذلك، سيشعر أحد الأطراف أو جميع الأطراف بعدم الرضا. لذلك يحاول التفاوض التوصل إلى اتفاق دون التسبب في عوائق مستقبلية أمام التواصل.

فالمفاوضات الناجحة تعني البحث عن حلول إيجابية في كل الظروف وتجنب بعض الأخطاء الشائعة التي تؤدي إلى الجدل والاستياء. ويعتبر سوء التخطيط الخطأ الأول الذي يؤدي إلى فشل المفاوضات. ولضمان نجاح التفاوض، يتعين على المرء وضع خطة مفصلة وتحديد الأولويات وترتيب التوقيت الصحيح وإعداد البدائل ومعرفة الحد الأدنى الذي سيتفاوض بشأنه.

والتجاهل هو واحد من معوقات التواصل العاطفي. وبالتالي، فإن عدم إيلاء اهتمام كامل للطرف الآخر هو خطأ آخر سيؤدي إلى فشل المفاوضات. كما يتيح لك الاهتمام الكامل بالطرف الآخر فهم وجهة نظره وإدراكه واستيعاب لغته الجسدية. وكل ذلك يمكنك من خلاله تحضير ردك المناسب.

إن الفشل في إدراك وفهم الفروق الفردية هو خطأ آخر لإجراء مفاوضات ناجحة. فالناس مختلفون ولكل فرد صفات مختلفة. وقد لا تكون هذه الاختلافات سلبية، بل قد تخلق فرصا مواتية. ومع ذلك، يمكن لهذه الاختلافات خلق مشاكل كبيرة إذا تم تجاهلها. ثم إن الفشل في إدراك والانتباه إلى مشاعر الطرف الآخر والتعامل معها بالطريقة الصحيحة والمناسبة خطأ آخر في إجراء المفاوضات.

وأنا لا أتفق مع بعض المؤلفين الذين اقترحوا أن "العاطفة ليس لها مكان في مفاوضات ناجحة". فالعواطف هي قوة الحياة، وهي أساساً محفزات تدفعنا للتأقلم مع بيئتنا والتصرف إيجابياً أو سلبياً – إذ لا يمكن التنبؤ برد الفعل العاطفي لحالة معينة - وبالتالي، فإن عواطفنا لها تأثير كبير على موقفنا وسلوكنا وأدائنا.

ولهذا، فالتفاوض حوار بين طرفين أو أكثر، يهدف إلى التوصل إلى تفاهم. أو لبيع فكرة أو حل يرضي الطرفين. وكيفما كان هذا البيع فلا يكون منطقياً لوحده، بل يكون منطقياً مع العاطفة. لذا من المهم أن نفهم، كما قال ديل كارنيجي، "عندما تتعامل مع الناس، تذكر أنك لا تتعامل مع مخلوقات منطقية، ولكن مخلوقات عاطفية".