

## مهارات المفاوض المؤثر





«إن أهم رحلة يمكن أن تقوم بها في حياتك هي ملاقاتة الناس في منتصف الطريق».

- هنري بويل

ما العوامل التي تصنع المفاوض المؤثر؟ الحقيقة أن كثيراً من المهارات والطرائق التي يستخدمها المفاوضون الموهوبون تتطور مع الزمن عبر كثير من الممارسة. فمع التدريب والخبرة، يمكنك تطوير مهاراتك التفاوضية وتقويتها. ولكي تزيد من فاعليتك وتأثيرك، ركز على المهارات الآتية:

• وَّحَد أهداف التفاوض مع أهداف المؤسسة التي تعمل لديها. يعمل المفاوضون المؤثرون ضمن إطار يدعم الأهداف الإستراتيجية لمؤسستهم.

• تحضّر على نحو كامل. إن المفاوض المؤثر الذي يجمع معلومات قدر المستطاع قبل المداولات، هو مفاوض جاهز ومحضّر لكل اللقاءات والاجتماعات، وسيستغل كل مرحلة تفاوضية للتحضير لما بعدها.

• حدد أفضل بديل لاتفاق قائم على التفاوض لدى الطرف الآخر، وكذلك السعر الاحتياطي لديه. سيستخدم المفاوض الفطن الحوار مع الفريق الآخر وكذلك استقصاء المعلومات

خارج جلسات التفاوض ليكتشف أفضل بديل لدى الطرف الآخر وكذلك السعر الاحتياطي لديه.

• تعرّف مصالح كلا الطرفين، وطوّر خيارات مُوجدة القيمة. بإمكان المفاوض الحاد الذهن أن يساعد الطرف الآخر على رؤية القيمة الناتجة عن تبادل المعلومات وتوسيع فرص القيمة.

• افصل القضايا الشخصية عن قضايا التفاوض. يعرف المفاوضون المتمكنون أنهم ليسوا هم موضوع القضايا التي يجري نقاشها- ولا حتى الأفراد الذين يجلسون حول الطاولة. بدلاً من ذلك، يعمل هؤلاء المفاوضون بتجرد موضوعي وتركيز على إنتاج أفضل محصلة ممكنة.

• حدد العوائق المحتملة أمام إتمام الاتفاق. لا تكون العوائق واضحة دائماً، لكن المفاوض الماهر يستطيع إيجادها وتحييدها.

• اعرف كيف تصوغ التحالفات. إذ يتمتع الطرف الآخر غالباً بقوة أكبر. لكن المفاوض الجيد يدرك أن تحالفاً يضم عدة لاعبين ضعافاً يمكنه غالباً أن يواجه تلك القوة. هناك أمر أكثر أهمية وهو أن المفاوض الماهر يعرف كيف يبني هكذا تحالف على أساس المصالح المشتركة.

• أسس سمعةً لنفسك قائمة على المصداقية والثقة. تعتمد المفاوضات الأكثر فاعلية على الثقة. فالثقة التي تتكوّن في إحدى مراحل المفاوضات ستستفيد منها في المرحلة الآتية. يكسب المفاوضات الثقة عبر ممارسة سلوك أخلاقي في التفاوض، وكذلك عبر الالتزام بوعوده.

• أدرك قيمة العلاقات العامة. تتضمن بعض عمليات التفاوض، عادةً تكون من النوع التكاملي، فرقاءً لديهم علاقات عامة مهمة يأملون الحفاظ عليها. على سبيل المثال، ربما نجد مديرين يريدون الحفاظ على علاقات إيجابية بمرؤوسيهم المباشرين، وكذلك أصحاب مصانع يريدون الحفاظ على علاقات قوية بالمزودين الرئيسيين، وهكذا يدرك المفاوضات المؤثر أهمية العلاقات الطويلة الأمد، ويعرف كيف يحافظ عليها عبر بناء الثقة، والتواصل المنفتح، والاعتراف بالأخطاء والمبادرة إلى علاجها، وكذلك طلب التغذية الراجعة.

---

#### نصائح لإدارة قيمة العلاقات الشخصية.

• ابنِ الثقة: تُبنى الثقة عندما يرى الأشخاص دليلاً على أن أقوالك وأفعالك منسجمة مع بعضها، لذا تجنب التعهد بالتزامات ربما لا يمكنك الوفاء بها، ودائماً افعل

ما التزمت بفعله. كذلك تُبنى الثقة أيضاً عندما تُقرُّ بمصالح الفريق الآخر الجوهريّة وتحترمها.

• **تواصل مع الآخرين:** يجب على الفرقاء التفاوضيين التواصل مع بعضهم بعضاً فيما يتعلق بمصالحهم، وقدراتهم، والأمور التي تُؤرقهم. على سبيل المثال، إذا تعهدت بإنهاء مشروع لعميل ما بحلول تاريخ معين وحصل تضارب في جدول المواعيد فسيُتسبب في تأخير مشروعك؛ أخبر عميلك بهذا الأمر مباشرةً.

• **لا تحاول أبداً أن تخفي الأخطاء:** تحصل الأخطاء دائماً، ويكون الاعتراف بهذه الأخطاء ومعالجتها سريعاً هو السبيل الأنسب.

• **اطلب التغذية الراجعة:** إذا ظهر لك أن كل شيء يسير بحسب ما خُطط له، فلا تفترض أن الطرف الآخر يرى الأمور كما تراها أنت. كن سباقاً في كشف المشكلات، وسيحترمك الطرف الآخر عندما تقوم بهذا الأمر. اطرح أسئلة مثل: «هل كل شيء يجري مثلما توقعت؟»، «هل تصل القطع إلى معملك في الوقت المحدد؟»، «هل غطى تقريرى كل النقاط المهمة؟».