

تمهيد

يعتبر فن التفاوض اليوم من الفنون الهامة التي تعالج شئون الإنسان، ولكنه أيضاً من الفنون التي يصعب فهمها من قبل أغلبية الناس، ومن ثم نجد الكثيرين من الناس يلجأون إلى طريقة «علم نفسك بنفسك» المعروفة أساساً في الماضي، والتي كان الناس يلجأون إليها عادة بسبب قصور إدراكهم للأساليب العلمية المركبة والخاصة بتحليل عملية التفاوض، فمثل هذه الطرق التي شاعت تحت أسلوب «علم نفسك بنفسك» لم تكن تركز على الأصول العلمية، ولكنها كانت أشبه بالأمراض التي تنتقل من شخص لآخر. فالأمر الهام يكمن إذن في وجود فروق مهمة بين الأساليب الذاتية البارعة والفهم الكامل والعلمي للعملية التفاوضية، ولذلك الجانب التعاوني، الذي لا بد وأن تظهره الأطراف المتفاوضة. ففي المفاوضات الناجحة، يفوز كل شخص. والمهارات والاستراتيجيات المختلفة مطلوبة لتنفيذ هذه المفاوضات التي تجرى على أساس كل لحظة، وكل يوم وكل عام. وعندما ترتبط هذه المفاوضات بفلسفة أساسية سليمة، يحدث نوع من التراكم الإيجابي الذي يضاف لفهم العملية التفاوضية ولخبرة المفاوض. فمثل هذا التراكم الإيجابي حيوي، وإذا لم يحدث بطريقة منظمة فإن الأمر يكون - عندئذ - شبيهاً بتفتيت وحدة أشعة الليزر إلى أجزاء متناثرة؛ إذ يمكن لأي ضوء عادي أن يضيئ ولكن أشعته تكون مبعثرة. أما في أشعة الليزر.. فإن حزم الأشعة تكون متكاملة في وحدة واحدة، وتدعم كل منها الأخرى، مما يفسر التأثيرات القوية لأشعة الليزر. وينطبق نفس الأمر عندما يتم توجيه الاستراتيجيات والتكتيكات والمهارات التفاوضية نحو فلسفة سليمة، تؤدي إلى زيادة وتعميق الخبرة التفاوضية.

ولا تتبع فكرة اعتناق مبدأ «الفوز لطرف التفاوض» فقط من التمنى أو قصور الأمور من منظور أخلاقي، بل إن الواقع يقول إن اعتناق مثل هذا المبدأ يمثل - في حقيقة الأمر - فوائد أكيدة للطرفين، لأن الأمر هنا يساوى تحقيق أهداف طويلة الأمد بدلاً من تحقيق الفوائد قصيرة المدى. وغالباً ما تكون حلول المشاكل التي يصل إليها أطراف المشكلة، عن طريق التفاوض، أكثر ديمومة عندما يكسب كل طرف، وتكون له مصلحة في الحفاظ على النتيجة التي تم التوصل إليها. والمفاوض الذي اكتسب المهارات والتكتيكات المطروحة هنا سيكون قادراً على الوصول إلى تحقيق نتائج ناجحة من شأنها إرضاء جميع الأطراف، وهذا يعنى استبدال التفاوض الخلاق بصورة حقيقية بأسلوب المكسب والخسارة العتيق.

وفي نهاية كل فصل فى فصول هذا الكتاب سيتم تقديم تطبيقات معينة، مصممة لمساعدة الفرد على إعادة دراسة عملياته التفاوضية. وما تم التأكيد عليه هو مبدأ التعلم بالاحتكاك الشخصى. ولذلك فإنه من المأمول أن تتبع بعض الإقتراحات المطروحة فى التطبيقات أن توضع موضع الممارسة الفورية والنشطة. فالهدف إذن من المادة المقدمة بهذا الكتاب يرتكز أساساً فى أن تبدأ فى التفكير فى البدائل، وفى تأمل مسألة اختبار البدائل من واقع تجاربك الشخصية، وهذا يرجع إليك أولاً وأخيراً.

ج. ١٠٠ ن