

المحاضرة 5: المتغيرات الأساسية في التفاوض وأهمية كل متغير

لقد طور أعضاء مشروع المفاوضات في جامعة هارفارد إطار عمل لمساعدة الناس على التحضير بشكل أكثر فعالية للمفاوضات، يصف "إطار العناصر السبعة" الأدوات الأساسية اللازمة لتحديد أهدافنا، والتحضير بشكل فعال للمفاوضات لتقليل المفاجآت، واستغلال الفرص عند ظهورها، وهذا ما لخصه Patton في كتابه "دليل حل النزاعات"¹:

1. المصالح Interests

تُعتبر المصالح "الدوافع الأساسية للتفاوض"، وفقاً لـ Patton- "احتياجاتنا الأساسية ورغباتنا ودوافعنا غالباً ما تكون خفية وغير مُعلنة، إلا أن مصالحنا توجه ما نقوم به ونقول"، ولهذا يقوم المفاوضون ذوو الخبرة بالتعمق في المواقف المعلنة لنظرائهم لفهم مصالحهم الأساسية بشكل أفضل.

2. الشرعية Legitimacy

إن السعي وراء صفقة شرعية أو عادلة يدفع العديد من قراراتنا في المفاوضات. إذا شعرت أن الطرف الآخر يستغلّك، فمن المحتمل أن ترفض عرضه، حتى لو كان سيتركك في وضع أفضل، لهذا نحتاج إلى تقديم مقترحات يعتبرها الآخرون شرعية وعادلة.

3. العلاقات Relationships

سواء كان لديك اتصال مستمر مع نظيرك أو لا فأنت تحتاج إلى إدارة علاقتك بفعالية أثناء تقدم المفاوضات. تصبح ديناميكيات العلاقات أكثر أهمية عندما يكون لديك اتصال مستمر: قد تكون الأعمال المستقبلية، وسمعتك، وعلاقاتك مع الآخرين مرهونة بطبيعة العلاقة مع نظيرك. يمكنك تعزيز العلاقة من خلال تخصيص الوقت لبناء الثقة والالتزام بمعاييرك الأخلاقية العالية طوال العملية.

4. البدائل و BATNA Alternatives and BATNA

حتى أثناء مشاركتنا في المفاوضات، نحن على دراية ببدائلنا بعيداً عن الطاولة - ماذا سنفعل إذا لم تنجح الصفقة الحالية. يجب أن تشمل إعدادات المفاوضات تحليل BATNA الخاص بك، أو أفضل بديل لاتفاقية مفاوضة، وتحليل مختلف البدائل الممكنة والمتاحة من أجل الاستعداد لأي مفاجآت.

5. الخيارات Options

وفقاً لـ Patton ففي المفاوضات، تشير الخيارات إلى أي الاختيارات المتاحة التي قد يفكر فيها الأطراف لتلبية مصالحهم، بما في ذلك الشروط والاحتمالات والتبادلات. نظراً لأن الخيارات تميل إلى الاستفادة من أوجه التشابه والاختلاف بين الأطراف، يمكن أن تخلق قيمة في المفاوضات وتحسن رضا الأطراف.

¹ Bruce Patton, The handbook of dispute resolution, JOSSEY-BASS A Wiley imprint, 2005.

6. الالتزامات Commitments

في المفاوضات، يمكن تعريف الالتزام على أنه اتفاق أو مطالبة أو عرض أو وعد مقدم من طرف واحد أو أكثر، يمكن أن يتراوح الالتزام من اتفاق على الاجتماع في وقت ومكان معين إلى اقتراح رسمي متمثل في امضاء عقد.

7. التواصل Communication

سواء كنت تتفاوض عبر الإنترنت، أو عبر الهاتف، أو شخصياً، ستشارك في عملية تواصل مع الطرف الآخر أو الأطراف الأخرى. يمكن أن يعتمد نجاح تفاوضك على خياراتك في التواصل، مثل ما إذا كنت تهدد أو تستسلم، أو تتبادل الأفكار بشكل مشترك أو تقدم مطالب صارمة، أو تقوم بفرض افتراضات صامتة حول المصالح أو تطرح أسئلة لاستكشافها بشكل أعمق. مسلحاً بفهم أفضل لهذه العناصر الأساسية للتفاوض، أنت في وضع يمكنك من تعلم المزيد عن كيفية التحضير لإنشاء قيمة والمطالبة بها في المفاوضات،، والوصول إلى أفضل صفقة ممكنة - سواء لك أو لنظيرك.