

المحاضرة 6: استراتيجيات التفاوض بحسب الأهداف التفاوضية

يمكن أن تختلف استراتيجيات التفاوض بشكل كبير اعتمادًا على الأهداف التي نسعى لتحقيقها، هذه بعض الاستراتيجيات الرئيسية المرتبطة بأهداف تفاوضية مختلفة:

الأسلوب	الاستراتيجيات	الهدف
يساعد ذلك في معالجة القضية دون الإضرار بالعلاقات.	فصل الأشخاص عن المشكل Separating persons from the problem	1. خلق مكاسب متبادلة Creating Mutual Gains
من خلال فهم المصالح الأساسية للطرفين، يمكن للمفاوضين العثور على حلول ترضي الجميع.	التركيز على المصالح، وليس المواقف Focusing on interests, not positions	تعد استراتيجية المكاسب المتبادلة واحدة من أكثر الاستراتيجيات فعالية،
يمكن أن يؤدي إلى تطوير حلول بشكل تعاوني تفيد جميع الأطراف إلى اتفاقيات أكثر استدامة.	ابتكار خيارات للمكاسب المتبادلة Innovating options for mutual gains	حيث تركز على خلق قيمة لجميع الأطراف المعنية. هذه الاستراتيجية مفيدة بشكل خاص
يتضمن ذلك الاعتماد على البيانات والمعايير لتقييم الخيارات، مما يمكن أن يساعد في التوصل إلى اتفاقيات عادلة.	استخدام معايير موضوعية Using objective criteria	عندما يكون الهدف هو بناء علاقات أو شراكات طويلة الأمد. وتشمل
كن شفافًا وصادقًا، يمكن أن يؤدي إظهار الصدق والنزاهة إلى بناء علاقة وثيقة وشراكة طويلة الأمد.	بناء الثقة Building Trust	
استخدم الاستماع النشط لفهم وجهة نظر الطرف الآخر. يمكن أن يساعد إظهار التعاطف في إيجاد حلول ترضي كلا الجانبين.	التعاطف والاستماع النشط Empathy and Active Listening	
بدلاً من الرد على تحركات الطرف الآخر، يقوم المفاوضون الناجحون بتخطيط استراتيجيتهم مسبقًا، مع مراعاة سيناريوهات ونتائج متنوعة.	التخطيط الاستباقي Proactive planning	2. تحقيق اتفاق تفاوضي Achieving a Negotiated Agreement
لا تساعد هذه الاستراتيجية فقط في الوصول إلى اتفاق، بل تضمن أيضًا أن يكون الاتفاق مفيدًا لجميع الأطراف المعنية.	نهج المكاسب المشتركة - Mutual gains	عندما يكون الهدف الأساسي هو الوصول إلى اتفاق، خاصة في المفاوضات المعقدة أو الصعبة، فإن استخدام نهج استراتيجي يكون أمرًا حاسمًا.

		يتضمن ذلك:
تتضمن اتخاذ موقف حازم ورفض التنازل بسهولة. يمكن أن تكون مفيدة عندما يكون لديك موقف قوي أو خيارات بديلة (BATNA)	المساومة القاسية Hard Bargaining	3. تعظيم القيمة Maximizing Value عندما يكون الهدف هو تعظيم القيمة، خاصة في المفاوضات التجارية، يمكن أن تكون الاستراتيجيات التالية فعالة:
تقديم فوائد مستقبلية مقابل تنازلات حالية يمكن أن يكون خطوة استراتيجية لتعظيم القيمة على المدى الطويل.	الوعد بالمستقبل Future Promise	
تركز هذه الاستراتيجية على خلق قيمة لجميع الأطراف المعنية، وتعزيز التعاون والثقة. تتضمن فهم مصالح جميع الأطراف وإيجاد حلول تفيدهم الجميع.	نهج المكاسب المتبادلة - Mutual Gains	4. بناء علاقات طويلة الأمد - Building Long-Term Relationships في المفاوضات التي يكون فيها الحفاظ على العلاقات أو بناؤها أمرًا حاسمًا، يمكن الاعتماد على الاستراتيجيات التالية:
تقديم المفاوضات كجهود تعاوني لحل المشكلات يمكن أن يساعد في بناء علاقات وثقة.	توجيه حل المشكلات - Problem Solving Orientation	
ابدأ بعرض أولي منخفض (ولكن معقول)، لتحديد نبرة التفاوض. قد يقوم الطرف الآخر بتعديل توقعاته بناءً على الرقم الأولي الخاص بك.	التثبيت Anchoring	5. تحقيق سعر ملائم (خفض التكاليف أو تعظيم القيمة) Achieving a Favorable Price (Cost Reduction or Value Maximization)
إذا كنت تفاوض على سعر عدة عناصر أو خدمات، قم بتجميعها معًا لزيادة القيمة المتصورة مع الحفاظ على انخفاض التكلفة.	التجميع Bundling	
بعد تقديم عرض، ابق صامتًا، قد يشعر الطرف الآخر بأنه مضطر لملاء الصمت من خلال تقديم صفقة أفضل.	التوقف الصامت Silent	
قدم تنازلات صغيرة تدريجياً لإظهار المرونة، ولكن فقط إذا حصلت على شيء في المقابل، مما يساعد في الحفاظ على النفوذ.	استراتيجية التنازلات Concessions Strategy	
يتضمن ذلك التفاوض بناءً على مبادئ بدلاً من المواقف، مما يمكن أن يساعد في إيجاد أرضية مشتركة وحل النزاعات بشكل فعال.	التفاوض القائم على المبادئ Principled Negotiation	6. حل النزاعات Resolving Conflicts في الحالات التي يكون فيها الهدف هو حل النزاعات،
استخدام معايير غير متحيزة لتقييم المقترحات	المعايير الموضوعية	

يمكن أن يساعد في حل النزاعات من خلال توفير أساس عادل لاتخاذ القرار.	Objective criteria	يجب أن تركز استراتيجيات التفاوض على:
تأكد من أن لديك بديل قوي إذا فشلت المفاوضات. كلما كانت بدائلك أفضل، زادت قوتك في المفاوضات.	BATNA (أفضل بديل لاتفاق متفاوض عليه)	7. تحسين النفوذ (الحصول على شروط أكثر ملاءمة)
اجمع المزيد من المعلومات حول احتياجات وأولويات وقيود الطرف الآخر أكثر مما لديهم عنك. يمكن أن يمنحك ذلك ميزة استراتيجية.	عدم تناسق المعلومات Asymmetry	Improving Leverage (Getting More Favorable Terms)
اخلق شعورًا بالعجلة لتشجيع اتخاذ القرارات أو التنازلات بشكل أسرع من الطرف الآخر.	ضغط الوقت Information Asymmetry	
قدم للطرف الآخر عدة مقترحات تفيدك جميعًا. هذا يسمح لهم بالشعور بأن لديهم خيارات بينما لا تزال تقدم لك صفقة جيدة.	عروض متعددة Multiple Offers	
في حالات التوتر العالي، يمكن أن يساعد استخدام طرف ثالث محايد (وسيط) في تسهيل المناقشات وضمان شعور كلا الطرفين بأنهما مسموعان.	الوساطة أو تدخل طرف ثالث Mediator or Third-Party Intervention	8. تسوية النزاعات أو الخلافات Settling Conflicts or Disagreements
حدد المصالح الأساسية، وليس فقط المواقف. وضح ما يريده كل طرف حقًا، ثم اعمل معًا للعثور على طرق إبداعية لتلبية تلك الاحتياجات.	إطار حل المشكلات Problem-Solving Framework	
استخدم أسئلة مفتوحة لاستكشاف الخيارات وتشجيع التعاون بدلاً من المواجهة.	التفاوض التعاوني Collaborative Negotiation	
احتفظ بالعواطف تحت السيطرة من خلال البقاء هادئًا ومحترمًا، خاصة إذا أصبحت المحادثة متوترة. استخدم لغة غير تصادمية وابحث عن مجالات الاتفاق.	تقنيات خفض التصعيد De-escalation Techniques	
عند التعامل مع مورد محدود، اتخذ موقفًا حازمًا وادفع من أجل أفضل صفقة ممكنة، مستفيدًا من نقاطك الرئيسية للحفاظ على موقفك.	المفاوضات الصعبة Hard Bargaining	9. تأمين الموارد المحدودة (المنافسة أو المفاوضات التوزيعية) Securing Limited Resources (Competition or Distributive)
قدم خيارات متعددة للطرف الآخر، مع ضمان أن يفضل واحد على الأقل مع ضرورة اعطاء انطباعًا بالمرونة.	تقديم البدائل Offering Alternatives	

كن حازمًا بشأن ما لا يمكن التفاوض عليه. حدد حدًا واضحًا للتنازلات لتجنب التمدد الزائد.	تحديد الحدود الواضحة Set Clear Boundaries	(Bargaining)
قدم اقتراحك بطريقة تبرز كيف يفيد الطرف الآخر، مما يجعل من السهل قبوله.	الإطار Framing	10. الحصول على الموافقة أو الدعم
قدم اقتراحك للطرف الآخر مشيرًا إلى القيم والأهداف الأساسية الذي تهدف إليهم لخلق توافق وموافقة.	الإشارة إلى القيم أو الأهداف المشتركة Appealing to Shared Values or Goals	لاقتراح Getting Buy-in or Support for a Proposal
قدم شيئًا صغيرًا مقدمًا لخلق شعور بالالتزام لدى الطرف الآخر للرد بالمساعدة أو قرار إيجابي.	المعاملة بالمثل Reciprocity	
قبل التفاوض، قم ببناء شبكة من المؤيدين الذين يتشاركون في موقفك، مما يعزز حجتك ويمنحك مزيدًا من النفوذ.	بناء التحالفات Coalition Building	11. التأثير على تغيير في السياسة أو السلوك
أظهر كيف أن التغيير المقترح قد نجح في أماكن أخرى، باستخدام دراسات حالة أو أمثلة لجعل حجتك أقوى.	عرض قصص النجاح Showcasing Success Stories	Influencing a Change in Policy or Behavior
تستخدم هذه الاستراتيجية في المفاوضات التي تشمل عدة أطراف مثل اتفاقيات التجارة الدولية أو التحالفات السياسية. تتضمن هذه الاستراتيجية التفاوض الجماعي أو التحالفات المؤقتة لتحقيق أهداف مشتركة.	استراتيجية التفاوض متعددة الأطراف Multilateral Negotiation Strategy	12. التعامل مع مجموعة من الأطراف المختلفة To deal with a group of different parties والتي قد تكون مصالحهم متضاربة.
تستخدم عندما تكون المفاوضات غير مجدية أو إذا كانت الشروط المقدمة لا تلبى احتياجات الطرف المتفاوض. حيث يتمسك المتفاوض بموقفه الأساسي ويتجنب المساومات أو التنازلات، وقد يتراجع عن المفاوضات إذا لم يتم تحقيق شروطه.	الاستراتيجية الانسحابية (أو التفاوض التراجعي) Retreat Strategy	13. الحفاظ على الموقف الأصلي دون تقديم تنازلات كبيرة . To maintain the original position without making significant concessions
أكد على القيمة الفريدة التي تقدمها للشركة: المهارات، والخبرة، والنتائج. ركز على كيفية قدرتك على المساهمة في نجاحهم.	عرض القيمة Value Proposition	14. تأمين عرض عمل ملائم Suitable Job Offer
ابدأ برقم مرتفع ولكن ضمن المعقول. برر	التفاوض على الراتب والفوائد Salary	

توقعات راتبك ببيانات السوق، وخبرتك، وسجل إنجازاتك.	and Benefits Negotiation	
إذا كان الراتب غير قابل للتفاوض، ابحث عن مرونة في مجالات أخرى مثل أيام العطل، خيارات العمل عن بُعد، أو المكافآت المرتبطة بالأداء.	Flexibility المرونة في مجالات أخرى in Other Areas	
انتظر حتى يقدم صاحب العمل عرضاً أولياً. بمجرد أن يفعل ذلك، سيكون من الأسهل التفاوض لزيادة الراتب أو تأمين مزايا إضافية.	Timing التوقيت	