المحاضرة الرابعة

الحوار التفاوضي

مهما اختلفت تقنيات وأساليب التفاوض التجاري فهي تتم بين بشر، سواء كانوا يمثلون أنفسهم أو مؤسساتهم أو دولهم، فالعنصر البشري هو العنصر الرئيسي للعملية التفاوضية وهو محورها، إذ أنه يقوم بالتفاوض باستخدام مهاراته الذاتية أو بالاستعانة بالآلات الحديثة والأدوات المسخرة له لخدمته.

أولا: ماهية الحوار التفاوضي

فالحوار التفاوضي يقوم بالدور الأكبر، سواء في عرض وجهات النظر أو في نقدها، أي أن الحوار هو سلاح التفاوض وأداته الرئيسية، فكل كلمة يتفوه بها المفاوض يجب أن تكون مدروسة ولها مدلولها العام والخاص.

ويمكن اعتبار الحوار التفاوضي مباراة ذكية بين طرفين أو أكثر تستخدم من خلاله كافة أدوات الحوار ألا وهي :

الكلمة "اللفظ"	الحركة " الإشارة / الإيماءة"	السكوت "الصمت"

ثانيا: خصائص الحوار التفاوضي

لابد أن يتصف الحوار أثناء العملية التفاوضية بما يلي:

1- التنوع: أي أن لا يشمل جانبا معينا من القضية التفاوضية، بل يجب أن يكون شاملا وغنيا ومتنوعا يحيط بكافة جوانب وأبعاد القضية التفاوضية ومحيطها الذي تتفاعل فيه ومن خلاله.

2- الاعتماد على المنطق: الحوار في إطاره العام والخاص يعتمد على الحجة والبناء المنطقي لتناول عناصر القضية التفاوضية واستخدام أدوات المنطق في التعبير عنها وفي المحاورة خاصة أدوات القياس، والاستنباط والاستدلال....الخ وفقا لما تحتاج إليه العملية التفاوضية، من أجل التأثير الفعال على الطرف المتحاور معه وإقناعه.

3- أن يكون الحوار مستهدفا لهدف: يجب أن يكون الحوار متجها إلى هدف معين يسعى إلى تحقيقه، ولا ينبغي أن يخرج الحوار عن إطار هذا الهدف نحو أمور أو أهداف أخرى.

4- أن يكون الحوار التفاوضي مرتبطا بمنهج معين: إذ لابد من اختيار منهج معين للتفاوض وفق الحالة التفاوضية (منهج صراع/منهج تفاهم)، والحفاظ عليه طيلة الجلسة التفاوضية.

ثالثا: أهمية الحوار التفاوضي

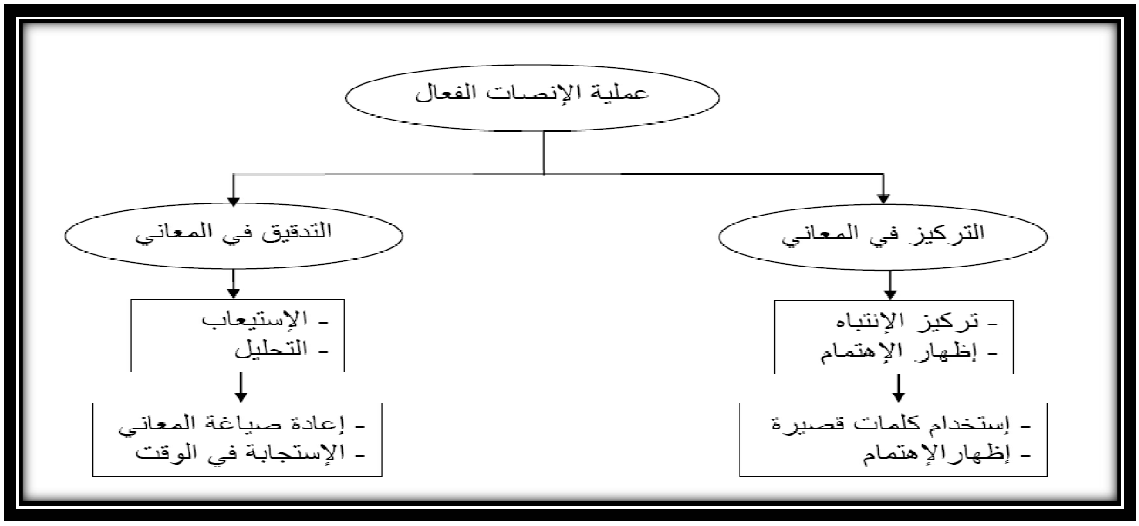
يعتبر الحوار من أفضل الوسائل المؤدية إلى تغيير المواقف التفاوضية وتحقيق الإقناع التجاري وفق الأهداف المرجوة، لأن الحوار هو عبارة عن ترويض للنفوس على قبول النقد والاختلاف، وتقديم بعض التنازلات بقناعة تامة، كما يساعد على حل المشاكل أو النزاعات التفاوضية القائمة بين طرفي العملية التفاوضية.

رابعا: شروط الإنصات الفعال ودوره في نجاح الاتصال التفاوضي

يمارس المفاوضون المهرة فن الإنصات والاستماع الجيد للطرف المتفاوض معه بغرض الحصول على المعلومات الحيوية لاستمرار التفاوض، والخروج بقرارات مشتركة تلبي مصالح الطرفين، إذ أن الاتصال يشجع المتكلم على الاستمرار في الحديث،

ويوفر للمستمع فرصة التأكد من سلامة ما يسمع عن طريق إعادة صياغة ما سمعه بالأسلوب الشخصي، كما يساعده على إقصاء المعاني التي لم يقصدها المتكلم ويوفر فرصة جيدة لرصد وتحليل الحركات التعبيرية للجسم (الإيماءات) ثم الاستجابة لها بما يدعم عملية الاتصال وتدفق المعلومات والتقاط الأفكار والعناصر الرئيسية للموضوع ويعكس تفهمه.

شكل رقم 01: شروط الإنصات الفعال



المصدر: كايلي رحمة، **التفاوض ودوره في تفعيل العملية البيعية**، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014.

نستخلص من الشكل أعلاه أن المفاوض الجيد عليه الإنصات جيدا إلى حديث الطرف المقابل له في المفاوضات التجارية، وذلك من خلال التركيز في المعاني عن طريق تركيز الانتباه وإظهار الاهتمام، واستخدام كلمات مختصرة ومباشرة في حديثة، وكذا التدقيق في المعاني التي يتم استيعابها أثناء الحوار التفاوضي والقيام بتحليلها وفق مدلولها وإشاراتها لفمها فهما صحيحا، ومن ثم إعادة صياغة تلك المعاني والاستجابة في الوقت المناسب بتقديم الرد والحجج المقنعة للطرف الآخر.

من إعداد د/ الحبيتري