

مهارات التفاوض

تعتبر مهارة التفاوض من الحاجات اليومية الأساسية التي نستخدمها سواء بين أفراد العائلة أو في الالتزام الوظيفي/ المجالات الرسمية/ الشركات وغيرها من الاستخدامات الشخصية أو الرسمية . وتعتمد مهارة التفاوض على مهارة المفاوض أو الشخص الذي يبدأ بالخطوة الأولى محددًا الهدف المخطط له للوصول ضمن استراتيجيات معينة مع وضع مبدأ الخسارة والربح قبل البدء في التفاوض وبالتالي فإن المفاوض أو الدبلوماسي الناجح يجب أن يتسلح بهذه المهارات قبل الخوض أو المجازفة في أي موضوع والتي سوف نتطرق إليها. وأول هذه المهارات هي قدرة شخص على التأثير على الآخرين وإدارة النقاش أو الحوار فيما بينهم لصالحه، وفي هذا التفاوض يقوم كل طرف بعرض وجهة نظره وتقريبها للطرف الآخر، كما يقوم المفاوض أو الدبلوماسي المتميز باستخدام وسائل وأساليب الإقناع المختلفة للحفاظ على مصلحته أو من أجل تحقيق مصلحة المؤسسة.

وثاني أهم مهارة هي الإقناع وتأثيرك على الآخرين لغرض تغيير آرائهم ومعتقداتهم ووجهات نظرهم وفقا لما تراه أنت وهذا يتطلب حنكة في اللباقة وعلم الكلمة وشخصية المفاوض أو الدبلوماسي بالإضافة الى الخبرة الطويلة في إدارة الحوارات.

هناك مهارات يجب أن تكون لدى الدبلوماسي أو المفاوض في القضايا الاستراتيجية أو المحورية أو اليومية، ومن المستبعد إمكانية توافر تلك السمات عند الشخص (الدبلوماسي أو المفاوض) التقليدي أو البيروقراطي الذي لم يعد صالحًا لإدارة طاولة المفاوضات أو الأداء اليومي الدبلوماسي؛ لأنه فاقد لسمات النجاح وعدم اغتنام الفرص المتاحة في ظل مواكبة التغيرات فنيًا/ وظيفيًا/ واجتماعيًا.

ومن أهم مهارات وسمات الشخص المفاوض الناجح والتميز في ساحة عمله:

- الاستعداد التام للتخفيف من حدة المفاجآت وعنصر المخاطرة بأقل الخسائر من خلال التخطيط المسبق والتحليل الجيد للمعلومة قبل الدخول واتخاذ أي خطوة بالعمل.

- تحديث المعلومة والمهارات الشخصية والوظيفية واكتساب الخبرة لإدارة الموضوع بأعلى درجات الكياسة والاستيعاب له.
- القدرة على الأخذ بزمام المبادرة وعدم تقديم التغييرات من أجل التغييرات.
- التمتع بالبراعة السلوكية (الأخلاق العالية والبروتوكول والإتيكيت) كمدخل لمعالجة المواقف المختلفة/ حسن التخطيط والاهتمام بالتفاصيل ذات الصلة بتحقيق الأهداف.
- حسن استقبال الأفكار الجديدة وإشراك فريق العمل والتفاعل معها.
- اعتماد مبدأ النقد والنقد الذاتي للوصول إلى أفضل النتائج والابتعاد عن الأنانية والتفرد بالقرار.
- تبني منطق وفكرة الفريق الواحد والقدرة على الإقناع وكسب المساندة وتعضيد الآخرين وتحفيزهم وإعلان مظاهر النجاح دون مغالاة مع بقاء مركزية القرار بيد رئيس الفريق.

وعلى الدبلوماسي أو المفاوض الالتزام الكامل بما يلي:

- عدم الكلام قبل التفكير.
- عدم قطع الوعود الزائفة.
- الابتعاد عن الانفراد بالقرار والغرور والتكبر وعدم مشورة بقية الأعضاء.
- عدم الهروب من المسؤولية عند الفشل وتحويلها إلى بقية أفراد الفريق.
- عدم احتكار الامتيازات لمجموعة معينة من الدورات لصقل المهارات وامتيازات مالية.
- عدم الاستبداد وتقريب شخص على آخر لحسابات شخصية أو اجتماعية.
- عدم السماح لأعضاء الفريق بقيادة أنفسهم أو الانفراد بالرأي دون الرجوع إلى هرم الوفد.
- عدم إهمال آراء ومقترحات الأعضاء أو استهجانها/ عدم التسرع باتخاذ القرار بسبب الحماس الطفولي الزائد.

على المفاوض أو الدبلوماسي التمعن والدراية الكاملة في لغة الجسد ابتداءً من حركة العينين والحواجب وحركة اليدين ونبرة الصوت والوقفات الكلامية.

إن الجاهزية النفسية والعقلية والاستعداد لحسن العرض والاستماع وتقبل الطرف الآخر وعدم التقليل من شأنه، والتهيؤ للوصول للهدف المنشود باتباع الحوار الإيجابي البعيد عن الجدل المتعنت والتمسك بالصدق والأمانة والابتسامه وحسن الكلام ولباقة الكلمة والأسلوب الهادئ وحضور البديهية ودمائة الأخلاق والمبادرة إلى قبول الحقيقة عند إقامة الدليل من المحاور

المقابل، هي أعلى وأهم صفات الشخص الناجح في عمله ابتداءً من البيت مع الأسرة ووصولاً إلى موقع العمل سواء في السلك الدبلوماسي أو بقية المناصب والوظائف على مختلف أنواعها وتصنيفاتها أو تمثيل البلد في مفاوضات رسمية.