

المحاضرة السادسة: المواصفات الشخصية للمفاوض الدولي المهارات والتقنيات

هناك مجموعة من أساليب أو الطرق التي يمكن من خلالها لأي شخص أن يصبح مفاوض ناجح وبشكل فعال يضمن له الوصول إلى تحقيق أهدافه أو على الأقل تحقيق نسبة نجاح مقبولة ومن بينها ما يلي:

أولاً: الخصائص الموضوعية:

القدرة على التحليل: تتعلق هذه القدرة بمدى معرفة رجل التفاوض بفن التحليل العلمي للقضايا التفاوضية وعناصرها وعواملها، ومعرفة العناصر التي تتكون وتتركب منها هذه القضايا، وربط الأسباب بالنتائج وإيجاد العلاقة بين المؤثر والسبب، وبين الباعث والمحصلة.

- المعرفة الاقتصادية: حتى يستطيع حساب حجم التكلفة ومقدار العائد الخاص بكل عنصر، يتم التفاوض عليه
- معرفة قانونية: لتساعد رجل التفاوض على القيام بمفاوضاته بشكل سليم، أما إذا لم يكن لديه هذه المعرفة، فن عليه أن يستعين بأحد المتخصصين في الشؤون القانونية.

معرفة لغوية: حتى يمكن أن يفرق بين المعنى الاصطلاحي للكلمة والمعنى المعجمي لها، والمعنى الدارج لها.
- معرفة - نفسية: ليحدد الطبيعة والمزاج النفسي للطرف الآخر الذي يتفاوض معه، وفي الوقت نفسه يحدد الأدوات النفسية، التي سوف يستخدمها في ممارسة الضغط النفسي.

- معرفة قياسية: وتتصل هذه المعرفة بعلم القياس الذي من خلاله يتم ترجمة النقاط التفاوضية إلى قياس كمي.

- معرفة عامة: وتضم هذه المعرفة العامة كل النواحي الثقافية، التي تشكل الإطار العام لثقافة التفاوض.

ثانياً: الخصائص الشخصية

1. التواضع: يجب على المفاوض أن يكون متواضع لكي يكسب القلوب على عكس ما يظن الناس أن الشراسة سوف تمكن المفاوض من الحصول على ما يريد.

2. قوة التحمل ونضج الشخصية: لا بد أن يتمتع المفاوض بشخصية قوية ناضجة وجذابة، بحيث لا يؤدي إلى نفور وتأفف المحيطين به أو الذين يمارسون معه العمل التفاوضي ... وأن يدرب نفسه على أن يتحمل جهداً وضغطاً متواصلين لمدة كبيرة.

3. الإبداع والذكاء: يتم الاعتماد على هذه الصفة في الحالة التي يكون فيها الخلاف حاد، ففي هذه يجب أخذ فترة راحة، حيث خلال هذه الفترة يجب أن تكون مبدعاً في إيجاد حل الذي يسمى بالحل الإبداعي يرضي الطرفين ويتم التوصل من خلاله إلى عقد اتفاق. وكلما كان المفاوض مبدع كلما توصل إلى الحلول بسرعة.

4. الحزم والحدرد: يجب على المفاوض الناجح أن لا يكون متردد في اتخاذ القرار أثناء التفاوض، وفي الحالة التي يكون فيها الشخص متردداً يكون ضعيفاً، كما يجب أن يكون يجب أن يكون المفاوض الناجح حذراً من الكلام قبل وقته، وأن يكون حذراً من أن يخدع.

ثالثاً: مهارات متعلقة بالعلاقات

1. فن الاستماع: يجب على المفاوض الناجح أن يستمع للطرف الآخر أثناء التفاوض حتى يتمكن من فهم ما ينوي إليه، وبالتالي القدرة على اتخاذ القرار اتجاه القضية.

2. فن السؤال: في الغالب الأسئلة التي ليس لها علاقة بالقضية التفاوضية قد تؤدي إلى خلاف بين الطرفين، ولهذا يجب مراعاة الأسئلة التي يتم استخدامها أثناء التفاوض حتى تكسب ود الطرف الآخر وتجعله أكثر تعاوناً معك.

3. فن الصمت: كثير من الناس يجهلون، فعندما أصمت وانظر أمامي تكفي لأن تحقق لي ما أريد، كما يعتبر تكتيك.

4. الحرص على الجانب الاستراتيجي في التفاوض: يجب ان يكون التفاوض قائم على المدى الطويل وليس على المدى القصير.

5. ضبط الانفعالات: على المفاوض الناجح أن يحرص دائماً على ضبط انفعالاته أثناء التفاوض حتى لا يرتبك ويفقد عنصر التركيز.

رابعاً: أسباب نجاح المفاوضين

تعدد أسباب نجاح التفاوض نلخصها في:

1. الموقف: لمفاوض الناجح لديه القدرة على تحصيل النتائج الإيجابية بواسطة مواقفه الإيجابية اتجاه الطرف الآخر وتفكيره الإيجابي لما يرى ويسمع. المفاوض الناجح يضع نصب عينيه نتائج (فوز-فوز) عندما يدخل المفاوضات، ولا يرضى بالخسارة لا لنفسه ولا للطرف الآخر، ليس من الاحترافية ولا من أخلاقيات العمل والتفاوض أن يشعر الطرف الآخر أو العميل أنه تم خداعه أو التحايل عليه، هذا لا ينفع في عقد صفقات مستقبلية.

2. الخبرة: بكل تأكيد أن الخبرة تلعب الدور الأهم في فن التفاوض، فالمفاوض الناجح هو المفاوض المحنك صاحب الخبرة ذو الطموح العالي والفهم الحقيقي لمصادر القوة التفاوضية مهما كان موضوع التفاوض، لا بد على المفاوض المحنك أن يبقى ذهنه نقياً مهما اشتدت الضغوط، ويبقى منفتح مع مرونة كما يكون على استعداد لتنازل من أجل كسب أكبر.

3. التخطيط: المفاوض الناجح يتجهز لمفاوضاته ويفهمها قبل الوقت المحدد ولا يجعل من نفسه ضحية للوقت، ضعف التخطيط يجعل المفاوض يتنازل عن أمور مهمة وكبيرة بالفعل مما يجعله يندم عليها فيما بعد، لا بد من دراسة الأحداث الحقيقية للصفقة وفهمها قبل الشروع في التفاوض.

4. العمل الجماعي: العمل الجماعي مع فريق عمل متخصص قبل وبعد عملية التفاوض من الأمور المهمة بكل تأكيد، وهي تعتمد على حجم الصفقة وأهميتها التي من المفترض التفاوض عليها، فلا بد من عقد جلسات داخلية للخروج بأفضل أجندة للتفاوض. فلا يجب الذهاب إلى المفاوضات لوحده لا بد من اصطحاب شخصين لكتابة النقاط المهمة والانتباه للأمور قد تغيب على المفاوض.

5. الأولوية: لمفاوض الناجح بحيث عن القوة في التفاوض ويبدأ من النقاط الأقوى، لأنه مدرك لنقاط القوة والضعف لدى الطرفين، فهو لا ينبغي له أن يركز على النقاط غير المهمة التي لا تجدي نفعاً، لا بد له من ترتيب أولويات الحوار حتى يكون التفاوض مثمراً وذو نتيجة نافعة.