

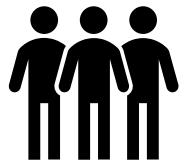
# المحاضرة الأولى

## الفصل الأول

### مفهوم التفاوض

#### المراحلة الرابعة/ الكورس الثاني

#### م.م مروة سامي احمد

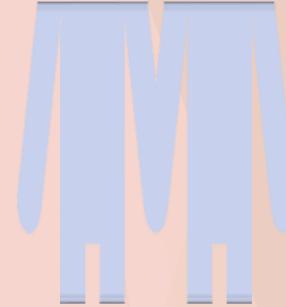


## مفهوم التفاوض

هو سلوك انساني يظهر عند الحاجة الى شيء معين او هدف محدد للوصول الى الغاية بدلا من الصراع والنزاع التي لا تعبّر عن السلوك الانساني الطبيعي.

بالتالي هذه الصفات تحتاج الى تنمية وتطوير بهدف زيادة القدرة على ادارة التفاوض بشكل ناجح

# ولا: تعريف التفاوض



التعريف الاول  
التفاوض هو نوع  
من الحوار بين  
طرفين او اكثر  
بهدف التوصل الى  
اتفاق يؤدي الى  
جسم قضية  
وبنفس الوقت  
يؤدي الى الحفاظ  
على المصالح  
المشتركة

التعريف الثاني  
هو اداة لجمع  
فرقاء الامس على  
مائدة المفاوضات  
للوصول الى حلول  
ترضي جميع  
الاطراف

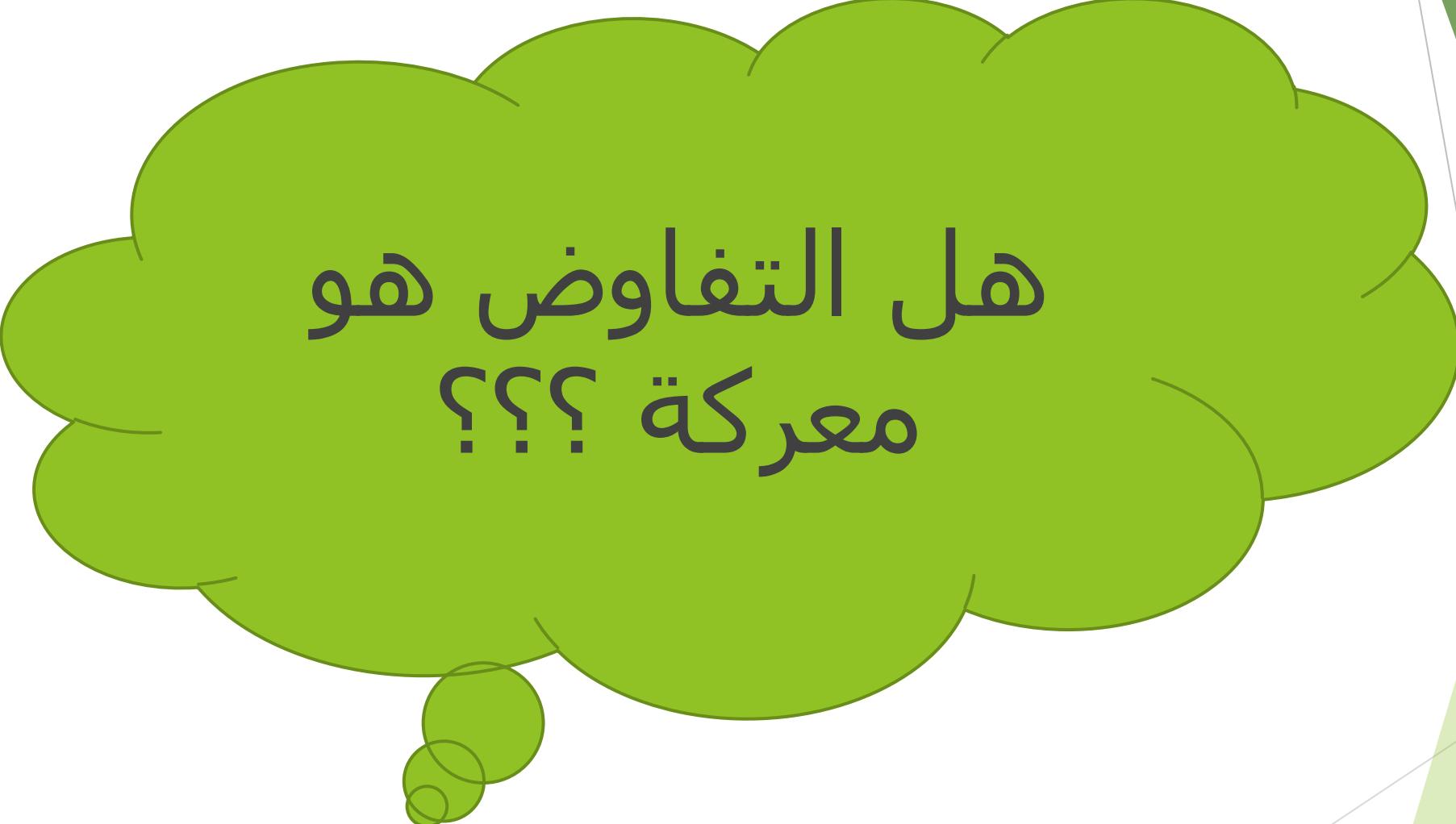
التعريف الثالث  
هو عبارة عن  
الجهود المدروسة  
تبذل من طرفين  
او اكثر بينهما  
خلاف في  
المصالح او  
الاهداف

التعريف الرابع  
عملية ديناميكية  
متكلمة الابعاد  
تقوم على الرغبة  
في التفاهم بين  
طرفين او اكثر  
للوصول الى  
اتفاق يحقق  
المصالح  
المشتركة

التعريف الخامس  
هو موقف حركي  
تستخدم فيه  
ادوات الحوار  
واساليب الاقناع  
من كلمات  
وعبارات .... الخ

## ثانياً: معاني ترتبط بالتفاوض

- تحدد الاستراتيجية رسم التوجهات والقيام بالاعمال الكبرى ووضع الهدف الاستراتيجية
- تحدد الكيفية التي يتعامل بها المفاوض التقنيات
- هي مبادرات ظرفية التي يستغل بها المفاوض الفرص التكتيكات
- هي المشكلة التي يتم التفاوض بشأنها القضية
- هي اتفاق صريح بين الاطراف المحصلة



هل التفاوض هو  
معركة ؟؟

## ثالثاً: عناصر التفاوض

الموقف التفاوضي  
- المرونة او الصعوبة  
- السيناريوهات

اطراف التفاوض  
- الافراد والمؤسسات  
- الاطراف المباشرة  
وغير المباشرة

هدف التفاوض  
- وضع الخطط  
والسياسات  
- استخدام الاساليب  
والادوات المناسبة  
- متابعة وتقدير  
العملية التفاوضية

موضوع التفاوض  
- وجود قضية معينة  
- تحديد الاهداف  
الفرعية والنهائية  
- تقسيم الادوار

## رابعاً: اسس عملية التفاوض



- وجود طرفين او اكثر لديهم حاجة حقيقية
- وجود هدف لدى كل طرف يهتم بتحقيقه
- وجود مصالح مشتركة بالرغم من اختلاف وجهات النظر
- وجود الاستعداد لتعديل المواقف واقناع الطرف الآخر
- وجود قناعة لتحمل الخسائر

## خامساً: مبادئ عملية التفاوض



عدم التسرع  
في اتخاذ القرار



عدم الاستهانة  
بالطرف  
المفاوض



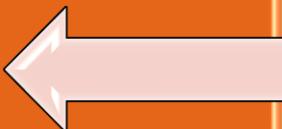
الثبات والهدوء



ان يكون  
المفاوض على  
استعداد دائم  
للتفاوض وفي  
اي وقت



الأيمان بعدالة  
وصدق القضية



## سادساً: أهمية التفاوض :- تنشأ أهمية علم التفاوض من زاويتين أساسيتين :

الأولى : ضرورته

• وتبين ضرورة علم التفاوض ومدى الأهمية التي يستمدّها من العلاقة التفاوضية القائمة بين أطرافه أي ما يتعلّق بالقضية التفاوضية التي يتم التفاوض بشأنها وتلك هي الزاوية الأولى

لثانية : حتميتها.

• نجد أن علم التفاوض يستمد حتميتها من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكّن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها.

# اختبار ذاتي

أردت أن تبيع سيارتك وتعتقد أن تكون سعيد الحظ إذا تمكنت من الحصول على ٢٥ مليون نقداً من بيعها، أثناء تفكيرك للإعلان عن السيارة في صفحة سوق الجمعة للسيارات على الفيس بوك جاء إليك زبون عن طريق أحد الجيران الذي علم بنائك في البيع وعرض عليك مبلغ ٣٢ مليون نقداً وفي الحال

- ▶ **هل:** أ. قبول عرضه فوراً بدون تردد.
- ▶ ب. تطلب منه الالانتظار لحين الاعلان عن السيارة في سوق الجمعة يوم الجمعة القادم.
- ▶ ج. المساومة لرفع الثمن قليلاً عن ٣٢ مليون.

أردت أن تشتري سيارة وأعجبك الإعلان عن الماركة والموديل الذي ترغب في شرائه بسعر 15 مليون ما يمكنك توفيره من هذا المبلغ هو 12 مليون من بيع سيارتك الحالية وكذلك ما يتوافر معك من نقدية ذهبت إلى البائع وأبديت رغبتك الجادة للشراء وأن قدرتك النقدية هي 12 مليون ووافق البائع على هذا الثمن:

- ▶ هذا يعد عرضا لا يجب رفضه.
- ▶ تردد من موافقة البائع السريعة.
- ▶ تعتبر أنها فرصة عظيمة حصلت عليها.