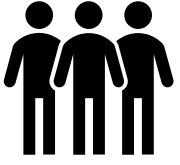


المحاضرة الأولى الفصل الأول

مفهوم التفاوض

المرحلة الرابعة / الكورس الثاني
م.م مروة سامي احمد

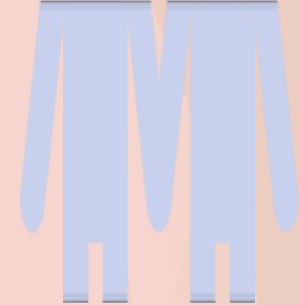


مفهوم التفاوض

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

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

اولا: تعريف التفاوض



التعريف الاول
التفاوض هو نوع
من الحوار بين
طرفين او اكثر
بهدف التوصل الى
اتفاق يؤدي الى
حسم 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
متكاملة 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

ثانيا: معاني ترتبط بالتفاوض

الاستراتيجية

- تحدد الاستراتيجية رسم التوجهات والقيام بالاعمال الكبرى ووضع الهدف

التقنيات

- تحدد الكيفية التي يتعامل بها المفاوض

التكتيكات

- هي مبادرات ظرفية التي يستغل بها المفاوض الفرص

القضية

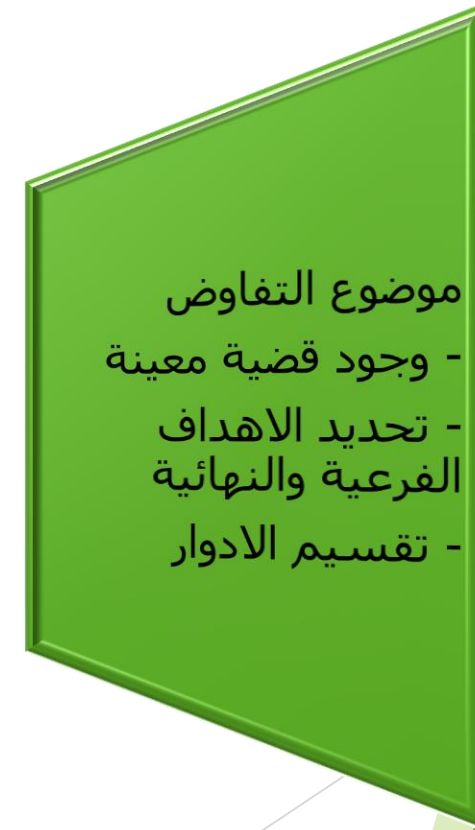
- هي المشكلة التي يتم التفاوض بشأنها

المحصلة

- هي اتفاق صريح بين الاطراف

هل التفاوض هو
معركة؟؟؟

ثالثا: عناصر التفاوض



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 واقتناع الطرف الاخر

وجود قناعة لتحمل الخسائر

خامسا: مبادئ عملية التفاوض



سادسا: اهمية التفاوض :- تنشأ أهمية علم التفاوض من زاويتين أساسيتين :

الأولى : ضرورته

- وتظهر ضرورة علم التفاوض ومدى الأهمية التي يستمدّها من العلاقة التفاوضية القائمة بين أطرافه أي ما يتعلق بالقضية التفاوضية التي يتم التفاوض بشأنها وتلك هي الزاوية الأولى

لثانية : حتميته.

- نجد أن علم التفاوض يستمد حتميته من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها.

اختبار ذاتي

- أردت أن تباع سيارتك وتعتقد أن تكون سعيد الحظ إذا تمكنت من الحصول على ٢٥ مليون نقدا من بيعها، أثناء تفكيرك للإعلان عن السيارة في صفحة سوق الجمعة للسيارات على الفيس بوك جاء إليك زبون عن طريق أحد الجيران الذي علم بنيتك في البيع وعرض عليك مبلغ 32 مليون نقدا وفي الحال
- **هل: أ.** قبول عرضه فوراً بدون تردد.
- **ب.** تطلب منه الاانتظار لحين الاعلان عن السيارة في سوق الجمعة يوم الجمعة القادم.
- **ج.** المساومة لرفع الثمن قليلاً عن ٣٢ مليون.

الاختبار الذاتي / 2

أردت أن تشتري سيارة وأعجبك الاعلان عن الماركة والموديل الذى
ترغب فى 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 وأبدت رغبتك الجادة للشراء وأن قدرتك النقدية هي
12 مليون ووافق البائع على هذا الثمن:

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