مهارات تفاوض فعالة يجب أن تتقنها، تعرف عليها

كتبه مات أجوباكا | 10 نوفمبر ,2020

في الكثير من الأحيان، عندما أسمع كلمة تفاوض، أفكر في المحامين الذين يبرمون صفقة تجارية أو يخوضون نقاشا مع بائع سيارات للحصول على سعر أقل. نظرا لأنني أهتم بقسم التوظيف، لدي خبرة مع "التفاوض" عندما يحاول شخص ما الحصول على مبلغ تعويض أعلى.

إذا فكرنا في الأمر، فإننا نميل إلى التفاوض كل يوم تقريبا حول العديد من الأشياء المختلفة التي نقوم بها. ويمكن أن يكون التعامل مع مهارات التفاوض المهمة مفيدا بشكل لا يصدق في أجزاء كثيرة من حياتنا. لذلك، دعونا نلقي نظرة على ستّ مهارات تفاوض فعالة ينبغي علينا إتقانها.

ما هو التفاوض؟

في البداية، دعونا نلقي نظرة حول ماهية التفاوض. ببساطة، يعدّ التفاوض طريقة يقوم من خلالها الناس بتسوية خلافاتهم، وهي عملية تمكّننا من التوصل إلى حل وسط أو اتفاق دون جدال أو نزاع. في أي وقت يختلف فيه شخصان أو طرفان حول أمر ما، فإنهم دائما ما يبحثون عن أفضل نتيجة ممكنة لصالحهم، حيث من الممكن أن يكون ذلك من منظور فرد أو شخص يمثل منظمة.

من النادر أن يحصل أحد الأطراف على كل ما يريده بينما يخرج الطرف الآخر فارغ اليدين. وعموما، يتمثّل مفتاح النجاح والحفاظ على العلاقة في السعي للوصول إلى أرضية مشتركة من نوع ما حيث يشعر كلا الجانبين أنهما يحصلان على معظم ما يريدانه.

الأماكن التي نتفاوض فيها

لقد سبق وأن ذكرت أننا نتفاوض في جميع مراحل حياتنا تقريبا. أما بالنسبة لمن لا يوافقني الرأي، أدعوكم لقراءة ما يلي:

1. العمل / المشاريع

يُعتبر مقرّ العمل من أكثر الأماكن التي تتبادر إلى الذهن بشكل طبيعي عندما نفكر في كلمة "تفاوض".

عندما بدأت في وظيفتك الحالية لأول مرة، ربما تكون قد طلبت راتبا أعلى. ومن المحتمل أيضا أنك قدمت عميلا جديدا ضخما لشركتك واستغلّيت هذا الأمر كإنجاز جيّد في أحدث تقييم لك للحصول على تعويض أكبر. وإذا كنت تتعامل مع البائعين (وهي حال كل شركة تقريبا)، فربما تفاوضت معهم من أجل سعر أقل أو شروط تعاقد أفضل.

> على الرغم من أننا نجهل ذلك، إلا أننا نتفاوض مع أنفسنا طوال اليوم.

عند التوظيف، أتفاوض مع المرشحين ومديري التوظيف طوال الوقت لاختيار أفضل المواهب التي يمكنني العثور عليها. ومن الشائع للغاية قبول عمل إضافي بموجب مزاعم بأن هذا العمل سيفيد حياتك المهنية في المستقبل. لقد توليت مؤخرا مشروعا كان رئيسي يعمل عليه حتى أتمكن من حضور مؤتمر في وقت لاحق من هذه السنة. وهكذا تلاحظ أننا نتفاوض طوال اليوم في العمل.

2. العلاقات الشخصية

لا أعلم بشأنك، لكنني أتفاوض مع زوجتي طوال الوقت. أوافق على طبخ العشاء شرط أن تتكفل بغسل الأطباق. بالإضافة إلى ذلك، نتفاوض أيضا حول الشخص المسؤول عن ة جز العشب ونفض الغبار عن المنزل.

بينما أعتقد أننا يجب أن ندخر 10 بالمئة من أموالنا للتقاعد، تعتقد زوجتي أن خمسة بالمئة فقط كافية. لذلك، نقرّر في النهاية ادّخار 8 بالمئة. وبالنسبة لأطفالي، يمكن لابنتي الكبرى أن تستعير سيارتي بمجرد أن تنتهي من الأعمال المنزلية، بينما يمكن لابنتي الصغرى الخروج رفقة أصدقائها في حال أنهت واجباتها المدرسية.

بالإضافة إلى ذلك، نمرّ بعديد التفاعلات في حياتنا الشخصية خارج منازلنا، إذ يحاول النجار أن يكلّفني 12 ألف دولار مقابل بناء سطح جديد، بينما أعتقد أن مبلغ 10 آلاف دولار يعدّ مبلغا كبيرا. لذلك، نتفق في نهاية المطاف على 11 ألف دولار. علاوة على ذلك، سألت جاري إذا كان بإمكاني استعارة آلة نفخ الثلج في الشتاء في حال دعوته في المرة القادمة التي أقيم فيها حفل شواء.

3. أنفسنا

على الرغم من أننا نجهل ذلك، إلا أننا نتفاوض مع أنفسنا طوال اليوم.

هذه بعض الأمثلة لهذه المفاوضات الداخليّة:

سأحرص على عدم تخطي تماريني الرياضيّة غدا نظرا لأنني سأحصل على قطعة بيتزا إضافية. في الواقع، كانت زوجتي هادئة خلال الأيام القليلة الماضية، فهل أسألها عن السبب أم أتركها وشأنها؟ أعتقد أن مرآب إصلاح السيارة كلفني بعض الإصلاحات التي لم أكن بحاجة إليها، فهل يجب أن أقول شيئًا أم أتغاضى عن الأمر؟ أعلم أن صديقي كان يواجه بعض التحديات الشخصية، فهل يجب أن أسأل عن حاله؟ نحن أصدقاء منذ فترة طويلة وأنا متأكد من أنه سيأتي إلي إذا كان في حاجة إلى مساعدتي.

فكر في ذلك الصوت داخلك الذي لا يتوقف ويبدو أنه دائم الثرثرة بخصوص شيء ما. في أغلب من الأحيان، يدلّ ذلك على أننا نتفاوض مع أنفسنا حينها. فعلى سبيل المثال، يخبرني عقلي بأن أنهي هذا التقرير الذي يحتاجه مديري قبل أن أشغل مباراة كرة القدم.

> يساعدنا امتلاك مهارات تفاوض قوية على خلق مواقف مربحة للطرفين، وبالتالي يمكّننا ذلك من الوصول إلى أغلب أهدافنا من خلال التواصل مع الآخرين من حولنا

ما الذي يجعل مهارات التفاوض مهمة للغاية؟

تعدّ مهارات التفاوض مهمة لأننا نتفاعل جميعا مع أشخاص آخرين ومع منظمات ومجموعات أخرى من الأشخاص، لكنّنا نادرا ما نريد الشيء أو النتيجة ذاتها. في معظم الأحيان، يحاول البائع اقناعك بدفع سعر أعلى مما قد ترغب في إنفاقه. لذلك، من المهم التفاوض على حل وسط يفيد كلا الجانبين.

لا أتّفق أنا وزوجتي حول قيمة الادخار التي يجب أن نخصّصها للتقاعد. لو لم نكن متزوّجين لما واجهنا هذه المشكلة، وكان كل منا سيساهم بالمبلغ الذي يريده في صندوق التقاعد الخاص به. لكن بما أننا اخترنا أن نتزوج، فعلينا أن نتوصل إلى اتفاق يريح كلا الطرفين، لذلك علينا التنازل وبالتالي التفاوض.

لو كان كل منا يعيش على كوكب بمفرده، لكنا أحرارا ونستطيع فعل أي شيء نريده. لن نضطر إلى التنازل أمام أي شخص لأننا لن نتفاعل مع أي أحد. سوف نتخذ جميع قراراتنا بشكل إنفرادي وبالطريقة التي نريدها، لكن الواقع مختلف تماما. نحن نتفاعل باستمرار مع الأشخاص والمؤسسات الأخرى، ولكل منها أجندتها الخاصة ووجهات نظرها وآرائها. لذلك، يجب أن نكون قادرين على العمل معا.

ستّ مهارات تفاوض يجب إتقانها

يساعدنا امتلاك مهارات تفاوض قوية على خلق مواقف مربحة للطرفين، وبالتالي يمكّننا ذلك من الوصول إلى أغلب أهدافنا من خلال التواصل مع الآخرين من حولنا. وفي الوقت الراهن، دعونا نلقي نظرة على ستّ مهارات تفاوض فعالة ينبغي علينا إتقانها.

1. التحضير

يعد التحضير بمثابة مرحلة أساسية عند الاستعداد للتفاوض. وأن تكون مستعدًا يعني أن تجد رؤية واضحة تحدد ما تريد وكيفية العمل على تحقيقه. في الحقيقة، يعني ذلك معرفة شكل الهدف النهائي ما أنت على استعداد لتقديمه للحصول على ما تهدف لأخذه. ويعني ذلك معرفة اختيار

الشخص الذي تتفاوض معه والأشياء التي قد تكون على استعداد للتنازل عنها. كما يجب أن تتبنى مبدأ "الاختصار"، وأعني "بالاختصار" تحديد أقصى ما ترغب في التنازل عنه للحصول على ما تريد.

منذ عدة سنوات، على سبيل المثال، قررت اقتناء سيارة حديثة العهد. لقد أجريت بحثي واكتشفت نوع السيارة التي أريدها. وقمت بتحديد المعايير التي أود إيجادها في السيارة، بداية من الأميال وصولا إلى الألوان التي أريدها وأعلى مبلغ من المال الذي كنت على استعداد لدفعه. وبعد زيارة العديد من وكلاء السيارات، تمكنت من التفاوض بشأن شراء السيارة. وكنت أدرك ما كنت على استعداد للتنازل عنه (مبلغ المال) وعلى استعداد لقبوله، بمعنى أنني أتيت مستعدًا، وهو ما يعد أمرا بالغ الأهمية.

> تعتبر مهارة حل المشاكل من بين مهارات التفاوض الأساسية. فعندما تعمل مع الطرف المقابل لإنهاء مشروع ما، ستواجه تحديات جديدة

2. التواصل الواضح

تعد المهارة الرئيسية التالية التي تحتاجها لتكون مفاوضا فعالا هي التواصل بشكل الواضح. كما يجب أن تكون قادرًا على توضيح ما تريد للطرف المقابل، إن كان التواصل شفويا ومكتوبا. إذا لم تتمكن من إخبار الطرف المقابل بما تريده بكل وضوح، فكيف تتوقع أنك ستصل إلى مبتغاك؟ من الضروري أن تكون قادرًا على مشاركة رؤية متماسكة ومنطقية مع الشخص الذي تعمل معه.

3. الإنصات الإيجابي

لنقم بمراجعة سريعة للإنصات الإيجابي، حيث يحدث ذلك عندما تركز تمامًا على المتحدث وفهم رسالته والمعلومات، وتتواصل معه بشكل مناسب. ويعد هذا العنصر ضروريا لتكون ناجحا في التفاوض. كما ينبغي عليك أن تكون قادرًا على التركيز بشكل كامل على الفكرة التي يريد الطرف المقابل إيصالها لفهمه بشكل كامل. فإذا لم تعره اهتمامك الكامل، فقد تفوتك بعض النقاط أو التفاصيل الرئيسية، الأمر الذي من شأنه أن يجعل كلا الطرفين يشعرون بالإحباط. لذلك، تأكد من أنك تستخدم مهارات الإنصات الإيجابي الخاصة بك عندما تكون في وضع التحكيم.

4. العمل الجماعي والتعاون

لتكون قادرًا على الوصول إلى حل وسط وسيناريو مربح لكلا الطرفين، فينبغي كل ما عليك فعله في أن تتحلى بمبادئ العمل الجماعي والتعاون. أما إذا كنت تفكر فقط في نفسك ومصلحتك الشخصية دون الاهتمام بما يريده الطرف المقابل، فستصبح عاجزا على إدارة العمل وحل المشاكل. في المقابل، قد يصاب زميلك بالإحباط ويستسلم إذا رأى أنك لا تسعى للتعاون معه أو لا تهتم كثيرًا بما يريده.

كما أن التعاون ومساعدة بعضكما البعض من شأنه أن يخدم المصلحة الشخصية والجماعية على حد سواء. كما أن الجانب الإيجابي للتفاوض والعمل الجماعي والتعاون من شأنه أن يساعد على خلق شعور بالثقة، والذي يساهم بدوره في توفير طاقة إيجابية للعمل على تحقيق نتيجة ناجحة.

> سيساعدك إتقان مهارات التفاوض في كل علاقاتك تقريبًا في كل مكان سواء على الصعيد المهني والشخصي

5. حل المشاكل

تعتبر مهارة حل المشاكل من بين مهارات التفاوض الأساسية. فعندما تعمل مع الطرف المقابل لإنهاء مشروع ما، ستواجه تحديات جديدة. ربما تريد متعهدا جديدا لتوفير التدريب على البرنامج الذي يبيعونه لك، لكنهم يقولون إن توفير هذه الخدمة سيكلفك 20 ألف دولارا إضافية. وإذا لم يكن لديك مبلغ إضافي قدره 20 ألف دولار في الميزانية لتنفقه على البرنامج ولكنك تشعر أن التدريب أمر بالغ الأهمية، فكيف ستحل هذه المشكلة؟

في أغلب الأحيان، لا يرغب معظم البائعين في تقديم خدمات إضافية دون الحصول على أموال مقابلها. في هذه الحالة، ستساعدك مهارة حل المشاكل على إجراء مناقشات تساعدك على إيجاد حل وسط. وعلى سبيل المثال، قد تقترح على البائع أن شركتك تتطلع إلى استبدال برامجها المالية في السنة المقبلة، ويسعدك التعامل معهم مرة أخرى إذا كان بإمكانهم تخفيض الأسعار على التدريب الذي يقدمونه. في الحقيقة، يوجد حلّ لكل تحدّ يواجهك. في المقابل، يتطلب الأمر إتقان مهارة حل المشاكل لتكون النتائج فعالة.

6. القدرة على اتخاذ القرار

سيساعدك امتلاك قدرة قوية على اتخاذ القرار على إبرام الصفقة عندما تصل إلى النقطة التي يشعر فيه الجميع أنهم تحصلوا على ما يناسبهم. يمكنك شطب كل خطوة تمر بها من القائمة عندما تحصل على ما تبحث عنه وتقرر الانتقال إلى الخطوة الموالية. بعد ذلك، بمجرد تحديد جميع المحاور التي يتعين عليك القيام بها ويشعر الطرف المقابل بالرضا على الاتفاق، فقد حان الوقت للمصافحة والتوقيع على الصفقة. كما أن القدرة القوية على اتخاذ القرار ستساعدك على الوصول إلى الهدف نفسه.

خاتمة

سيساعدك إتقان مهارات التفاوض في كل علاقاتك تقريبًا في كل مكان سواء على الصعيد المهني والشخصي. ويتمثل كل ما عليك فعله في اتباع هذه المهارات الست الفعالة للنجاح في مسيرتك المهنية وحياتك الشخصية.

المصدر: لايف هاك

رابط المقال : https://www.noonpost.com/38857/