المحاضرة الرابعة

الحوار التفاوضي

مهما اختلفت تقنيات وأساليب التفاوض التجاري فهي تتم بين بشر، سواء كانوا يمثلون أنفسهم أو مؤسساتهم أو دولهم، فالعنصر البشري هو العنصر الحاكم للعملية التفاوضية وهو محورها، إذ أنه يقوم بالتفاوض باستخدام مهاراته الذاتية أو بالاستعانة بالآلات الحديثة والأدوات المسخرة له لخدمته.

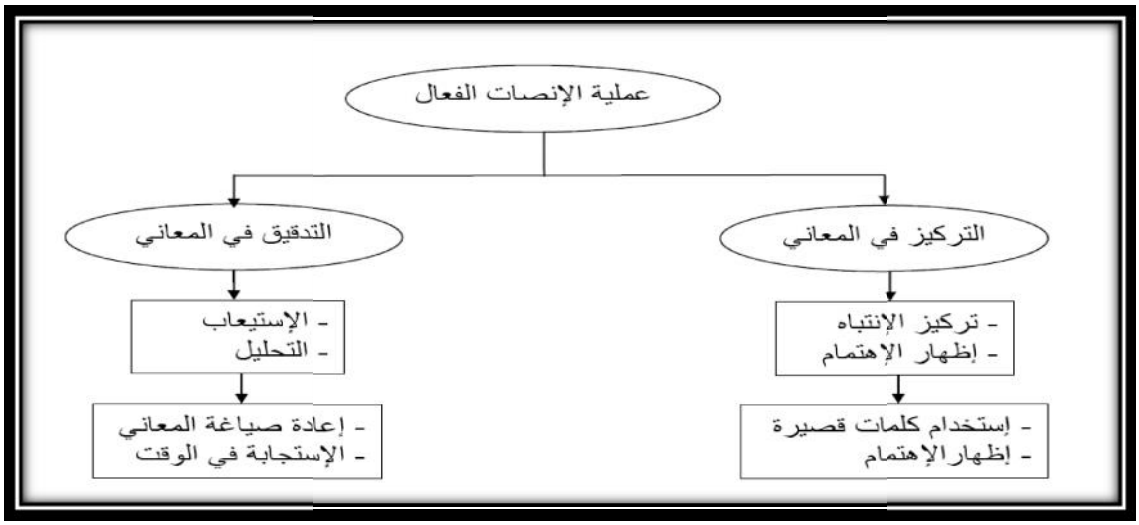
وعليه فالحوار التفاوضي يقوم بالدور الأكبر، سواء في عرض وجهات النظر أو في نقدها، أي أن الحوار هو سلاح التفاوض وأداته الرئيسية، فكل كلمة يتفوه بها المفاوض يجب أن تكون محسوبة ولها مدلولها العام والخاص

يتبين لنا مما تقدم أهمية الحوار التفاوضي القصوى " فالحوار" في التفاوض هو مباراة ذكية بين طرفين أو أكثر تستخدم من خلاله كافة أدوات الحوار ألا وهي :

الكلمة "اللفظ"	**الحركة " الإشارة / الإيماءة"**	**السكوت "الصمت"**

ولابد على المفاوض أن يكون منصتا فعالا ويجيد استخدام أدوات الحوار المناسبة، وذلك عن طريق التركيز والتدقيق في المعاني وفهم الطرف الآخر وما يريد الوصول إليه، وفق ما يشير إليه الشكل التالي:

شكل رقم 01: شروط الإنصات الفعال



المصدر: كايلي ريمة، **التفاوض ودوره في تفعيل العملية البيعية**، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014.

خصائص الحوار التفاوضي: لابد أن يتصف الحوار أثناء العملية التفاوضية بما يلي:

1- التنوع: أي أن لا يشمل جانبا معينا من القضية التفاوضية، بل يجب أن يكون شاملا وغنيا ومتنوعا يحيط بكافة جوانب وأبعاد القضية التفاوضية ومحيطها الذي تتفاعل فيه ومن خلاله.

2- الاعتماد على المنطق: الحوار في إطاره العام والخاص يعتمد على الحجة والبناء المنطقي لتناول عناصر القضية التفاوضية واستخدام أدوات المنطق في التعبير عنها وفي المحاورة خاصة أدوات القياس، والاستنباط والاستدلال....الخ وفقا لما تحتاج إليه العملية التفاوضية، من أجل التأثير الفعال على الطرف المتحاور معه وإقناعه.

3- أن يكون الحوار مستهدفا لهدف: يجب أن يكون الحوار متجها إلى هدف معين يسعى إلى تحقيقه، ولا ينبغي أن يخرج الحوار عن إطار هذا الهدف نحو أمور أو أهداف أخرى.

4- أن يكون الحوار التفاوضي مرتبطا بمنهج معين: إذ لابد من اختيار منهج معين للتفاوض وفق الحالة التفاوضية (منهج صراع/منهج تفاهم)، والحفاظ عليه طيلة الجلسة التفاوضية.

من إعداد د/ الحبيتري