

## الدرس الثالث: مهارات التفاوض

### المفاهيم المتضمنة في الدرس

### الأهداف

من المتوقع من الطالب نهاية كل وحدة أن يكون قادراً على أن:

- الحوار.
- الاتصال.
- القيادة.
- العمل في فريق.

- يعرف مفهوم التفاوض.
- يحدد مهارات عملية التفاوض.
- يبين المبادئ التي تقوم عليها عملية التفاوض.
- يطبق مهارات التفاوض لحل مشكلة معينة.
- يحدد صفات المفاوض الناجح.
- يحدد مستويات ومراحل التفاوض.
- يبين عناصر فريق التفاوض ومهام كل عنصر وبعض صفاته.

الجلول  
الجلول اون لاين  
hulul.online



هل يمثل التفاوض وسيلة مهمة في حياتنا الدراسية والعملية؟

هل التفاوض له دور مؤثر في حياة الشعوب؟

يُعد التفاوض أداة من أدوات الحوار الفعال، وله دور مؤثر وفعال في حل المشكلات.

فنحن نعيش عصر المفاوضات، سواء بين الأفراد أو الدول أو الشعوب، فكافة جوانب حياتنا هي سلسلة من المواقف التفاوضية.

### التفاوض:

هل هناك فرق بين التفاوض والإقناع؟

فكر - ابحث

هو عملية تهدف إلى التوفيق بين مصالح طرفين أو أكثر، بهدف الوصول إلى حل مقبول لمشكلة مشتركة.

لاحظ

أن التفاوض يحتاج منك إلى اكتساب مهارات متنوعة مثل: الاتصال الفعال، الانضباط الذاتي، وهي مهارات سبق لك تعلمها من خلال الدروس السابقة في هذه الوحدة.

### المبادئ التي تقوم عليها عملية التفاوض:

١. قاعدة «الكسب المتبادل».
٢. التعاون وليس التنافس، ويهدف إلى تعظيم أوجه الاتفاق بهدف التوصل إلى الاتفاق المرضي لكل الأطراف.
٣. تشجيع المزيد من العلاقات البناءة من خلال توجيه الحوار، وتبادل الرأي بين الأطراف.
٤. مدى توفر المعلومات لأطراف التفاوض.
٥. المصالح وليس المواقف، والفصل بين الجانب الذاتي والجوانب الموضوعية للمشكلة.



المهارات الحياتية التي سبق لك دراستها ضمن مواد هذه المرحلة سوف تساعدك في تنمية وتفعيل خبراتك

انتبه

في اكتساب مهارات التفاوض.

## ممارسة التفاوض بصورة عملية



المهارات المكتسبة من النشاط	هدف النشاط
<ul style="list-style-type: none"> <li>التفكير</li> <li>التحليل</li> <li>حل المشكلات</li> <li>التفاوض</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ممارسة الطالب لمهارات التفاوض من خلال طرح وجهة نظره في بعض المواقف التي قد يتعرض لها.</li> </ul>

اختارت المدرسة طالبين من فصلك، أنت أحدهما لحضور ندوة علمية في مدينة القاهرة، وقد خططتما للسفر نظراً لأهميتها الكبيرة، وقمتما باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة، ولكن الهيئة المنظمة للندوة أرسلت للمدرسة، بأنه تم تخفيض عدد المرشحين وأن المطلوب مرشح (طالب) واحد فقط وكلاكما ترغبان الحضور، وفي

محاولة من المسؤول عن الترشيح لتجنب اتخاذ القرار الصعب طلب من المرشحين (الطالبين) أن يقوموا بحل هذه المسألة فيما بينهما.

● فماذا يمكنكما أن تفعلوا؟

**نقوم بالفصل بين الجانب الذاتي والجوانب الموضوعية**

**نقوم بتبادل الرأي وتوجيه الدوار**

**التوصل لاتفاق مرضي لكل منا**

## تفاوض واتخذ القرار



المهارات المكتسبة من النشاط	هدف النشاط
<ul style="list-style-type: none"> <li>التفكير</li> <li>حل المشكلات</li> <li>الحوار</li> <li>التفاوض</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ممارسة الطالب لمهارات الحوار والتفاوض لحل مشكلة ما.</li> </ul>

في إطار محاولة إحدى الجمعيات الأهلية العاملة في حماية البيئة تم اتخاذ إجراءات وقائية للحد من التلوث في إحدى المدن الجديدة، وقد التقى مفاوضوا هذه الجمعية مع ممثلي جمعية استثمارية لإحدى المدن الصناعية الجديدة، حيث طلب ممثلوا الجمعية الأهلية بضرورة التزام المنشأة الصناعية بجمعية المستثمرين ذلك، لأنه يتعارض - من وجهة سيرفع تكلفة المنتج النهائي.

● ترى ماذا يمكن لمفاوضي الجمعيتين أن يفعا

**يقومان بالتفاوض بينهما، عملاً بقاعدة "الكسب المتبادل"**

**يقومان على التعاون وليس التنافس وتعظيم أوجه الاتفاق المرضي لكلا الطرفين**

**يقومان على تشجيع المزيد من العلاقات البناءة من خلال توجيه الحوار، وتبادل الرأي توفير المعلومات لكل منهما**

**التفاوض على المصالح وليس المواقف؛ والفصل بين الجانب الذاتي والجوانب الموضوعية للمشكلة**

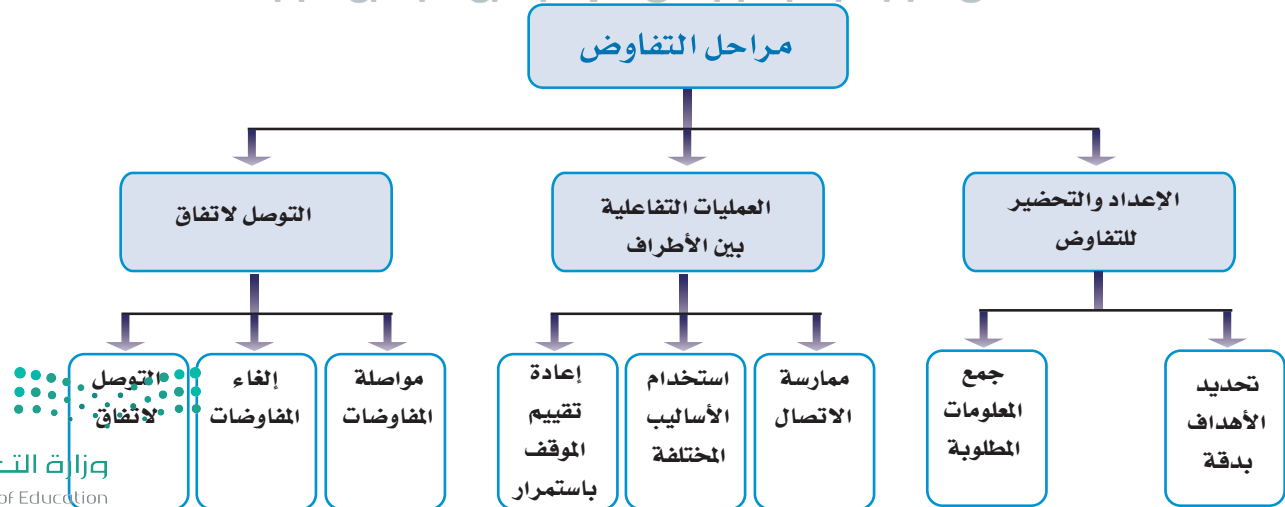
## صفات المُفاوض الناجح:

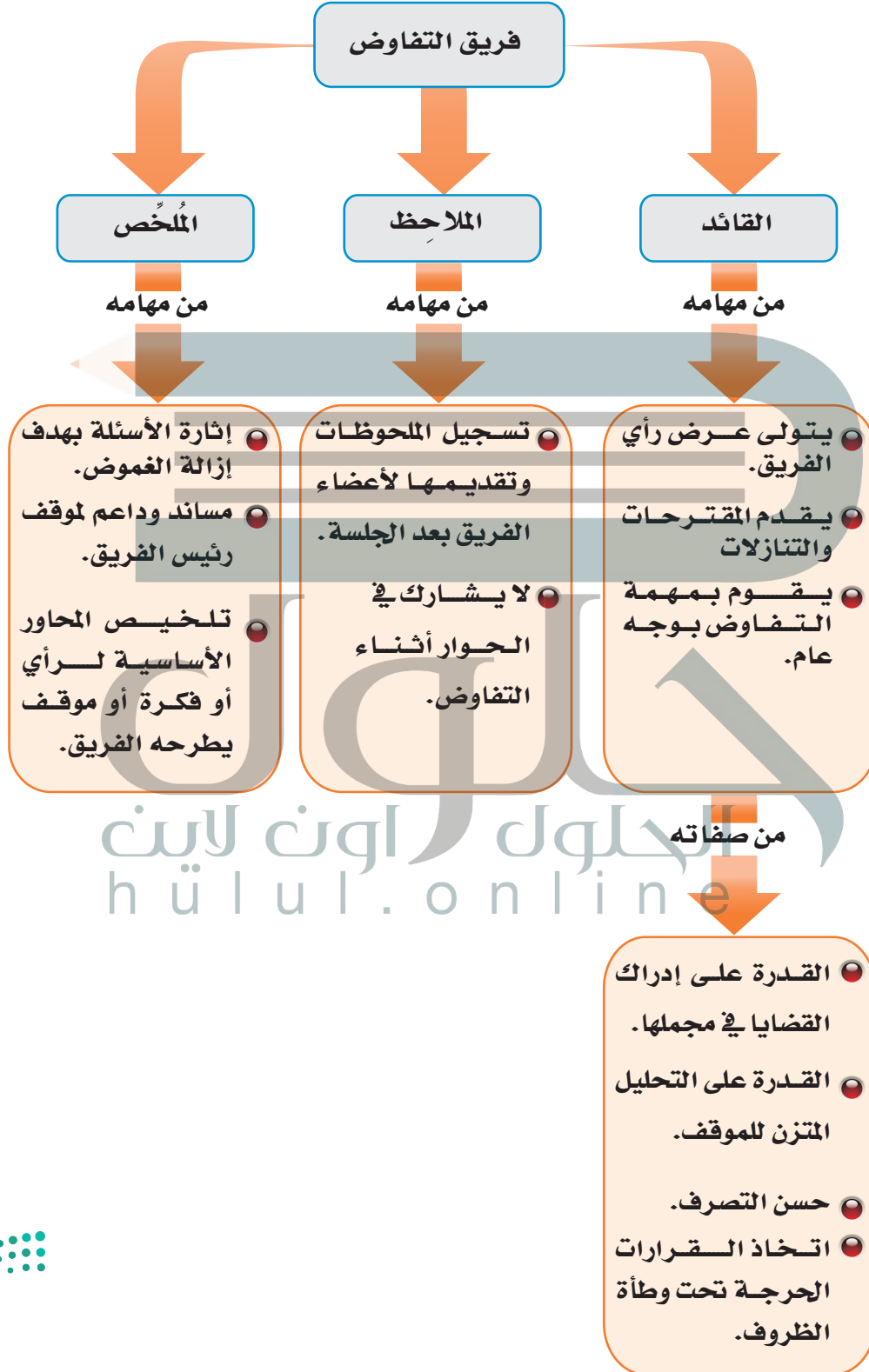
- ١ الذكاء والقدرة على فهم الآخرين.
- ٢ الإلمام الكامل بالاحتياجات والأهداف المراد تحقيقها من عملية التفاوض.
- ٣ الاعتماد على الأفراد وليس فقط على القضايا.
- ٤ القدرة على اقتراح البدائل.
- ٥ المرونة والقدرة على تحقيق أكثر من هدف في آن واحد.
- ٦ التعاون لتذليل العقبات أثناء المفاوضة.

## مستويات التفاوض:

- لعملية التفاوض مستويات عدة، فالتفاوض قد يكون على مستوى:
- (١) الأفراد:
  - مثل التفاوض داخل الأسرة، حول كيفية قضاء العطلة الصيفية.
  - (٢) المنظمات:
  - مثل التفاوض بين وزارة التعليم ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
  - (٣) الدول:
  - وهو من أكثر أنواع التفاوض انتشاراً مثل: مفاوضات الانضمام لمنظمة التجارة العالمية.

والشكل الآتي يوضح لك مراحل التفاوض التي يجب أن يتبعها المُفَوِّض:







## تمثيل أدوار التفاوض:

المهارات المكتسبة من النشاط	أهداف النشاط
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التفاوض</li> <li>• تمثيل الأدوار</li> <li>• المحاكاة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تدريب الطلاب على ممارسة التفاوض بطريقة عملية.</li> <li>• اكتساب الطلاب قدر كبير من مهارات التفاوض المطلوب لعالم العمل.</li> </ul>

يتم تشكيل مجموعة من الطلاب لتمثيل أعضاء إحدى المدارس وذلك في إطار مفاوضاتها مع وزارة التعليم للتوصل إلى اتفاق حول تفعيل خطة التعليم الثانوي الجديدة.

قُم عزيزي الطالب بتقسيم أفراد مجموعتك حسب الأنماط الثلاثة الآتية، واطلب منهم كتابة آرائهم التفاوضية:

### القائد

---

---

---

---

### الملاحظ

---

---

---

---

### الملخص

---

---

---

---

