

التواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية

التواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية

عند إدارة التواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية، تجنّب الميل التقليدي إلى إعطاء وزنٍ مبالغ فيه للصور النمطية الثقافية الثابتة. عند الاستعداد للتواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية، غالباً ما نفكر في كيفية تأثير ثقافة الطرف المقابل على ما يقوله ويفعله على طاولة التفاوض.

-وهذا أمر مفهوم تماماً، إذ تشير الأبحاث إلى أن فعالية تواصلك مع نظيرك في التفاوض قد يكون لها تأثير أقوى على نتائجك في المفاوضات عبر الثقافات المختلفة مقارنة بالمفاوضات داخل الثقافة في البلد الواحد، ووفقاً لبحث نُشر في Journal of Applied Psychology بقلم لي آن ليو من جامعة ولاية جورجيا، وتشاي هوي تشوا من جامعة ساوث كارولينا، وغونترك. شتال من جامعة فيينا للاقتصاد والأعمال. في دراستهم حول التواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية، نظر الباحثون في جودة التواصل التي اختبرها أفراد أمريكيون وصينيون خلال محاكاة تفاوض. وبشكل عام، أظهرت النتائج أن أزواج المفاوضين من ثقافات مختلفة كانت جودة تواصلهم أقل، وبالتالي توصّلوا إلى نتائج أسوأ من الأزواج من الثقافة نفسها.

-ومن المثير للاهتمام أن العدد الصغير نسبياً من الأزواج عبر الثقافات الذين تمكنوا من تجاوز صعوبات التواصل هذه حققوا في الواقع نتائج أفضل من المفاوضين من الثقافة نفسها. والسبب أنه بعد إزالة حواجز التواصل، استثمرت هذه الأزواج عبر الثقافات اختلافاتهم للوصول إلى اتفاقات أكثر إبداعاً، مما منحهم ميزة على المفاوضين من الثقافة نفسها.

-تشير النتائج إلى أن هناك فوائد كبيرة يمكن جنيها من المفاوضات عبر الثقافات في الأعمال الدوليّة، لكن من المهم إدارة الحواجز الثقافية أمام التواصل.

التواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية

موازنة الفروق الثقافية

- ❖ مثل معظم الناس، أنت تدرك أن الفروق الثقافية من المرجح أن تكون عاملاً في المفاوضات. تساعد الكتب والأفلام والبرامج التلفزيونية والتجارب الشخصية في تشكيل مخططات تفاوض بين الثقافات، أو قوالب توفر طريقة سريعة وسهلة لفهم الطرف الأجنبي. من الناحية المثالية، تساعدنا هذه المخططات على تجنب الأخطاء عند التفاوض مع طرف أجنبي،
- ❖ -ومع أن مخططات التفاوض بين الثقافات يمكن أن تكون مفيدة، فإن المفاوضين غالباً ما يعطونها وزناً أكبر مما ينبغي، ووفقاً لبحث نُشر في Negotiation and Conflict Management Research أجراه الأساتذة ويندي ل. أداير من جامعة واترلو في كندا، وماساكو س. تايلور من جامعة أوساكا غاكوين في اليابان، وكاثرين هـ. تينسلي من جامعة جورجتاون.
- ❖ -قام فريق البحث باستطلاع مهنيين أمريكيين أجروا مفاوضات تجارية مع نظراء يابانيين، وكذلك مهنيين يابانيين لديهم خبرة في التفاوض مع أمريكيين. وطلب من المفاوضين التأمل في كيفية استعدادهم لمحادثات مع أشخاص من ثقافتهم نفسها، وكيف استعدوا لمحادثات مع أشخاص من الثقافة الأخرى (يابانية أو أمريكية)، وكذلك كيف سارت تلك المفاوضات.
- ❖ -ومن اللافت أن المشاركين عدّلوا أسلوبهم التفاوضي أكثر مما ينبغي باتجاه ثقافة الطرف الآخر. على وجه التحديد، توقعوا أن يتفاوض الطرف المقابل كما يفعل في بلده، دون إدراك أن ذلك الطرف سيحاول أيضاً تعديل استراتيجيته لتلائم السياق الأجنبي. ونتيجة لذلك، حاول كلا الجانبين التكيف بشكل مبالغ فيه مع أفكارهما النمطية عن أسلوب تفاوض الطرف الآخر. ومن المفارقات أن هذا النوع من الحساسية الثقافية أدى غالباً إلى صدامات ثقافية.

التواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية

ابحث عن الفرد بقدر ما تبحث عن الثقافة

- ❖ عند الاستعداد للتواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية، إلى أي مدى ينبغي أن تركز على الثقافة؟ لا تريد أن تسيء إلى الطرف المقابل بسلوك لا يراعي مشاعره، لكن التركيز المفرط على الثقافة قد يأتي بنتائج عكسية.
- ❖ -اجمع معلومات عن ثقافة الطرف المقابل، لكن اقض وقتاً أطول في التعرف عليه كفرد، بما في ذلك مهنته، وخبرته العملية، وتعليمه، ومجالات خبرته، وشخصيته، وخبرته في التفاوض. وبما أن الطرف المقابل يحتاج أيضاً إلى معاملتك كفرد لا كصورة نمطية ثابتة، فاحرص على تخصيص وقت للحديث الودي معه قبل الدخول في صلب الأعمال.

فوائد تقليل التوتر

- ❖ في أبحاثه حول التواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية، وجد أستاذ جامعة كولومبيا مايكل دبليو. موريس أن المفاوضين يكونون أكثر عرضة للتصرف وفق الصور النمطية الثقافية عند مواجهة ضغوط شديدة على تركيزهم.
- ❖ -في إحدى الدراسات، طلب من المشاركين تقييم موظف أدى سلوكه إلى نتيجة سلبية. وعند مواجهة ضغط الوقت، كان المشاركون الأمريكيون أكثر ميلاً من المشاركين من هونغ كونغ إلى لوم الموظف بدلاً من الظروف المحيطة وهو تحيز تفاوضي أمريكي.

التواصل عبر الثقافات في المفاوضات التجارية

خلاصة تفاوضية:

❖ يمكن أن يدفعك التوتر العاطفي، والمواعيد النهائية، والمساءلة أمام آخرين من ثقافتك، إلى التصرف بما يتماشى مع التوقعات الثقافية بدلاً من تحليل الموقف بعناية، وفقاً لموريس. ونظراً لأهمية التواصل في الأعمال الدولية، افعل ما بوسعك لتقليل التوتر على طاولة التفاوض، سواء بأخذ فترات استراحة، أو تمديد المواعيد النهائية، أو طلب مساعدة طرف ثالث لحل أي خلافات قد تنشأ. يوصى بالمشاركة في بناء قواعد مشتركة بين الأطراف مختلفة الثقافات قبل بدء التفاوض لضمان تفاهم متبادل.

شكراً لكم