

10 أساليب تفاوض

قاسية يجب الحذر منها أثناء التفاوض

أفضل أساليب التفاوض القاسي قد تفاجئك

يعتقد بعض المفاوضين أن أساليب التفاوض القاسي هي مفتاح النجاح. فيلجؤون إلى التهديدات، والمطالب المتطرفة، بل و السلوك غير الأخلاقي، في محاولة للحصول على اليد العليا في التفاوض.

-في الواقع، غالباً ما يكشف المفاوضون الذين يعتمدون على استراتيجيات التفاوض القاسي عن نقص في فهم المكاسب التي يمكن تحقيقها في معظم مفاوضات الأعمال. وعندما يعتمد المفاوضون على أساليب الضغط القاسي، فإنهم يبعثون برسالة مفادها أنهم ينظرون إلى التفاوض بوصفه لعبة ربح-خسارة.

-وللإنصاف، فإن نسبة صغيرة من مفاوضات الأعمال تنطبق عليها هذه الصورة. فالمفاوضات التي تركز على قضية واحدة وغالباً السعري يمكن أن تشبه بالفعل منافسة ربح-خسارة. وتُعرف هذه بالمفاوضات التوزيعية، ولا تزال حتى اليوم واقعاً في بعض السياقات. وغالباً، تتضمن مفاوضات الأعمال قضايا متعددة: التوقيت، والمخاطر، والنطاق، والعلاقات، والفرص المستقبلية، والقيمة غير المالية. وتمنح هذه المفاوضات التكاملية الأطراف فرصة لخلق نتائج ربح-ربح واتفاقات ذات منفعة متبادلة.

-في مثل هذه المفاوضات، يمكن لمفاوضي الأعمال تحقيق نتائج أفضل من خلال توليد حلول إبداعية، وتحديد اختلافات التفضيلات التي تتيح المقايضات، وبناء الثقة بمرور الوقت. هذه المهارات ليست بدائل ناعمة لقوة التفاوض، بل هي مصادر حقيقية للنفوذ.

فيما يلي 10 أساليب قاسية شائعة في التفاوض يجب الانتباه لها:

01 مطالب متطرفة يتبعها تنازلات صغيرة وبطيئة

ربما يكون هذا أكثر أساليب التفاوض القاسي شيوعاً، وهو مصمّم لترسيخ مرساة تفاوضية عدوانية وتشبيط التنازلات السريعة. ورغم أنه قد يحمي أحد الأطراف من التحرك بسرعة كبيرة، فإنه قد يعرقل المفاوضات أو يخرجها عن مسارها تماماً.

كيفية الرد: اعرف أهدافك، وBATNA الخاصة بك (أفضل بديل عن اتفاق تفاوضي)، وحدك الأدنى ولا تدع الافتتاح العدواني يربكك.

02 أساليب الالتزام

قد يدعي الطرف الآخر أن يديه مقيدتان أو أنه يفتقر إلى الصلاحية للتفاوض.

كيفية الرد: اختبر ما إذا كان الالتزام حقيقياً. وإذا لزم الأمر، اطلب إشراك شخص يتمتع بسلطة أكبر لاتخاذ القرار.

فيما يلي 10 أساليب قاسية شائعة في التفاوض يجب الانتباه لها:

03 عروض «خذها أو اتركها».

نادرًا ما تكون العروض غير قابلة للتفاوض حقًا.

كيفية الرد: تجاهل لغة الإنذار وركز على جوهر العرض. وقدم عرضًا مضافًا يعالج مصالح الطرفين.

04 دعوة لتقديم تنازلات غير متبادلة

يطلب منك الطرف الآخر التنازل قبل تقديم عرض مضاف.

كيفية الرد: لا تزايد ضد نفسك. أوضح أنك تنتظر عرضًا متبادلًا.

05 محاولة جعلك ترتبك

تستخدم المطالب المتصاعدة لاختبار مقدار الضغط الذي يمكنك تحمله.

كيفية الرد: سمّ الأسلوب وبيّن أنك لن تشارك إلا في تبادلات متبادلة.

06 الإهانات الشخصية واستفزاز المشاعر

تهدف الهجمات الشخصية إلى إثارة ردود فعل عاطفية وإضعاف موقفك.

كيفية الرد: خذ استراحة إذا لزم الأمر وحدد حدودًا واضحة. لست ملزمًا بتحمل عدم الاحترام.

فيما يلي 10 أساليب قاسية شائعة في التفاوض يجب الانتباه لها:

07 الخداع والمبالغة والكذب

الادعاءات المبالغ فيها والتحريفات قد تُخرج المفاوضات عن مسارها.

كيفية الرد: كن متشككًا في التصريحات التي تبدو جيدة جدًا—أو سيئة جدًا—درجة يصعب تصديقها، وتحقق من المعلومات الأساسية.

08 التهديدات والتحذيرات.

التهديدات الصريحة أو الضمنية تهدف إلى فرض الامتثال.

كيفية الرد: تعرّف عليها على حقيقتها. تسمية التهديد أو تجاهله بهدوء يمكن أن يحدّ قوته.

09 التقليل من شأن بدائلك

قد يحاول الطرف الآخر تقويض ثقتك في BATNA الخاصة بك.

كيفية الرد: لا تدعهم يحددون خياراتك نيابةً عنك. ابقَ مرتكزًا على تقييمك الذاتي.

10 الشرطي الجيد والشرطي السيئ

يلعب أحد المفاوضين دور المتعاون بينما يلعب الآخر دور المتشدد.

كيفية الرد: تذكر أنهم يعملون معًا. لا تنشغل بالتمثيل.

فيما يلي 10 أساليب قاسية شائعة في التفاوض يجب الانتباه لها:

خلاصة الأمر: التفاوض القاسي أو التنافسي يهدف إلى تحقيق مكاسب على حساب الطرف الآخر باستخدام أساليب ضغط نفسية ومادية..علينا أن نتعلم طرق الرد عليها بفعالية وبالتحضير الجيد والاستماع الفعال وبناء الثقة والقدرة على الانسحاب.



شكراً لكم