

المحاضرة الثالثة عشر:

ثالثا: مواصفات المتفاوض الجيد.

لا يتمتع كل الأشخاص بمواصفات (كاريزمة) المتفاوض الجيد، ولذا كان جديرا بالشركة أو التاجر الفرد اختيار شخصية مناسبة تقوم بعملية التفاوض، ويجب أن تراعى في عملية الاختيار تلك مجموعة من المواصفات أهمها:

أ-الإلمام بمجال الصفقة والتحكم فيه:

ويقصد بذلك ضرورة اختيار شخص له معرفة جيدة بالمنتوج والسوق والقضايا الفنية والمالية والقانونية التي يحتاج إليها المفاوض أثناء عملية التفاوض، فلا يمكن إرسال متفاوض غير متحكم في كل المعلومات المتعلقة بموضوع الصفقة المراد إبرامها.

ب- الخصائص والمواصفات الشخصية:

-الطموح المرتفع.

-الحضور الجيد (القدرة على فرض وجوده في جلسات التفاوض، وكذا التمكن من شد الانتباه وترك الانطباعات الجيدة وإقناع الغير بآرائه).

-التفكير الابتكاري (القدرة على الإبداع).

-الوضوح والدقة في النطق (التمكن من الجانب اللغوي وفصاحة النطق).

-الاستماع الجيد.

-التصميم (قوة الإرادة).

-التفكير المنهجي المنظم والمتسلسل.

-التفاوض (ألا يسيطر عليه الشعور بالإحباط والفشل عند التعثرات التي قد تواجه مسار المفاوضات).

-الهدوء (برودة الأعصاب وسعة الصدر) والنزاهة (حسن السمعة).

-الاستمتاع بعملية التفاوض (أن يجب المتفاوض عمله التفاوضي ويقتنع به، فيصعب الاعتماد على شخص ليس له تقبل للتفاوض والحوار والأخذ والرد في الآراء).

-الثقة بالنفس (قوة الشخصية).

-الانتباه والتركيز ومقاومة أسباب التشتت.

-الحكم على المضمون و المحتوى ليس الشكل والأداء.

-الابتعاد عن التسرع في المناقشة أو الحكم أو الرد وتأجيلها بعد الفهم.

-المرونة في إبداء الملاحظات.

-إظهار الاهتمام.

-الابتعاد عن التسرع في الانفعال تجاه الكلمات المسيرة.

ج-تحفيز المفاوض :

من المعروف أن المتفاوض سيمارس مهمته بعيدا عن رؤسائه أو مفوضيه، ولذا كان جديرا بمؤلاء تحفيز المتفاوض بشتى الطرق للحصول على أحسن أداء ممكن منه، ووسيلتهم في ذلك الوعد بالترقية في المنصب أو صرف العلاوات قبل المفاوضات والوفاء بهذه التعهدات والإطراء والتكريم في حضور زملاء المتفاوض بعد نجاح المفاوضات وغيرها من سبل التحفيز التي تدفع المتفاوض إلى بذل أقصى جهده للظفر بالصفقة المستهدفة. وفي حالة عدم الاعتناء بهذه النقطة، لا يتوقع من متفاوض غير محفز القيام بمفاوضات جيدة خصوصا إذا كانت شاقة وطويلة.

د-صفات أخرى يجب توافرها في المفاوض:

-يجب أن يكون شخص واضح سريع التفكير ذلك لأن الأخذ والعطاء في المفاوضات الفنية الصعبة يتطلب القدرة على سرعة التفكير.

-يجب أن يكون قادر على التعبير عن نفسه بسهولة وبوضوح، ذلك لأن الاتصال الجيد والفعال هو ضرورة لاغني عنها، ولا تعني سهولة التعبير الارتجال، ولكنها تأتي من التعرف على المشكلة موضع الدراسة.

-ينبغي أن يملك المفاوض القدرة على التحليل خاصة فيما يتعلق بدراسة وجهات نظر الآخرين وما يتفق منها مع موقفه وما يعارضه وما يخدم موقفاً آخر.

-يجب أن يكون شخصاً موضوعياً ذلك أنه في حرارة واصطدام المناقشات يصعب أن يظل الإنسان هادئاً، ويجب أن يكون مدخل المفاوض لموضع النزاع مطابقاً لوجهة نظر المؤسسة وأهدافها وألا تؤثر وجهة نظره أو اتجاهاته الشخصية على ذلك.

-يجب أن يكون المفاوض صبوراً. أحيانا نجد أن إتاحة الفرصة كاملة للطرف الآخر في التعبير عن نفسه وشرح موقفه بحرية قد يساعد على حل القضايا بدون المزيد من الجدل والعناء."

-ينبغي أن يمتلك القدرة على أخذ وجهه نظر الطرف الآخر في الحسبان بموضوعية وواقعية وأن يتصور نفسه في مكان الطرف الآخر حتى يمكن وضع أوليات الطرح الموضوعي للمطالب.

-ينبغي أن يكون المفاوض لبقاً متزناً، وأن يكون لديه القدرة على ضبط النفس، ودوداً وعلى دراية تامة بأساسيات السلوك الإنساني ومهارات التعامل مع الآخرين.

- ينبغي أن تتوافر لدى روح الفكاهة والدعابة. إذ لا يمكن كسب كل نقطة في التفاوض، وروح الدعابة في تقديم التنازلات أثناء المناقشة تؤدي إلى حل الكثير من القضايا وتطفي جوا من الود والمرونة في تداول الموضوعات الصعبة.