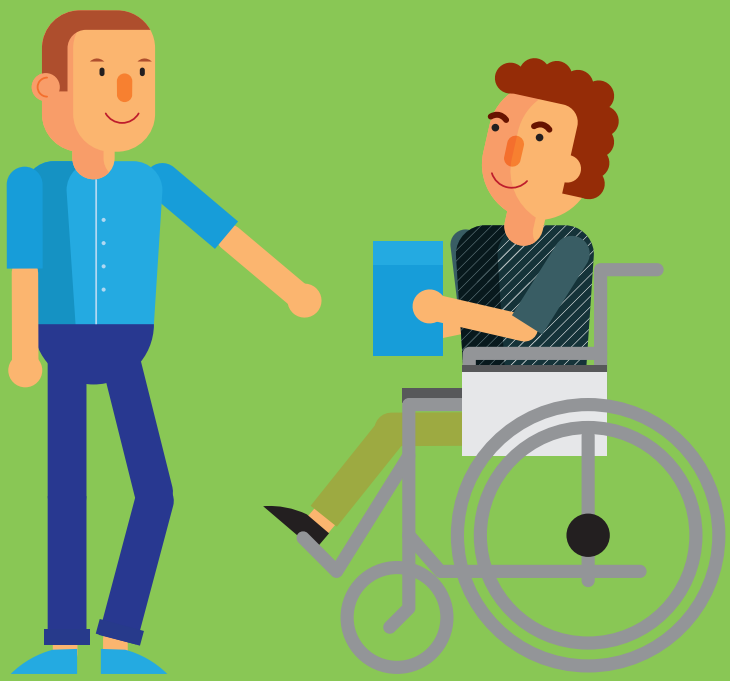
التفاوض هو العملية التي تختبر فيها كل المهارات التي تعلمتها حتى الآن، من إدارة الذات إلى المهارات الإدراكية والمهارات الإجتماعية، فهل تجد أنك أصبحت مستعداً لـ:

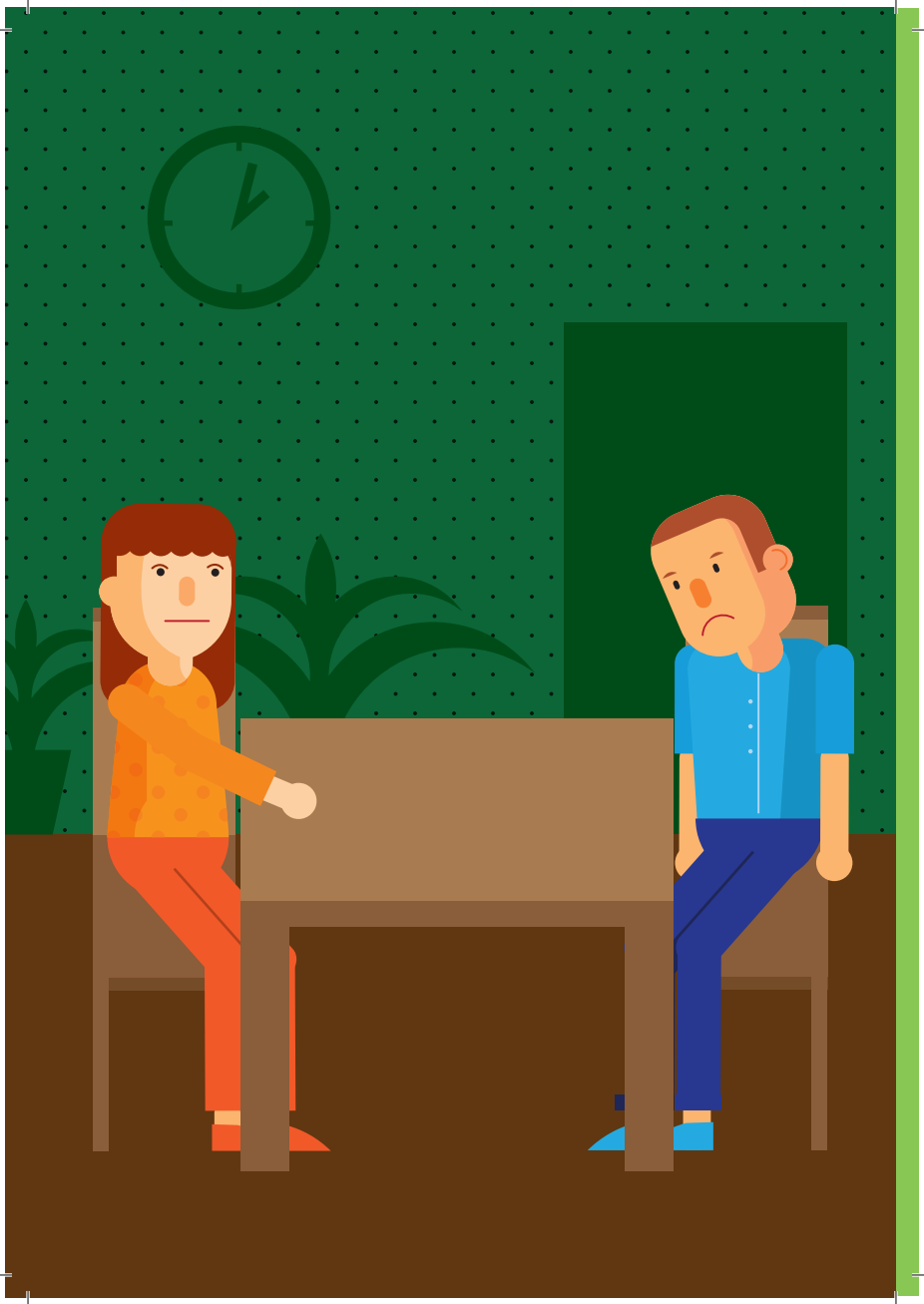
- ☑ قبول الآخر وتوكيد ذاتك لتصل إلى منفعة مشتركة للطرفين؟
- ☑ التفاوض للوصول إلى قواسم مشتركة مع الآخرين؟



موقف من الحياة

تالا تشعر باضطراب تجاه كامل. فقررت أن تكلمه، فقالت له: «كامل، أود أن أتكلم معك على انفراد». ينتقلان إلى غرفة مجاورة حيث يمكنهما التحدث براحة ودون وجود أحد في الجوار. تضع تالا يديها على الطاولة وتنظر إلى عيني كامل إذ تتكلم معه بصوت هادئ وحازم:

«لقد فكرت في اقتراحك لموعد نخرج فيه معاً وحدنا، وإنني أشعر بعدم الارتياح للفكرة... أعتقد أننا بحاجة إلى مزيد من الوقت لتعزيز صداقتنا... أنا أحترمك وأعرف أنك مهتم بتوطيد علاقتنا ولكنني لست مستعدة لذلك حتى الآن... ما رأيك بذلك؟».



كيف أكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي؟

- اسأل نفسك ماذا تريد.
- اسأل نفسك ماذا يريد الآخر، أو اسأل الآخر مباشرة وبكل ثقة، عن ما يريده.
- حدد خياراتك.
- انطلق لتوكيد ذاتك وتحقيق ما تريد دون التقليل من أهمية ما يريد الآخر.

كيف أساعد الآخرين على اكتساب المهارة؟

لعب الأدوار

يطلب من الشباب وصف حالة تحصل بين الشباب وأخرى بين البنات أو يأخذ من موقف احمد وسلمى في الكتيب ١١، معاملة الآخرين بحزم، ومن موقف كامل وتالا أعلاه.

يلعب دور احمد وسلمى متطوع ومتطوعة بعد أن يكونا قد جهزا للعرض قبل الجلسة ثم تناقش النقاط التالية:

- كيف تجد سلوك أحمد؟ سلبي، أو حازم، أو عدائي؟ (عدائي)
- لماذا؟ ما الذي فعله أو قاله حتى قررتم أن سلوكه عدواني؟ صف لغة جسده.

الإجابات قد تشمل ما يلي:

- لغة الجسد، يقترب منها أكثر مما يجب أن يفعل.
- يقترب بوجهه من وجهها ويضع «يديه على وركيه إذ يتكلم إليها».
- يقاطعها ويتحدث بصوت عال.
- دعاها بال«صبيانية»، مما يقلل من قدرها.
- ماذا عن سلوك سلمى؟ هل هو سلبي أو حازم أو عدائي؟ (سلبي)
- لماذا؟ ما الذي فعلته أو قالته؟ صف لغة جسدها.

الإجابات قد تشمل ما يلي:

- لغة الجسد: الرأس إلى الأسفل، الصوت خافت، استسلام لإرادة الآخر.
- تقلل من أهمية ذاتها عندما تقول: «أنا أعلم أنك سوف تجدني سخيفة، ولكن...».

يلعب الدور الثاني متطوع ومتطوعة آخرين بعد أن يكونا قد جهزا للعرض قبل الجلسة ثم تناقش النقاط التالية:

- هل سلوك تالا سلبي، حازم، أو عدائي؟ (حازم)
- لماذا؟ ما الذي فعلته أو قالته حتى قررتم أن سلوكها حازم؟ صف لغة جسدها.

الإجابات قد تشمل ما يلي:

- تحدثت بهدوء، وبصوت ثابت ناقشت احتياجاتها واوضحت مشاعرها.
- سألت محاولة أن تتحقق مما إذا كان مرتاحاً لكلامها.
- لغة الجسد - واجهته، ونظرت في عينيه.

التلخيص يسلط الضوء على أهمية السلوك الحازم.

معلومات إضافية

يعنى التفاوض بعملية تسوية الخلافات والتوصل إلى حل وسط أو الاتفاق مع تجنب الجدل، حيث يسعى المرء في أي خلاف إلى تحقيق أفضل النتائج لذاته، ولكن مبدأ العدالة، والسعي للمنفعة المتبادلة والحفاظ على العلاقة هي المفاتيح لتحقيق نتائج تفاوض ناجحة.
يتطلب التفاوض الاعتراف بأحقية مطالب الطرف الآخر كلياً أو جزئياً، ويقوم على أسس عامة وهي:

- وجود طرفين أو أكثر لديهم مصالح مشتركة ويعتقدون بإمكانية الاتصال والتفاعل في ما بينهم لتحقيق نتائج نافعة لهم.
- وجود قضية نزاعية بين الطرفين.
- وجود قوة تفاوضية لدى الطرفين.

تساعد مهارات التفاوض عامة في حل أي خلافات تنشأ بينك وبين الآخرين بسبب تعارض الاحتياجات والرغبات والأهداف. قد تؤدي هذه الصراعات إلى إحساس أحد الطرفين أو كليهما بعدم الرضا. ويكون التفاوض للوصول إلى اتفاق يحد من إعاقة مستقبلية للتواصل بين الطرفين.

وفي أي مفاوضات، يجب دائماً أن تؤخذ عناصر ثلاثة بعين الاعتبار، وهي:

- **المواقف:** يتأثر التفاوض بشدة بالمواقف الأساسية في العملية نفسها ومواقف الشخصيات المعنية بالقضية. تذكر أن التفاوض لا يشكل مساحة لتحقيق إنجازات فردية، لذلك فإن أصحاب السلطة لن يرتاحوا للدخول في المفاوضة وأن العملية بذاتها تولد سلوكاً شخصياً دفاعياً لدى المرء.

- **مهارات التعامل مع الآخرين:** مثل الاتصال اللفظي والاستماع الفعال والتوضيح والتلخيص وحل المشاكل وصنع القرار وتأكيد الذات والتعامل مع الضغوط والتعامل مع العدائية.
- **المعرفة بالقضية موضوع الخلاف:** تؤدي إلى المشاركة الفعالة في عملية التفاوض واستخدام الأساليب المختلفة في حالات مختلفة. وبعبارة أخرى، فالإعداد الجيد أمر ضروري.

تظهر مشاكل التفاوض عادة عندما يبحث كلا الطرفين عن مصالحهم الشخصية فقط، دون إعارة اهتمام كاف للآخرين أو لتأثير النتائج عليهم على المدى البعيد. وعادة ما تنتهي مثل هذه المفاوضات لصالح شخص على حساب الآخر، فتكون النتيجة عندها «رابح - خاسر». ومثل هذا المنهج يوفر الرضا المؤقت. ولتجنب مثل هذه المفاوضات، فإنه لا بد من رضا الجميع باعتماد نهج «رابح – رابح»، لاسيما أن هذا المفهوم سهل التقبل، حتى وإن كان البعض يجد في تطبيقه بعض الصعوبة.

إذا اختلف يافعان مثلاً على مقعد في الصف، ما الخيارات المطروحة؟

حتى يصل الطرفان إلى نتيجة «رابح – رابح»، فإن على أحدهم التفكير في الحل الممكن الذي يجعل كلا الطرفين يغادر طاولة التفاوض وهو منتصر. هل يستطيع المعلم تقسيم استخدام المقعد إلى فترتين؟ هل يستطيع أحد الشابين تقسيم استخدام المقعد إلى فترتين وترك الفرصة للطرف الآخر ليختار؟ هل سيقبلان بأن يجلس أحدهما أولاً على المقعد لقاء أن يعطي وقتاً مضاعفاً للذي يجلس تالياً؟ هل يمنع المعلم كليهما من الجلوس على المقعد؟ هل يلغي المعلم وجود المقعد من أصله (مما يعني فشل التفاوض وخسارة كلا الطرفين)؟