

تقنيات التفاوض والمقابلة

مفهوم المقابلة

المقابلة هي لقاء رسمي يتضمن طرح مجموعة من الأسئلة على شخص معين بهدف التعرف على خبرته وحياته أو مناقشة قضية معينة. يُمكن تعريف المقابلة أيضًا على أنها محادثة تهدف إلى جمع معلومات أو بيانات حول موضوع محدد. تُستخدم المقابلات بشكل واسع في بيئة العمل لتقديم الطلبات أو عرض القضايا للمسؤولين أو أصحاب القرار.

مفهوم التفاوض

التفاوض هو عملية تتم بين طرفين أو أكثر، حيث يسعى كل طرف لتحقيق أهدافه ووجهة نظره الخاصة. يهدف التفاوض إلى الوصول إلى اتفاق يسهم في حل قضية ذات أهمية مشتركة أو تسوية نزاع معين. يُعرّف التفاوض أيضًا على أنه نقاش يتضمن تبادل مجموعة من الشروط الخاصة بصفة أو اتفاقية، مثل المعاهدات.

عناصر التفاوض الرئيسية

الموقف التفاوضي

الموقف التفاوضي هو وضع ديناميكي يتسم بالتغير ويعتمد على الفعل ورد الفعل، ويستخدم اللغة والكلمات والإشارات والجمل بدقة للتعبير عن المواقف. يتميز الموقف التفاوضي بمرونته، مما يتطلب من المفاوض قدرة على التكيف السريع مع المتغيرات، ويتضمن عدة عناصر مهمة:

- الترابط: ضرورة وجود ترابط بين العناصر المختلفة للقضية المطروحة للتفاوض.
- التركيب: يجب أن يكون هيكل الموقف واضحًا وبسيطًا دون تعقيد.
- إمكانية التعرف والتمييز: يجب أن تكون العناصر المكونة للموقف واضحة ويمكن تمييزها دون فقدان لأي منها.
- الاتساع المكاني والزمني: يتضمن المرحلة التاريخية والموقع الجغرافي للقضية.
- التعقيد: غالبًا ما يكون الموقف معقدًا ويتطلب فهمًا للعوامل المتعددة المحيطة به.
- الغموض: يمكن أن يتخلل الموقف بعض الغموض، مما يستدعي من المفاوض جمع معلومات لتقليل عدم اليقين.

أطراف التفاوض

عادةً ما يكون هناك طرفان أو أكثر في عملية التفاوض، وقد تشمل الأطراف المتأثرة بالقضية أيضًا. تُقسم الأطراف إلى أطراف مباشرة تجلس على طاولة المفاوضات، وأخرى غير مباشرة تؤثر على سير المفاوضات ولكنها لا تشارك بشكل مباشر.

القضية التفاوضية

كل عملية تفاوض تدور حول قضية أو موضوع معين، سواء كان إنسانيًا، اجتماعيًا، اقتصاديًا، أو سياسيًا. تُحدد القضية الأهداف التفاوضية، النقاط التي يجب تناولها، الاستراتيجيات المستخدمة، وتوزيع الأدوار في كل مرحلة.

الهدف التفاوضي

التفاوض يتم بهدف تحقيق غاية معينة، حيث تُوضع خطط وتُستخدم أدوات وتكتيكات لتحقيق هذا الهدف. يُقاس مدى التقدم في المفاوضات بناءً على مدى الاقتراب من تحقيق الهدف النهائي.

تقنيات المقابلة والتفاوض

تقنيات المقابلة

تساهم مجموعة من التقنيات في نجاح المقابلات، من أهمها:

- التخطيط للمقابلة: يشمل اختيار التوقيت المناسب، قراءة السيرة الذاتية للمرشح، وتحديد مكان المقابلة.
- إعداد المرشحين: توفير معلومات كافية عن المقابلة ومتطلباتها.
- هيكل المقابلة: وضع تنظيم محكم لتجنب إضاعة أي شيء مهم.
- تقنيات الأسئلة: تتضمن طرح أسئلة مفتوحة للتعبير عن الآراء وأسئلة مغلقة للتحقق من المعلومات.
- تقنيات الاستماع: تتطلب انتباه المقابل لما يقوله المرشح من معلومات وربطها بالمهارات المطلوبة.

تقنيات التفاوض

تشمل عدة تقنيات تسهم في نجاح المفاوضات، منها:

- تنفيذ المفاوضات لواجباته: التحضير الجيد والمشاركة بفعالية.
- تطبيق مقياس العدد: يستخدم لتقييم القوة بين الأطراف المتفاوضة.
- عدم التركيز على الفوز فقط: الهدف هو الوصول إلى اتفاق وليس المنافسة.
- الاستعداد لتقديم تنازلات: يتطلب المرونة خلال التفاوض.
- الحصول على استراحة: يُستخدم لكسر الجمود في حال تعثر التفاوض.
- توضيح المفاهيم الخاطئة: الحرص على فهم جميع الأطراف للمواضيع المتفاوض عليها.
- استخدام الذكاء العاطفي: للتحكم بالعواطف وحل المشكلات.

المقابلة مع لجنة

تُجرى المقابلات مع لجان في حالة تعيين موظفين لوظائف عليا، حيث يكون عدد الأعضاء من اثنين إلى أربعة. ينبغي التحضير جيدا لهذه المقابلات ومعرفة دور كل عضو وتوقع الأولويات. عند طرح الأسئلة، يُفضل توجيه الإجابات إلى الشخص المعني مع مراعاة ردود فعل الأعضاء الآخرين.

أهمية المقابلة والتفاوض

المقابلة والتفاوض هما أدوات أساسية في بيئة العمل، حيث يُستخدمان لتحسين فرص النجاح الشخصي والمهني. توفر المقابلة فرصة للتعرف على الجوانب الخفية للمرشحين، في حين يُسهم التفاوض في حل النزاعات وتحقيق الأهداف المشتركة للأطراف المتفاوضة.