

# إدارة التفاوض

(مدخل تطبيقي)

الدكتور بشير العلق

## توطئة

يتناول هذا الكتاب موضوع التفاوض وأساليب إدارة جولاته، ومكوناته، وآلياته، والمهارات المطلوب توافرها في المفاوض الناجح. كما يتضمن الكتاب حالات ودراسات وأمثلة واقعية لإضفاء الجانب العملي / التطبيقي على الكتاب.

يتألف الكتاب من خمسة فصول، حيث يتناول الفصل الأول مفهوم التفاوض وعناصره وخصائصه، وكيانه كممارسة أعمال فضلى.

أما الفصل الثاني، فيسلط الضوء فيه على التفاوض من حيث الأهمية والملامح والمستويات.

ويأتي الفصل الثالث داعماً للفصلين السابقين حيث نتطرق فيه إلى عناصر التفاوض وآلياته ووسائل التحكم به. ويكاد يكون هذا الفصل تطبيقياً لأنه يتضمن العديد من الأمثلة والآليات الداعمة لجهد التفاوض. وأخيراً، نختم الفصل بشذرات رشيقة عن عالم التفاوض لتمكين القارئ من الاستيعاب السريع لمادة الكتاب برمتها.

ندعو الله سبحانه وتعالى أن يجد هذا الكتاب صدى طيباً لدى كل من يطلع عليه، وأن يكون نافعاً، يسهم في تعزيز المعرفة في هذا الحقل الحيوي.

## ومن الله نستمد التوفيق

الدكتور بشير العلاق

## المحتويات

الموضوع	الصفحة
توطئة	5
المحتويات	7
الفصل الأول: مفهوم التفاوض	9
تقديم	11
أولاً: مفهوم التفاوض	11
ثانياً: تعريف التفاوض	17
ثالثاً: خصائص التفاوض	18
رابعاً: نظرة سريعة إلى التفاوض كمفهوم وممارسة	21
أسئلة للمناقشة	24
الفصل الثاني: التفاوض: الأهمية والملامح والمستويات والأنواع	45
تقديم	47
أولاً: أهمية التفاوض	47
حالات تاريخية	57
أسئلة للمناقشة	61
الفصل الثالث: عناصر التفاوض وآلياته ووسائل التحكم به	83
تقديم	85
عناصر التفاوض الرئيسية	85
خطوات التفاوض	92
مناهج واستراتيجيات التفاوض	97

105	سياسات التفاوض .....
106	خصائص ومواصفات المفاوض المحترف .....
109	من مواصفات المفاوض الناجح: .....
117	أسئلة للمناقشة .....
141	الفصل الرابع: آليات التفاوض ومهاراته .....
143	تقديم .....
143	مراحل العملية التفاوضية: .....
185	الفصل الخامس: خاتمة وشدرات .....
185	تقديم .....
222	المراجع .....
222	أولاً: المراجع العربية: .....
224	ثانياً: المراجع الأجنبية: .....