

سلسلة زوايا إدارية معاصرة

الاصدار الرابع

التفاوض إتفاق أم صراع



ALL RIGHTS RESERVED

جميع الحقوق محفوظة

جميع الحقوق محفوظة للنشر © لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه أو استنساخه أو نقله ، كليا أو جزئيا ، في أي شكل وبأي وسيلة ، سواء بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، دون الحصول على إذن خطي مسبق بالموافقة من: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الطبعة الأولى - 2022

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(2022/1/366)

658.4052

المحمدي سعد

التفاوض /سعد المحمدي عمان :دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، 2022،

(ص.)

ر.أ: 2022/1/366

الواصفات: /التفاوض //ادارة الازمات//الادارة التنفيذية //الادارة

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية

أخرى: إن المسح الضوئي أو التحميل أو التوزيع لهذا الكتاب من خلال الإنترنت أو أي وسيلة أخرى بدون موافقة صريحة من الناشر هو عمل غير قانوني. رجاء شراء النسخ الإلكترونية المعتمدة فقط لهذا العمل ، وعدم المشاركة في قرصنة المواد المحمية بموجب حقوق النشر والتأليف سواء بوسيلة إلكترونية أو بأية وسيلة أخرى أو التشجيع على ذلك . نقدر دعمك لحقوق المؤلفين والناشرين . رجاء عدم المشاركة في سرقة المواد المحمية بموجب حقوق النشر والتأليف أو التشجيع على ذلك . نقدر دعمك لحقوق المؤلفين والناشرين.

اليازوري



دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

عمان - وسط البلد - شارع الملك حسين

هاتف: +962 6 4626626 نلفاكس: +962 6 4614185

ص. ب: 520646 الرقم البريدي: 11152

www.yazori.com info@yazori.com

سلسلة زوايا إدارية معاصرة

الاصدار الرابع

التفاوض إتفاق أم صراع

تأليف

المستشار الدكتور

سعد علي ربحان المحمدي

مستشار التخطيط الاستراتيجي في البورد السويدي

عضو هيئة ادارة اكسفورد - بريطانيا



اليازوري

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قَالُوا يَا أَيُّهَا الْعَزِيزُ إِنَّ لَهُ أَبًا شَيْخًا كَبِيرًا فَخُذْ أَحَدًا مَكَانَهُ إِنَّا نَرَاكَ مِنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿78﴾ قَالَ مَعَاذَ اللَّهِ أَنْ نَأْخُذَ إِلَّا مَنْ وَجَدْنَا مَتَاعَنَا عِنْدَهُ إِنَّا إِذًا لَنَظَالِمُونَ ﴿79﴾

صدق الله العظيم

سورة يوسف الآيتين: 78 ، 79

إِذْ دَخَلُوا عَلَى دَاوُدَ فَفَزِعَ مِنْهُمْ قَالُوا لَا تَخَفْ خَصِمَانِ بَغَى بَعْضُنَا عَلَى بَعْضٍ فَادْخُلُوا الْمَدِينَ نَحْنُ مَتَدُونَ قَالُوا يَا أَرْثُومَ مَا عَلِمْنَا لَكَ مِنْ هَذَا قَوْلٍ قَالُوا يَا دَاوُدُ إِنَّا نَمْلِكُ مَا نَشَاءُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ إِنَّا بِمَا نَصِفُ عَلِيمُونَ ﴿٢٢﴾

صدق الله العظيم

سورة ص الآية: 22

مقدمة

Introduction

يتصف عالمنا اليوم بالتطورات السريعة في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية... الخ، يصاحب هذه التطورات تقدماً واسعاً ومذهلاً في عالم الاتصالات نتج عنه تطوراً أدائياً عالمياً على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات على اختلاف أنشطتها. لذا أصبح لزاماً على الحكومات والمؤسسات والأفراد تأمين مصالحها المختلفة في كافة ميادين الحياة، وأن تأمين هذه المصالح يستوجب تفاهات وعقد اتفاقات تبادلية وتشاركية بين الأطراف ذات العلاقة ويتم ذلك من خلال مفاوضات تجرى بين أصحاب المصالح سواءً كان ذلك على مستوى الدول أو التكتلات أو المنظمات أو بين المجموعات أو الأفراد.

أن الحياة بكافة جوانبها عبارة عن سلسلة من المواقف التفاوضية، فالأمم والحكومات تتفاوض، المؤسسات والمنظمات تتفاوض، والعمال يتفاوضون من خلال تمثيلهم النقابي مع أصحاب الأعمال، والتنظيمات المختلفة تمارس دوراً ضاغطاً على الحكومات من أجل تحسين ظروف العمل وزيادة الأجور، والزوجات يتفاوضن مع أزواجهن من أجل زيادة مصروف البيت وتأمين حاجات كمالية إضافية، والآباء يتفاوضون مع أبنائهم من أجل زيادة ساعات المذاكرة، وأنت تتفاوض مع البائع من أجل شراء سلعة ما، وهكذا أصبحت حياتنا سلسلة من المفاوضات في المنزل والشارع، بين المنظمات والنقابة والإدارة وأصحاب الأعمال والحكومة، في الشراء والبيع، في الاستيراد والتصدير، في الاستثمار وفي الاقتراض، في المنتجات والخدمات، في الصناعة والزراعة والنفط، في العلاقات السياسية والعسكرية. وعلى هذا الأساس فقد أصبح التفاوض المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة أي مشكلة أو قضية تفاوضية للوصول إلى حل للمشكلة المتنازع عليها.

أن كل طرف من أطراف القضية التفاوضية لديه درجة معينة من السلطة ومن القوة ومن النفوذ ولكنه لا يمتلك كل السلطة أو القوة أو النفوذ بصورة كاملة لإملاء أرائته وفرضها أكرهاً على الطرف الآخر، لذلك يصبح التفاوض الوسيلة الوحيدة أمام الأطراف للوصول إلى حل مقنع لهما.

ويُعَدُّ التفاوض انتصاراً للعقلانية المدركة نظراً لاستخدامه أسلحة الحوار، ومقابلة الرأي بالرأي والمنطق بالمنطق والحجة بالحجة والدليل بالدليل، وبذلك يمكن اعتباره انتصاراً نهائياً إذا انقاد الخصم للاعتراف بالحق الطبيعي وسلم تسليمياً بهذا الحق ووقع

7	الإهداء.....
9	مقدمة.....
15	الفصل الأول: مدخل لدراسة التفاوض.....
15	مقدمة.....
16	أولاً : مفهوم التفاوض
19	ثانياً : التفاوض : الأهمية- الحاجة- الخصائص.....
26	ثالثاً : عناصر التفاوض
28	رابعاً : شروط التفاوض.....
30	خامساً : الاتصال والتفاوض():
39	المصطلحات العلمية للفصل الأول
43	الفصل الثاني: ال وقت و التفاوض.....
43	مقدمة.....
44	أولاً: الوقت والعملية التفاوضية.....
47	ثانياً: اسئلة التفاوض.....
51	ثالثاً: الاهداف التفاوضية.....
54	رابعاً: مواقف وسلوكيات في العملية التفاوضية:.....
58	خامساً: شروط نجاح التفاوض:.....
60	سادساً: مكان وزمان التفاوض:.....
61	المصطلحات العلمية للفصل الثاني.....
65	الفصل الثالث: إدارة التفاوض.....
65	مقدمة.....
66	أولاً : مستويات التفاوض
66	ثانياً : قواعد وخطوات التفاوض
73	ثالثاً: عرض التفاوض وفئات المفاوض :
77	رابعاً : التخطيط التفاوض
82	خامساً : القوة التفاوضية():
89	المصطلحات العلمية للفصل الثالث.....

93	الفصل الرابع: فنون التفاوض
93	مقدمة
93	أولاً: فريق التفاوض
97	ثانياً: خصائص ومواصفات المفاوض المحترف والناجح
99	ثالثاً: القدرات والمهارات التفاوضية:
103	رابعاً: لغة الجسد والتفاوض
113	المصطلحات العلمية للفصل الرابع
117	الفصل الخامس التفاوض: تكتيكات -سياسات -استراتيجيات
125	ثانياً: سياسات التفاوض
133	ثالثاً: إستراتيجيات التفاوض
139	المصطلحات العلمية للفصل الخامس
143	الفصل السادس: عروض التفاوض وانتهاءه
143	مقدمة
143	أولاً: عروض التفاوض
150	ثانياً: انتهاء العملية التفاوضية
169	الفصل السابع: ومضات وأشكال تفاوضية
169	مقدمة
169	أولاً : ومضات تفاوضية : Flashes Negotiation
175	ثانيا : اشكال ونماذج تفاوضية
187	المراجع العلمية
187	أولاً المراجع العربية
189	ثانياً : المراجع الأجنبية