CONCEPT

دورة التفاوض والتأثير المهني: الوصول إلى اتفاقات فعالة في العمل اليومي



دورة التفاوض والتأثير المهني: الوصول إلى اتفاقات فعالة في العمل اليومي

مقدمة:

دورة التفاوض والتأثير المهني للوصول إلى اتفاقات فعالة في العمل اليومي دورة تطبيقية تمتد 3 أيام للمختصين وقادة الفرق والمشرفين والمنسقين، وتنتهي بإعداد دليل التفاوض في بيئة العمل. فكثيرا ما تخسر الوحدات الوقت وحسن العلاقة حين تحسم المواعيد وعبء العمل ومستويات الخدمة وشروط الموردين لصالح الطرف الأكثر ضغطا، فتنهار الاتفاقات وتصعد الطلبات ويعاد الجدل في المسائل نفسها. ويتفق المشاركون في عملهم على شروط مع الزملاء أو العملاء الداخليين أو الموردين، وتقوم الدورة على تمثيل أدوار قصير مع تغذية راجعة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في التفاوض والتأثير المهني.

أهداف الدورة:

- إعداد ورقة تحضير للتفاوض من صفحة واحدة تحدد الأهداف والحدود والمصالح والبديل المتاح
- التمييز بين المواقف والمصالح في طلبات المواعيد وعبء العمل ومستويات الخدمة والموارد
- استخدام الأسئلة المعايرة وتسمية المشاعر والتلخيص لكشف الاحتياجات وتهدئة التوتر
- صياغة المقترحات وتجميع الخيارات في حزم يسهل على الطرف الآخر قبولها
- الرد على الاعتراضات والضغوط والمطالب المتأخرة دون تقديم تنازلات مبكرة
- توثيق الاتفاقات كتابيا بالمسؤولين والمواعيد والشروط لتجنب الخلافات لاحقا

الفئة المستهدفة:

- المختصون المسؤولون عن الاتفاق على النطاق والأولويات والمواعيد مع زملاء في وحدات أخرى
- قادة الفرق المسؤولون عن توزيع عبء العمل وحسم الطلبات المتنافسة داخل الفريق
- المشرفون المسؤولون عن تغطية المناوبات والعمل الإضافي وطلبات الموارد مع النظراء والمديرين
- المنسقون المسؤولون عن الاتفاق على مستويات الخدمة وشروط التسليم مع العملاء الداخليين
- موظفو التعامل مع العملاء والموردين المسؤولون عن الشروط المعتادة ومواعيد التوريد وتغييرات الخدمة

محاور الدورة:

اليوم 1: المصالح والمواقف والتحضير للتفاوض

- أنواع التفاوض اليومي في العمل من الطلبات إلى الشروط
- تحليل المواقف والمصالح في طلبات عمل فعلية
- البديل المتاح عند تعذر الاتفاق BATNA ونقطة الانسحاب
- ورقة التحضير للتفاوض من صفحة واحدة لطلبات العمل
- مراجعة العادات الشخصية في التفاوض باستخدام أداة تقييم ذاتي

اليوم 2: الأسئلة والصياغة المقنعة والتعامل مع الاعتراض

- الأسئلة المعايرة بكيف وماذا لكشف الاحتياجات
- أسلوبا تسمية المشاعر والمحاكاة اللفظية لتهدئة التوتر
- صياغة المقترحات وحزم الخيارات لتحقيق مكاسب مشتركة
- تسلسل التعامل مع الاعتراضات والضغوط والمطالب المتأخرة
- ملخص الاتفاق المكتوب بالمسؤولين والمواعيد والشروط

اليوم 3: تمثيل الأدوار وإعداد دليل التفاوض في بيئة العمل

- تمثيل أدوار للتفاوض على المواعيد وعبء العمل بين وحدتين
- تمثيل أدوار لمستوى خدمة داخلية مع عميل كثير المطالب
- تمثيل أدوار لتغيير موعد توريد باستخدام حزم الخيارات
- جولات تغذية راجعة بين الزملاء باستخدام ورقة ملاحظة التفاوض
- استكمال دليل التفاوض في بيئة العمل وخطوات العمل الشخصية

المهارات التي ستكتسبها:

- التحضير للتفاوض
- تحديد المصالح
- طرح الأسئلة الفعالة
- تهدئة التوتر
- تجميع الخيارات
- التعامل مع الاعتراضات
- توثيق الاتفاقات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم دليل التفاوض في بيئة العمل إلى المدير المباشر متضمنا أوراق التحضير وبنك الأسئلة ونماذج الاتفاق
- تقدير متى يقبل الطلب أو يقدم عرض مقابل أو ينسحب استنادا إلى نقطة انسحاب محددة مسبقا
- تجنب الخلافات المتكررة والتصعيد والاتفاقات المنقوضة الناتجة عن تفاهمات شفهية غامضة
- نقل ورقة التحضير ونموذج الاتفاق المكتوب إلى الزملاء الذين يتفاوضون يوميا

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك دليل التفاوض في بيئة العمل على المدير المباشر، فيعتمد عليه في تحديد الطلبات المتكررة وشروط الخدمة وتغييرات الموردين التي يتولى المشارك التفاوض عليها مباشرة. ويمكن للزملاء اعتماد ورقة التحضير نفسها ونموذج الاتفاق المكتوب، فتوثق الاتفاقات الداخلية بطريقة واحدة. وبعد الشهر الأول يراجع المشارك والمدير الاتفاقات التي تم التوصل إليها، وما أعيد فتحه منها أو صعد، وبنود الدليل التي تحتاج إلى تعديل.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة التفاوض والتأثير المهني؟

لا يشترط تدريب سابق على التفاوض. ويحضر المشارك موقفين أو ثلاثة من عمله الحديث، مثل طلب موعد أو عبء عمل أو خدمة، لتبنى أوراق التحضير وتمثيل الأدوار على حالاته الفعلية.

بم تختلف دورة التفاوض والتأثير المهني عن دورات التفاوض مع أصحاب المصلحة للمديرين؟

تتناول هذه الدورة الاتفاقات الفردية أو في مجموعات صغيرة التي يصل إليها المختصون وقادة الفرق كل أسبوع. أما دورات المديرين فتعالج الصفقات متعددة الأطراف وتحليل أصحاب المصلحة وخطط إشراكهم في المبادرات الكبيرة، وهي خارج نطاق هذه الدورة.

لماذا يقوم التفاوض والتأثير المهني على المصالح لا على المواقف؟

لأن الموقف يبين ما يطلبه كل طرف، والمصلحة تبين سبب الطلب. والسؤال عن المصالح يكشف خيارات يقبلها الطرفان، مثل تعديل ترتيب المهام أو التسليم الجزئي، بدلا من القبول أو الرفض فقط.

ماذا يعود به المشارك من دورة التفاوض والتأثير المهني؟

يعود المشارك بدليل التفاوض في بيئة العمل، ويضم أوراق تحضير مكتملة وبنكا من الأسئلة المعايرة وحزم خيارات وتسلسلا للتعامل مع الاعتراضات ونموذج اتفاق مكتوب لمواقفه المتكررة.