Center for Intercultural Dialogue
Key Concepts in Intercultural Dialogue
مفاهيم أساسية في الحوار بين الثقافات

المفاوضات

بيث فيشر- يوشيدا
جامعة كولومبيا وفيشر يوشيدا الدولية، نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية

ما هي؟

تجري المفاوضات عندما يجتمع طرفان أو أكثر في عملية صنع القرار ويكون لدى هذه الأطراف مصالح متضاربة في الظاهر. وثمة عنصران: جوهر الأمر الذي يتفاوض الطرفان بشأنه، والجانب الاجتماعي وهو العلاقة. قد يكون التفاوض بدوافع تعاونية أو تنافسية أو مختلطة. للمفاوضات أجزاء متعددة بما فيها الإعداد والعملية والنتائج. وتؤدي العملية التعاونية إلى نتائج تعاونية وتؤدي العملية التنافسية إلى نتائج تنافسية. ويؤثر الإعداد في العملية والنتائج، كما تؤثر العملية أيضاً في النتائج. وتشعر الأطراف بالرضا عند اختتام المفاوضات إذا تحققت توقعاتها. وعندما يكون جوهر التفاوض أمراً بالغ الأهمية، تكون الأطراف راضية إذا حصلت على ما تريد. وإذا كانت العلاقة بين الأطراف ذات أهمية فإنّ النهاية الإيجابية للمفاوضات تؤدي إلى رضا الأطراف. وأمّا إذا كانت العلاقة والجوهر كلاهما مهمين فإن للمفاوضات دوافع مختلطة حيث أن الأطراف قد لا تضغط لتحقيق أهداف جوهرية إذا كان هناك مجازفة في تدمير العلاقة.

من يستخدم هذا المفهوم؟

المفاوضات جزء من الحياة اليومية. على سبيل المثال، قد نجري مفاوضات بسيطة حول مكان تناول الغداء أو مفاوضات أكثر تعقيداً حول الأسلحة النووية. وتحدث المفاوضات في حياتنا الشخصية وفي الأنشطة التجارية والدبلوماسية. كلنا نفاوض، لكننا قد لا ندرك في حينه أنّنا نفعل ذلك. ونولي اهتمامنا جوانب مختلفة من عملية التفاوض كمدى استعدادنا، كما نتأثر بديناميكيات المفاوضات مثل توزّع القوى أو العواطف التي تظهر قبل وبعد المفاوضات.

كيف تتناسب مع الحوار بين الثقافات؟

عملية المفاوضات تشمل التواصل. وتعرض الأطراف متطلباتها من خلال التواصل وتعمل معاً لتحقيقها. كما تؤثر الثقة في مقدار المعلومات التي يُكشف عنها. تحتاج الأطراف للشعور بالأمان وفهم بعضها بعضاً لبناء الثقة. لكن هذا الأمر يصبح أكثر تعقيداً وتحدياً عندما تكون ثمة اختلافات ملحوظة في القيم أو المعتقدات أو أنماط الاتصال أو مستويات التعبير العاطفي وتوزّع القوى. ويسعى الحوار بين الثقافات إلى معالجة هذه الاختلافات. وبشكل ما فإن الحوار بين الثقافات هو نوع من أنواع المفاوضات حيث تتفاوض الأطراف على صنع معنى مشترك.

ماذا بقي من عمل؟

أحد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام هو مرحلة التحضير لعملية التفاوض. وإذا سلمنا بأن الحوار بين الثقافات نوع من المفاوضات فإنّ الأطراف بحاجة إلى قضاء المزيد من الوقت في التعرّف بعضها على بعض وعلى الاتجاهات الثقافية لكل منها. وإنّ معرفة مستوى الالتزام بكل جولة ينفع الأطراف لأنّ ذلك يحدد مدى استعداد كل طرف للعمل لتحقيق التفاهم المتبادل وحل القضايا العالقة.

المراجع

Fisher-Yoshida, B., & Yoshida, R. (2015). International negotiation. In J. M. Bennett (Ed.). *Sage encyclopedia of intercultural communication*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Lewicki, R., Sanders, D., & Barry, B. (2014). *Negotiation*. New York, NY: McGraw-Hill.

Translator: Atika Alkhallouf

المترجمة: عاتكه الخلوف

Originally published in English in 2016; translated into Arabic in 2021.