

MÜZAKERE NEDİR ?

FARKLI FİKİRLER ve **FARKLI İHTİYAÇLARA**
sahip **TARAFLAR** arasında,
sonunda her iki tarafın da **İYİ HİSSE DECEĞİ**
bir **ANLAŞMA**yı hedeflediği

SATIŞ
PAZARLAMA
PSİKOLOJİ
SOSYOLOJİ
bilgileri gerektiren

bir **İLETİŞİM** ve

UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ
KENDİNE GÜVEN
ANALİZ
PAZARLIK
davranışlarını içeren

İKNA SÜRECİDİR

İLETİŞİM



Kaynak



Mesaj



Alıcı



Kodlama

Kanal (ortam)

Kod Çözme

*Geribildirim
(Kodlayarak)*



İŞ MÜZAKERELERİNDE İLETİŞİM



Kaynak



Mesaj



Alıcı



Kodlama

- Konuşma ve yazma tarzım, üslubum
- Ses tonum
- Kelime ve terminoloji seçimim
- Vücut dilim (mimik ve jestlerim)
- Hızım

Kanal (ortam)

- Yüz yüze
- Telefon
- E-mail
- İnternet sitesi
- Sosyal medya
- Basın (yazılı, görsel)
- Söylenti, dedikodu
- Video konferans

Kod Çözme

- Kişilik
- Bakış açısı
- Deneyim, birikim
- Eğitim, kültür
- Önyargılar

FİLTRELEME YAPABİLMEK

*“Hepimiz zihnimizdeki resimlerin esiriyiz.
Gerçek dünyanın, bizim deneyimlediğimiz
dünyadan ibaret olduğuna inanırız”*

Walter Lippman

*“Gördüklerimizi oldukları gibi değil,
kendimiz gibi görürüz.”*

Stephen Covey

FİLTRELEME YAPABİLMEK

*Hepimizin ön yargıları, değerleri, ideolojileri, tercihleri, baskıları, hedefleri ve yargıları vardır, tıpkı müzakerenin diğer tarafındakilerin olduğu gibi. Öyleyse, müzakerenin en büyük zorluklarından biri **kendimiz ve dünyayı doğal olarak kendi perspektifimizden görmek** olduğunu anlamamızdır.”*

Steve Gates

FİLTRELEME YAPABİLMEK

iki ana kural:

- Önyargılarımızı, eğilimlerimizi ve yatkınlıklarımızı iyi bilmek ve bunların bizim algılama sürecimizi etkilemesine izin vermemek
- Diğer tarafı çok iyi dinleyip onun diliyle konuşmaya çalışmak

FİLTRELEME YAPABİLMEK

- **Kalıp yargı** (Önyargı ile etiketleme)
- **Halo etkisi** (Tek ipucundan genelleme)
- **Algıda seçicilik etkisi** (Sadece bize uyan ipucunu görme)
- **vd**

MÜZAKERELERDE ETKİN DİNLEMEK

- ❖ Az konuşup çok dinlemek
- ❖ Diğer tarafın ne demek istediğini bildiğini varsaymak

*“Çoğu insan anlamak
niyetiyle değil, cevap
vermek niyetiyle dinler.”*

Stephen R. Covey

MÜZAKERELERDE ETKİN **DİNLEMEK**

- ❖ Söz kesmemek
- ❖ Dinlerken yeni bir bilgi edinmeye çalışmak
- ❖ Diğer tarafı anlamaya çalışmak
- ❖ Dinlerken bol bol soru sormak

MÜZAKERELERDE ETKİN DİNLEMEK

- ❖ Akılsız görünürüm diye endişe etmek
Aptal görünmek ile aptal olmak

Müzakerelerdeki stratejim genellikle diğer tarafı benden üstün hissettirmektir. Birçok durumda bunu sağlamak için çok uğraşmak gerekebilir. Ancak bunun karşılığını alabildiğimi söyleyebilirim.

- Herb Cohen

MÜZAKERELERDE ETKİN DİNLEMEK

- ❖ Sessizlik (güçtür)
- ❖ Aynalama yapmak
- ❖ Özetleme
- ❖ Dinlerken not almak
- ❖ Notlarını alırken ara verip sesli okumak
- ❖ Düzeltmeleri ciddiye almak

MÜZAKERELERDE ETKİN **KONUŞMAK**

- Hazırlıklı değilsen
- Sorulmayan bir soruyu cevaplamak
- Soruya soru ile cevap vermek

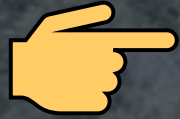
MÜZAKERELERDE ETKİN **KONUŞMAK**

- Doğal ve tarafsız bir yaklaşım
- Karşı soruyu tetikleyecek sorular
- Açık uçlu sorular
 - *“Bu rakamı nasıl hesapladınız?”*
 - *“Söylediğinizi daha iyi anlamam için biraz daha yardımcı olabilir misiniz?”*
 - *“Burasını biraz daha açıklayabilir misiniz?”*
 - *“Çözüm olarak bu seçenek için ne düşünüyorsunuz?”*
 - *“Neden böyle hissediyorsunuz?”*

MÜZAKERELERDE ETKİN **KONUŞMAK**

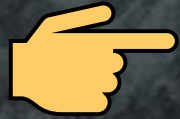
➤ Açık uçlu sorular

“Nasıl yapabiliriz?”



**Kim, Ne zaman
Kaç, Nerede**

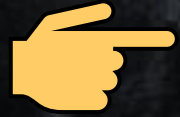
(Kısa, savunma, saldırgan,)



Neden

(Ters tepebilir, suçlayıcı, ön kabul)

“Neden böyle yaptınız?”



Ne, Nasıl?

(Düşündürücü, uzun yanıt)

“Ne dersiniz? / Nasıl görünüyor?”

MÜZAKERELERDE ETKİN **KONUŞMAK**

“Siz daima...” / “siz asla...”

“Çoğu insan..”

“Anlamanız gereken şey;”

“Sakin olun.”

“Şunu söylemeye gerek yok;”

“İşin gerçeği...”

“Şunu bana söyleyemezsiniz;”

“Bildiğiniz gibi..”

“Dürüst olmak gerekirse ...”

“Dinleyin..”

“Şöyle yapmalısınız: ...”

“Açıkçası...”

“Doğruyu söyleyecek olursak”

“Mümkün değil”

“Tercih ederiz”

“Gayret ederiz”

“Umuyoruz”



MÜZAKERELERDE ETKİN **KONUŞMAK**

**Hiçbir zaman mahcup etme.
Mahcup ettiğin kişi senin
yanında olmaz, karşına geçer.
Bu da müzakerede
istemediğimiz bir durumdur.**

Müzakere **nedir, değildir?**

Ne zaman müzakere **etmemeliyiz?**

Müzakerede doğru bilinen **yanlış bakış açıları** nelerdir?

Müzakere ile **pazarlık** aynı şey midir?

Müzakerede doğru bilinen **yanlış taktikler** nelerdir?

Müzakerelerde hangi **hataları** yaparız?

Müzakerelerde **iletişim unsurları** nelerdir?

Pozisyonlara değil, **çıkarlara odaklanmak** ne demektir?

Oyun Teorisi ile nasıl verimli anlaşmalar yapabiliriz?

Müzakerelerde **hedeflerimizi** nasıl belirleyebiliriz?

Müzakere öncesi hangi **hazırlıkları** yapmalıyız?

Müzakere esnasında konuları nasıl **sıralayacağız**?

Müzakereyi bir **oyun** olarak görebilir miyiz?

İnsanları **kararın bir parçası** yapmanın yöntemi var mıdır?

Çerçeveleme etkisinin müzakeredeki rolleri ve önemi nedir?

Hata yaparsak nasıl ilerleyeceğiz?

Doğru bildiğimizi nasıl **savunacağız**?

İnce ayarlı sorular sormak ne demektir? Yöntemi nedir?

Zor durumlar ile nasıl başa çıkacağız?

B-Planı bilincinin müzakerelerdeki önemi nedir?

Müzakerede **güç kaynakları** nelerdir? Nasıl kullanılır?

Çıpa etkisi ne demektir? Önemi nedir?

Müzakerede **taviz (ödün)** vermenin kuralları nelerdir?

İkna gücünün esasları nelerdir? Nasıl kullanılır?

İnsani halleri müzakere konusundan nasıl ayırabiliriz?

Müzakerede **taviz (ödün)** vermenin kuralları nelerdir?

İkna gücünün esasları nelerdir? Nasıl kullanılır?

İnsani halleri müzakere konusundan nasıl ayırabiliriz?

Müzakerenin **aşamaları** nelerdir?

Müzakereyi **planlarken** hangi adımları atmalıyız?