

Müzakere, gergin bir ortamda davranışları etkileme özelliğine sahip olan bilgi ve gücün kullanılmasıdır. Müzakerenin can alıcı üç noktası ; bilgi, zaman ve güçtür.

Güç ;

Her türlü güç algılamaya dayanır. Güç, işlerin yapılmasını sağlamak, insanları , olayları, ortamı ve kendinizi kontrol altında tutma yeteneği ya da becerisidir. Gücün çeşitli görüntüleri vardır. Örneğin ;

1- Rekabetin gücü

2- Meşruiyetin gücü

3- Risk almanın gücü

4- Kendini adamanın gücü

5- Uzman olmanın gücü

6- İhtiyaçları bilmenin gücü

7- Yatırım yapmanın gücü

8- Ödüllendirme ya da cezalandırmanın gücü

9- Yakınlaşmanın gücü

10- Ahlaklı olmanın gücü

11- Örnek olayların gücü

12- Israrcı olmanın gücü

13- İkna etme yeteneğinin gücü

14- Tutumumuzun gücü

Zaman ;

Her tür müzakerede pazarlığa ayrılan zamanın etkisi ve baskısı vardır. Uzun bir zamana sahip olduğunuzda dair yaratılan imaj avantajlıdır.

Pazarlık uzayıp da konular ayrılan süreye sığmadığında paniklemeyip sabırlı olabilmek önemlidir. Hiçbir zaman pazarlık için ayırdığınız süreyi karşı tarafa söylemeyin. Karşı tarafın müzakereye ayırdığı zaman azaldıkça , pazarlığın lehe sonuçlanma ihtimali artar.

Bilgi ;

Olabildiğince erken ve çok bilgi toplamak önemlidir. Özellikle karşı taraf kendisiyle müzakere edileceğini hissetmeden önce başlamak gerekir. Bilgi toplarken isteksiz ve sakin davranmak iyi sonuç verir. Bilgiçlik taslamadan karşı tarafı konuşturmak ve duruma göre güven oluşturmak için bilgi vermek de gerekebilir. Sürpriz bilgilerin müzakereyi sabote etmesini engellemek için bu tür bilgileri özellikle önceden vermek, zaman içinde konuyu sıradan olarak kabul etmelerini sağlayabilir. İnsanlar yeni fikir ve değişiklikleri, kendilerine parça parça sunulunca daha rahat kabul edebiliyorlar.

Bir müzakerede konuşmaktan çok dinlemek ve gerçek isteklerin ne olduğunu anlamaya çalışmak önemlidir. Bu istekler ses tonu, vurgu, davranış ya da tutumlarla belli edilebilir. Bu mesajları doğru değerlendirmek için kültürler arası farkı iyi bilmek gerekir.

Müzakere Yöntemleri

Kazan-Kaybet yöntemini kullanan insanları nasıl tanırız ?

- Gerçek duygularını gizlerler

- Durumumuzla gerçekten ilgileniyormuş gibi davranırlar.
- Müzakereye çok katı veya sıkıcı tekliflerle başlarlar
- Karşınıza ya yetkisiz ya da sınırlı yetkili insanları çıkarırlar
- Duygusal taktikler kullanırlar
- Daha çok taviz koparmaya çalışırlar
- Taleplerinden kesinlikle vazgeçmez ve anlaşmaya varmada yavaş davranırlar
- Pazarlık için belli bir süre ayırmayarak tedirginlik yaratırlar.

Kazan-Kazan yöntemi ;

Bu yöntemde müzakerenin karşıladığı ihtiyaçları ikiye ayırabiliriz.

1- Görünen ihtiyaçlar: Fiyat,hizmetler,tavizler vb

2- Görünmeyen ihtiyaçlar: Pazarlığın yürütülme biçimiyle karşılanan psikolojik kökenli ihtiyaçlardır. Olumlu yaklaşım, ses tonu ve davranışla karşı tarafın duygu ve ihtiyaçlarına cevap vererek saygı ve güven ortamı oluşturulur.

Nur Özden tarafından yazıldı.

Perşembe, 11 Kasım 2010 15:07 -

Müzakere sürecinde karşı tarafın ihtiyaçlarına önem verdiğinizi ve saygı duyduğunuzu ifade edin. Kendi düşünce ve önerilerinizi kırıncı ifadeler kullanmadan söylerseniz olumlu tepki alırsınız. Empati kurun ve duyduklarınızı onaylatın. Bazen ihtiyaçları uyumlu hale getirerek bir uzlaşma sağlanabilir. İlişkiyi işbirliğine çevirmek, karşı tarafın fikirlerinden yararlanmak ve yardım etmesini sağlamak iyi sonuçlar sağlayacaktır.

Bazen bir fikri, önce karşı tarafı etkileyebilecek birine kabul ettirmek gerekebilir.

Çatışma ;

Atılacak ilk adım her iki tarafın görüşlerini iyice öğrenmektir. Böylece hangi noktalarda farklı düşünüldüğü ortaya çıkar.

İkinci adım anlaşmazlığın nasıl başladığını belirlemektir.

Bir anlaşmazlığın /çatışmanın temelinde genellikle üç neden bulunur ; Deneyim, bilgi ve rol.

Size karşı çıkan insanlardan çok şey öğrenebilirsiniz. Karşıt fikirlerin çoğu yaratıcı fikrin temeli olduğunu hatırlayarak, insanları kırmamaya özen gösterin.

Kendi tutumunuzun etkisini hiçbir zaman unutmayın. Başkalarının hareketlerini ve dürtülerini asla yargılamayın. Eleştirirde bulunurken “ben” dili kullanmak ortamı yumuşatacaktır.

İtirazlara fikirlerle karşı çıkın. Duygularına karşı çıkarsanız hele bir de küçük düşürürseniz o

Nur Özden tarafından yazıldı.

Perşembe, 11 Kasım 2010 15:07 -

insanla anlaşmanız mümkün değildir.

Kazanmak ;

- Gerçekleri doğru ve açık bir şekilde görüp uygun stratejiyi uygulayarak belirli bir sonuca ulaşmaktır.
- İnanç ve değerlerinizden taviz vermeden ihtiyaçlarınızı karşılamaktır.
- Karşı tarafın gerçekte ne istediğini anlamak ve kendi isteklerinize ulaşırken onun da isteklerine ulaşmasını sağlamaktır.

Telefonla Müzakere ;

Daha çok yanlış anlaşılma riski yanında çok kısa sürede iletişim kurma şansı vardır. Kuvvetli tarafsanız telefonda müzakere iyidir. Zayıf tarafsanız telefonla görüşmeyi kesinlikle kabul etmeyin. İlk arayan taraf diğer yöntemleri düşünmüş, hazırlıklarını yapmış, zamanı seçmiş olduğundan avantajlı pozisyondadır. Bu durumda eğer hazırlıklı değilseniz kibarca müzakereyi erteleyin. Çünkü güç sabit bir şey değildir, zaman içinde daha kuvvetli bir konuma gelmeniz mümkündür.

Telefonda müzakere ederken :

- Telefon açmadan önce konuşmak istediğiniz konuları yazın
- Görüşmenin ana hatlarını sürekli aklınızda tutun
- Karşı çıkmaya uygun taktikleri hazırlayın
- Gerekli bilgileri elinizin altında tutun
- Panikleme
- Bu görüşmeye odaklanmanıza engel olacak başka işler yapmayın
- Aleyhinize dönen görüşmeyi zamanında kesin
- Karşı tarafın ne dediğini anlamaya özen gösterin
- Yanınızda hesap makinası olsun
- Görüşmeleri not olarak sürdürün. Bu kesin üstünlük kazandırır.
- Müzakerenin sonunda anlaşmaya vardığınız sonuçları karşı tarafa özetleyin ve bu sonuçlara ulaşılması için ona düşen sorumlulukları hatırlatın.
- Anlaşma metnini en kısa zamanda yazıya dökün. Bunun avantajları ;
- Anlaşmanın hangi formatta ve ne zaman yazılacağına karar verme inisiyatifi sizde olacaktır
- Anlaşma sizin ifadelerinizle kağıda geçirilecektir.
- Görüşmeleri not olarak sürdürmek size üstünlük kazandıracaktır.

Sorunu Amirlerle Çözmeye Çalışmak :

Başvurduğunuz kademenin sorunu çözmeye yetkisi yoksa, hiç oyalanmayın ve doğru makamı buluncaya kadar daha üst kademelere başvurmaya devam edin. Bazen bu süreç içinde sorununuzu parça parça çözerek de ilerleyebilirsiniz. Bütün bunları yaparken nazik olmayı, giyiminizin uygunluğunu kontrol etmeyi, ne zaman güçlü ne zaman güçsüz olduğunuza dikkat etmeyi ihmal etmeyin.

Sorununuzla hiçbir makam ilgilenmezse çeşitli basın yayın kuruluşları aracılığı ile kamuoyu

Nur Özden tarafından yazıldı.

Perşembe, 11 Kasım 2010 15:07 -

baskısı oluşturmayı deneyin.

Son Olarak, Hem kendi yaşamınızı hem de başkalarının yaşamını değiştirebilecek gücünüz olduğunu unutmayın. Bu gücü kullanın ve yaşamınızı başkalarının yönlendirmesine izin vermeyin. Başkalarının isteklerine ve haklarına değer verin, onları çiğnemeyin. İyi bir yaşam bir şeyler katarak ve insanlarla iyi ilişkiler kurarak sürdürülür.