



# İşte Stratejik Müzakere Teknikleri

**Power  
of  
Happiness**

**Profesyonel  
Koçluk  
Eğitim  
ve  
Danışmanlık  
Hizmetleri**

## İşte Stratejik Müzakere Teknikleri Atölyesi

Bu atölye Kurum içinde çalışanlar arasında veya üçüncü şahıs ve kurumlar ile yapılan müzakerelerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi ve müzakerelerden mümkün olan en iyi sonuçla ayrılmak için gerekli donanımı kazanmak amacı ile düzenlenmektedir. İş hayatında ve özel yaşamımızda kendimizi sık sık içinde bulduğumuz müzakere ortamlarında kullanacağımız beceriler, kişinin bilinçli çabası ve eğitimi ile geliştirilebilir. Müzakere yalnız bir satıcı ile alıcı arasında, pazarlık yapan iki parti arasında değil, yaşamımızda karşımıza çıkan çıkarların çıktığı her alanda gereklidir. Hedef, işi, performansı geliştirmek için çelişkilerden uzlaşmaya giden yolu, yöntemleri bilmek, fayda ve anlaşma sağlamak olmalıdır. Bunun için de birlikte elde edilmek istenilen sonuca, birlikte yaşanan ana ve geleceğe odaklanmak gerekir.

Günümüzde müzakere konusu bu kadar işimizin ve hayatımızın içine girmişken, konuya klasik tekniklerle yaklaşmak yeterli olmamaktadır. Bu nedenle 'Stratejik Müzakere Teknikleri' atölyesinde yalnızca klasik müzakere becerilerine değil, aynı zamanda müzakere ortamına sistemik bir bakış açısı ile yaklaşmaya, odaklanmaya, duygusal, sosyal ve ilişki sistemleri zekasına ve ilişki sistemlerinin dinamiklerine de yer verilecektir.

Şirketler aşağıdan yukarıya veya yukarıdan aşağıya, bölümler arası, müşterilerle, takımların içinde veya geçici olarak oluşturulan takımlarda ve benzeri ortamlarda sürekli ilişki içinde yaşamakta. Bu ilişkilerin tümünde iyi ilişki kurma ve yer yer müzakere becerilerine gereksinim duyuluyor. Eğitim ve öğrenme süreçlerinde bize çok katkısı olan IQ'nun üzerine ilişki sistemlerinde önemli bir unsur olan Duygusal Zeka (EQ)'nun rolünü özel ve profesyonel hayattaki başarı için yadsımamak gerekiyor.

## Power of Happiness

### Profesyonel Koçluk Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri

Genelde günümüzde ilişkilerimizde ve müzakere ortamlarında şu alanlarda zorlanıyoruz:

- Zayıf veya zehirleyici (toksik) iletişim modelleri
- Etkin olmayan, olumsuz ve kafa karıştırıcı iletişim
- Çelişkilerden kaçınma ve çelişkilerin üzerinde çalışmama
- Düşük düzeyde yaratıcılık ve sinerji
- Rollerde karmaşa veya rolleri benimsemede zayıflık
- Empati kurabilme ve çatışma yönetimi

Günümüzde Duygusal Zekanın ve Sosyal Zekanın ötesinde içinde bulunduğumuz grup, takım veya sistem ile olan ilişkinizi ele alan "İlişki Sistemleri Zekası" ön plana çıkıyor. İlişki Sistemleri alanında çalışmak organizasyonları sürdürülebilir yüksek performans düzeyine taşımak için atılması gereken ilk adımlardan biri olduğu gibi müzakere ortamlarının bir kazan-kazan yapısı ile sonuçlanmasında da çok büyük rol oynuyor.

İlişki Sistemleri Zekası önce kendini anlamakla yani Duygusal Zeka (EQ) ile başlar, diğerlerinin duygusal alanını anlama yani Sosyal Zeka ile gelişir ve içinde bulunduğumuz sosyal alanları anlamak ve tanımlamakla bütünselleşir. Birlikte bu üç tip 'zeka' dayanıklı ama esnek bireyler ve takımlar yaratır.

Günümüzde Duygusal Zeka (Emotional Intelligence) ve Sosyal Zeka (Social Intelligence) Duygusal Sosyal Zeka (Emotional Social Intelligence) olarak birleştirilmektedir. İlişki Sistemleri Zekası (Relationship Systems Intelligence) Duygusal ve Sosyal zekayı içine alır ve odak noktasını daha geniş bir kavrama, bireyi bir ilişki sisteminin bir parçası olarak görmeye doğru genişletir.

İlişki Sistemleri Zekası müzakere ortamını bir sonuca varmaya çalışan bir grup birey olmaktan çok sistemik bir bütün, yaşayan bir sistem olarak görür. Bu sisteme "Üçüncü Varlık (Third Entity) denir. Bu ortamda çelişki bir problem değil, sistemde bir değişiklik, bir sonuç alma ihtiyacının bir sinyalidir ve yapıcı değişikliğin bir aracı olarak ustalıklı ele alınır. İlişki Sistemleri Zekası sistemin duygusal alanını okuyabilme becerisini ve duygusal iklimi tanımlayabilmeyi beraberinde getirir. İlişki Sistemleri Zekası 'ben' hakkında değil, 'ben ve sen' hakkında değil, bu sistemdeki 'biz' veya müzakere sonucunda sistemin varmak istediği nokta ile ilgilidir.

İlişki Sistemleri Zekasında bazı temel sistemik içgörüler ve davranışlar güçlü diyaloglar kurmak ve toksik iletişim tiplerinden kaçınmaktır.

Diyaloglarda akış olduğunda, bireyler arasında 'anlam' da akmaya başlar. Her birimiz diyaloglara kendi anlam havuzumuzdan fikirlerimiz, teorilerimiz ve

**Power  
of  
Happiness**

**Profesyonel  
Koçluk  
Eğitim  
ve  
Danışmanlık  
Hizmetleri**

duygularımızla katılırız. Diyalogda becerili olunca, diğerleri için de ortamı kendi birikimlerini ortaya koymak için güvenli kılarız.

Bu diyalogları destekleyen ve İlişki Sistemleri Zekası'nın temeli olan bazı davranışlar:

- 1-Popüler olmayanlar da dahil olmak üzere sistemdeki tüm seslerin duyulması
- 2-Bireyin diğer bir kişi (müzakerede karşı taraf) tarafından söylenen şeyi takdir ettikten sonra "Takdir Eden Sorgulama (Appreciative Inquiry)" ile fikirlerin üzerine yeni fikirler inşa etmek
- 3-Ortamdaki olumlu bakış açısını artırmayı denemek
- 4- Zor diyaloglardaki olumsuz etkileşimlerin anlayış ve yapıcı bir bakış açısı ile ve daha yumuşak girişler yaparak azaltılması
- 5- Çelişki durumunda, ciddi ve zor konuşmalarda bile, olumluluğu artırarak daha hafif bir alan yaratılması
- 6-Suçlama, savunma, duvar örme ve küçük görme ve kontrol etme de dahil olmak üzere toksik iletişim tarzından kaçınma

Sonuç olarak, 'Stratejik Müzakere Teknikleri Atölyesine' katılan kişiler, müzakere ortamlarında strateji, taktik ve teknikler ile ilgili bilgi edinecek ve uygulamalar yapacaktır;

Müzakerelerin temel taşlarını öğrenecek, müzakerelerde başarılı bir sonuç için gerekli davranışların önemini kavrayarak, kendi müzakere ortamlarına uygun yöntem ve becerileri kazanacaktır;

Müzakere süreçlerinin boyutlarını ve içinde bulunulan sistemi algılama, sistemin beklentisini görme, olumlu yaklaşımı artırarak daha hafif ve her partiyi yıpratmadan sonuca varacak bir ortam yaratma, etkin iletişim kurma ve iletişim sırasında toksinlerden kaçınma gibi alanlarda uzmanlaşacaklardır;

Davranış, beklenti veya kültür gibi farklı unsurların müzakere sürecindeki etkilerini fark ederek, bunları yönetme becerisi geliştirecekler;

Doğru sorularla, odaklanarak ve başarı kriterlerini gözden kaçırmadan buna uygun çözümler geliştirebilecekler.

**Power  
of  
Happiness**

**Profesyonel  
Koçluk  
Eğitim  
ve  
Danışmanlık  
Hizmetleri**

## **İçerik**

- Müzakere nedir, müzakere ortamlarının ana prensipleri
- Müzakere tarafları
- Takımlar arası veya çok partili müzakereler
- Müzakere mekan ve şartlar
- Rol dağılımı
- Müzakere ortamına farkındalıkla yaklaşma ve farkındalıkta fark yaratma
- Müzakere ortamını bir sistem olarak görebilme
- Sistemde gözlemlediklerimiz, sistemin ihtiyaçları neler
- Müzakerelerde ihtiyaca dönük konuşma sanatı
- Organizasyonlarda müzakere
- Müzakere sürecinde fayda/değer oluşturma, kazan-kazan ortamı yaratma
- Müzakere sürecinin hedefini oluşturma ve hedefe kitlenme
- Müzakere sürecinin aşamaları: Strateji ve teknik oluşturma, hazırlık, giriş, açılış, görüşme, pazarlık, kapanış, değerlendirme, takip
- Başarılı müzakereler için gerekli beceriler:
- Öncelikleri, beklentileri, cebimdekileri ve katlanma Sınırlarını bilme
- Müzakere sürecinde etkin iletişim
- Etkin soru sorma ve etkin dinleme – açık sorular, açık yanıtlar
- Müzakere sürecinde beden dili
- Empati, karşı taraf gibi düşünebilme
- İlişki yönetimi
- İkna becerileri
- Özgüven ve güven oluşturma
- Problem tanımlama ve çözme becerileri
- Sorumlulukların net tanımlanması ve sorumluluk alma
- Müzakerelerde esneklik ve yılmazlık
- Müzakere ortamına dışarıdan bakabilme, helikopter bakışı
- Gizli ajandaları algılama, ortaya çıkarma
- Ortak paydaları bulma
- Karmaşık süreçler ve risk yönetimi
- Süreci bloklayan taşları ortadan kaldırma
- Hafife almaktan, önyargılardan, varsayımlardan ve çaresizliklerden kaçış
- Anda kalma
- Odaklanma
- Gergin ortamlar ve toksinlerle çalışma – neler yapılabilir
- Çatışma değil müzakere - organizasyonlarda çatışma tipleri ve çatışmaların önlenmesi
- Müzakerelerde yapılan genel hatalar ve ipuçları
- Müzakere etiği
- Müzakere oyunları

**Power  
of  
Happiness**

**Profesyonel  
Koçluk  
Eğitim  
ve  
Danışmanlık  
Hizmetleri**

## **Kimler Katılmalı**

Görevi gereği müzakere süreçlerinde yer alan çalışanlar

## **Yapı**

Bu eğitim bir atölye çalışması olarak gerçekleşmektedir. Atölye sırasında vaka çalışmaları, 'role play'ler, ve yaratıcı oyunlar yer alır, katılımcıların etkin katılımı ve konuyu deneyimlemesi sağlanır. Atölye sırasında kullanılan uygulamalar gerçek iş ortamından derlenerek ve geri bildirimlerle atölyenin maksimum faydayı yaratması hedeflenir.

## **Süre**

Stratejik Müzakere Teknikleri Atölyesi: 2 gün

2 günlük Stratejik Müzakere Teknikleri Atölyesinden 1 ay sonra 1/2 gün paylaşımlar, katılımcıların deneyimlerini duyma ve takım koçluğu