FEM TIPS FÖR ATT BLI EN BÄTTRE FÖRHANDLARE!

Vår framgång som personer och organisationer påverkas i stor utsträckning av om vi kan hitta en gemensam väg framåt – även med de som tycker annorlunda. Det kallas att förhandla.

IHM BUSINESS SCHOOL

FÖRHANDLARENS UTMANINGAR

Oavsett om du är chef, konsult, säljare, inköpare eller medarbetare så är det troligt att du ofta sitter i situationer som kräver att du har en god förhandlingsförmåga. Kanske känner du igen följande utmaningar:

- → Hur skapa en gemensam lösning med någon trots att det känns som om mycket skiljer er åt?
- → Är det möjligt att både skapa långsiktiga värden för alla inblandade och kortsiktiga ekonomiska resultat?
- → Hur få till en ömsesidig nöjdhet i ett sammanhang i en affärsmiljö som är komplex, osäker och föränderlig?
- → Hur göra för att inte fastna i fruktlösa prisdiskussioner eller andra låsningar?
- → Hur samarbeta med de som agerar som om de inte vill samarbeta?
- → Vad gör vi om den vi möter är betydligt starkare än vad vi är?

De goda nyheterna är att forskare inom psykologi, beteendevetenskap, sociologi har forskare undersökt vad som faktiskt gör skillnad när vi försöker komma överens med andra. Här kommer fem forskningsbaserade tips som kan göra stor skillnad när du står inför dessa, och andra, utmaningar vid förhandlingsbordet:

1. **Ha rätt attityd!**
2. **Förbered dig på rätt sätt**
3. **Skapa förtroende och tillit**
4. **Argumentera så att du stärker relationen och får gehör för dina argument**
5. **Ha en plan B**

1. HA RÄTT ATTITYD

När vi är på bra humör är vi mer kreativa, mer problemlösande, mer flexibla, vi har mindre tunnelseende och dessutom har vi lättare att lösa sociala konflikter. Vem vill inte ha dessa förmågor i mötet med kunder? Eller i mötet med någon annan människa för den delen.

Forskare har undersökt detta samband och funnit att orsaken till att vi får alla dessa förmågor när vi är på bra humör är något som kallas dopamin. Detta ämne utsöndras och aktiverar den främre delen av vår hjärna: prefrontal cortex. Och där ligger alla dessa kloka förmågor och väntar på oss.

Vi kan aktivera signalsubstansen dopamin på flera sätt och här gäller naturligtvis regeln: allt som gör dig på bra humör fungerar!

Man kan dock konstatera att vissa tips hur vi gör detta är mer lämpliga i förhandlingssituationer än andra. I dessa lägen gäller det ju att få till dopaminduschen med rätt kort varsel. Vetenskapen har kommit fram till följande två enkla tips:

1. **Fyll på med Glukos**
   Kolhydrater krävs för att behärska och kontrollera våra känslor och, dessutom, låga glukosnivåer gör att vi utsöndrar stresshormonerna kortisol och adrenalin. Optimal nivå (25 gram) nås med hjälp av en banan.

2. **Le ett "Duchenne-leendet"**
   Det andra sättet är att le ett leende som inom psykologin kallas för "Duchenne leendet" och det är ett leende som aktiverar muskeln runt ögonen. Namnet kommer efter den franske läkaren Duchenne som studerade detta (tillsammans med Charles Darwin) i slutet av 1800-talet.
   Ta en banan och sätt på dig ett leende som aktiverar muskeln runt ögonen så har du rätt attityd att möta någon som tycker annorlunda än vad du gör om något vitktigt!

2. FÖRBERED DIG PÅ RÄTT SÄTT

Forskning visar att de som förbereder sig alltid är mer framgångsrika än de som inte gör det. Den största orsaken till det är den viktigaste förberedelsen av alla: Vi måste veta vad vi vill. Och då handlar det inte om vad vi ska kräva utan vilka värden vi är ute efter. Här kommer en enkel metod för att identifiera och prioritera de värden båda sidorna eftersöker:

→ Drar ett streck på ett papper och på en sida om strecket skriver vad du själv vill uppnå och på den andra sidan strecket antecknar vad du tror är viktigt för den andre.

→ Det kan inte bli enklare än så, men låt inte enkelheten i denna metod vilseleda dig. Den här enkla övningen kan förändra allt ifrån din attityd, till hur du närmar dig situationen och även hur du agerar.

Gör du denna enkla manöver så ökar chanserna till ett lyckat utfall betydligt.

3. SKAPA FÖRTROENDE & TILLIT

Vem vill inte kunna skapa förtroende och tillit med de som tycker annorlunda? Det är faktiskt en nödvändighet för att lyckas i förhandlingar då förtroendet är grunden till att vi ska få gehör för våra resonemang. Hemligheten är den FBI och alla andra professionella gisslanförhandlare vetat sedan 70-talet:

→ Ställ frågor och lyssna på svaren!
→ De frågor som fungerar bäst är "Vad" och "Hur".
→ De kallas också de två stora upptäckarna. De får nämligen den andre att börja prata om sig själv och sina behov.

Anledningen till att vi inte rekommenderar frågan "Varför" är för att den lätt kan låta anklagande. Testa istället att säga: "Kan du hjälpa mig förstå…" Du kommer att märka skillnaden direkt.

När du lyssnar rekommenderar vi att du nickar. Det kanske låter banalt men ett japanskt forskarteam har i experiment visat att om vi nickar så kommer den vi "nickar åt" att gilla oss 30 procent mer och uppleva 40 procents högre närhet med oss.

4. ARGUMENTERA SÅ ATT DU STÄRKER RELATIONEN OCH FÅR GEHÖR FÖR DINA ARGUMENT

Nu börjar det bli vår tur at prata och då är regeln mycket enkel: Se till att du inte fastnat i ståndpunkter och positioner! På Harvard har man sedan länge konstaterat att om vi gör det så infinner sig följande nackdelar:

1. **Sämre beslut**
2. **Slöseri med tid och pengar**
3. **Sämre relationer**

Vad ska vi göra istället? Jo, vi ska:
Styra om samtalet att handla om behov och alternativ istället!

Hur gör vi det?
Jo, fråga om vad som är viktigt och be om hjälp att förstå varför inte den andre kan säga ja till dina förslag.

De goda nyheterna är att forskningen visar att det ioftast räcker att en av parterna gör detta för att den andre ska ta efter och också bli mer konstruktiv och kreativ.

5. HA EN PLAN B

Många tror att makt i en förhandlingssituation är att inte berätta vad vi vill eller kanske att ha en stor plånbok. Det stämmer oftast inte. Forskningen har kommit fram till att makt istället handlar om att ha förberedda alternativ. Vi kallar dem för Plan B.

Ibland kan alternativen vara en lösning med någon annan part men ibland kan det handla om fler alternativ förberedda i den aktuella diskussionen med samma part.

Rådet här är mycket enkelt: Förbered så många alternativ du kan! Varför är detta så viktigt?

1. **Det kommer att göra dig lugnare.**
   Stressen är ofta den största hindret mot en lyckad förhandlingslösning då vi under stress slutar vara kreativ och problemlösande.

2. **Du kommer att ha lättare att sätta en gräns**
   Utan alternativ är risken stor att du fångas av det som sägs i stunden och säger ja eller nej till något utan att riktigt veta konsekvenserna. Om du istället har förberett alternativ kommer du att veta exakt vilka bud du ska tacka ja eller nej till. Då är risken mindre att du efteråt ställer den klassiska frågan till dig själv: Hur blev det här egentligen? Och då är risken också mindre att du behöver leva med ett beslut som du egentligen inte ville fatta.

ETT BÄTTRE RESULTAT

Forskning visar faktiskt att även rutinerade förhandlare missar tillfällen till värdeskapande och ofta ”lämnar pengar kvar på bordet”. Orsaken till detta är att vi ofta tror att det handlar om ett nollsummespel där det finns vinnare och förlorare. Och att vi ofta fastnar i ståndpunkter istället för att prata om det som är viktigt.

Om vi istället följer dessa tips kommer vi att fokusera på ett ömsesidigt värdeskapande där vi kan kombinera ihop resurser på ett sätt som vi kanske inte först trodde var möjligt. Och allt börjar med en positiv grundinställning som gör oss både smart och klok.

Med den på plats kommer de andra tipsen nästan att gå av sig själv. Och glöm inte att forskare tydligt kan se att människor tar efter varandras beteende i förhandlingssituationer. Så om du är konstruktiv och samarbetsinriktad så ökar chanserna att den du möter också blir det.

Testa dessa fem tips redan idag och du kommer att märka skillnaden!

VILL DU VETA MER?

Kom och få ett smakprov och känn på atmosfären på något av våra seminarier eller informationsmöten.

Du kan också boka rådgivning för att diskutera dina eller dina medarbetares behov och de möjligheter en utbildning på IHM kan ge. Ring 0200-24 00 24 eller boka rådgivning på ihm.se

IHM
BUSINESS
SCHOOL