



Viveca Sten, författare och jurist.

FÅR DU ALDRIG SOM DU VILL?

Så blir du proffs på vardagsförhandling

En god förhandlingsteknik kan ge dig fördelar i nästan alla situationer i livet: allt ifrån att få ett bra pris på huset till att få barnen att göra som du vill. Oavsett vad du förhandlar om är grunderna desamma – och dem lär vi dig här!

AV: NINA NYSTRÖM

FOTO: SHUTTERSTOCK/TT, PETER KNUTSSON

Viveca Sten är ett namn som många förknippar med deckare, kanske framför allt Sandhamns-serien. Men hon har också en lång karriär som chefsjurist bakom sig – ett yrke där förhandling är en grundbult. Hon menar att alla kan bli duktiga förhandlare, med lite övning.

– Vi förhandlar hela tiden. Därför är det viktigt att förstå

verktygen. Jag vet inte hur många jag har hört säga att de är dåliga på att förhandla. Nej, det är väl klart att du inte är bra på något som du inte lärt dig?

Viktigaste verktygen

När vi inte tror på vår förmåga sätter vi också ytterligare krokben för oss själva, eftersom det syns.

– Har du ingen koll på ditt kroppsspråk så läcker dina tan-

kar. Le, det är mitt bästa råd! Du kan be om nästan vad som helst bara du ler och är trevlig. Folk är så rädda för att få ett nej. Men det värsta som kan hända är att du får samma deal som du redan är erbjuden. När du ler signalerar du även till hjärnan att "det här är inte så farligt".

Även i situationer där du behöver vara lite mer bestämd, är vänlighet ditt bästa vapen.

– Om man säger något på ett vänligt men bestämt sätt så lyssnar folk. Om man däremot gapar och bufflar går motståndaren i försvar.

Förutom leendet är ett tryggt och öppet kroppsspråk, ögonkontakt och rösten kraftfulla verktyg. Prata lugnt och lite dovt med eftertryck och trovärdighet. Även om du inte känner

dig särskilt stursk så gör det stor skillnad att framstå som det.

Ett annat klassiskt knep är att diskret hämma sin motparts mimik och kroppsspråk, det bygger upp förtroende och gemenskap. Därför är det alltid lättare att förhandla sig till en bra deal under ett personligt möte än över mail eller telefon.

Tystnad också kraftfullt

Men, ibland är det också viktigt att våga vara tyst. Prova att vänta ut motståndaren! Många gånger gör tystnaden att hen själv för samtalet framåt till din fördel. Andra gånger kan ett engagerat lyssnande ge hen känslan av att bli bekräftad – en nog så viktig del i en förhandling.

Fortsp på nästa sida

Att göra och inte

Gyllene regler

- Var trevlig.
- Med tydliga premisser undviker du missförstånd.
- Försök mötas! En bra kompromiss kan också vara en seger.

Några fällor

- Dåliga förberedelser.
- Fel fokus: Fokus ska vara lika mycket på motpartens önskningsar som på dina egna önskningsar.
- För snabbt: Våga vänta ut motståndaren.
- Känslorna tar över: Låtsas att du förhandlar åt någon annan!

Forts från föregående sida

– De flesta människor älskar att prata. Så om de får prata och du lyssnar så kommer de att tycka att du är rätt trevlig. Dessutom, om du inte lyssnar utan bara är upptagen med att få ut ditt eget budskap är risken att du missar vad den andra personen faktiskt säger.

”Om man säger något på ett vänligt men bestämt sätt så lyssnar folk”

En trevlig framtoning kan också ge dig modet att våga vara lite fräckare där bakom. Ett bra knep är att låtsas att man förhandlar för någon annan i stället, tipsar Viveca.

– Vi svenskar är generellt sett väldigt försiktiga, raka och rimliga. Vi är dåliga på att köpslå och prata.

Börja öva smått, gärna i bekväma situationer. Ju mer du tränar desto bättre kommer det att gå, och kanske även bli roligt!



I boken *Få som du vill och lite till: Vardagsförhandla som ett proffs* får du tips för många fler förhandlingssituationer.

5 VANLIGA SITUATIONER – VIVECAS RÅD

HANTVERKAREN

Vi har alla råkat ut för eller hört historier om krångel med hantverkare. Krasst nog handlar det om dålig förhandling, menar Viveca Sten. Är villkoren tydliga finns inga möjligheter för tolkningar.

Förbered dig noga genom att kalla upp företaget och fundera ut vad som är av viktigaste prioritet för dig. Ta in fler offerter, jämför dem – och studera villkoren noga. Nu är du förberedd för att spela ut aktörerna mot varandra.

Skriv ett detaljerat avtal och se till att få skriftlig bekräftelse även på muntliga avtal längs vägen. Dokumentera arbetet noga och betala inte i förskott. Har du gjort det här minskar risken radikalt för att du behöver förhandla i skarpt läge.

GRANNEN

Grannfejder är ett begrepp av en anledning. Att leva tätt inpå en annan människa, som du själv inte har valt, kan vara påfrestande. Men det kan vara lika jobbigt att ha en störig granne, som en infekterad relation. Försök därför att välja dina strider och att tänka efter innan du eldar upp dig över något.

Om en incident ändå sker, tänk igenom vad du vill få ut av diskussionen, och välj ditt tillfälle. Var trevlig och saklig. Uttryck önskemål och känslor, men se också till att lyssna och vara mottaglig för grannens argument. Tappa inte humöret, håll dig till ämnet och undvik ultimatum. Ta en paus om det behövs.

LÖNEFÖRHANDLING

Vi svenskar är ofta dåliga på att ta för oss och förhandla om såväl lön som räntor och andra ekonomiska ting. För att lyckas understryker Viveca vikten av förberedelser. Analysera utgångsläget, var inte rädd för att lyfta orättvisor.

En vanlig fälla är att vara för luddig. Ladda med bra, tydliga argument. Konkretisera din utveckling och specificera hur dina prestationer skapat värde för företaget, gärna i siffror.

Sätt upp mål för vad du vill få ut – hur ser ditt drömscenario ut? Glöm inte att ha prutmån på ditt anspråk och fundera på vilka alternativ du kan acceptera. Var går din smärtgräns och vad finns det för andra fördelar att få om potten är låg?

Ha en plan för chefens motargument, öva noga – och utstråla självförtroende!

SVÄRMOR/SVÄRDOTTERN

Meningsskiljaktigheter med svärmor är en vanlig källa till frustration. Försök se situationen utifrån, det kan hjälpa.

Glöm inte att din partners mamma tidigare varit den viktigaste kvinnan i hans liv – en konkurrenssituation som saknar motstycke. Därtill är ni beroende av varandra i många lägen och din partner vill ofta vara er båda till lags.

Börja, som i alla förhandlingar, med att analysera motpartens drivkrafter. Det gör det enklare att förhålla sig till hennes beteende. Ofta inser du att det egentligen inte handlar om dig. Bemöt henne utifrån det så kanske ni hittar en lösning som båda vinner på?

Utöver det har Viveca tre råd:

1. Acceptera att ni är oense i vissa frågor, ni måste inte tycka lika.
 2. Kom ihåg att du har trumf på hand. Det är du som lever ihop med partnern.
 3. Försök se svärmors goda sidor och fokusera på det ni hittar samförstånd i.
- Är det i stället du som är svärmor? Gör detsamma och fundera på vad som kan ligga bakom svärdotterns agerande. Det är inte säkert att det handlar om dig. Var också lite självkritisk. Fundera på om det finns något du kan anpassa hos dig själv för att få det mer harmoniskt.

BONUSFAMILJEN

I en spretig mix av viljor och intressen, gränssättningar och regler – där det dessutom finns en del känslomässigt bagage – är förhandling en utmaning. För att minska konflikterna är det viktigt att avsätta trivsamt familjetid som kittar ihop den nya konstellationen.

Grundinställningen är A och O för att hitta en gemensam harmoni. Släpp prestige och acceptera att saker kommer vara anorlunda.

Här är fyra ytterligare råd som minskar risken för läsningar i förhandlingarna.

1. Fokusera på sakfrågorna: Tänk efter innan du pratar, låt inte känslorna styra.
2. Kompromissa: Du kommer aldrig att få det exakt som du vill, det är lika bra att ställa in sig på det från början.
3. Välj en välvillig syn: Försök se saker ur de andra inblandades perspektiv.
4. Låt det ta tid: Acceptera att vissa saker kräver tid att vänja sig vid.