

TEMA

Tillväxtstrategins
A och O

»Jag vill se människor lyckas. Ska man jobba med hållbarhet måste man ta det till sig in i själen.«

LOTTA
GIESENFELD BOMAN

Hållbarhet som lönar sig

FÖRHANDLA
SOM ETT PROFFS

Kärlek
på jobbet

BLI EN BÄTTRE
ÄGARE!

Lär dig förhandla som ett proffs

TEXT MALIN EIJDE FOTO PETER KNUTSON

En proffsförhandlare delar med sig av sina bästa tips. Läs vilken metod chefsjuristen Viveca Sten tror mest på, och vilket kroppsspråk som ger dig kraft vid förhandlingsbordet.

Viveca Sten är ett riktigt proffs på förhandling. Inte bara för hennes bakgrund som toppjurist på Posten, Postnord och SAS. Nej, hon älskar också att förhandla. Hon förhandlar jämt, om allt, även som privatperson, med gott humör och stor framgång. Och är det något hon vill att folk ska förstå så är det att med träning kan alla bli bättre förhandlare. Övning ger färdighet, helt enkelt.

- Jag kan inte laga tänder, för jag har ingen tandläkarutbildning. Och jag är ingen duktig elektriker heller, för jag har inte utbildat mig inom elektricitet. Jag tror att man måste förstå att du inte heller vaknar en morgon och säger: 'Wow, nu är jag världens bästa förhandlare', säger hon.

Om du har misslyckats i en förhandling är du kanske rädd att det ska gå dåligt även nästa gång. En negativ erfarenhet kan få människor att tänka "jag är inte bra på det här". I stället bör du acceptera att förhandling är ett kunskapsområde, precis som alla andra

kompetenser menar Viveca Sten. Läggtid på att lära dig rätt tekniker, verktyg och grundregler och var lite öppen för att det finns vissa saker som gör dig till en mycket skickligare förhandlare.

LEENDET ÄR ETT VERKTYG

I sin nya bok "Få som du vill och lite till! Vardagsförhandla som ett proffs" går hon grundligt igenom mängder av verktyg och tips. Hon beskriver allt från vilket kroppsspråk som fungerar bäst i en förhandling, till vilka olika strategier som finns när du sätter dig vid förhandlingsbordet. Har du en partner vid din sida kan du använda dig av "good cop/bad cop"-strategin. Är du ensam på din sida av förhandlingsbordet väljer du kanske att hänvisa till "högre instans", eller så går du in med ett leende och är "den trevliga typen".

Den sista varianten är Viveca Stens favoritstrategi.

- I alla världar tror jag mest på trevlighetsmetoden. Om du är trevlig, saklig, påläst och inlyssnande så går

det alltid bättre. Det finns även forskning på tillitsfaktorn i förhandlingar, som visar att kan du bygga en relation, kan du bygga tillit, så blir resultatet alltid bättre, säger hon.

Som körsbäret på toppen av trevlighetsmetoden kommer leendet. Det är Viveca Stens specialknep och det fungerar nästan alltid.

- Du kan be om nästan vad som helst om du ler. För vad ska hända? Ingen kommer att kasta en spann vatten på dig om du är trevlig och ler, säger hon. Du kan be om att bli uppgraderad till en svit på hotell, och du kan be om en leverans inom en kvart på en fredag fast du vet att det tar två månader. Det värsta som kan hända är att de säger nej. Men de kommer inte att vara otrevliga för du är ju redan trevlig.

VAR TYST OCH LYSSNA

Hon rekommenderar alla att fundera på hur mycket de lyssnar och hur mycket de talar under en förhandling.



Bästa kroppsspråket – så får du upp flytet

**UR "FÅ SOM DU VILL OCH LITE TILL!
VARDAGSFÖRHANDLA SOM ETT PROFFS"
(2024, FORUM FÖRLAG).**

Du kan öva upp din kroppsspråkskompetens så att orden mottas på bästa sätt. Här är tips på hur du får omgivningen att lyssna:

- Slappna av. Ha en öppen, avspänd kroppshållning och rak rygg. Det tyder på självförtroende, att du är en person som står stadigt på båda benen. Om du har ett öppet inbjudande kroppsspråk så sätter det också tonen och påverkar andra i positiv riktning.
- Framåtlutad hållning visar på en uppmärksam och varm personlighet.
- Tillbakalutad hållning kan signalera att du är besvärad, uttråkad eller kylig.
- Ta plats, till exempel genom att du sträcker på dig eller tar in rummet.
- Understryk med huvudet. En nick eller huvudskakning förstärker det du vill säga.
- Ta ögonkontakt. Genom ögonkontakt skapar du gemenskap och engagemang.
- Låt säker. Tänk på tipset "Ju otryggare du känner dig, desto säkrare ska du låta." Sänk rösten och tala långsammare.
- Variera rösten, så att den inte blir monoton och signalerar ointresse.
- En stunds tystnad från din sida sänder signalen att du är trygg, lugn och sansad. Det kan också ge dig ett mentalt övertag.
- Spegla motparten. Två personer som kommunicerar väl speglar varandras kroppsspråk. När den ena sätter handen under hakan eller lutar sig tillbaka, brukar det inte ta lång tid innan den andra gör likadant.
- Stå och gå. Räta på ryggen eller stå upp och gå omkring när du pratar i telefonen, som om personen i andra änden kunde se dig. Ditt kroppsspråk påverkar även dig.

Viveca Sten har stor erfarenhet av förhandlingar, både i sitt privatliv och som bolagsjurist.

→ - Generellt skulle jag säga att väldigt många förhandlare är för dåliga på att lyssna, för de är så upptagna med att prata själva. För mig är det ett mantra, det här med att vi har två öron och en mun. Lyssna på vad motparten säger egentligen, det kommer att påverka dina framgångar mycket.

Tystnaden är även ett användbart redskap i en förhandling. En vd har ofta förväntningar på sig att dominera rummet, fatta snabba beslut och ta plats. Men de skickligaste vd:arna Viveca Sten har haft vid sin sida under förhandlingar har inte betett sig så.

- En vd måste inte höras mest. Utan tvärtom: lyssna. Ta in. Läs av rummet. Kom till ett beslut. Men du behöver inte vara den som hela tiden håller låda, säger hon.

Tystnaden kan alltså vara mycket effektiv.

- Jag har varit med om att folk lägger ett bud - och då säger man ingenting. Det går sekunder. De vet inte vad jag tänker. Jag kanske sitter och spelar tetris i huvudet. Men om du är tyst en stund blir folk nervösa, och då börjar de förhandla med sig själva. Och så kanske de säger, 'jag vet att jag föreslog att den här konferensen skulle kosta 49 000 kronor. Men vi kanske kan gå ner till 46 000'. Det är jätteroligt! ■

Trevlighetsmetoden

Du kan be om eller säga nästan vad som helst bara du gör det på ett trevligt sätt. Ur "Få som du vill och lite till! vardagsförhandla som ett proffs" (2024, Forum förlag).

3 STRATEGI-TIPS:

1. Var trevlig, visa öppenhet och agera som om den andra personen är tillförlitlig.
2. Le - och inget litet fjuttlande, utan brett och glatt.
3. Behöver du säga ifrån, gör det tydligt (budskapet ska inte gå att missa) men i samma trevliga ton.

SÅ HANDSKAS DU MED DEN "TREVLIKA TYPEN":

Den här personen ska du se upp med! En charmknutte är betydligt svårare att hantera än en hårdnackad och otrevlig typ. Bästa tipset är att vara lika trevlig tillbaka, samtidigt som du synar personen mittemot så att du inte vaggas in i charmen och glömmer varför du sitter vid förhandlingsbordet.

