

Dialogisk Förhandling

NÅGRA ANTECKNINGAR

GRUNDTANKAR

Dialogisk förhandling är ett sätt att få någon att göra något (som du vill att de ska göra) utan påtryckning eller tvång.

En framgångsrik förhandling börjar med att skapa kontakt och förståelse med din motpart, eftersom de annars sannolikt inte kommer att acceptera dina förslag. Motstånd uppstår ofta på grund av en känsla av marginalisering.

Som förhandlare är din uppgift att skapa en miljö där din motpart inte känner sig hotad och känner att deras behov blir tillgodosedda.

Några grundläggande mänskliga behov är:

1. **Trygghet:** När vi inte känner oss trygga blir vi defensiva. Vi reagerar antingen med kamp, flykt eller genom att frysa.
2. **Kontroll:** Om vi känner att vi inte har kontroll upplever vi oro och hopplöshet, vilket ibland visar sig som ilska.
3. **Att bli sedd och tagen på allvar:** En känsla av marginalisering, som uppstår när vi inte känner oss sedda eller tagna på allvar, är en grundorsak till konflikter.

Dialogisk förhandling bygger på samma principer som gäller för facilitering, konflikthantering och medling.

Eftersom de flesta miljörelaterade frågor och konflikter präglas av komplexitet, behöver du som medlare förstå vad hantering av en komplex fråga innebär. Det handlar främst om att tillsammans med andra berörda parter formulera problemet, förstå dess orsaker och effekter, och därefter gemensamt ta ansvar för att hitta en väg framåt som alla kan acceptera, eller åtminstone leva med.

ETT EMPATISKT ANGREPPSSÄTT

Här är punkterna vi använde på utbildningens sista dag. De behöver inte vara i samma ordning. Det är ett sätt att tänka igenom förhandlingen i förväg.

1. **Förberedelse:** vad gör ni för att förbereda er?
2. **Kan du gå anklagelserna i förväg?** Hur skulle det låta?
(Kan även användas längre ner)
3. **Öppna samtalet:** hur öppnar ni samtalet med personen i frågan?
4. **Att lyssna:** vad kan vara personens anledning för att inte vilja samverka? Vad bör du tänka på när du lyssnar? Vilka tekniker (färdigheter) skulle du kunna använda. Hur skulle det låta?
5. Hur skulle du kunna **validera (etikettera)** det som personen säger (som sammanfattning)? Det låter som ... mfl.
6. **Att uttrycka din sida:** Hur kan du säga vad du vill på ett sätt som visar att du förstår situationen?
7. **Kan du gå invändningar i förväg?** Hur skulle du inleda?
8. **En kalibrerad fråga:** Vilken fråga skulle du kunna ställa för att bjuda in till att tänka på lösningar utan att personen känner sig pressad.
9. Tänk på ett **hypotetiskt slut på scenarion**. Hur samverkar ni för att lösa problemet?

ETT SCENARIO (SOM EXEMPEL)

Scenario:

Du är en miljöförespråkare som försöker övertyga ägaren till ett vattenkraftverk att installera fisktrappor, som gör det möjligt för fiskar att simma uppströms och se till att deras populationer förblir friska.

Steg med taktisk empati:

1. Förberedelse:

Före mötet samlar du information om kraftverkets verksamhet, dammens inverkan på lokala fiskbestånd, möjliga lösningar som fisktrappor och kostnaderna. Du förbereder dig också för att närma dig diskussionen med empati och förståelse.

2. Öppna konversationen:

Du inleder mötet med att uttrycka uppskattning för möjligheten att diskutera ärendet och ta hänsyn till anläggningsägarens perspektiv.

Du: "Tack för att du tog dig tid att träffa mig idag. Jag uppskattar ditt engagemang för att tillhandahålla förnybar energi till samhället."

3. Lyssna och spegla:

Du låter anläggningsägaren uttrycka sin oro först.

Ägaren: "Vi har mött en hel del påtryckningar från olika grupper om miljöpåverkan, men att installera fisktrappor skulle vara ganska dyrt och skulle kunna störa vår verksamhet."

Du: "Dyrt och kan störa verksamheten...?"

Genom att spegla uppmuntrar du ägaren att utveckla.

Ägaren: "Ja, installationskostnaderna är höga och vi arbetar redan med små marginaler. Varje avbrott kan påverka vår energiproduktion och finansiella stabilitet."

4. Märkning:

Du bekräftar deras oro genom att sätta en etikett på deras känslor.

Du: "Det låter som att du är under stor press och är orolig för de ekonomiska konsekvenserna och driftstörningarna."

Ägaren: "Precis. Vi vill ta ansvar för miljön, men vi måste också se till att anläggningen fungerar smidigt."

5. Uttryck ditt perspektiv med taktisk empati:

Du delar med dig av ditt perspektiv samtidigt som du visar förståelse för deras situation.

Du: "Jag förstår de ekonomiska och operativa utmaningar du står inför. Jag är också bekymrad över de lokala fiskbestånden och den långsiktiga ekologiska påverkan. Att hitta en lösning som tar itu med båda våra problem skulle vara idealiskt."

6. Kalibrerade frågor:

Du använder kalibrerade frågor för att utforska möjliga lösningar.

Du: "På vilka sätt kan vi stödja fiskbestånden utan att orsaka betydande störningar i er verksamhet?"

Denna fråga är öppen och inbjuder ägaren att tänka på lösningar utan att känna sig pressad.

7. Att gå invändningar i förväg:

Du tar itu med potentiella invändningar i förebyggande syfte.

Du: "Jag förstår att det kan verka som en extra börda att installera fisktrappor just nu, särskilt med tanke på de ekonomiska begränsningarna. Mitt mål är inte att påtvinga utan att samarbeta kring en hållbar lösning som gynnar både miljön och din anläggning."

8. Gemensam problemlösning:

Ni arbetar tillsammans för att hitta en ömsesidigt fördelaktig lösning.

Ägaren: "Jag uppskattar din förståelse. Kanske kan vi titta på stegvis installation eller söka bidrag och bidrag för att täcka en del av kostnaderna?"

Du: "Det låter som en bra utgångspunkt. Jag hjälper gärna till att utforska finansieringsalternativ och hitta experter som kan se till att installationen blir så smidig och kostnadseffektiv som möjligt."

Utfall:

Genom att använda taktisk empati har du tagit hänsyn till ägarens oro, uttryckt dina miljöbehov tydligt och skapat en miljö där båda parter kan samarbeta för att utforska lösningar. Detta tillvägagångssätt hjälper inte bara till att eventuellt få fisktrapporna installerade utan stärker också din relation med kraftverksägaren och visar på en samarbetsanda.

Det här exemplet illustrerar hur taktisk empati innebär aktivt lyssnande, validering av den andra partens känslor och användning av strategisk kommunikation för att främja ömsesidig förståelse och samarbete, även i komplexa och potentiellt omtvistade förhandlingar.

TEKNIKER

Här är några av teknikerna som vi introducerade på utbildningen som kan vara användbar i förhandling

- **Återspeglning:** Återspeglning innebär att upprepa motpartens ord för att visa att du lyssnar och förstår.
- **Validering:** Validering innebär att namnge och bekräfta motpartens känslor för att bekräfta deras upplevelse.
- **Bra frågor:** Det finns olika typer av frågor som hjälper samtalet vidare. De flesta är öppna frågor. Se även kalibrerade frågor nedan.
- **Summering:** Summering innebär att återge de viktigaste punkterna i samtalet för att säkerställa gemensam förståelse och bekräfta överenskommelser.

Och här är några som Chris Voss tar upp i sin bok

- **Kalibrerade frågor:** Kalibrerade frågor är öppna frågor som styr samtalet mot en konstruktiv lösning.
- **Att föregå anklagelser eller invändningar:** Föregå anklagelser eller invändningar genom att erkänna och adressera dem innan motparten gör det.
- **Akta dig för ja, utforska nej:** Var försiktig med att lita på ett "ja" och istället undersök vad ett "nej" verkligen betyder och vilka behov det döljer.
- **7-38-55 regeln:** 7-38-55 regeln innebär att 7% av kommunikationen är ord, 38% är tonfall och 55% är kroppsspråk.
- **Svarta Svanar (oväntad information):** Svarta Svanar är oväntad information som kan förändra förhandlingsdynamiken