



Kommunikasjon og forhandlingsforståelse

Sturla Vik-Vestly

Innhold

Introduksjon	13
Kort oversikt over tema	16
DEL I	
KOMMUNIKASJON	19
Kapittel 1	
Alt starter med kommunikasjon	21
Introduksjon	21
Budskap og kommunikasjonskanal	23
Hva kjennetegner god kommunikasjon?	25
Rapport	26
Aktiv lytting	28
Speiling	34
System for sortering og analyse av informasjon	36
Oppsummering	40
Kapittel 2	
Tillit som grunnvilkår for effektiv kommunikasjon	41
Introduksjon	41
Sammenhengen mellom våre behov og tillit	42
Tillit og kulturelle utfordringer	45
Oppsummering	49
Kapittel 3	
Hva kjennetegner en effektiv forhandler?	51
Introduksjon	51
God versus effektiv forhandler	52
Rackham og Carlisle	53

Egenskaper som kjennetegner en dyktig forhandler	64
Oppsummering	69

Kapittel 4

Forhandlings- og kommunikasjonsstiler	71
Introduksjon	71
Ulike forhandlingsstiler og kommunikasjonsmønstre	72
Oppsummering	77

Kapittel 5

Mål og forventninger	78
Introduksjon	78
Uklare mål gir uklar kommunikasjon	79
Målformulering	80
SMARTE målkriterier	81
Attraktivitet og forventninger	84
Å sette målet høyt	85
Oppsummering	87

DEL II

PÅVIRKNING OG INNFLYTELSE	89
--	----

Kapittel 6

Makten i de objektive kriterier	91
Introduksjon	91
Hva er objektive kriterier?	92
Bruk av objektive kriterier i praktisk kommunikasjon	93
Posisjoneringstemaer	95
Logikken i hva som anses passende	96
Oppsummering	99

Kapittel 7

Prinsipper for påvirkning	101
Introduksjon	101
Mentale programmer for innsamling og filtrering av informasjon	102
Rask og langsom tenkning	103
Prinsippet om gjensidighet	104
Prinsippet om konsistens	109
Prinsippet om sosiale bevis	117

Prinsippet om attraktivitet	125
Prinsippet om autoritet	135
Prinsippet om knapphet	142
Oppsummering	149

DEL III

PERSPEKTIVER, INTERESSER OG MAKT	151
---	------------

Kapittel 8

Perspektiver og skifte av perspektiver	153
Introduksjon	153
Å sette perspektivet	154
Skifte av perspektiv ved å utfordre konteksten	160
Skifte av perspektiv ved å utfordre innholdet	163
Oppsummering	167

Kapittel 9

Interesser	169
Introduksjon	169
Utfordringer	170
Finn ut hvem som tar beslutningene	171
Se etter fellesinteresser. Hvordan vil det tjene den andre partens interesse å hjelpe meg til å oppnå mine mål?	172
Finn frem til interesser som kan velte lasset: Hvorfor vil motparten eventuelt si nei?	173
Let etter lavkostløsninger som møter motpartens interesser	174
Oppsummering	175

Kapittel 10

Makt og maktbruk	176
Introduksjon	176
Hva er makt?	178
Makt kan brukes åpent eller skjult	179
Reell makt og illusorisk makt	180
Makt og relevans	181
Makt og kontekst	182
Kilder til makt	184
Makten til å si nei	187
Power og leverage	190

Vanlige feiloppfatninger	194
Bruk av makt og etablering av motmakt	194
Oppsummering	198

DEL IV

FORHANDLINGSPROSESSEN	201
------------------------------------	-----

Kapittel 11

Forberedelse av forhandlinger	203
Introduksjon	203
Psykologiske forankringer for forhandlinger	205
Vurder forhandlingssituasjonen	207
Sammenkobling av situasjon, strategi og forhandlingsstil	210
Utforsk forhandlingssituasjonen fra motpartens ståsted	211
Hvordan skal kommunikasjonen være?	212
Oppsummering	215

Kapittel 12

Utveksling og innhenting av informasjon	217
Introduksjon	217
Etablering av rapport	218
Å oppnå informasjon om interesser, temaer og oppfatninger	220
Signalisere forventninger og forhandlingsmakt	223
Taktiske valg i forberedelsesfasen	225
Oppsummering	229

Kapittel 13

Gjennomføringsfasen	230
Introduksjon	230
Fordelingsforhandlinger og integrasjonsforhandlinger	232
Dine første leveår	233
Tilbake til gjennomføringen	235
Hvordan bygge en argumentasjonsrekke?	238
Oppsummering	242

Kapittel 14

Evaluering av forhandlingene - hva er et godt forhandlingsresultat?	244
Introduksjon	244
Hva er et godt forhandlingsresultat?	245

Hvordan øke din metodiske kapasitet som forhandler?	250
Oppsummering	252
Kapittel 15	
Forhandling og følelser	254
Introduksjon	254
Emosjoner og følelser vil alltid være der	255
Følelsesmessige interesser vi bør ta hensyn til når vi forhandler	257
Oppsummering	262
Kapittel 16	
Noen avsluttende ord om forhandlinger	264
Litteratur	266
Stikkordregister	268