

Råd vid konfliktlösning och förhandling

(Inspirerat av bl.a. Roger Fisher och William Ury:
"Vägen till Ja" och "Vägen förbi Nej".)

1. Kontrollera din egen känsloreaktion.
2. Övertvinn den andra sidans negativa känslor.
3. Det handlar om *ett gemensamt problem*, inte personer som är/har fel.
4. Skilj mellan personer och problem. "Be hard on the problem, soft on the person." Det betyder: Gå in för ändamålsenlig problemlösning och var samtidigt respektfull mot den andra parten. Det är beteenden och situationer som är problem, inte personer.
5. Fokusera på intressen (underliggande behov och värderingar, som från början ofta är dolda), inte på intagna ståndpunkter. Det handlar om dina *och* den andra partens.
6. Vägra spela maktspel (vinna-förlora). Hota inte. Skapa tillit med ärlighet, pålitlighet och respektfullt beteende.
7. Låt ingen förlora ansiktet. Undvik skuld- (och skam-)beläggning¹.
8. Bygg en gyllene bro till dem. Gör det lätt att säga Ja och svårt att säga Nej.
9. Skapa en rad möjligheter innan ni diskuterar vad ni ska göra.
10. Insistera på att överenskommelsen ska baseras på en objektiv standard när sådan finns. Svara på frågan: "Skulle du själv ha varit nöjd med den här lösningen om du varit i den andras situation?"
11. Utveckla din BATEF, **B**ästa **A**lternativ **T**ill **F**örhandlingslösning.
12. Bygg in vinster för alla parter.
13. Tag paus v.b.

¹ Angående skambeläggning se Marta Cullberg Weston: *Från skam till självrespekt* (2008).