

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

Tässä oppimiskokonaisuudessa tutustutaan erilaisiin tekniikoihin, joilla voi vaikuttaa neuvottelutilanteen kulkuun. Oppimiskokonaisuus sisältää seuraavat tehtävät:

Onnistuneita neuvotteluita (ankkuritehtävä)	1
Neuvottelutekniikat (tavoite)	2
Menestyminen on tiimityötä (johdanto)	3
Vaihdokki (tietoisku)	5
Vaihtoehdot neuvottelun aikana (tietoisku)	6
Arjen neuvottelut (soveltava tehtävä)	7
Vaihtoehdot neuvottelun ulkopuolella (tietoisku)	8
Neuvottelun lähtökohdat (tietoisku)	9
Yhdessä sovitun vahvistaminen (soveltava tehtävä)	11
Neuvottelusopimukseen sitoutuminen (tietoisku)	13
Agenda parantaa neuvottelun onnistumisen todennäköisyyttä (soveltava tehtävä)	15
Neuvotteluprosessin hallinta (tietoisku)	16
Jännittyneen ilmapiirin parantaminen (kommentointitehtävä)	18
Näkemyserot neuvotteluissa	19
Väliyhteenvedot ja varmistukset (tietoisku)	21
Väliyhteenvedo (tietoisku)	24
Likainen peli (tietoisku)	25
Esimerkkejä likaisesta pelistä (soveltava tehtävä)	35
Vaikuttamisen kuusi periaatetta (aineistotehtävä)	36
Vaikuttaminen tapahtuu tiedostamattomalla tasolla (tietoisku)	37
Vaikeuksista voittoon (soveltava tehtävä)	39
Neuvottelutekniikat(arviointi)	40

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## ANKKURI- TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja  
neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## ONNISTUNEITA NEUVOTTELUJA

Seuraavassa videossa on tilanne, jossa väännetään kättä polkupyörän hinnasta.

### TEHTÄVÄ:

Katso video ja palauta mieleesi jokin omakohtainen esimerkki sellaisesta tilanteesta, jossa neuvottelemalla sait puhuttua itsellesi onnistuneen lopputuloksen. Millä keinolla onnistuit omassa esimerkissäsi pääsemään suotuisaan lopputulemaan?

### VIDEO:

<https://www.youtube.com/watch?v=bplUPISLJA>



# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TAVOITE

---



Vuorovaikutus ja  
neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä  
päivitetään lukuvuosittain.  
Muistathan ladata aina  
uusimman materiaalin  
saadaksesi  
ajankohtaisimmat  
oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat  
lähettämällä  
sähköpostia  
osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

## NEUVOTTELUTEKNIIKAT

Tässä moduulissa tutustutaan erilaisiin tekniikoihin, joilla voi vaikuttaa neuvottelutilanteen kulkuun.

Seuraavassa harjoituksessa tutustutaan tarkemmin tämän moduulin tavoitteisiin sekä pohditaan niihin liittyviä alustavia käsityksiä.

### TAVOITE & TUTKIMUSKYSYMYS

**TAVOITE:** Tämän moduulin tavoitteena on auttaa ymmärtämään, miten neuvottelutilanteet pysyvät paremmin hallinnassa sekä miten toisen osapuolen voi paremmin sitouttaa yhdessä tehtyihin päätöksiin.

Tavoitteen saavuttaminen edellyttää, että moduulin aikana kehität ja tarkennat vastausta, jonka jo alustavasti annat tässä vaiheessa seuraavaan kysymykseen. Kysymykseen palataan moduulin lopussa.

**TUTKIMUSKYSYMYS:** ”Miten neuvottelija saavuttaa parhaan mahdollisen neuvottelutuloksen, johon kaikkien osapuolten on myös luontevaa sitoutua?”

**VASTAUSOHJE:** Mieti tämänhetkisen tietämyksesi valossa vähintään kolme toimenpidettä, joiden avulla neuvottelija varmistaa hyvän neuvottelutuloksen lisäksi sen, että neuvottelujen osapuolet sitoutuvat siihen.

Kirjoita mitä ensimmäisenä tulee mieleen, sillä tässä kartoitetaan alustavia aiatuksia. ei "oikeita" vastauksia.

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## JOHDANTO



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

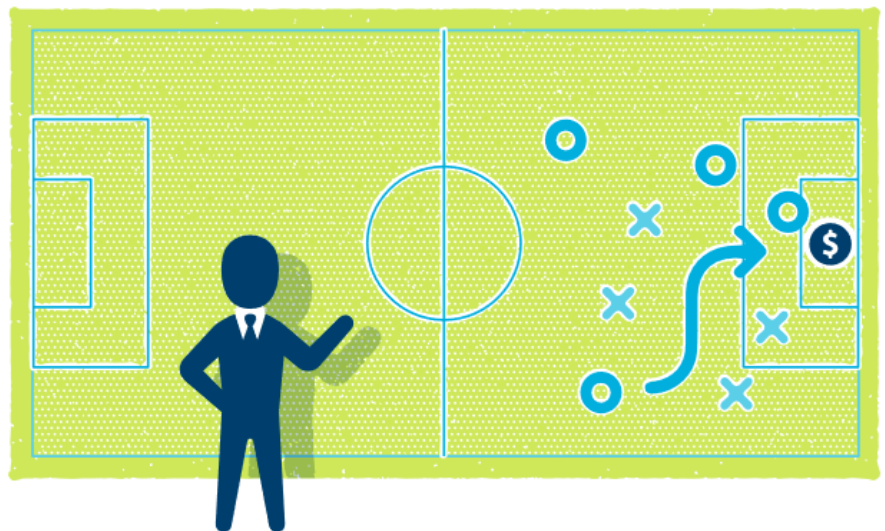
Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

[bisneskurssit@tat.fi](mailto:bisneskurssit@tat.fi)

## NEUVOTTELUTEKNIIKAT

Neuvottelutekniikalla tarkoitetaan mallia, jota tietoisesti sovelletaan neuvottelutilanteissa. Neuvottelun perustekniikoita on kaksi: halukkuuden synnyttäminen ja paineen luominen. Samassa neuvottelussa voi käyttää molempia. Joustavassa neuvottelussa synnytetään yleensä halukkuutta, jäykässä neuvottelussa taas luodaan painetta. Taitava neuvottelija käyttää molempia tekniikoita.



### Miten synnytät halukkuutta sopimiseen?

1. Kuvaa yhteinen ja toisen osapuolen tavoite sekä miksi kannattaa neuvotella. Muistuta näistä pitkin neuvottelua: "Kuten puhelimesta aiemmin kerroit, tarvitset hyvän pyörän, joka sopisi sinun pojalle. Minulla on hyvässä kunnossa oleva pyörä, jota en enää kohta tarvitse."
2. Osallista toinen osapuoli kysymällä ja kuuntele aktiivisesti: "Miltä sinusta tuntuisi, jos pääsisimme yhteisymmärrykseen ja sopimukseen pyörästä ja poikasi saisi pyörän jo tänään?"
3. Sitouta etenemiseen ja päätöksiin: "Sopiiko sinulle sellainen eteneminen, että ensin katsomme pyörää ja sitten keskustelemme yhdessä, miten se saataisiin parhaiten toimitettua pojalle?"

**JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA**

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## JOHDANTO

---



## Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

[bisneskurssit@tat.fi](mailto:bisneskurssit@tat.fi)

---

## Miten luot painetta sopimiseen?

1. Kerro odotuksistasi ja ehdota: ”Kuten puhelimesta kerroin, olen ajatellut myydä pyörän tänään. Olen laskenut, että pyörästä on kohtuullista saada vähintään 120 euroa. Olet halukas maksamaan pyörästä kuitenkin vain 90 euroa. Voisitko tehdä tarjouksestasi kohtuullisempaa?”
2. Perustele hyödyin ja arvioi: ”Tällaisen pyörän arvo on ainakin 200 euroa, ja uutenakin se maksaa 400 euroa. Myyn pyörän siksi halvalla, koska se jää käyttämättä ja minulla on kiire saada myytyä. Tämä olisi sinulle hyvä kauppa.”
3. Vaadi kannanottoa ja palkitse: ”Pyörälle on ollut paljon kysyntää, mutta myisin sen sinulle, koska ymmärsin, että poikasi tarvitsee todella pian pyörän ja hänellä on syntymäpäivät. Voisin tehdä sinulle vastaehdotuksen, jos kuulen hiukan enemmän siitä, millaisen pyörän poikasi haluaa ja mitä sinä odotat. Miltä tämä kuulostaa?”

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



Vuorovaikutus ja  
neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä  
päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina  
uusimman materiaalin  
saadaksesi  
ajankohtaisimmat  
oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat  
lähettämällä  
sähköpostia  
osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

## VAIHDOKKI

Katso oheinen video ja tutustu siihen, mitä vaihdokilla tarkoitetaan.

### VIDEO:

<https://www.youtube.com/watch?v=zssw9xVOBPE>



**MYÖNNYTYKSEN SIJAAN VAIHDOKKI**

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## VAIHTOEHDOT NEUVOTTELUN AIKANA

Sinun on vaikea menestyä neuvottelussa, mikäli menet siihen valmistautumatta – etenkin, ellei asemasi ole ylivertainen toiseen osapuoleen verrattuna. Ennen neuvotteluun menemistä on hyvä selvittää eri vaihtoehdot neuvotteluissa ja niiden ulkopuolella.

Neuvottelun onnistumisen edellytyksiä siis on, että tietää neuvottelijoiden todelliset tarpeet ilmoitettujen tavoitteiden taustalla. Lisäksi on tärkeää muistaa, että etenkin rinnakkaiset tarpeet synnyttävät lisää mahdollisuuksia neuvottelupöytään eli saavat aikaan win-win-tilanteen. Kun tunnistaa, mitkä elementit ovat arvokkaita eri osapuolille, voi käyttää niitä neuvottelussa joko vaihdokkeina tai myönnytyksinä.

Selvittämällä omat ja toisen osapuolen eri intressit saa neuvottelutilanteeseen paljon **vaihdokkeja**. Vaihdokki on jotain sellaista, josta voit luopua saadaksesi tilalle jostain sellaista, mikä vastaa todellisiin tarpeisiisi. Voit siis luvata toiselle neuvottelussa jotakin ja saat tilalle jotakin. Mikäli luovut jostakin ilman, että saat mitään vastineeksi, kyse on **myönnytyksestä**. Myönnytyksiä tehdään helposti silloin, kun osapuolten tarpeet ovat vastakkaiset.

Myönnytyksillä voi luoda hyvää neuvotteluilmapiriä. On kuitenkin oltava tarkka, ettei neuvotteluosapuoli käytä myönnytyksiä yksipuolisesti hyväksi. Myönnytyksiä tehdessä on hyvä tehdä niistä luettelo, jotta voi tarvittaessa arvioida, ettei ole luopunut kokonaisuuden kannalta niin paljosta, ettei ole enää oman edun mukaista sitoutua neuvottelusopimukseen. Mitä enemmän neuvoteltaessa on hyviä vaihdokkeja, sitä paremmat edellytykset on menestyä. Sitä enemmän on myös neuvotteluvoimaa.

**VAIHDOKKI:** Asia, josta voi luopua saadaksesi tilalle jotain sellaista, joka vastaa hyvin omia tarpeita. Vaihdokkeilla lisätään joustavuutta neuvotteluissa.

**MYÖNNYTYS:** Asia, josta luovutaan neuvotteluissa niin, ettei saa mitään vastineeksi. Myönnytyksillä voi parantaa neuvotteluilmapiriä ja osapuolten välistä luottamusta.

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## SOVELTAVA TEHTÄVÄ

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

### YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

## ARJEN NEUVOTTELUT

Teemme myönnytyksiä ja vaihtokauppoja lähes päivittäin osana aivan tavallista arkea. Seuraavassa tehtävässä jokainen pääsee arvioimaan, miten nämä ovat näkyneet viime aikoina omalla kohdalla.

1. Muistele omasta elämästäsi yhtä esimerkkiä, jossa olet tehnyt myönnytyksen. Kuvaile tapaus lyhyesti. Perustele myös, miksi teit juuri kyseisessä tapauksessa myönnytyksen.
2. Muistele yhtä esimerkkiä omasta elämästäsi, jossa olet käyttänyt vaihdokkeja päästäksesi paremmin tavoitteisiisi. Kuvaile tapaus lyhyesti. Arvioi myös, että missä määrin pääsit lopulta tavoittelemaasi lopputulokseen!



# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## VAIHTOEHDOT NEUVOTTELUTN ULKOPUOLELLA

Neuvottelu ei ole liike-elämässä irrallinen tapahtuma, vaan se on yleensä aina osa muita neuvotteluja ja palaverieja, joita osapuolet käyvät ennen ja jälkeen varsinaisen neuvottelun. Neuvottelua ennen on asetettu neuvottelutavoitteet. Neuvottelun jälkeen neuvottelijat selittävät sidosryhmilleen neuvottelutulokset. Neuvottelijan ja sidosryhmien on pystyttävä toimimaan neuvottelujen lopputuloksen kanssa sopimuksen mukaisesti. Neuvottelussa saatetaan joutua sopimaan nopeastikin asioita. Neuvottelijan tulisi olla varma, että sidosryhmät ymmärtävät, miksi kyseiseen sopimukseen ja asetettuihin ehtoihin on suostuttu.

Etenkin kansainvälisissä neuvotteluissa **varjoneuvottelut** ovat todella yleisiä. Varjoneuvottelulla tarkoitetaan epävirallisia keskusteluja osapuolten välillä, jotka vaikuttavat varsinaisiin neuvotteluihin. On tärkeää vaikuttaa neuvotteluihin hyvissä ajoin ennen varsinaista neuvottelutilannetta. Usein käy niin, että kun sopimus on tehty, se vielä avataan ja sen ehtoja tulkitaan eri tavoin. Tällöin puhutaan **jälkineuvotteluista**. Jälkineuvottelut ovat usein pohjoismaalaisille neuvottelijoille yllätys ja stressaava tilanne.

### Esimerkki:

*Nainen saattaa ilmoittaa, että jos Mikko ei suostu 90 euron hintaan pyörästä, niin hän lähtee pois seuraavalla bussilla 10 minuutin kuluttua. Mikon on siis nopeasti mietittävä, jatkaako hän neuvottelua, millä keinoin hän saisi naisen jatkamaan neuvottelua ja mitä sitten, jos hän suostuu maksamaan 90 euroa.*



JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## NEUVOTTELUN LÄHTÖKOHDAT

Tehokas neuvotteluprosessi edellyttää suunnitelmallista etenemistä. Neuvottelun alussa on tärkeää, että kaikilla on yhteinen ymmärrys siitä, miksi neuvotellaan ja miten edetään. Tätä varten liikeneuvotteluihin kannattaa tehdä etukäteen agenda, ja mahdollisuuksien mukaan hyväksyttää se kaikilla osallistujilla.

### Agenda neuvottelulle tarkentuu neuvottelun aikana



Selkeä rakenne ja hyvä valmistautuminen auttavat myös pienemmissä, epävirallisemmissä palavereissa. Hyvin laadittu agenda on myös erinomainen pohja muistiinpanoille ja pöytäkirjalle. Ennen neuvottelujen alkamista on hyvä arvioida mahdollisten näkemuserojen suuruutta ja käydä niitä läpi soveltuvin osin toisen osapuolen kanssa.

Agendaan kirjoitetaan kaikki neuvottelujen aikana sovitut asiat ja ne, jotka jäivät selvittämättä. Neuvottelun lopussa agenda käydään läpi ja pohditaan, minkälaisista tarpeista suunnataan kohti seuraavaa tapaamista.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

#### Esimerkki:

*Aloita neuvottelu korostamalla yhteisymmärrystä. Esimerkiksi pyörän myyntineuvottelussa ei tarvita kirjallista agendaa, mutta sen pitäisi kuitenkin olla myyjällä selkeänä mielessään. Olennaista on korostaa, miksi kannattaa neuvotella nyt. Mikön osalta neuvottelu-agendan toteutus voisi toteutua seuraavasti.*

**Neuvottelun tarkoitus:** *“Kuten puhelimessa aiemmin kerroit, tarvitset hyvää pyörää, joka sopisi sinun pojallasi koulumatkoille. Minulla on hyvässä kunnossa oleva pyörä, jota en enää kohta tarvitse. Eikö niin?”*

**“LAADI NEUVOTTELUILLE HYVÄ AGENDA – SE HELPOTTAÄ KOKO NEUVOTTELUPROSESSIA.”**

#### Miten etenemme:

1. Sopiiko sinulle, että katsomme ensiksi pyörää?
2. Sen jälkeen keskustelemme siitä, minkälaisen pyörän poikasi haluaa.
3. Mitä sinä odotat pyörältä?
4. Lopuksi voisimme sopia hinnasta tarkemmin.

*Mitä hyötyä sinulle olisi tästä neuvottelusta? Ymmärsin, että sinulla on kiire ehtiä junaan ja poikasi odottaa pyörää kotona. Eikö siis olisi hyvä päästä tekemään kauppoja mahdollisimman pian, niin että poikasi saisi pyörän jo tänään?*

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## SOVELTAVA TEHTÄVÄ



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

### YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## YHDESSÄ SOVITUN VAHVISTAMINEN

“Mut ku me sovittiin...” ei ole erityisen harvinainen toteamus. Usein sen kuulee silloin, kun jostakin yhdessä sovitusta asiasta ei pidetäkään kiinni.

Keskustelkaa ensin yhdessä alta löytyvän tehtävänannon pohjalta ja siirtykää sitten vasta varsinaiseen tehtävään! (Jos ryhmäkeskustelu ei ole mahdollinen, pohdi tehtäviä itsenäisesti.)

### TEHTÄVÄ:

1. Pohtikaa pienryhmissä tilanteita, joissa yhteistä suullista tai kirjallista sopimusta on rikottu.
2. Muistelkaa seuraavaksi tilanteita, joissa sovitusta asioista kummankin osapuolen on ollut helppo pitää kiinni.
3. Mieti vähintään yksi asia, jonka huomioon ottamalla voi lisätä todennäköisyyttä pitää yhdessä sovitusta kiinni.

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## SOVELTAVA TEHTÄVÄ



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

Ennen neuvotteluihin menemistä on tärkeää miettiä tarkasti, mitä sitten, jos ei pääse haluamaansa neuvottelutulokseen. Tähän auttaa sen kartoittaminen, mitkä ovat todelliset neuvottelun syyt ja tarpeet ja mistä asioista ei voi luopua. Nämä asiat kannattaa listata ja keskustella niistä jonkun kanssa, miksi ne ovat tärkeitä.

Neuvotteluissa ei aina päästä molempia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun. Tällöin on tärkeää, että on hyvä vaihtoehto, johon tarttua neuvottelujen ulkopuolella. Jos sellaista ei ole, voi joutua tyytymään vastapuolen sanelemiin ehtoihin ja edessä on ”ota tai jätä -tilanne”. Vaikkei neuvotteluissa siis päästäisikään sopimukseen, niiden ulkopuolella oleva vaihtoehto vahvistaa neuvotteluvoimaasi. Jos neuvotteluissa ilmoittaa toisesta mahdollisesta vaihtoehdosta, sen on oltava todellinen, ja siis uskottava. Esimerkiksi jos sanot vanhemillesi, että muutat pois kotoa, jos et pääse kaverisi luokse yöksi viikonloppuna, ei voi puhua todellisesta vaihtoehdosta neuvottelutilanteen ulkopuolella.

### ESIMERKKI:

#### Millaiset ovat Mikon todelliset vaihtoehdot tulevan neuvottelutilanteen ulkopuolella?

- Neuvotella isän kanssa parempi diili? Ei haluaisi tehdä sitä, koska isä voi vedota siihen myöhemmin, eli ns. ”arvovaltappio”.
- Saada Annelta lisääaikaa kauppaan, lisää maksuaikaa tai alempi hinta.
- Jättää kaupat moposta tekemättä.
- Pyytää tai lainata rahaa muualta? Äidiltä, veljeltä, isovanhemmilta?
- Myydä pyörän lisätarvikkeet netissä erikseen?
- Jättää pyöräkauppa tekemättä ja ajella pyörällä mopon sijaan (siis olla tekemättä mitään).
- Muuta?

#### Millaiset ovat naisen vaihtoehdot?

- Jättää ostamatta kokonaan (poika pettyy).
- Etsiä uusi pyörä netistä (tämä on melko halpa, muut ovat yli 200 euroa).
- Ostaa kalliimpi kaupasta osamaksulla.

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## NEUVOTTELUSOPIMUKSEEN

### SITOUTUMINEN

Vaikka neuvotteluissa päästäisiinkin sopimukseen, saattaa olla, että jompikumpi tai molemmat osapuolet eivät noudata sopimusta. Se voi johtua siitä, että olosuhteet ovat muuttuneet neuvottelun ajankohdasta. Usein sopimuksen noudattamatta jättäminen johtuu siitä, että neuvottelussa sovittuun lopputulokseen ei ole sitouduttu.



Liike-elämässä tämä tarkoittaa usein vaikeita oikeudenkäyntejä, ja valtioiden välillä erilaisia konflikteja. Siksi onkin tärkeää varmistaa osapuolten **sitoutuminen**, jottei neuvottelun lopputulos osoittaudu turhaksi.

Neuvottelujen lähtökohtana on, että molemmat osapuolet kokevat tulleensa kohdelluksi reilusti. On tärkeää, että kommunikointi (eli aito molemminpuolinen keskustelu) ja sopimukseen kirjatut ehdot syntyvät rehdisti. Neuvotteluissa jokainen haluaa tulla kuulluksi. Tehokas kommunikointi perustuu siihen, että oman kommunikoinnin sopeuttaa sellaiseksi, että toisen osapuolen kanssa on helppo neuvotella. Neuvottelussa lopputulos puetaan **sopimukseksi**, jossa kuvataan sopimuksen sisältö. Vaikka kyseessä olisi epävirallinen neuvottelu, on silloinkin tärkeää kirjoittaa ylös sovitut asiat. Virallisten sopimusten sisältö kirjoitetaan **sopimusehdoiksi**.

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

### Kuluttaja-asiamiehen tulkinta sopimusehdoista:

Sopimusehtojen tarkoitus on luoda pelisäännöt kaupankäyntiin ja ehkäistä erimielisyyksien syntymistä. Kun yritys ja kuluttaja tekevät sopimuksen, se sitoo molempia osapuolia. Kummankin on noudatettava sopimusehtojen velvoitteita. Sen takia sopimusehtoihin on tärkeää kirjata kaikki sopimussuhteeseen vaikuttavat asiat – myös hinta on sopimusehto. Huolellisesti laaditut sopimusehdot ovat toimivan kaupankäynnin perusta. Selkeät ehdot herättävät luottamusta asiakkaisissa, auttavat ristiriitatilanteiden joutuisassa selvittämisessä ja näin ollen vähentävät kustannuksia.



### Yhteenveto neuvotteluun valmistautumisesta:

1. Tunnista syyt neuvottelulle.
2. Määrittele osapuolten todelliset tarpeet.
3. Aseta tavoitetasot neuvottelulle.
4. Määrittele varasuunnitelma.
5. Valitse olosuhteisiin sopivat strategiat ja tyylit.
6. Laadi runko neuvottelun ohjaamiselle ja etenemiselle.

**VINKKI:** Kirjoita yhteenveto itsellesi muistiin ja ota se esille säännöllisin ajoin kurssin aikana.

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## SOVELTAVA TEHTÄVÄ



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä  
päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina  
uusimman materiaalin  
saadaksesi  
ajankohtaisimmat  
oppimateriaalit.

### YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat  
lähettämällä  
sähköpostia  
osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## AGENDA PARANTAA NEUVOTTELUN

### ONNISTUMISEN TODENNÄKÖISYYTTÄ

Agenda, eli asialista, on neuvottelujen "käsikirjoitus" eli suunnitelma. Seuraavassa harjoituksessa autetaan Eetua agendan tekemisessä.

**TAUSTA:** Eetu on alaikäisenä tilanteessa, jossa hänen hyvä ystävänsä houkuttelee häntä lähtemään kahden viikon reissuun Yhdysvaltoihin. Ystävä on juuri täyttänyt 18, mutta Eetulla on vielä vuosi samaan merkkipaaluun.

Eetulla onkin nyt edessään vanhempiensa kanssa haastava neuvottelu, jossa hänen tavoitteensa on:

- a) saada ylipäänsä vanhempien hyväksyntä reissulle ja
- b) saada vanhemmat vieläpä tukemaan matkaa rahallisesti.

**TEHTÄVÄ:** Laadi Eetulle agenda. Käytä mielikuvitustasi pohtiessasi Eetun tavoitteita ja neuvottelujen etenemistä. Tässä tapauksessa lähtökohta on se, että vanhemmat suostuvat lopulta päästämään Eetun reissuun tietyin ehdoin.

Muotoile agenda siten, että se rakentuu seuraavista osista:

Ennen neuvottelua:

- Eetun tavoitteet neuvotteluille.
- Mahdolliset myönnytykset ja vaihdokit.
- Mitä Eetu joutuu sopimaan ja tekemään päästäkseen reissuun?

Neuvottelun aikana ja sen päätteeksi:

- Vaadittujen toimenpiteiden toteutus.
- Miten edetään neuvotteluista kohti matkan alkamista?

Tee yhteenveto: Mistä kaikesta sovittiin yhdessä?



# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

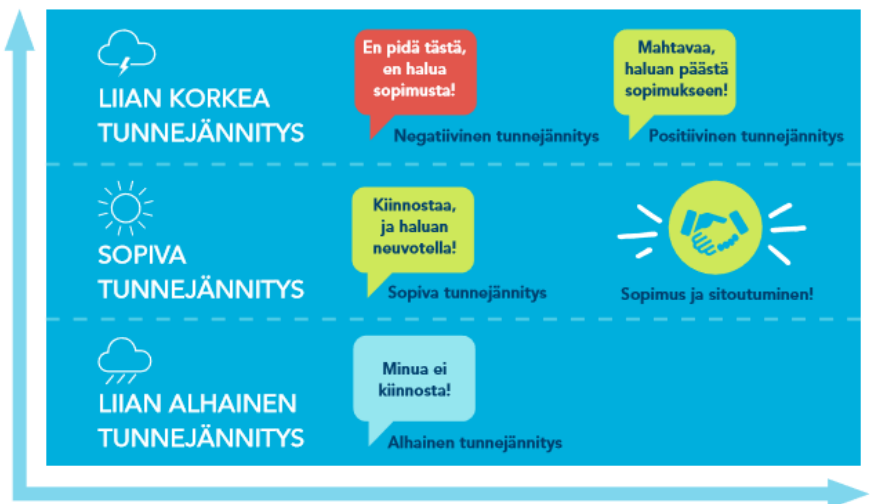
Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## NEUVOTTELUPROSESSIN HALLINTA

Neuvotteluihin kuten kaikkiin ihmisten vuorovaikutustilanteisiin liittyy jännitettä. Joskus jännite voi olla liian alhainen, ”minua ei kiinnosta tämä tilanne ollenkaan”. Alhainen jännite saattaa johtua esimerkiksi siitä, että neuvottelun kohteena oleva asia ei tunnu merkitykselliseltä tai että toinen henkilö ei nauti toisen henkilön arvostusta. Myös tilanne ja neuvottelun ympäristö voivat vaikuttaa tunnejännitykseen.



Tunnejännitteen ollessa negatiivisesti korkea se voi aiheuttaa eripuraa, kyräilyä ja epäluottamusta. Tällöin optimaaliseen sopimukseen pääsy hidastuu. Liian korkea positiivinen tunnejännite voi aiheuttaa osapuolissa liiallista innostumista, ja silloin on vaara tehdä sellaisia hätäisiä päätöksiä ja sopimuksia, jotka eivät ole hyviä osapuolille.

**Taitava neuvottelija säätelee neuvottelun tunnejännitettä. Tunnejännitteen hallitsemiseksi hän:**

- Tunnistaa vallitsevan tunnejännitteen sekä omat tunteet osana sitä.
- Arvioi, missä määrin tunnejännitettä tulee laskea tai nostaa.

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

Tunnejännitys pitää ottaa huomioon eri tavalla neuvottelun eri vaiheessa. Neuvottelun alussa vastakkainen osapuoli otetaan lämpimästi ja kunnioittavasti vastaan niin, että heidän viihtyvyydestään huolehditaan. Positiiviset asiat ja tunnustelut sopivat alkuun. Kaiken ei tarvitse liittyä varsinaiseen neuvotteluasiaan. Mikäli osapuolet eivät tunne kaikkia osallistujia, lyhyt esittäytymiskierros on paikallaan.

Neuvottelun aikana tulee kuunnella avoimesti toista osapuolta. Oma kommunikointi kannattaa sopeuttaa toisen kommunikointityyliin esimerkiksi niin, että käyttää samantyyllisiä ilmaisuja. Täten myös viestittää ymmärtävänsä toista osapuolta. Tärkeää on myös se, että aina luontevan tilanteen tullen korostaa yhteistyötä ja sopimukseen pääsemistä.

Tiukoissa neuvotteluissa voi käydä niin, että joku neuvottelijoista kiihtyy. Se on merkki tunnejännitteen kasvusta tai väsymyksestä. Tällöin voi ehdottaa esimerkiksi lyhyttä taukoa. Jos toinen osapuoli kiihtyy niin paljon, että se vaikuttaa negatiivisesti neuvotteluilmaperiin, tunnejännitettä pitäisi alentaa. Tilanteen hallitsemisessa auttaa se, että on itse tilanteen tasalla ja pysyy rauhallisena. Mikäli itse kiihdyt ja esimerkiksi korostat ääntäsi, on hyvä, että tunnustat sen ja pahoittelet asiaa. Samalla voit ehdottaa, että kaikki muutkin kertoisivat, mikä tilanteessa mietityttää tai huolettaa.

Ihmiset reagoivat tunnejännitteen nousuun eri tavoin. Toiset ihmiset korottavat ääntään ja voivat jopa huutaa. Toiset saattavat vetäytyä. Neuvottelun lopussa kerrataan sovitut asiat ja kiitetään osapuolia hyvästä neuvottelusta. Lopuksi voi myös pyytää toista osapuolta kertaamaan tärkeimmät asiat, joista neuvotteluissa sovittiin. Tämä sitouttaa toista osapuolta. Neuvottelujen päätteeksi kannattaa esittää toive yhteistyön jatkumisesta ja konkretisoida se sopimalla seuraava tapaamisajankohta.

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## KOMMENTOINTI- TEHTÄVÄ

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

## JÄNNITYNEEN ILMAPIIRIN PARANTAMINEN

Oheisella videolla näkyy, miten toimimalla jännittyneitä ilmapiiriä voidaan pahentaa ja helpottaa.

### TEHTÄVÄ:

Mieti, miten toimimalla voisit itse neuvottelutilanteessa laskea liiallista jännittyneisyyttä.

### VIDEO:

<https://www.youtube.com/watch?v=XRaduvWN2YE>

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## NÄKEMYSEROT NEUVOTTELUISSA

Kun on varmistunut siitä, että osapuolilla on halu neuvotella, tarkistetaan, että osapuolet ymmärtävät myös sen, miksi on tarve neuvotella. Mistä asioista on mahdollisesti näkemyseroja? Erilaisilla kysymystekniikoilla saa selville, mitä odotuksia eri osapuolilla on sopimuksen lopputuloksesta. Kysymykset voi jaotella kahteen eri kategoriaan: suljettuihin ja avoimiin kysymyksiin.



Suljettuihin kysymyksiin voi vastata ”kyllä” tai ”ei”. Niissä on usein ko/kö- pääte. Suljetut kysymykset ovat hyviä silloin, kun haluaa rajata tai varmistaa asioita. Niiden hyvä puoli on se, että vastaukseksi saa selkeästi ”kyllä” tai ”ei”. Ne lisäävät tietoa, mutta antavat toiselle osapuolelle mahdollisuuden jättää paljon kertomatta. Usein suljettuja kysymyksiä tehdään silloin, kun itsellä on jo käsitys asiasta ja sille halutaan varmistus. Tämä saattaa kuitenkin johtaa umpikujaan. Jos kysyy, että ”olenko oikeassa?”, vastaus voi olla, että ”et”.

**Suljettuja kysymyksiä ovat esimerkiksi:**

- Olemmeko samaa mieltä näistä?
- Onko meillä erimielisyyttä?
- Ymmärsinkö oikein?

**JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA**

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

**Avoim kysymys** on sellainen johon ei voi vastata vain ”kyllä” tai ”ei”. Avoimet kysymykset alkavat esimerkiksi sanoilla mitä, mikä, miten, kuka, koska, missä, miksi. Avoimilla kysymyksillä voi selvittää kokonaiskuvaan tilanteesta. Ne antavat vastaajalle laajemmat mahdollisuudet kuvata tilannetta omalta kannaltaan, ja niillä saa laajemman ymmärryksen toisen näkemyksistä. Avoimien kysymysten tekeminen kannattaa: ne ovat useammassa tilanteessa parempia kuin suljetut kysymykset. Sen sijaan että kysyisit ”olenko oikeassa”, voit kysyä, että ”mitä mieltä olet esittämistäni argumenteista”? Tämä antaa sinulle laajemmin tietoa ja mahdollisuuden jatkaa keskustelua.

### Avoimia kysymyksiä ovat esimerkiksi:

- Miltä tilanne näyttää teidän...?
- Mitä odotuksia teillä on neuvotteluilta tai tapaamisilta?
- Mitkä asiat mielestänne on jo sovittu?

Vaikka avoimet kysymykset ovat yleensä parempia kuin suljetut kysymykset, suljettuja kysymyksiäkin pitää uskaltaa esittää. Ne ovat paikallaan siis silloin, kun haluat selkeän vastauksen johonkin epäselvään asiaan. Kun on määritelty asiat, joista on yhteisymmärrys ja joista ollaan eri mieltä, ne pitää kirjoittaa muistiin. Silloin kannattaa esittää myös suljettu kysymys: ”Olemmeko samaa mieltä näistä kohdista?”

Tämän jälkeen on hyvä korostaa, miten hyvin asiassa on jo edetty. Erimielisyydet voi purkaa yksi kerrallaan auki ja kehittää niihin eri vaihtoehtoja, miten niistä pääsisi yksimielisyyteen. Tällöin pitää tietää, mikä on osapuolen todellinen intressi esitetyn neuvottelutavoitteen takana.

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

## VÄLIYHTEENVEDOT JA VARMISTUKSET

Neuvottelun aikana kannattaa tehdä väliyhteenvetoja käsitellyistä ja erityisesti sovitusta asioista. Se helpottaa osallistujien sitoutumista. Samalla varmistetaan, että neuvottelun lopussa ei ole auki liian isoa kokonaisuutta, joka pitäisi hyväksyä kerralla.

Ihmisten on helpompi hyväksyä asioita pienemmissä paloissa. Kun kokonaisuus rakentuu paloittain, neuvottelun aikana osapuolilla on aikaa harkita ja kypsyttää näkemystään. Tällä varmistetaan yhteisymmärryksen ja lopullisen sopimuksen syntyminen.

**Väliyhteenvedon voi tehdä esimerkiksi näin:** *"Katsotaanpa, mistä olemme sopineet tähän mennessä. Kerroit, että mökille on lähdössä sinun kahdeksan kaveriasi. Sovimme, että soitan Ritvan ja Kasperin vanhemmille. Jos he ovat sitä mieltä, että mökkiviikonloppu on hyvä asia ja antavat lastensa lähteä mökille, niin me sovimme kanssasi, millä ehdoin voit lähteä mukaan. Olemmeko samaa mieltä asiasta? - - Olen samaa mieltä. - - No niin, siirrytään seuraavaan kohtaan."*

Hyvä tapa varmistaa yhteisymmärrys on antaa toisen osapuolen kertoa omin sanoin, mistä on sovittu. Se myös lisää toisen osapuolen sitoutumista sopimukseen.

**JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA**

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

**Esimerkki:** Mikko myy polkupyöräänsä naiselle.

**Mikko:** *Mitä olemme nyt sopineet kauppahinnasta ja maksusta?*

**Nainen:** *Minusta me sovimme niin, että pyörän ja kypärän hinta 110 euroa, jonka maksan, kun toimitat pyörän sovittuun osoitteeseen illalla ennen kello 20.00. Lisäksi sovittiin, että näytät pojalleni pyörän erikoisuudet ja tarvittaessa autat niiden korjaamisessa, jos vikoja ilmenee.*

Yhteisymmärryksen vahvistaminen on tärkeää. Ensiksikin voi varmistaa ja korostaa sitä, että molemmat osapuolet ymmärtävät, mistä on sovittu ja mihin sitouduttu. Toisekseen on tärkeää vahvistaa yhteisymmärrystä siitä, että kyseiset ihmissuhteet ovat molemmille tärkeitä ja yhdessä työskentelyä on hyvä jatkaa.

### Mistä on sovittu ja mihin sitoudutaan?

1. Aloita toteamalla, että on aika tehdä yhteenveto neuvottelusta.
2. Kiitä osapuolia hyvästä neuvottelusta ja ilmapiiristä, vaikka olisi ollut vaikeitakin tilanteita.
3. Kertaa vielä neuvottelun tavoitteet.
4. Kertaa, miten neuvottelussa edettiin.
5. Tee yhteenveto sovituista asioista ja varmista, että kaikki ovat samaa mieltä.
6. Tee yhteenveto niistä toimenpiteistä, mitä neuvottelun jälkeen tehdään.

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



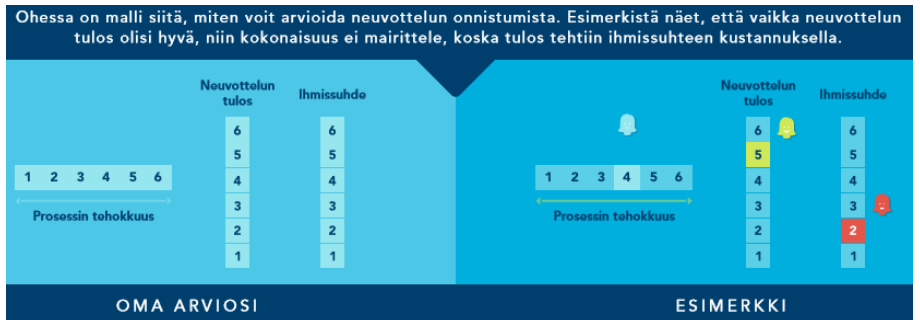
### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi



### Miksi ihmissuhteisiin kannattaa panostaa?

Osapuolet pitävät huolta velvoitteistaan, joihin ovat sitoutuneet. Mahdollisista neuvottelun jälkeisistä ongelmista on helpompi sopia. Osapuolet puhuvat myönteisesti neuvottelusta ja toisesta osapuolesta, mikä voi synnyttää uusia mahdollisuuksia, kuten uusia kauppia. Osapuolet voivat suositella toista osapuolta muillekin. Osapuolia kiinnostaa yhteistyö myöhemminkin eli esimerkiksi on mahdollisuus saada lisäkauppoja.

**Esimerkki:** Onnistuneet pyöränmyyntineuvottelut saattoivat luoda luottamusta osapuolten välille. Se voi synnyttää uusia kaupankäyntimahdollisuuksia.

**Mikko:** Oletko tyytyväinen kauppaan?

**Nainen:** Kyllä. Erittäin tyytyväinen!

**Mikko:** Se on kiva kuulla! Voisitko käydä netissä arvioimassa, miten tämä kauppa sujui ja kuinka tyytyväinen olit minuun? Tämä on tärkeää minulle, koska aion myydä vanhat legoni seuraavaksi netissä. Muuten, jos tiedät jonkun, joka olisi kiinnostunut niistä, niin vinkkaatko?

Taitava neuvottelija ottaa yhteyttä toiseen osapuoleen soittamalla tai kirjoittamalla esimerkiksi viikon kuluttua neuvottelun jälkeen ja varmistaa, miten toisella osapuolella menee ja miten sovitut asiat ovat toimineet ja saatu käytäntöön. Yhteydenotossa kannattaa esittää vilpittömät kiitokset neuvottelun sujuvuudesta.



# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



Vuorovaikutus ja  
neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

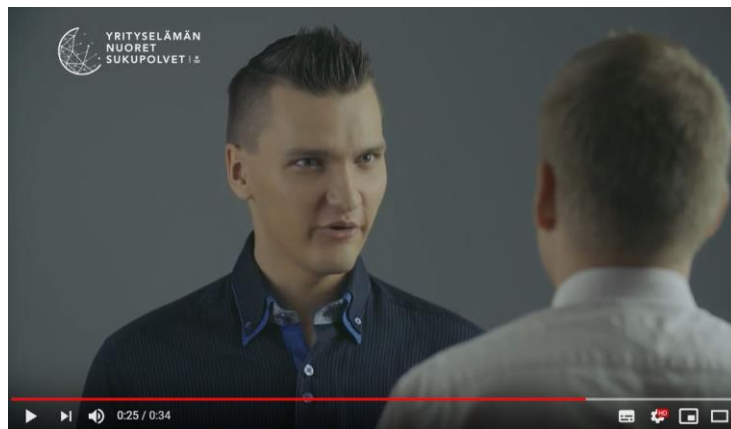
---

## VÄLIYHTEENVETO

Katso oheinen video väliyhteenvedon tarpeellisuudesta!

**VIDEO:**

[https://www.youtube.com/watch?v=ZfQaEF\\_Zh48](https://www.youtube.com/watch?v=ZfQaEF_Zh48)



# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## LIKAINEN PELI

Neuvotteluissa voi tulla tilanteita, joissa toinen osapuoli käyttää kyseenalaisia keinoja omien etujensa ajamiseksi. Tällaista toimintaa kutsutaan “likaiseksi pelaamiseksi”. Likaiselle pelaamiselle on ominaista epärehellisyys, jossa todelliset motiivit peitetään valheilla ja halutaan siten johtaa toista osapuolta harhaan ja tekemään myönnytyksiä.

### Ratkaisumalli, jos epäilet likaista peliä:

1. Tunnista, että vastapuoli pelaa epäreilusti.
2. Päätä, reagoitko siihen vai jätätkö huomioimatta. Jos reagoit, pidä itsesi rauhallisena (ks. tunnejännitteen hallitseminen).
3. Jos päätät reagoida, ilmaise toiselle osapuolelle, että olet huomannut pelaamisen. Paras tapa on esittää tarkentavia kysymyksiä, ei väitteitä.

Likaisen pelaamisen kohteeksi voi joutua missä vain. Siksi on hyvä tietää, millaisia keinoja siihen kuuluu ja miten kyseisiin keinoihin voi vastata tehokkaasti ja järkevästi.

Usein likaisesti pelaava henkilö bluffaa eli hämää ja pyrkii siten horjuttamaan toista osapuolta ja saamaan hänet haavoittuvaiseksi ja pelokkaaksi – ja siten alttiiksi myönnytyksille. Likainen pelaaja onnistuu, jos hänen peliään ei huomaa. Siksi toisen osapuolen neuvottelutempujen tunnistaminen on tärkeää.

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

## A) Uhkaaminen

Likainen pelaaja voi käyttää monenlaisia uhkauksia vaatimustensa pönkittämiseksi. “Neuvottelut loppuvat tähän, mikäli ette ole valmiita ehdotukseemme!” “Mitä esimiehesi tästä sanoo...?”

**Ratkaisumalli:** Uhkaamistilanteessa voit esittää tarkentavan kysymyksen: ”Mitä tapahtuu, jos nyt lopetamme neuvottelut?” Jos vastapuoli tehostaa vaatimuksiaan uhkaamalla, että kävelee ulos neuvotteluista, niin anna hänen/ heidän lähteä. Jos he eivät enää tule takaisin, niin jätä asia siihen. Älä soita heidän peräänsä ainakaan kuukauteen.

Uhkaamiseen liittyy usein ns. “ota tai jätä” -tilanne, jossa likainen pelaaja lyö uhkavaatimuksen pöytään. Sinä voit sen vain hyväksyä tai muuten sopimusta ei synny. Tällainen taktiikka voi kuulostaa vihamieliseltä.

**Ratkaisumalli ota tai jätä -uhkauksiin:** Kysy: “Jos olemme valmiit hyväksymään vaatimuksenne, niin oletteko valmiit allekirjoittamaan sopimuksen heti, tässä ja nyt?” Tällöin et ole vielä itse lupautunut mihinkään, mutta pystyt paljastamaan vastapuolen aikomusten todenperäisyyden. Jos jätät kysymättä, niin riskinä on se, että joudut tekemään myönnytyksen, jonka perään tulee uusi vaatimus.

Jos vastapuoli uhkaa ja vaatii hinnanalennuksen, yksi tapa vastata siihen on ns. kauppaperiaate: “Jos me alennamme hintaa, niin silloin teidän pitää kasvattaa tilauksenne määrää”.

**JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA**

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

## B) Hyvä poliisi – Paha poliisi

Olet nähnyt muun muassa televisiossa ns. hyvä poliisi- ja paha poliisi -tilanteita. Kun toisella neuvotteluosapuolella on useampi neuvottelija, se voi roolittaa neuvottelun. Joku ottaa niin sanotun ”pahiksen” roolin, joka esittää vaatimuksia, ja joku neuvottelija voi esittää ”hyvistä”, joka pelastaa sinut. Vaarana on, että helpotuksen tunteesta johtuen sinä annat periksi omista päämääristäsi, koska pelkää pahinta ja suostut hyviksen ehdotuksiin.

**Ratkaisumalli:** Kysy: ”Näyttää siltä, että jokin asia kaivertaa ainakin toista teistä. Voisitteko avata tarkemmin mistä tässä on kyse?” Tai: ”Teillä kahdella näyttää olevan hyvin erilaiset näkemykset. Ehkä olisi parasta, että selvittelette asioita juttelemalla hetken kahdestaan. Voimmeko pitää vaikka varttitunnin tauon, niin voitte neuvotella keskenänne?”

Tämäntyyppinen vastaus on hyvä siksi, että vastapuolen neuvottelijat voivat jopa pahoitella sitä, että antoivat ristiriitaista viestiä. Samalla olet itse ostanut hieman lisää aikaa miettiä seuraavaa siirtoasi.

## C) Vahvat julistukset

”Tämän pidemmälle emme voi mennä. 15 % on maksimi.” Vahvoilla julistuksilla halutaan luoda vaikutelma siitä, että jokin asia on sellainen, että siitä ei voi neuvotella, vaikka todellisuudessa voisikin. Sitä pidetään ikään kuin tosiasiana.

**Ratkaisumalli:** Tee tarkentava kysymys: ”Kerro tarkemmin, miksi tämä on niin tärkeä raja teille...”

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

## D) Lypsäminen

Varsinkin silloin kun ollaan lähellä lopullista sopimusta, toinen osapuoli voi ruveta vaatimaan lisää myönnytyksiä, jotka tuntuvat pieniltä, mutta todellisuudessa niiden merkitys voi olla iso lopullisen sopimuksen kannattavuuteen. “Haluamme 2 % käteisalennuksen. Maksamme 10 % alussa ja loput 90 % kahden vuoden kuluessa.”

**Ratkaisumalli:** “Hienoa, että olet samaa mieltä kanssani siitä, että olemme lähellä sopimusta. Käydään vielä läpi, miksi tämä on teillekin erittäin hyvä sopimus ja miksi meidän on vaikeaa enää antaa pois omasta osuudestamme...”

Tai: Olet juuri saanut sovittua kaupan ehdoista ja sopimus on allekirjoitusta vaille valmis, kun asiakas vaatiikin alennusta, tai muuten sopimusta ei synny. “Pomoni sanoi, että jos hintaa ei lasketa 25 %, niin kauppa peruuntuu”. Todellisuudessa kyse on siitä, että mahdollinen asiakas haluaa varmistua siitä, että olet antanut hänelle parhaan mahdollisen tarjouksen. Huonointa mitä voit tehdä, on myöntyä vaatimukseen, koska se viestittää asiakkaalle, että sinuun ei voi luottaa parhaan tarjouksen antajana.

**Ratkaisumalli:** “Sopimusta ei synny ilman 10 % hinnanalennusta.” Sinä: “En pelaa pelejä, joita jotkut kilpailijat pelaavat. Annan asiakkaileni aina parhaan mahdollisen tarjouksen jo ensimmäisellä kerralla. Jos meidän täytyy poistaa sopimuksesta jotain siksi, että se vastaa teidän budjettianne, niin voimme toki tehdä muutokset.” Mahdollinen asiakas: “Antaa olla. Allekirjoitetaan sopimus.”

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

### E) Minulla ei ole valtuuksia

Joko todellisuuteen perustuen tai vain neuvottelujen taktisista syistä toinen osapuoli voi vedota hänelle asetettuihin reunaehtoihin ja sanoa, että hänellä ei ole valtuutuksia. ”Minun valtuuteni eivät riitä kuin 5 % alennukseen.”

**Ratkaisumalli:** ”Hyvä jos olet sitä mieltä, että sopimus on muuten hyvä ja haluamme päästä nyt sopimukseen. Jos sinulla ei ole valtuuksia enempään, niin kenellä on valtuudet ja miten toimisimme, että pääsisimme sopimukseen myös alennuksen osalta?”

### F) Neuvottelujen pitkittäminen

**Esimerkki:** Neuvottelut ovat edenneet vauhdikkaasti, mutta yhtäkkiä kaikki tärkeät tapaamiset lykätään pitkän ajan päähän. ”En voi tavata perjantaina, miten kävisi kuukauden päästä?” Mahdollinen asiakas toivoo, että sinulla on myyntikiintiö täytettävänä ja olet siksi valmis tekemään myönnytyksiä sopimuksen vauhdittamiseksi.

**Väärä tapa ratkaista tilanne:** Mahdollinen asiakas: ”Minulla löytyy kalenterista tilaa jatkaa neuvotteluja kuuden viikon päästä.” Sinä: ”Voinko tehdä jotain, millä nopeuttaa tätä prosessia?” Mahdollinen asiakas: ”No, jos lasket hintaa, niin voin ehkä pistää asioihin vauhtia jo aiemmin.”

**JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA**

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

Paras strategia neuvottelujen pitkitystilanteissa on tuoda esiin neuvottelujen pitkittymisen mahdolliset ikävät seuraukset asiakkaan kannalta. **Ratkaisumalli:** Mahdollinen asiakas: “Minulla löytyy kalenterista tilaa jatkaa neuvotteluja kuuden viikon päästä.” Sinä: “Tapaan Teidät mielelläni silloin. Katson kuitenkin velvollisuudekseni ilmoittaa, että meidän hinnat nousevat ensi kuussa. Jos teille on tärkeää saada sopimus nykyisillä hinnoilla, niin meidän kannattaisi tavata jo aiemmin.” Mahdollinen asiakas: “Pystyn kyllä järjestämään muutaman menoni uudelleen. Miten olisi, jos tavattaisiin jo ensi viikolla?”

### G) Epäröimisen teeskentely

Esimerkki: Olette jo päässeet suullisesti yhteisymmärrykseen sopimuksen sisällöstä pääpiirteittäin, mutta lopussa mahdollinen asiakas kyseenalaistaa koko sopimuksen järkevyyden. Mahdollinen asiakas voi todeta esimerkiksi: “Emme ole aivan varmoja, että tämä sittenkään on meille sopiva juttu juuri tällä hetkellä.” Teeskentelemällä epäröintiä mahdollinen asiakas toivoo, että sinä tarjoaisit jotain lisämyönnytyksiä, jottet menetä koko sopimista.

**Väärä tapa ratkaista tilanne:** Mahdollinen asiakas: “Emme ole varmoja onko tämä sittenkään oikea hetki meille tehdä sopimusta.” Sinä: “Mitä minun täytyisi tehdä, että saamme sopimuksen syntymään?” Mahdollinen asiakas: “Jos lisäät sopimukseen 6 kuukautta ilmaista asiakastukea, niin voin saada sopimuksen hyväksytyksi.” Myönnytysten sijaan paras tapa tällaisissa tilanteissa on selvittää, onko todellista ongelmaa olemassa, ja toimia sen perusteella.

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

**Ratkaisumalli:** Mahdollinen asiakas: “Emme ole varmoja, onko tämä sittenkään oikea hetki meille tehdä sopimusta.” Sinä: “Mikä saa Teidät kyseenalaistamaan sopimuksemme?” Mahdollinen asiakas: “Öh... tuota...Meidän mielestämme sen hinta saattaa olla liian kallis.” Sinä: “Siinä tapauksessa voisimmeko katsoa uudelleen pääoman tuotto prosentteja, joista me molemmat olimme samaa mieltä?”

Epäröimisen teeskentelyä saattaa kohdata myös työhaastattelussa. Työnantaja saattaa olla kiinnostunut työnhakijasta todella paljon, mutta yhtäkkiä haastattelun aikana hän näyttääkin menettäneen kiinnostuksensa. Työnhakija huomaa muutoksen ja alkaa miettimään, mikä meni pieleen. Kun työnantaja huomaa, että työnhakija yrittää korjata tilannetta edukseen, hän tarjoaa työtä, mutta pienemmällä palkalla kuin mikä oli työnhakijan palkkatoive. Jos likainen peli onnistuu, työnhakija hyväksyy tarjouksen. Hän olettaa väärin, että työnantaja ei pidä hänestä niin paljon, että olisi tarjonnut työtä alkuperäisellä palkkatoiveella.

Työnhakijan olisi pitänyt tunnistaa likainen peli ja toimia toisin. Hänen pitäisi selittää uudelleen, miksi aiempi palkkatoive on perusteltu ja antaa työnantajan arvioida uudestaan, haluaako se maksaa hänen kyvyistään ja osaamisestaan pyydetyn palkan. Työnantajalle täytyy jäädä käsitys, että pienemmällä palkkatarjouksella se ei saa palkattua samaa osaamista.

**JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA**



# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

### H) ”Saan muualta halvempaan hintaan...”

Esimerkiksi autoliikkeen myyjille on tuttu tilanne, jossa asiakas on kiinnostunut autosta, mutta tekee myyjälle tiettäväksi, että samanlaisen auton saa muualta halvemmalla. Tämän vuoksi asiakas vaatii hinnan pudottamista kilpailijan tasolle tai kaupan päälle jotain ylimääräistä ilmaiseksi. Kyseessä on melko yleinen ja klassinen likainen temppu, ja myyjän ei pidä tämän vuoksi suostua asiakkaan vaatimiin myönnytyksiin.

### I) ”Minulla ei ole rahaa...”

Edellisen esimerkin autokauppaan liittyvä likainen peli sisältää muitakin muunnelmia, joissa asiakas yrittää saada hintaa alemmaksi. Kun autokauppias esittelee eri malleja, niin asiakas saattaa torjua myyjän ehdotuksen tuomalla esiin oman budjettirajoitteensa, vaikka hänellä todellisuudessa olisi rahaa ja myös kiinnostusta ostaa myyjän ehdottama auto. Vetoamalla rahapulaan asiakas ilmaisee käänteisesti, että auto on hänen mielestään liian kallis. Asiakas voi jopa kertoa, että kauppa voisi syntyä, jos hänellä olisi tarpeeksi rahaa ja jos auto maksaisi asiakkaan kertoman hinnan verran. Myyjän on syytä tunnistaa likainen peli.

### J) Sinä tarvitset enemmän meitä, kuin me sinua

Jos asiakkaana on toinen yritys, niin voi tulla tilanne, jossa asiakas yrittää horjuttaa toista neuvotteluissa ”sinä tarvitset enemmän meitä, kuin me sinua” -tempulla. Asiakas pelaa väitteellä, jonka mukaan he olisivat tärkeä asiakas sinulle ja toisivat merkittävästi lisäarvoa ja uskottavuutta edustamallesi yritykselle. Jopa niin paljon, että se poikisi mahdollisesti muita

**JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA**

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

merkittäviä ja isoja asiakkaita. Toisin sanoen heidän edustamansa maine ja brändi toisi sinulle enemmän hyötyä kuin mitä he saisivat asiakkuudesta sinun kanssasi. Tällä tavoin asiakas viestittää, että tämän epätasapainon korjaamiseksi sinun täytyy tehdä jotain myönnytyksiä.

### K) Neuvottelujen ”sävehdykset”

Voimakkaat fyysiset reaktiot kuten yhtäkkinen hengen haukkominen tai voimakkaat hämmästyksen ilmaisut ovat esimerkkejä neuvottelujen ”sävehdyksistä”. Niistä voi tulla vaarallisia neuvottelujen kannalta, jos et ole tietoinen niiden todellisesta tarkoituksesta. Kun näet toisen olevan järkyttynyt, se vaikuttaa sinuun enemmän kuin jos hän vain toteaisi, että ”olen järkyttynyt”. Sinun täytyy miettiä, onko kyse vain roolin esittämisestä, minkä tarkoituksena on saada sinut tinkimään omista vaatimuksistasi. Kun huomaat, että sinuun yritetään vaikuttaa likaisella pelillä, olet jo puoliksi voittanut.

**Ratkaisumalli:** ”Huomaan, että Te näytätte hämmästyneeltä. Mitkä olivat Teidän odotuksenne?” Kysymys asettaa sinut asemaan, jossa keskustelu kääntyy vastapuolen epärealistisiin odotuksiin eikä sinun epärealistisiin ehtoihisi.

### L) Tiukka deadline

Neuvotteluille on varattu yleensä jokin aikaraja. Aikarajan voi sanella moni asia, kuten paluulennon aikataulu, mutta joskus toinen osapuoli voi asettaa tiukan aikarajan taktisista syistä. Se voidaan asettaa siksi, että sinua painostetaan allekirjoittamaan sopimus nopeasti ja joudut hyväksymään ehtoja, jotka eivät

**JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA**

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## TIETOISKU

---



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

[bisneskurssit@tat.fi](mailto:bisneskurssit@tat.fi)

---

vastaa parhaalla tavalla omia odotuksiasi. Ajalla pelaaminen on korkealle arvostettu strategia painostuksessa.

**Ratkaisumalli:** “Mitkä ovat seuraukset, jos emme pysy teidän asettamassa aikataulussa?” Selvitä toiselle osapuolelle, että sinun ainoa tavoitteesi on löytää ratkaisu, joka tyydyttää molempia. Jos vastapuoli kaikesta huolimatta jatkaa painostamista, silloin paras ratkaisu voi olla se, että itse kävelee pois.

**“LIKAISEN PELIN ”SÄÄNNÖT” ON HYVÄ OSATA, JOTTEI VASTAPUOLI JOHDATTELE SINUA HARHAAN. ”**

---

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## SOVELTAVA TEHTÄVÄ



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

### YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## ESIMERKKEJÄ LIKAISESTA PELISTÄ

“Likaisten keinojen” käyttöä ilmenee yllättävänkin monessa neuvottelutilanteessa, kun siihen vain kiinnittää huomiota. Seuraavassa tehtävässä etsitään esimerkkejä sellaisista tilanteista.

**TEHTÄVÄ:** Etsikää ryhmissä videoita likaisesta pelistä.

1. Menkää pienryhmiin (4-6 henkilöä)
2. Jokainen ryhmän jäsen valitsee yhden “likaisen pelin” keinon, johon haluaa syventyä tarkemmin. Parasta olisi, että jokaisella ryhmän jäsenellä on eri keino.
3. Jokainen etsii esim. YouTubesta videon, jossa valittu keino on selvästi esillä.
4. Kun jokainen ryhmän jäsen on löytänyt sopivan videon, esitelkää videot toisillenne pienryhmässä. Videon esittäjä kertoo samalla, miten keino ja sen vaikutus ilmenee videosta!

**Vaihtoehtoinen toteutustapa:** opiskelijat voivat etsiä esimerkkivideoita myös kotitehtävänä. Opettaja selailee opiskelijoiden linkittämät videot ja valitsee niistä joitakin, jotka katsotaan seuraavalla kontaktiopetuskerralla yhdessä ja samalla keinoista keskustellen.

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## AINEISTO- TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja  
neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä  
päivitetään lukuvuosittain.  
Muistathan ladata aina  
uusimman materiaalin  
saadaksesi  
ajankohtaisimmat  
oppimateriaalit.

Lisätietoja saat  
lähettämällä  
sähköpostia  
osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## VAIKUTTAMISEN KUUSI PERIAATETTA

Moni asia vaikuttaa siihen, suostummeko me vai emme johonkin pyyntöön tai tarjoukseen. Oheisella videolla esitellään kuusi keinoa, joilla ihmiset saa helpommin sanomaan "kyllä" kuin "ei".

**TEHTÄVÄ:** Oletko törmännyt näihin keinoihin omassa elämässäsi? Minkälaisessa tilanteessa? Miten ne vaikuttivat omaan päätöksentekooosi sillä hetkellä?

### **VIDEO:**

<https://www.youtube.com/watch?v=cFdCzN7RYbw>

Science Of Persuasion (influenceatwork / YouTube)

### **Vaikuttamisen keinoihin liittyvää sanastoa suomeksi:**

Reciprocity = vastavuoroisuus

Scarcity = niukkuus

Authority = vaikutusvalta

Consistency = jatkuvuus

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

[bisneskurssit@tat.fi](mailto:bisneskurssit@tat.fi)

## VAIKUTTAMINEN TAPAHTUU TIEDOSTAMATTOMALLA TASOLLA

Ihmisiin vaikuttaminen tapahtuu usein ilman, että sitä edes tiedostetaan. Monille on jo lapsena opetettu, että kallis on hyvää, velat tulee maksaa takaisin ja ystävällisille ihmisille tulee olla ystävällinen. Viimeisimmästä esimerkistä juontuu amerikkalainen käsite “ystävällinen varas”, joka saa haluamansa.

Psykologian ja markkinoinnin professori Robert Cialdini on yksi maailman tunnetuimmista vaikuttamisen tutkijoista. Hän on tutkinut vaikutusvaltaa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Hänen kirjoittamaansa kirjaa Influence; The Psychology of Persuasion. (Vaikutusvalta – Suostuttelun psykologia) on myyty 3 miljoonaa kappaletta ja se on käännetty yli 30 eri kielelle. Arvostettu Fortune -aikakausilehti valitsi kirjan yhdeksi maailman parhaimmaksi bisneskirjaksi. Yksi Cialdinin perusviesti on se, että kaikessa vuorovaikutuksessa olemme tekemisissä ihmisen alitajunnan kanssa. Hänen oppejaan voi soveltaa esimerkiksi neuvotteluihin, myyntiin ja markkinointiin.

Lukiolaiselle Cialdinin opit ovat tärkeitä muun muassa silloin, kun hakee kesätyöpaikkaa tai neuvottelee asioista vanhempien ja kaverien kanssa. On myös tärkeää tietää, miten esimerkiksi somemarkkinointi, mainokset ja taitavat tuote-esittelijät yrittävät vaikuttaa sinuun. Vaikka et itse yrittäisi vaikuttaa muihin, sinuun yritetään vaikuttaa usealla eri tavalla.

Cialdinin mukaan vaikutusvalta on muutoksen aikaansaamista toisen käytöksessä tai siinä, miten vaikutuksen kohteena oleva ihminen suhtautuu ideoihisi. Monet Cialdinin opit ovat helposti toteuttavissa. Usein parhaat liiketoiminnan ohjeet eivät olekaan monimutkaisia. Siksi niitä hyödynnetään eri puolilla maailmaa, vaikka kiireiset aikataulut painavat päälle.

**JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA**

# NEUVOTTELU TEKNIIKAT

## TIETOISKU



### Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

[bisneskurssit@tat.fi](mailto:bisneskurssit@tat.fi)

## Kolme yksinkertaista esimerkkiä siitä, kuinka Cialdinin opein voi parantaa neuvottelumahdollisuuksiaan:

1. Ihmisen ajatteluun on mahdollista vaikuttaa myönteisesti siten, että annat ensiksi pienen lahjan tai teet palveluksen. Juju on siinä, että jo ihan pieni ja edullinen lahja ”riisuu toisen aseista” ja tekee hänet sinua kohtaan myötämieliseksi. Vastaavasti näin myös yritetään vaikuttaa sinuun esimerkiksi silloin, kun saat ilmaisia tuotelahjoja.

Lähes kaikissa kulttuureissa sosiaalinen normi velvoittaa ihmisiä tekemään vastapalveluksia. Meille opetetaan jo lapsena vastaamaan palveluksiin palveluksilla. Kun olet antanut toiselle osapuolelle lahjan tai tehnyt palveluksen, voit vuorostasi pyytää jotain toiselta, esimerkiksi sopimuksen allekirjoittamista kanssasi.

2. Hymyile yleisölle etenkin esityksen alussa. Ihmiset haluavat kuulla hymyilevää ihmistä. He kiinnostuvat sinusta ja ideoistasi. Jotta hymysi olisi aitoa, mieti esityksen alussa jotain hymyilemisen aihetta. Hymy rentouttaa ihmisiä.

Hymyileminen sinänsä on hyvin kulttuurisidonnainen asia. Amerikkalaiselle hymyily on ystävällisyyden merkki. Monissa Aasian maissa hymyily on taas osoitus hämmennyksestä.

3. Tuo esiin asioita, jotka ovat teille kaikille yhteisiä. Olennaista on, miten sanot asioita, ei se, mitä sanot. Jos nostat esiin sinun ja yleisön yhteisiä arvoja ja päämääriä, ihmiset lakkaavat ainakin pääosin vastustamasta. Toisin sanoen etsi yhteisiä tavoitteita ristiriitojen sijaan. Tuo ne esille ensin, ja sen jälkeen voit aloittaa neuvottelut herkemmistä ja vaikeammista asioista.

# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## SOVELTAVA TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja  
neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä  
päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina  
uusimman materiaalin  
saadaksesi  
ajankohtaisimmat  
oppimateriaalit.

## YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat  
lähettämällä  
sähköpostia  
osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

## VAIKEUKSISTA VOITTOON

Oikean tilannearvion tekeminen ja siihen soveltuvan toimintatavan valitseminen vievät usein vaikeasta tilanteesta voittoon.

**Seuraavassa tehtävässä Pekka on vaikeassa tilanteessa, ja saat hyödyntää kaikkea oppimaasi auttaaksesi häntä!**

**TAUSTA:** Pekka toimii mainostoimistossa ja on juuri saanut mahtavan idean erästä mainoskampanjaa varten. Toimiston johto pitäisi saada vakuuttumaan Pekan ideasta.

Pekan suunnitteleman mainoskampanjan kohteena on uudenlainen mehujää, joka sisältää oikeita pakastettuja marjoja. Pekan kampanjaideassa mehujäätä nauttivien ihmisten ympäristö muuttuu raikkaaksi ja kauniiksi metsäksi houkuttelevine marjamättäineen. Muutama pomo kuitenkin epäilee ideaa. Heidän mielestään Pekan suunnitelma on liian tavanomainen eikä välttämättä tee vaikutusta nuoriin, tiedostaviin kuluttajiin. Pekka huomaa epäilevät katseet ja vaivaantuneisuuden.

## TEHTÄVÄ:

1. Miten Pekan kannattaisi tilanteessa toimia, jotta neuvottelu menisi eteenpäin ja Pekka saisi siten ehkä ideansa toteutumaan?
2. Mitä hänen kannattaisi kysyä pomoilta?



# NEUVOTTELUTEKNIIKAT

## ARVIOINTI

---



Vuorovaikutus ja  
neuvottelutaidot

---

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

---

## YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

---

## NEUVOTTELUTEKNIIKAT – ARVIOINTI

Lopuksi arvioidaan, missä määrin alussa esitetty oppimistavoite on saavutettu. Tämä tehdään vastaamalla uudestaan tutkimuskysymykseen. Muotoile vastauksesi kuitenkin myös harkiten, sillä siitä ilmenee, missä määrin olet saavuttanut päättyvän moduulin oppimistavoitteen.

### 1. TUTKIMUSKYSYMYS:

**Millaisin keinoin neuvottelija saavuttaa parhaan mahdollisen neuvottelutuloksen, johon kaikkien osapuolten on myös luontevaa sitoutua?**

**VASTAUSOHJEET:** Kirjoita vastauksesi listaamalla kolme tärkeintä keinoa, joiden avulla neuvottelija varmistaa hyvän neuvottelutuloksen lisäksi sen, että neuvottelujen osapuolet sitoutuvat siihen. Hyödynnä vastauksessasi monipuolisesti moduulin aikana oppimiasi asioita!

**2. Mikä oli tärkein asia, jonka oivalsit moduulin ”Neuvottelutekniikat” aikana?**

**VASTAUSOHJE:** Kuvaa oivallusta parilla lauseella ja perustele valintasi!