



### **Artikel: 'Succesvol onderhandelen'.**

We onderhandelen dagelijks over van alles en nog wat. Wordt het vanavond voetbal kijken op tv of mogen de kids naar James Bond kijken? Gaan we deze zomer naar Frankrijk (lekker in de zon liggen) of sportief wandelen in de Alpen? Vorig jaar kreeg hij zijn zin bij de keuze van het vakantieland, nu is zij aan de beurt, toch? Wat gaan we eten vanavond en nog belangrijker: wie kookt er? Maar ook op het werk wordt er druk onderhandeld: wie neemt de telefoon aan, wie notuleert tijdens de vergadering en wie organiseert dit jaar het personeelsuitje? Allemaal voorbeelden van zaken waarover we (kunnen) onderhandelen. De inzet van de onderhandeling is bepalend voor de wijze waarop onderhandeld wordt. Als iets niet zo erg belangrijk is (bijvoorbeeld het aannemen van de telefoon) zal er sneller worden toegegeven en minder 'hard' onderhandeld worden. Naarmate de inzet toeneemt en de belangen groter worden (ik wil die salarisverhoging persé hebben) kunnen onderhandelingen steeds harder, soms grimmiger, verlopen. Of het resultaat dan bevredigend is, is nog maar de vraag.

Juist omdat onderhandelen zowel op grote als op kleine schaal plaatsvindt en door jong en oud wordt toegepast (gaan we bij jou of bij mij spelen na schooltijd) is het een mooie vaardigheid om te oefenen. Door in huiselijke kring of bij vrienden op een speelse, goedmoedige wijze te oefenen met onderhandelen waarbij de inzet relatief klein is, vergroot je je onderhandelingsvaardigheden. Dat heeft als gevolg dat je deze vaardigheden, als het echt belangrijk gaat worden, op natuurlijke wijze kunt inzetten om met succes je doel te bereiken.

Waar moet je dan op letten tijdens het onderhandelen? Hieronder staat een lijst met aandachtspunten tijdens het onderhandelen.

☺ **Laat je eigen belang, tijdelijk, los!** Deze tip klinkt misschien wat vreemd maar levert verreweg het meeste resultaat op tijdens onderhandelingen. Als we scherp voor ogen hebben waar onze belangen liggen en deze keer op keer benoemen en naar voren brengen, voelt de ander zich niet gehoord en niet gezien. Terwijl hij of zij ook eigen belangen heeft die ook belangrijk zijn. Door steeds te blijven hameren op de belangrijkheid/urgentie van je eigen belangen, doe je de ander tekort. Ook bij het onderhandelen is het maken van contact (rapport) met de ander van groot belang. Zonder rapport is er geen onderhandeling. Vraag dus vooral dóór naar de belangen van de ander en verdiep je daar in. Daarna komt er bijna automatisch ruimte bij de ander om naar jouw verhaal te luisteren.

☺ **Van jij via ik naar wij.** Dit komt je misschien bekend voor: het lijkt op een ik-boodschap. Alleen is het bij onderhandelen beter om niet bij jezelf te beginnen maar eerst aan te horen wat het belang van de ander is, vervolgens je eigen belang te benadrukken en daarna te kijken wat jullie beider belang is. Daar ligt heel vaak de oplossing bij onderhandelingen. Probeer afstand van de kleine details te nemen, kijk meer naar het grote geheel en zoek daarin gezamenlijke belangen. Zodra dit gezamenlijke belang is benoemd, is er vaak meer bereidheid bij de verschillende partijen om water bij de wijn te doen.

☺ **Ga je voor de inzet of voor de relatie?** De inzet van een onderhandeling is meestal belangrijk genoeg om er helemaal voor te gaan. Echter, het kan zo zijn dat je, door te sterk gericht te zijn op je inzet, de relatie met je gesprekspartner uit het oog verliest. Met andere woorden: is het 'winnen' van de onderhandeling de verslechterde relatie met je gesprekspartner waard? Soms kun je op korte termijn 'verliezen' door de inzet van je onderhandeling niet te krijgen, op lange termijn kun je daarmee mogelijk heel veel 'winnen' doordat je geïnvesteerd hebt in de relatie met je gesprekspartner. Dat kan je goodwill opleveren die vooral op langere termijn zichtbaar wordt en z'n vruchten oplevert.



☺ **Voorkom gezichtsverlies.** Degene die tijdens de onderhandeling aan het kortste eind trekt kan dit mogelijk ervaren als gezichtsverlies. Als dit zo door de desbetreffende partij wordt ervaren kan dat een reden zijn om niet toe te willen geven en zich star en koppig op te stellen. Probeer te voorkomen dat de ander de hakken in het zand zet en breng je argumenten zodanig dat de andere partij de redelijkheid ervan inziet en er in mee kan gaan zonder gezichtsverlies te hoeven lijden.

☺ **Blijf beleefd!** Heftige onderhandelingen kunnen soms heftige gevoelens naar boven halen waarbij mensen zich persoonlijk aangevallen voelen en zich gaan verdedigen. Het is niet altijd gemakkelijk om rustig te blijven als je geconfronteerd wordt met een boze, soms beledigende gesprekspartner. Toch dwing je respect af als je rustig en kalm blijft en de ander niet op dezelfde wijze tegemoet treedt. Uiteraard hoef je niet over je heen te laten lopen en mag je op assertieve wijze voor jezelf opkomen.

☺ **Wees flexibel.** De partij bij onderhandelingen die zich het meest flexibel opstelt zal uiteindelijk de beste resultaten boeken. Door star op je eigen standpunt te blijven staan vergroot je alleen maar de weerstand bij de tegenpartij. Daarnaast kan flexibiliteit in je gedrag ook verrassende resultaten opleveren: doe eens iets anders en probeer een andere benadering.

Tot slot een laatste opmerking: blij jezelf en laat authentiek gedrag zien. Stel de zaken niet mooier voor dan ze zijn en doe geen uitspraken waar je niet volledig achter staat. Beloof ook geen dingen die je niet kunt waarmaken. En, ik blijf erop hameren: verdiep je in de (belangen van de) ander. Succes verzekerd!