

Onderhandelen. Dat doe je de hele dag door!

Jeanine wil dat haar partner meer in huis doet.

Bij onderhandelen denken veel mensen aan het bemiddelen over de prijs bij het kopen van een auto of een huis, of aan het gesprek over het salaris bij die nieuwe baan. Maar we onderhandelen veel vaker! Thuis, met je partner over wie de vaatwasser leeg ruimt of wie de was strijkt. Op je werk, over wie een bepaald project gaat doen of over wie wanneer met vakantie gaat.

Zo maar een paar voorbeelden over herkenbare situaties. Met een goede voorbereiding en een goede aanpak kun je beter worden in onderhandelen.

Hier vind je een stappenplan om je daarbij te helpen.

Stap 1: Bepaal je doel

Zorg dat je precies weet wat je wilt. Maak het concreet en niet te breed. Het moet meteen duidelijk zijn aan je gesprekspartner wat jij wilt. Een slimme manier is de SMART-methode: je doel moet Specifiek zijn, Meetbaar, Acceptabel voor jezelf, Realistisch (haalbaar) en Tijdgebonden (bepaal een deadline). Het is goed om je doel op te schrijven en dan te controleren of je alle onderdelen van SMART erin hebt gestopt. Plak je doel in je agenda of hang het op een plek waar je hem regelmatig tegenkomt.

JEANINE woont samen met Debora. Zij hebben één zoon van drie jaar, Freek. Jeanine vindt dat zij teveel moet opdraaien voor de regelingen. Debora doet alleen leuke dingen met Freek: in bad stoppen, voorlezen, samen koekjes bakken. Ze wil dat er meer balans komt in de zorgtaken. Het meest ergert ze zich er aan dat zij elke dag Freek brengt naar het kinderdagverblijf en dat zij hem dan ook weer kan ophalen. Vindt haar werkgever leuk, dat zij nooit es een half uurtje langer kan blijven!

Daarom bedenkt ze het volgende doel: De verdeling van halen en brengen wordt 50-50 (specifiek). Dit betekent dat Jeanine en Debora elke zondag afspraken zullen moeten maken voor de komende week: wie brengt en wie haalt op welke dag? Het resultaat moet uitkomen op ieder 5 keer een ritje naar het kinderdagverblijf (meetbaar en acceptabel). Deze regeling gaat –als het aan Jeanine ligt– volgende maand in, zodat Debora hiermee rekening kan houden bij het plannen van nieuwe klantafspraken (tijdgebonden en realistisch).

Stap 2: Verzamel informatie

Het is belangrijk om precies te weten wat je rechten en plichten zijn. Vraag om je heen hoe anderen het geregeld hebben, zoek op internet op zoekwoord informatie op, kijk in je CAO en raadpleeg een vakbond. Maak hiervan een lijstje met argumenten en informatie die je doel ondersteunen en die je doel tegenwerken.

JEANINE polst bij haar vriendinnen en collega's hoe zij het doen met halen en brengen van de kinderen. Ze maakt een lijstje van de verdeling bij andere stellen. Ze maakt ook naar aanleiding van haar agenda van afgelopen maand een lijstje van de dagen waarop

ze eigenlijk eerder had moeten komen of langer blijven op haar werk. Dit geeft haar informatie over de wenselijkheid dat ze aan het begin en einde van de dag flexibeler is.

Stap 3: Bepaal je waarde

Als werknemer ben je veel waard voor je werkgever. Je hebt je kwaliteiten, qua werk en als mens. Je gaat er niet mee dreigen, maar als jij weg zou gaan, zou er een gat vallen. Het is goed om te bepalen wat ze zouden missen. Het gaat hierbij om kennis, maar ook om emotionele argumenten, zoals gedrevenheid, punctualiteit, betrokkenheid bij de klant. Door te weten wat je kwaliteiten zijn, en dat tijdens het onderhandelen in je achterhoofd te houden, voel je je zekerder en laat je je minder makkelijk intimideren door de ander. Maak zelf een lijstje, maar vraag het ook aan mensen in je omgeving.

JEANINE doet de administratie en regelt van alles. Van vakantie tot kinderdagverblijf. Van belastingaangifte tot boodschappenlijstjes. Daar is Jeanine gewoon goed in. Debora weet dat ze altijd op haar kan rekenen. Verder zijn er geen relatieproblemen, integendeel. Debora en zij zijn nog steeds verliefd.

Stap 4: Het belang van de ander

Als je gaat onderhandelen, is het belangrijk om je in te leven in je gesprekspartner. Ga even op zijn of haar stoel zitten en kijk vanuit zijn of haar ogen naar je vraag of wens. Wat zou jij ervan vinden vanuit die andere positie? Wat zouden je bezwaren zijn? Welke tegenwerpingen zou je maken? Voor welke argumenten zou je gevoelig zijn? Door je in te leven in de andere partij, kun je je voorbereiden op de tegenargumenten die je krijgt en daar een reactie op bedenken. Zorg dat je open blijft staan voor argumenten van de ander, alleen dan kun je er op een goede manier op inspelen.

Debora is niet zo goed in regelen en organiseren. Ze is vrij chaotisch en vindt het heerlijk dat **JEANINE** al die dingen doet. Freek vindt ze fantastisch en ze vindt het heerlijk om met hem te spelen, hem voor te lezen en om met hem te ravotten. Ook het ochtend-ritueel vindt ze heerlijk. Al krijgt ze het niet voor elkaar om leuke kleren bij elkaar te zoeken. Dat laat ze liever aan Jeanine over.

Stap 5: Bepaal je strategie

Bedenk wat je ondergrens is: waar zet je op in en wat is voor jou het minimum waar je op uit wilt komen? Welke tegenargumenten krijg je en wat kun je zeggen om dat te weerleggen (en als het niet te weerleggen is: wat kun je er naast zetten als positief punt, zodat het tegenargument geneutraliseerd wordt)? Wat heb je in de aanbieding als 'tegenprestatie'? Bedenk een opbouw van je gesprek: een inleiding (situatieschets), je wens en een voorstel om er op een later tijdstip op terug te komen (bedenk ook wanneer).

JEANINE weet niet of Debora ervan op de hoogte is dat Jeanine de taken anders zou willen verdelen. Ze bedenkt wanneer ze het ter sprake wil brengen: donderdag avond,

als Freek in bed ligt, ze eindelijk weer een avond samen thuis zijn en er verder toch niets op televisie is wat één van hen per se wil zien. Na de koffie. Ze wil het niet met teveel omhaal brengen. Gewoon zeggen dat het problemen op haar werk geeft dat ze elke dag EN Freek moet wegbrengen EN moet ophalen. Dat ze zou willen dat Debora ook naar het kinderdagverblijf gaat. Afwachten wat de reactie van Debora is en haar om een mogelijke oplossing vragen. Ook haar eigen mogelijke oplossing op tafel leggen en dan samen bepreten hoe dit het beste opgelost kan worden. Als de balans maar op 50-50 uitkomt!

Stap 6: Hoe ga je het gesprek in?

Het is belangrijk om ook stil te staan bij het gesprek zelf. De opbouw van het gesprek en je houding kun je voorbereiden. Daardoor voel je je zekerder en kun je meer bereiken. En bedenk: met dialoog bereik je meer dan met discussie.

Opbouw van het gesprek:

- Kom snel ter zake: leg de situatie uit en leg je wens voor.
- Geef de ander even ruimte om je wens door te laten dringen.
- Speel bij bedenkingen in op de onderwerpen die de ander aan de orde stelt. Gebruik hiervoor de informatie die je hebt verzameld.
- Geef daarna de andere argumenten: je waarde voor de andere en een mogelijke oplossing. Ga niet meteen op je ondergrens zitten!
- Zorg voor een goede afsluiting, waarbij je een samenvatting geeft. Maak zo nodig een vervolgspraak.

Dialoog in plaats van discussie:

- Een compromis bereiken is beter dan een conflict oplopen. Bedenk dat er altijd meer kanten aan een zaak zitten. Door open te staan voor de argumenten van de ander, goed te luisteren, verhelderende vragen te stellen en niet in de valkuil van de details en de 'ja-maar'-val te trappen, hou je het gesprek aan de gang en verhoog je de kans op succes.
- Controleer steeds of je je gesprekspartner goed hebt begrepen dooreen samenvatting te maken. Mocht er toch een verschil van inzicht zijn ontstaan, dan blijkt dat direct.

Gesprekshouding:

- Zorg dat je kalm bent als je aan het gesprek begint. Let daarbij goed op je ademhaling, deze moet laag in je buik zitten.
- Vertel zakelijk en helder wat je wilt. En bewaar je geduld, ook al begrijpt de ander je argumenten en je vraag niet direct. Als dat niet lukt, las dan even een pauze in (toilet-bezoek, koffie/thee halen of een nieuwe afspraak).
- Let op hoe je zit: geïnteresseerd en betrokken (maar wel ontspannen!) en niet geïrriteerd of gesloten. Denk er aan dat communicatie voor 80% uit lichaamstaal bestaat!

Tot zover het stappenplan.

Hopelijk heb je hiermee iets in handen waarmee je goed voorbereid en met meer zelfvertrouwen het gesprek kunt aangaan. Succes met onderhandelen!