

Onderhandelen. Dat doe je de hele dag door!

Shirin wil een hoger salaris.

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 er in hebt gestopt. Plak je doel in je agenda of hang het op een plek waar je hem regelmatig tegenkomt.

SHIRIN is accountmanager voor een verzekeringsmaatschappij. Ze is er achter gekomen dat haar mannelijke collega een paar honderd Euro meer verdient dan zij. Dat kan natuurlijk niet! Dat wil ze aan de kaak stellen.

Haar SMART doel is: tijdens het beoordelingsgesprek van volgende maand (tijdgebonden) een salarisverhoging van 500 euro netto (specifiek, acceptabel) afspreken, die ingaat op de eerstvolgende betaaldatum (meetbaar). En nou maar hopen dat haar werkgever het realistisch vindt!

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.

SHIRIN polst voorzichtig bij mannelijke en vrouwelijke collega's wat hun salaris is. Ze komt er achter dat de vrouwen allemaal minder verdienen dan de mannen. Ze controleert via www.loonwijzer.nl of haar salaris inderdaad te laag is. Haar vermoeden wordt bevestigd.

Via de website van de FNV Vakcentrale (www.fnv.nl) vindt ze veel informatie over het onderwerp 'gelijk loon'. Ze wist niet dat het zo'n algemeen probleem was! Daar kan ze misschien wel wat mee richting de OR.

Alle informatie die ze vindt, schrijft ze op: landelijke trends, vergelijking met andere collega's en vergelijkbare beroepen, tips die ze vindt op discussieforums op internet.

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.

SHIRIN heeft de centrale registratie van het Intranet geplukt. Ze ziet dat ze tot nu toe elke maand een hoger target heeft gehaald dan haar collega's. Ze is flexibel inzetbaar, is niet te beroerd om andere werkzaamheden op te pakken en heeft laatst nog een notitie geschreven over de effectiviteit van de werkwijze. Die notitie is goed ontvangen door het management en de raad van bestuur. Alleen stond de naam van haar chef er onder en kreeg hij alle credits.

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.

De chef van **SHIRIN** is erg tevreden over haar. Ze werkt hard, heeft een goed resultaat en is lekker kritisch. Nooit afbrekend, maar ze zegt wel wat ze ervan vindt. Haar notitie was goed, hij heeft er niets aan hoeven te veranderen. Hij staat niet negatief tegenover werkende vrouwen; zijn vrouw heeft net als hij een baan van 36 uur. De kinderen gaan naar de overblijf en de naschoolse opvang. Waarschijnlijk zal hij verbaasd zijn over de beloningsverschillen tussen mannen en vrouwen in het bedrijf. Shirin vraagt zich af of hij er wel van op de hoogte is.

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).

SHIRIN is van plan om de situatie van het ongelijke loon aan de orde te stellen tijdens haar beoordelingsgesprek; eerst algemeen, daarna op haar eigen situatie. Ze heeft een overzicht gemaakt van de beloningen van de mannen en vrouwen in het bedrijf en een

uitdraai gemaakt van haar test van de Loonwijzer. De informatie van de website van de FNV heeft ze gekopieerd. Tenslotte heeft ze een overzicht gemaakt van haar waarde voor het bedrijf: haar hoge resultaten, de notitie en zo nog wat andere dingen waarmee ze zich kan profileren. Ze wil er meer salaris bij hebben. Het liefst die 500 euro, maar met 250 euro netto neemt ze ook wel genoeg. Het gaat ook meer om het principe. Ze hoopt dat alle salarissen geherwaardeerd zullen worden. Als haar chef dat niet oppakt, zal ze het aanklaarten bij de OR.

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 (toiletbezoek, 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!