

# STAPPENPLAN ONDERHANDELEN

FNV Vrouw ontwikkelde een stappenplan dat je kunt gebruiken bij de voorbereiding van een onderhandelingsgesprek. Want met een goede voorbereiding sta je sterker en bereik je meer.

## **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 en de ander, 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.

## **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 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.

## **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.

## **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.

## **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).

## **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 bedenkt: 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 partij 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.

*Dialogoog in plaats van discussie:*

- Een compromis bereiken is beter dan een conflict oplossen. 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 door een 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!