

Onderhandelen, hoe doe je dat?

Leidinggeven betekent ook onderhandelen. Volgens Wikipedia is een onderhandeling: 'een proces waarmee twee personen of groepen, partijen proberen om door middel van voorstellen en tegenvoorstellen tot een overeenkomst te komen'.

Weten wat onderhandelen betekent is niet voldoende. Om een overeenkomst te bereiken waar je achter kunt staan, en waar je blij mee bent, is het ook belangrijk om te weten h^oe je moet onderhandelen. Je onderhandelt vaker dan je denkt. Namelijk in iedere situatie dat er overleg nodig is om samen tot een besluit te komen. Op je werk, maar ook privé.





Bij onderhandelen spelen er twee dingen: je mate van assertiviteit én je manier van onderhandelen.

Hoe assertief ben jij bij het onderhandelen?

Als je gesprekken voert waarbij je onderhandelt om samen tot een besluit te komen, en je hebt na afloop een slecht gevoel over de uitkomst, dan kunnen er twee dingen aan de hand zijn.

1. Je bent te zacht. Je wilt iedereen graag te vriend houden en goed met elkaar omgaan. Als een ander sterk inzet op zijn of haar belang geef je toe, omdat je vooral de relatie goed wilt houden. Als jouw leidinggevende iets wil, geef je onvoldoende tegengas of weerwoord. Je wilt onderdeel van het team blijven en iedereen tevreden houden. Je wilt er niet boven staan. Je vindt het lastig om te zeggen: zo gaan we het doen, dit is besloten en dit verwacht ik van jullie.
2. Je bent te hard. Jouw belang staat voorop. Dat de relatie daardoor tijdelijk beschadigt is jammer, maar dat kan gebeuren. Het belang van de ander is ondergeschikt aan jouw belang. Jij bent de baas, dus jij mag het zeggen. Je bent tenslotte niet voor niets leidinggevende geworden. Als jij zegt: zo gaan we het doen, verwacht je dat de ander daar in mee gaat.

Te zacht óf te hard zijn helpt niet om samen tot een besluit te komen dat goed is voor alle partijen. Wat je hebt te doen is: hard zijn op de inhoud en zacht op de relatie.

 Sub-assertief	  Assertief	 Over-assertief
Belang van de ander gaat voor jouw belang. Je wilt vooral de relatie goed houden.	Je komt op voor je eigen belang én het belang van de ander. Je hebt oog voor de relatie.	Je komt vooral op voor je eigen belang. Je hebt geen oog voor de relatie.
Valkuil voor groen.		Valkuil voor rood.

Als je naar de illustratie kijkt, waar sta jij dan doorgaans? Links, in het midden of rechts?

Hoe de methode van win-win onderhandelen je kan helpen.

De Harvard methode van win-win onderhandelen is een geweldig hulpmiddel bij het onderhandelen met je team, individuele teamleden, collega-leidinggevenden of met je eigen leidinggevende.

Het Harvard model helpt je om assertief te zijn. Om zowel op te komen voor je eigen belang, als rekening te houden met het belang van die ander.

De methode is ontwikkeld door Roger Fisher, William Ury en Bruce Patton. Het model bestaat uit een aantal spelregels die ook wel bekend staan onder de naam Harvard rules. Het mooie van de methode is, dat als je open bent over de belangen die je hebt en benadrukt dat je er samen uit wil komen, dat ruimte scheidt om nieuwe oplossingen te bedenken waar je allebei blij mee bent.

Methode win-win onderhandelen.

1. **Scheid de mensen van het probleem.**
2. **Richt je op belangen, niet op standpunten.**
3. **Zoek naar oplossingen in wederzijds belang.**
4. **Dring aan op objectieve criteria.**
5. **Zorg alvast voor een alternatief voor het geval er geen overeenstemming komt.**

Het is vooral de moeite waard deze methode te gebruiken bij gesprekken waarvan je van tevoren weet dat er een belangrijke beslissing genomen moet worden over een onderwerp waar jij en je gesprekspartner verschillend over denken.

De eerste drie spelregels zijn meestal al voldoende om er samen uit te komen. Pas als dit écht niet lukt, zijn spelregel 4 en 5 van belang.

1. **Scheid de mensen van het probleem**

- Wees je bewust van jouw kleur. Weet wat jouw valkuilen zijn en wat voor effect dit kan hebben tijdens een onderhandelingsgesprek?
- Neem jezelf voor om in gesprekken over problemen, resultaten, verwachtingen en dergelijke hard te zijn op de inhoud en zacht in de relatie. Weet wat de belangen zijn, van jou én van de organisatie en breng dit duidelijk én op een vriendelijke manier naar voren. Let op de toon van je stem en de manier waarop je kijkt.
- Ieder mens heeft recht op verschillende belangen. Ieder mens zit anders in elkaar en kijkt anders naar de wereld om zich heen. Jouw waarheid is niet dé waarheid en de waarheid van die ander idem dito.
- Leg het probleem duidelijk, rustig en vriendelijk op tafel. Het gaat er om dat de ander het probleem herkent, zodat je erover in gesprek kunt gaan.

2. **Richt je op belangen, niet op standpunten**

- Als de ander het probleem - de situatie die je beschrijft - niet direct herkent, is dat niet erg. Stel vragen over hoe hij of zij de situatie ziet. Wees nieuwsgierig naar zijn of

haar verhaal, en naar zijn of haar beleving. Blijf vriendelijk en rustig doorvragen (stel open vragen!) tot de situatie duidelijk is voor jullie allebei.

- Onderdruk je impuls om de ander te onderbreken of de ander te overtuigen dat hij of zij het verkeerd ziet, omdat jij een andere mening hebt. Vragen stellen betekent niet dat je het met de ander eens bent. Vragen stellen betekent wel dat jij je best doet de ander te begrijpen.
- Vat het verhaal van de ander af en toe samen om te laten zien dat je goed hebt geluisterd. Geef aan dat je het belang van de ander begrijpt én dat je er anders tegenaan kijkt, er een andere mening over hebt.
- Geef aan wat voor jou belangrijk is. Wees hier heel open in en doe dit op een rustige en vriendelijke manier. 'Voor mij is het belangrijk, omdat.....'
- Ga eerst op zoek naar gemeenschappelijke belangen. Waar ben je het samen al wel over eens? Door je hierop te concentreren, is het makkelijker om over punten te praten waar je het (nog) niet over eens bent. Het zorgt voor ruimte en openheid in het gesprek.

3. Zoek naar oplossingen in wederzijds belang

- Vraag of het goed is om over de punten waar jullie het niet over eens zijn, te brainstormen samen. Zoek naar zoveel mogelijk opties, zonder dat jullie direct een beslissing nemen.
- Begin zelf met het noemen van opties die laten zien dat jij goed hebt geluisterd naar de ander. Zo laat je zien dat je rekening houdt met de belangen van de ander.
- Doe ook vreemde creatieve voorstellen om het brainstormen en de vrije geest te stimuleren, en vraag naar de ideeën van de ander.
- Wees stil, luister naar de ander en ga door op de ideeën die jou ook aanspreken.
- De kans is groot dat je er nu al samen uitkomt en afspraken kunt maken.

4. Dring aan op objectieve criteria

- Als je het over een aantal punten nog steeds niet eens bent, ga dan samen op zoek naar objectieve informatie. Wat is redelijk en reëel in een situatie zoals deze?
- Wat vinden jullie klanten ervan? Hoe gaan andere bedrijven hiermee om? Wat zegt de wet hierover?
- Ga actief op zoek naar objectieve informatie om jezelf en de ander te helpen breder te kijken.
- Als je merkt dat de ander geïrriteerd raakt omdat jij niet toegeeft, blijf dan vriendelijk en rustig. Geef aan dat je een redelijke oplossing wilt waar jullie beiden achter staan.

5. Denk aan je beste alternatief zonder overeenstemming

- Als je niet tot overeenstemming kunt komen, wat is dan het beste alternatief voor jou?
- Weet je nog niet wat jouw beste alternatief is, vraag dan een paar dagen bedenktijd en plan een volgend gesprek om er samen uit te komen.
- Vraag de ander om na te denken wat zijn of haar beste alternatief is om eruit te komen.