

## 2 VAARDIGHEDEN

Vaardigheden voorbereiden is minstens zo belangrijk als de inhoudelijke voorbereiding. Je hebt vooral assertieve vaardigheden nodig: opkomen voor jezelf en de ander respecteren.

### Jouw basishouding

- Ontspan en onderhandel vanuit kalmte.
- Bereid je erop voor dat je altijd verrast (+ of -/-) zult worden.
- Wees nieuwsgierig en onderzoekend.
- Wees actief in de regie van het gesprek:  
*Zullen we even pauze nemen?*
- Maak duidelijk wat je wilt.
- Durf creatief te zijn in je oplossingen:  
*En als we het nou eens op een hele andere manier aanpakken ...*
- Geef het goede voorbeeld door als eerste een oplossing aan te dragen: *Ik zou bijvoorbeeld kunnen ..., als jij ...*
- Benoem een 'storing' rustig: *Ik heb het idee dat ik nu te weinig van mijn belangen terugzie.*
- Onthoud altijd: geen deal zonder jouw instemming!

Let erop dat ruimte en opstelling (tafel, stoelen, licht) sfeerbevoorderend werken. Neem liefst een ronde tafel, ga nooit recht tegenover elkaar zitten. Gebruik een papier of flipover, dan kunnen alle partijen vanuit hetzelfde gezichtspunt naar het probleem kijken.

# BASISHOUDING naar DE ANDER

Er zijn drie vuistregels (LSD):

- 1 Luister.** Ander: *Mijn kinderen zijn vrij op woensdagmiddag en ik heb geen opvang.*
- 2 Vat samen.** Jij: *Begrijp ik het goed dat je graag elke woensdagmiddag vrij wilt?*
- 3 Vraag door.** Jij: *Zou je in uitzonderlijke gevallen wel incidenteel op woensdagmiddag kunnen komen werken?*

Dit 'luistert' heel nauw. Als je de ander verkeerd begrijpt en aannames doet, komen er oplossingen voor het verkeerde probleem.

## TIPS

- Gebruik een uitnodigende toon om er samen uit te komen: *Ik hoor graag hoe je denkt over het volgende ...*
- Vraag hoe de ander jullie belangen en het probleem ziet: *Waarom vind jij het belangrijk dat we hier samen goed uitkomen? Hoe ervaar jij de situatie?*
- Toon begrip, erken wat voor de ander belangrijk is/lijkt: *Dat kan ik me goed voorstellen. Het is ook niet gemakkelijk voor je dat ...* Hiermee geef je jouw belangen echt niet uit handen.
- Stel open vragen: *Wat...? Wanneer ...? Hoe denk jij ...?* Et cetera.
- Wees actief door te onderzoeken.

## 10 VEELGEMAAKTE FOUTEN

- 1** **Beginnen met onderhandelen voordat je er klaar voor bent.**
- 2** **Onderhandelen met de verkeerde persoon, niet bevoegd om een deal te sluiten.**
- 3** **Je ingraven in je positie en standpunt.**
- 4** **Je machteloos voelen tijdens een onderhandelingsessie. Vraag een (denk)pauze.**
- 5** **Je zorgen maken over jouw leiding over de onderhandelingen. Het gaat namelijk om samenwerken.**
- 6** **Afdwalen van de doelen en grenzen die je van te voren bepaald hebt. Gevolg: spijt van de 'koop'.**
- 7** **Je zorgen maken over de ander. Let eerst op je eigen wensen.**
- 8** **Een dag later bedenken wat je had moeten zeggen.**
- 9** **Jezelf de schuld geven van de fouten van de ander. Weersta die verleiding.**
- 10** **Je niet richten op het komen tot een goed resultaat. Uiteindelijk was dat je doel, dus neem en houd een positief doel voor ogen**

## EMOTIES EN CONFLICTEN

Contact houden met je gevoelens en emoties is van essentieel belang voor een win-win resultaat. Als je deze negeert of overdrijft, wordt het een win-lose of een lose-lose situatie.

Boos worden, in tranen uitbarsten, schreeuwen, nerveus lachen. **Openlijke emoties doen een onderhandelings-situatie geen goed.** Emoties zorgen ervoor dat je het heldere zicht op de zaak verliest. Ze leiden af, je kunt niet meer logisch nadenken en je verliest de controle over je gedrag.

Als je voelt dat je emoties je de baas worden, **vraag om een time-out.** Even pauze om diep adem te halen, je hoofd onder de kraan te steken of je neus in de wind.

Als je **emoties weet te doseren**, kun je ze functioneel toepassen. Je stem verheffen zonder écht boos te zijn, kan helpen om zaken te versnellen. Goede onderhandelaars gebruiken deze techniek en handelen er ook naar (ze staan op en lopen weg bijvoorbeeld). Maar ze houden het doel van een win-win resultaat wel altijd voor ogen. Ze letten op de goede relatie en kunnen het gesprek zo weer oppakken.