

Onderhandelen (Erik Miltenburg)

Onderhandelen is de kunst om bij een conflict met een ander persoon of groep ervoor te zorgen dat jouw belangen zoveel mogelijk ingewilligd worden. Mensen onderhandelen elke dag zonder dat ze het doorhebben. Sommigen zijn hier beter in dan anderen.

Voor het succesvol onderhandelen is het raadzaam de Harvard methode toe te passen. De Harvard hanteert 4 spelregels:

- Over mensen: Scheid de mensen van het probleem
- Over belangen: concentreer je op belangen, niet op posities
- Over keuzes: creëer allerlei mogelijkheden voordat je een besluit neemt
- Over Criteria: sta erop dat het resultaat gebaseerd is op een objectieve norm

Om succesvol deel te nemen aan een onderhandelingsproces moeten de volgende punten doorgenomen worden:

- Verken de situatie
- Stel vast welke belangen er spelen
- Heb een duidelijk doel voor ogen
- Bedenk wat de standpunten van je tegenstander kunnen zijn
- Zorg voor onderhandelruimte
- Bedenk goede argumenten voor jouw standpunten

Bij het onderhandelen moet ervoor gezorgd worden dat de andere partij zich niet aangevallen voelt. Door gelijk de positie van de tegenstander aan te vallen voordat diegene zijn positie kan verklaren duw je iemand in een hoekje. Zorg daarom voor genoeg tijd dat iedereen zijn standpunten duidelijk kan verwoorden.

Spelregels

Over mensen: scheid mensen van het probleem

Mensen hebben krachtige emoties. Ook als wij onderhandelen spelen deze emoties een grote rol. Hierdoor kunnen onze emoties verweven raken met de objectieve aspecten van het probleem. Door de standpunten los te koppelen van onze emoties ontstaat er een beter beeld van dit standpunt. Als beide partijen dit doen kan het probleem gezamenlijk te lijf worden gegaan, in plaats van dat de tegenpartij te lijf wordt gegaan.

Over belangen: concentreer je op belangen, niet op posities

In plaats van het innemen van een positie is het beter om naar de belangen te kijken. Bij het denken vanuit de eigen positie is er weinig ruimte voor flexibiliteit. Compromissen die ontstaan uit 'positioneel onderhandelen' zullen vaak geen rekening houden met de menselijke behoeften die aanvankelijk hebben geleid tot het innemen van een bepaalde positie.

Over keuzes: creëer allerlei mogelijkheden voordat je een besluit neemt

Voordat een oplossing gekozen wordt is het raadzaam om het probleem van meerdere kanten te tackelen. Het komt zelden voor dat er maar 1 oplossing is voor een probleem. In de praktijk blijkt vaak dat er tijdens het onderhandelen langzaam wordt toegewerkt naar een bepaalde oplossing, terwijl het beter is om vroeg in het onderhandelingsproces al meerdere oplossingen aan te dragen. Als dit pas laat in het onderhandelingsproces gebeurt wordt de creativiteit geremd. Bij het bedenken van deze oplossingen is het wel belangrijk om oplossingen te bedenken die positief uitpakken voor beide partijen.

Over Criteria: sta erop dat het resultaat gebaseerd is op een objectieve norm

Als bij het onderhandelen blijkt dat de belangen recht tegenover elkaar staan kan het gunstig zijn voor de onderhandelaar door niet van zijn standpunt af te wijken. Dit is tegen te gaan door aan te geven dat zijn standpunt niet genoeg is en dat de overeenstemming een weerspiegeling moet zijn van een redelijke norm. Zo een norm is een objectief gegeven. Als beide partijen op zoek gaan naar zulke criteria kan er sneller een duidelijk compromis bereikt worden.

Voorbeeld van onderhandelen

Tijdens het afgelopen project kwamen wij iedere week samen met onze projectbegeleider. Tijdens dit gesprek werden ook de rapporten behandeld die wij gemaakt hadden. Als er kritiek op een rapport werd gegeven leek dat vaak op een persoonlijke aanval, waarbij de groep er alles aan deed om de positie te verdedigen.

Door deze kritiek niet persoonlijk op te vatten maar puur naar de inhoud van de kritiek te kijken konden wij betere rapporten maken. Als er een discussie ontstond met de begeleider over een bepaald deel konden wij ook beter verwoorden waarom wij iets op een bepaalde manier gedaan hadden. Vervolgens konden wij samen met de projectbegeleider tot een goed besluit komen door meerdere oplossingen te bedenken voor het probleem.