

LEER KRACHTIGE TAAAL GEBRUIKEN BIJ ONDERHANDELINGEN

Onderhandelen doen we de hele dag door. Toch zijn er cruciale momenten waarop onderhandelen ook echt als onderhandelen voelt. Gewoon omdat er iets van afhangt. Of omdat het voelt alsof je de rollen als het ware omdraait. Onderhandelen vraagt om een krachtige houding, oogcontact, maar ook duidelijk taalgebruik. Gerda Bos geeft twee praktijkvoorbeelden van hoe succesvol onderhandelen eruit kan zien.



SALARISONDERHANDELING

Hij zette zijn bril op, keek zijn secretaresse strak aan en zei met nadruk: nee, je krijgt geen loonsverhoging. Monica slikte, rechte haar rug, zei tegen zichzelf: je kunt dit. En keek hem ook strak aan. Ze liet de stilte die hij had laten vallen voortduren. Ze voelde haar hart kloppen, haar keel droog worden. Ze dacht terug aan het gesprek met haar coach en zei: "Richard, ik wil je vragen er rustig over na te denken. Ik verdien een hoger salaris en wil je met alle plezier argumenten geven om HRM te overtuigen. Ik kom er morgen bij je op terug." Monica stond op en liep zijn kamer uit. Toen ze in de spiegeling van het raam keek, zag ze dat hij zich nog niet had verroerd sinds ze was opgestaan. Snel liep ze naar het toilet om haar trillende benen onder controle te krijgen. Waar had ze het lef vandaan gehaald om zo'n toon tegen hem aan te slaan? En toch... ze had gewoon gelijk! Ze had de organisatie genoeg geld bespaard en daar mocht ze best iets van terugzien. Ze knikte zichzelf bemoedigend toe in de spiegel en liep terug naar haar bureau.

KOM MET ARGUMENTEN, BLIJF RUSTIG EN PROFESSIONEEL

De volgende morgen klopte Monica op de deur van Richards kantoor, keek om het hoekje en vroeg of het hem uitkwam dat ze binnenkwam. Hij keek op en mompelde iets. Zag ze dat nou goed? Leek hij minder zelfverzekerd dan normaal? Ze stapte binnen en ging op de stoel schuin tegenover hem zitten. Rustig wachtte ze totdat hij klaar was met typen. "Heb je nagedacht over mijn vraag?", vroeg ze hem. Richard deed zijn armen over elkaar en zakte wat onderuit. Keek haar aan. Ze telde de seconden in de stilte. En hoewel ze op het puntje van haar tong moest bijten om niet allerlei onzin te gaan uitkramen, bleef ze hem vragend aankijken. Hij schraapte zijn keel en vroeg haar waarom ze zo ingewikkeld deed over

haar salaris. Ze voelde de irritatie naar boven komen. Zie je wel, hij had geen flauw idee wat ze allemaal deed om de boel hier draaiende te houden. Nou, daar ging ze verandering in aanbrengen. Rustig blijven, zei ze tegen zichzelf. Rustig je argumenten inzetten. Blijf professioneel. Ze begon met een vraag: "Richard, ben jij je ervan bewust dat ik alle werkzaamheden van Lida na haar vertrek op me heb genomen?" Hij fronste zijn wenkbrauwen, leek na te denken. "Nee, ik dacht dat Sara en Ilse die erbij hadden genomen", zei hij. "En Richard, nog iets. Heb jij gezien hoe ik je planning efficiënter heb gemaakt, door je gesprekken iets in te korten, waardoor je overdag meer tijd hebt voor je gewone managementtaken? En dat ik een nieuw planningsoverzicht heb gemaakt, waar-

Laat soms gewoon een stilte vallen

door de teamleiders jou sneller inzicht in de bezetting kunnen geven? Daardoor kon de interim-teamleider een dag minder gaan werken. Hoeveel geld denk je dat ik de organisatie het afgelopen jaar bespaard heb?"

Het bleef stil. Peinzend keek Richard uit het raam. Daarna stond hij langzaam



KNVB | CAMPUS

Is innovatie, leiderschap, motivatie, doelen stellen of teambuilding één van de kernwoorden van uw volgende bijeenkomst?

Boek dan uw meeting, met een inspirerende spreker, op de middenstip van Nederland.

Neem contact met ons op voor meer informatie! Graag bespreken wij uw wensen.

Wij zijn bereikbaar op 0343 - 491424 of via info@knvbcampus.nl

Woudenbergseweg 56 - 58 T 0343 - 491 424
3707 HX Zeist

E info@knvbcampus.nl
I www.knvb.nl/campus





Gerda Bos geeft voor Management Support de training Onderhandelen vanuit je rol.

op uit zijn stoel en liep in de richting van Monica. "Waarom vertel je me dit nu pas? Nu voel ik me een enorme lomperik. Maar ik wist het echt niet. Ik ga overleggen met HRM. Je hoort van me." Monica's wangen kleurden rood. Ze leek haar zin te krijgen. Hij had serieus naar haar geluisterd, wauw! Snel stond ze op en liep naar de koffieautomaat. Ze verdiende wel een cappuccino.

JE GELIJKWAARDIG OPSTELLEN

Zullen we eens nagaan wat Monica heeft geholpen tijdens de onderhandeling?

1. Monica heeft zich gelijkwaardig opgesteld in haar houding en taalgebruik.
2. Ze heeft zich niet laten afschepen met een eerste nee. Ze heeft de vraag opnieuw gesteld.
3. Ze is rustig en zakelijk gebleven.
4. Ze heeft oogcontact gezocht en gehouden.
5. Ze heeft stiltes laten voortduren, in plaats van uit ongemak maar wat te zeggen.
6. Ze ging niet recht tegenover hem zitten, maar schuin tegenover hem, zodat ze niet aanvallend over kwam.
7. Ze heeft via vragen gecheckt of hij gezien heeft wat haar toegevoegde waarde was, waarmee ze hem de kans gaf om toe te geven dat hij het niet wist.
8. Ze is niet in de aanval gegaan, waardoor Richard zich in de verdediging gedrukt had kunnen voelen.
9. Ze heeft hem gevraagd hoeveel geld ze de organisatie bespaard heeft en daarmee heeft ze hem een argument gegeven voor hogere salariskosten.



Op zoek naar teambuilding met inhoud?



Onderbreek uw vergader- of trainingssessie voor een activiteit midden in de natuur.

Woudschoten Hotel & Conferentiecentrum heeft een eigen landgoed van maar liefst 45 hectare en is dé perfecte locatie om inspanning te combineren met ontspanning.

Kijk voor meer informatie & actieve mogelijkheden op woudschoten.nl/teambuilding

evenementen | congressen | vergaderen | overnachten

het is
**onze
natuur**

TAALGEBRUIK TIJDENS ONDERHANDELINGEN

Slim om te gebruiken	Deze woorden/zinnen kun je beter niet gebruiken
<i>Vragende zinnen</i> , zoals: Heb ik je eerder laten weten dat ik die klus er ook bij doe? Hoeveel kosten bespaart deze aanpak de organisatie?	<i>Aanvallende zinnen</i> en verwijten, zoals: Je ziet ook nooit wat ik doe. Heb je wel door hoe flexibel ik ben?
<i>Neutraal taalgebruik</i> , zoals: Het lijkt me redelijk dat ... Op basis van deze argumenten, vind ik het logisch dat ...	<i>Dwingend taalgebruik</i> , zoals: je moet, ik heb recht op.
<i>Argumenten die op zakelijke manier onderbouwen dat je een punt hebt</i> : Ik heb drie avonden overgewerkt, het lijkt me redelijk dat ik een dag extra aan mijn vakantie plak. Is dat wat jou betreft ook akkoord?	<i>Verzoeken zonder argumenten</i> , zoals: Ik wil gewoon vijf weken achter elkaar vakantie!
<i>Concrete verzoeken</i> : Ik zou graag vrijdagmiddag vrij nemen nu ik vanavond heb overgewerkt. Kan dat?	<i>Vage opmerkingen</i> : Ik heb vandaag 3 uur extra gewerkt...
<i>Bedanken</i> : Fijn dat je ziet hoe flexibel ik ben.	<i>Je gelijk benadrukken</i> : Ik zei toch dat ik veel te veel gewerkt heb deze week!
<i>Professionele reacties</i> : Ik kom hier morgen graag op terug.	<i>Emotionele reacties</i> : Zie je wel, je wilt wel dat ik altijd klaarsta voor jou, maar als ik iets vraag doe je moeilijk!

We kijken naar een ander voorbeeld.

UITRUILEN BIJ OVERWERKEN

Speels gaf Sigrid haar manager Minette een knipoog toen zij haar vroeg of ze over wilde werken vandaag. Terwijl ze oogcontact bleef houden, vroeg ze Minette of dat betekende dat ze vrijdagmiddag om twee uur naar huis zou mogen. Haar stem klonk vriendelijk en ze keek verwachtingsvol naar Minette. Minette trok haar wenkbrauwen op. Zo'n reactie was ze niet gewend van Sigrid. Normaal reageerde Sigrid gewoon met een 'ja, natuurlijk'. "Daar hebben we het van de week nog wel even over. Ik wil nu deze klus weg hebben", zei Minette kortaf.

De spieren die eerst een glimlach vormden op Sigrids gezicht hielden op met hun werk. Even voelde ze zich het kleine meisje van vroeger dat graag mee wilde doen met een spel en te horen kreeg dat ze niet welkom was. Ze slikte, ademde rustig in en uit en zei dat dat goed was. Dat ze vanavond over wilde werken en morgen graag verder wilde praten over vrijdagmiddag als compensatie voor haar overwerk en flexibiliteit. In haar borst voelde ze een triller bij de lichte spanning die voelbaar was tussen haar en Minette. Ze liet het maar even zo. Ze had geleerd dat je het onderhandelings-

gesprek niet moet aangaan met iemand die volop stress ervaart. Sigrid pakte de telefoon, vroeg haar moeder of de kleine vanavond bij haar kon slapen en werkte, nadat ze twee pizza's had besteld, rustig door aan de klus die op haar wachtte. Tot 20.00 uur werkten Minette en zij hard. Toen was de klus geklaard. Op dat moment kreeg Minettes gezicht een zachtere uitdrukking. Ze zuchtte diep, strekte haar armen naar achteren en liet haar schouders zakken. Zachtjes zei ze: "Dank je wel, Sigrid. En natuurlijk mag je vrijdag om twee uur weg. Ik kon het net allemaal niet overzien, daarom reageerde ik wat stug. Eigenlijk is je vraag wel terecht." Sigrid knikte en glimlachte. "Fijn", zei ze terwijl ze opstond en haar jas aantrok. Samen liepen ze naar de uitgang.

WAT HIELP SIGRID BIJ DE ONDERHANDELING?

1. Sigrid had zich eerder gerealiseerd dat haar flexibiliteit groot was en dat daar flexibiliteit vanuit haar werkgever tegenover mocht staan.
2. Ze bleef vriendelijk.
3. Ze stelde haar vraag, maar ging de discussie niet aan op het moment dat haar manager veel stress ervoer.
4. Ze nam de tijd om haar emotie te voelen (die van het kleine meisje), zonder

vanuit het kleine meisje het gesprek te willen voeren. Ze bleef een volwassen gesprekspartner. Het hielp haar om te focussen op haar ademhaling om rustig te blijven.

5. Ze herhaalde haar boodschap en maakte een vervolgspraak voor het gesprek: dat ze morgen graag verder wilde praten over vrijdagmiddag.
6. Toen ze haar zin kreeg, reageerde ze neutraal zonder te benadrukken dat ze gelijk had. Dat had ze tenslotte al gekregen!



Onderhandelen vanuit je rol

Gerda Bos geeft op 17 september in Utrecht de training Onderhandelen vanuit je rol. In deze training leer je hoe je regie houdt over je eigen agenda. Ook krijg je tools aangereikt waarmee je niet alleen grip op je werk krijgt, maar ook op de situaties waarin anderen je voor keuzes stellen. Verder krijg je de ultieme tips waarmee jij onderhandelingsituaties in je werk of thuis naar je hand kunt zetten en toch iedereen blij is met de uitkomst.

managementsupport.nl/onderhandelen