

# Het verschil tussen Debatteren en negotiëren

WINNEN is géén kwestie van GELIJK HEBBEN maar van GELIJK KRIJGEN.

Als twee honden vechten om een been, loopt de derde er mee heen. Een spreekwoord dat we wellicht allemaal kennen, maar waarom? Sommige gesprekken lopen wel eens uit tot een echt woordgevecht, hoe komt dat? Voor elke voorstander is wel een tegenstander, wie heeft er dan gelijk, wellicht géén van beide, maar hoe werk je daaraan. Ook dat is communicatie. Om die reden staan we stil bij een pure vorm van mondelinge communicatie, het negotiëren, hoe overtuig je iemand om tot een win-win situatie te komen.

Vertegenwoordigers worden bij hun klanten wellicht geconfronteerd met een van de meest fundamentele belangenconflicten, de prijs. De verkoper wil een zo hoog mogelijke prijs en de koper een zo laag mogelijke, niemand kan winnen en een echt woordengevecht mond wellicht uit in 2 ontevreden partijen. Waarna men voor een derde kiest, die niet noodzakelijk beter is in prijs of product. Om die reden kiezen nogal wat mensen voor een harde of zachte aanpak, waar je door je positie ofwel je been hardnekkig stijf houdt, of net niet en snel toegeeft om de vrede te bewaren. Je merkt het veel heeft te maken met de relatie die tussen beide partijen is gegroeid, de relatie bepaald immers of je in de toekomst vlot kunt blijven samenwerken.

Neem nu het voorbeeld van 2 kinderen die vechten om een zakje chips, beiden willen ze het zakje kost wat kost bemachtigen en gaan hiervoor op de vuist. Nochtans hebben ze beide een totaal verschillend belang, de ene is geïnteresseerd in de Flippo in het zakje, de andere heeft gewoon zin in chips. Moesten beiden beter communiceren dan was het conflict niet nodig geweest.



Het verschil in belang, dat hier wel overduidelijk is, is de **grondslag van negotiëren**, en tot een dergelijke communicatie komen vraagt om enkele vuistregels. Een eerste regel is dan ook de scheiding tussen de mens en het probleem. Persoonlijke uitlatingen zijn de dood voor goede communicatie, je focus is en blijft op het gestelde probleem. Om dit zo goed mogelijk te bekomen moeten we ons als gelijken kunnen gedragen. Niet voor niets kunnen Japanse zakenlui alleen maar onderhandelen onder gelijken in functie, en is het businesskaartje hiervoor het middel. Ons ego staat immers nooit ter discussie het gaat om het vinden van de meest geschikte oplossing.

Sommige onder ons kregen een harde opvoeding waarbij de ouders zwerden bij een goed pak slaag, nochtans waren ze ervan overtuigd dat dit voor jouw eigen goed was. Deze positieve betrachting zit bij ieder van ons ingebakken en geeft weer wat de onderliggende doelstelling is van deze handeling. De tweede en wellicht belangrijkste boodschap is op zoek gaan naar wat je echt wil, wat zijn jouw onderliggende redenen om je gelijk te krijgen. Neem nu ons voorbeeld van de



# Het verschil tussen Debatteren en negotiëren

vertegenwoordiger en zijn klant die over de prijs negotiëren, ook zij hebben veel meer te bespreken dan de prijs alleen. De inhoud van de offerte heeft immers veel details, zoals de betalingstermijn, de algemene voorwaarden, de service achteraf en zo veel meer. **Focussen op deze onderliggende punten** geeft beide partijen een beter beeld en meer openheid tot onderhandeling.

Door ons te **focussen op de interesses van de tegenpartij** vinden we terug wat we echt willen bereiken en kunnen we tal van oplossingen vinden voor éénzelfde probleem. In zware disputen zoals een gijzeling zal men dan ook tal van mogelijke oplossingen voorleggen aan de gijzelnemers zodat creativiteit beide partijen doet meewerken. Samen werken beide partijen aan verschillende mogelijkheden waarbij je visie steeds breder kan worden. Tijdens deze creatieve brainstorm mogen geen beslissingen genomen worden, waardoor input van derden kan gestimuleerd worden en de lijst van mogelijkheden steeds groter kan worden.

In meer dan 90 % van alle onderhandelingen zal men na de tweede of derde fase van de onderhandelingen reeds tot een gemeenschappelijke oplossing zijn gekomen waardoor een gevecht om gelijk te krijgen niet meer nodig is. Beide partijen gaan met een **win-win gevoel verder** en hun relatie is er enkel beter mee geworden. In enkele gevallen brengt ook de derde fase géén witte rook verder en moeten de onderhandelingen worden verdergezet.

Om niet tot een persoonlijk gevecht te komen, gaan we daarom tenslotte op zoek naar **objectieve standaarden**. De twistpunten in het gesprek worden genoteerd en voor elk twistpunt gaan we op zoek naar objectieve metingen van externen. Cijfers van concurrentie, onderzoeksresultaten en dergelijke kunnen ons verder helpen. Als wetten, cijfers, expertises ook hier geen oplossing bieden hebben we nog een laatste wapen. "De expert ." We gaan samen opzoek naar een derde waarin we beide vertrouwen, en maken een verbintenis over de voorwaarden waaronder deze expert tot

zijn besluit moet komen. Deze objectieve waarnemer mag geen belangen hebben bij de onderhandelingen en moet zijn of haar besluit op basis van objectieve criteria nemen. Beide partijen onderhandelen op deze manier over een werkwijze en niet het probleem. Nemen we het voorbeeld waarbij 2 firma's onderhandelen over een overname, wellicht zal enkel een doorslaggevend advies van een door beide in vertrouwen genomen expert een definitief antwoord geven. En kunnen ze beide claimen hun gelijk te hebben gekregen.

Je merkt het door deze methode van onderhandeling vind je **steeds een positieve uitkomst** en daar zijn we met z'n allen naar op zoek. Let wel dat je bij elke fase van het onderhoud je achterban of medewerkers betreft want anders kan het best bereikte akkoord alsnog een wrange nasmaak hebben. Denk maar eens aan de Palestijnse en Joodse staat die reeds talrijke keren tot een vredesakkoord kwamen, maar er niet in slagen om hun bevolking (lees kiezers) het akkoord te aanvaarden.

Zet dus eerst je eigenbelang opzij en **focus op het probleem** vervolgens mik je op de **achterliggende interesses** en niet op de positie om zo te zoeken naar meerdere creatieve oplossingen. Tenslotte sta je erop dat de beslissing word genomen op **objectieve criteria** eventueel bijgestaan door een **neutrale expert**. Het lijkt inderdaad een lange weg, maar hij is bezaait met rozen en werpt vruchten af. Vanaf nu ben jij de derde die ermee heen loopt.