



ONDERHANDELEN: zo moet het

Foto: Frans Lemmens / Hollandse Hoogte

Kunnen advocaten onderhandelen? Voormalig advocaat en onderhandelingsexpert Elodie van Sytzama traint advocaten. Volgens haar is er ruimte voor verbetering. Vijftien valkuilen bij onderhandelingen.



Elodie van Sytzama¹

1 WEES OPRECHT NIEUWSGIERIG

Voor de rechtbank moet een advocaat per definitie polariserend zijn. Veelal wordt de taal van processtukken dan ook één op één overgenomen in een onderhandeling. Maar een onderhandeling vraagt om een andere aanpak. 'Om iemand van gedachten te laten veranderen, moet je weten wat zijn gedachten zijn,' stelde medeoprichter van het *Harvard Negotiation Project* Roger Fisher. Voor de rechter moeten advocaten stellen, maar in een onderhandeling kunt u beter vragen stellen. Advocaten die nieuwsgierig zijn en iemand het hemd van het lijf vragen, zijn in onderhandelingen de beste partij.

2 LEG VAAK CONTACT

Elk contact is onderdeel van een onderhandeling. Door op meerdere momenten contact te hebben, kan een relatie ontstaan. Ook als er geen duidelijke vraag te stellen is, kan het daarom goed zijn even te bellen opdat de advocaat kan horen wat er aan de andere kant speelt. Veelal worden advocaten boos als de advocaat van de wederpartij niet reageert, maar dreigen komt de onderhandeling niet ten goede. Bel even en maak een praatje: 'Ik zou nog iets van je krijgen, hoe gaat het bij jou?' Misschien is het door drukte of een zieke secretaresse dat informatie niet doorkomt, dat hoort u dan snel genoeg.

3 HOUD INHOUD EN RELATIE UIT ELKAAR

Advocaten vergeten vaak inhoud en relatie uit elkaar te houden. Voorbeeld: 'Ik wil er graag met jullie uitkomen dus ik ga akkoord met tachtig procent in plaats van honderd.' Ander voorbeeld: 'Laten we iedereen de kans geven om hier iets over te zeggen', waarna een eideloze bespreking volgt.

De inhoudelijke zaak krijgt aandacht door een assertieve houding, relatie krijgt gewicht met empathie. Met relatie worden twee dingen bedoeld: het onderlinge vertrouwen en dat wat belangrijk is voor de ander. Oprechte interesse voor dat wat belangrijk is voor de ander bouwt aan het onderlinge vertrouwen. Inhoud is hetgeen dat belangrijk is voor u en daarop bent u assertief.

¹ Elodie van Sytzama is voormalig advocaat en oprichter van New Resolution te Amsterdam.

Wees dus assertief en helder in wat u wilt, en zeg het met een glimlach. Dat is beter dan een *'take it or leave it'* die niet is waar te maken. *'Take it or leave it'* is per slot van rekening maar één keer mogelijk bij dezelfde advocaat (of bij zijn kantoor).

4 KIJK VERDER DAN DE CONTRACTPARTIJEN

Te veel advocaten beperken zich in een onderhandeling tot de contractpartijen. Wat als ze vaker zouden onderzoeken welke andere partijen bij een zaak betrokken kunnen zijn? Achter iedere cliënt zit een wereld van invloeden en belangen: andere conflicten, bazen, collega's, de publieke opinie, de mensen thuis. En wat is de invloed van uw eigen baas of van de andere partners?

Een grotere onderhandeling is als een campagne. U kunt de onderhandelingscampagne in kaart brengen (*mappen*). Als alle partijen, adviseurs en hun belangen en onderlinge verhoudingen op de kaart staan, is het schaakspel duidelijk. Relaties zijn van waarde, ook in kleinere onderhandelingen. Uw kantoorgenoot kent de lastige oudere advocaat van de wederpartij die u het leven zuur maakt en vertelt een leuke anekdote over haar, zodat zij weer wat menselijker voor u wordt. Check de via verkregen veronderstellingen wel in het gesprek.

5 DENK AAN UW LICHAAM

Uw lichaam verraadt u. Terwijl de juiste woorden op het juiste moment worden gezegd, vertelt het lichaam wat er echt wordt gedacht. Schouders verstijven, de ademhaling wordt sneller, een gezicht verstrakt.

Een eerste stap voor verbetering: ontspan de kaken. Als de kaken ontspannen, ontspant het lichaam, de ademhaling wordt langzamer en de stem daalt een paar octaven. Een lage stem heeft meer overwicht. En voor telefonisch contact: spreek met een glimlach. Dat merkt de ander.

6 UW CLIËNT IS DE BASIS

Advocaten vereenzelvigen zich vaak met hun cliënt. Belangrijk om te weten is dat de onderhandeling die u voor de cliënt met de wederpartij voert, niet de enige onderhandeling is. De eerste en misschien wel belangrijkste onderhandeling is die met uw cliënt. Daar legt u de basis. Het gaat enerzijds om de informatie die u van uw cliënt krijgt – de juiste en volledige informatie – en anderzijds om wat voor advocaat u wilt zijn, hoe u wilt overkomen op advocaten waar u in de toekomst mee zult onderhandelen. Onderhandelen zou voor minstens vijftig procent uit voorbereiding moeten bestaan. Wat is de speelruimte, wat zijn de echte wensen van de cliënt, hoe was de relatie voor het conflict, hoe is het conflict ontstaan en hoe staat de andere partij er voor? Wat heeft de cliënt buiten deze onderhandeling voor ideeën over de toekomst? Hoe wil de cliënt dat de communicatie met de wederpartij in de toekomst zal zijn?

Een voorbereiding levert aanknopingspunten om niet op te geven en door te gaan. Een nee is het begin van een ja: 'Interessant dat u dat bedrag noemt, maar volgens mijn informatie en gebaseerd op xyz zou het bedrag y moeten zijn. Hoe bent u tot dat bedrag gekomen?' Of: 'Ik denk dat het hier om gaat. Wat is belangrijk voor uw cliënt? Voor mijn cliënt is dat xyz.' 'Als dat is opgelost zijn we er dan?' 'Wat heeft u nodig om dit voor elkaar te krijgen?'

7 HOUD HET HOOFD KOEL

Good cop bad cop, dreigementen, boze houdingen, arrogant gedrag; het is allemaal bedoeld om u uit balans te brengen. En als dit u irriteert, werken deze tactieken dus goed op u. Als u ook op dit vlak goed bent voorbereid, dus weet wat de andere partij zal zeggen, dan kunt u út deze aanval op de relatie blijven en u focussen op de inhoud. U beheerst het spel zodat u het irriterende gedrag bij de ander kunt laten, waardoor de onderhandeling weer over de inhoud zal moeten gaan.

Weet dat een emotionele uitbarsting nooit langer duurt dan twintig minuten, mits u geen olie op het vuur gooit. Dus als de ander echt boos is, laat het maar even gebeuren. Luister goed, misschien hoort u nog iets wat een ander licht op de zaak werpt. Gebruik het gedrag van een ander niet tegen diegene, het zal u meer opleveren als u uw onderhandelingspartner zijn of haar gezicht laat redden.

8 DENK AAN UW REPUTATIE

Het is een misvatting dat een onderhandeling slechts eenmalig is. De hele wereld is binnen vijf handdrukken bereikbaar. Kunt u nagaan hoe dichtbij iedereen is in uw beroepsgroep. U komt mensen altijd weer direct of indirect tegen. Uw reputatie smelt u zogezegd ver vooruit.

9 WEES CREATIEF

Het eerste wat de cliënt van u vraagt is vaak niet datgene wat hij echt wil. Hij vraagt om ontbinding, maar eigenlijk wil hij een manier om zijn bedrijf te laten overleven. Hij vraagt een garantie, maar eigenlijk wil hij de zekerheid dat iemand in tien jaar tijd, als zijn kinderen gaan studeren, heeft terugbetaald. Aan u om creatieve oplossingen te bedenken die echt recht doen aan het belang van de cliënt, en daarvoor moet u eerst onderzoeken waar het echt om gaat.

10 HOUD HET OOG OP DE BAL

Laat u niet afleiden door advocaten van de wederpartij, bijt u niet vast in uw eigen niche, onderhandelen gaat niet om winnen. Een cliënt vroeg diens huisadvocaat om een advocaat in het eigen team van de zaak af te halen. Deze advocaat zette de relatie met de onderhandelingspartij op het spel door steeds meer zekerheden te verlangen, meer dan de cliënt zinvol achtte.

te. De advocaat in kwestie was zo met punten scoren bezig dat hij er aan voorbijging dat de cliënt er belang bij had dat de deal zou slagen. In dit geval had hij beter kunnen meedenken en samenwerken met de wederpartij.

11 BLIJF UZELF

Probeer niet iemand anders te zijn. Iedereen heeft een talent waar hij bijzonder goed in is. Ga niet uit principe het gevecht aan met een dominante wederpartij omdat u vindt dat u hard moet overkomen en houd het niet zakelijk als uw cliënt even zijn verhaal kwijt moet. De een wil snel naar de kern en de ander moet eerst even contact maken op het menselijke niveau. Verdiep u in het verschil tussen mensen en stijlen en doe er uw voordeel mee.

12 LAAT STILTES VALLEN

Mensen hebben de neiging stiltes vol te praten. Vaak komt dit door een gebrek aan voorbereiding. Stel een open vraag die u heeft voorbereid, laat een stilte vallen. Tien tegen één dat de ander binnen twintig seconden gaat praten. Mensen worden ongemakkelijk van stiltes en gaan ze vullen. Weer andere mensen hebben stilte nodig om informatie op zich in te laten werken en deze van alle kanten te bekijken. Meer informatie komt dan niet aan of wordt simpelweg

niet verwerkt tot de volgende afspraak. Zonde van uw tijd. Door stiltes te laten vallen, bespaart u tijd en krijgt u de antwoorden die u zoekt.

13 WEES HELDER

Wist u dat advocaten het heel lastig vinden om in één woord en soms zelfs in één zin te zeggen waar het om gaat? Toch verwachten we van onze gesprekspartner dat die het wel in één zin kan samenvatten. Leer uzelf aan om wat u uit een gesprek wilt halen voor uzelf samen te vatten in één woord per onderwerp en check aan het einde van het gesprek of uw gesprekspartner die woorden heeft opgepikt. Bijvoorbeeld zo: 'Zou je willen samenvatten wat voor mij belangrijk is zodat ik zeker weet dat ik duidelijk ben geweest?' Op die manier komt het echt aan en gaat de ander met u meedenken omdat die woorden blijven hangen.

14 ZORG VOOR EEN ALTERNATIEF

In onderhandelen is het grootste risico dat u op het punt komt dat u per se wilt dat de deal zal slagen. Dat is het punt waarop emoties mee gaan spelen en objectiviteit lastiger wordt. Om dat te voorkomen moet u altijd zorgen voor

een alternatief dat aan dezelfde belangen beantwoordt als de deal waar u nu voor staat. Dus koopt u een huis, zorg voor een alternatief dat voldoet aan dezelfde belangen. Als de belangen zijn meer ruimte en minder trappen, zal het alternatief een ander huis zijn. Als het belang is om reistijd te besparen – daarom zoekt u een huis dichterbij – kan het alternatief ook een chauffeur zijn waardoor u in de auto kunt werken, of een crèche bij het werk in plaats van bij huis.

15 ONDERHANDELEN IS EEN KUNST

Er zijn uitzonderingen: een Nederlandse advocaat in een grote onderhandeling had drie dagen de wederpartij, een Amerikaanse bankier, aangehoord. Deze schold en tierde over wat cliënt van de Nederlandse advocaat fout had gedaan. Een gesprek was niet mogelijk, er was geen inhoudelijke uitwisseling en de zaak liep vast. Na zich drie dagen af te vragen hoe hij dit kon doorbreken, stond de Nederlandse advocaat op en blafte de Amerikaanse bankier op diens eigen toon toe dat hij beter kon stoppen met zijn onbeleefde gedrag. De bankier hield op. De onderhandeling kon beginnen en slaagde. Riskant, maar de Amerikaanse bankier is de uitzondering op de regel. Onderhandelen blijft mensenwerk, en een kunst. <<

advertenties

TOGA
atelier
S c h o u t

Kwaliteit met oog voor detail



Voering in vele kleuren leverbaar

www.toga-atelierschout.nl

info@toga-atelierschout.nl



Industrieweg 51
3044 AS Rotterdam
Tel.: 010 245 07 66
di t/m vr 9:00 - 17:30
zaterdag op afspraak

mr H.L. van Lookeren Campagne cassatieadvocaat

- cassatie-quick scan (eisend en verwerend)
 - cassatieadvies (uitgebreid, eisend en verwerend)
 - second opinions (eisend en verwerend)
 - cassatieprocedures (eisend en verwerend)
- uiteraard in overleg met de zaaksadvocaat ook op toevoegingsbasis, waar mogelijk!

Postbus 91472
2509 EB Den Haag
tel: (070) 383.67.80, fax: (070) 385.52.77
info@hlvanlookeren.demon.nl
<http://www.advocatenkantoorvlc.nl/>

