

Daadkrachtig adviseren.

... ook hier blijkt voorbereiding het halve werk



2017

Kopiëren en vrij gebruik vinden wij prima. Wel netjes met bronvermelding graag.

Onlangs kwam de advocatenserie SUITS weer eens langs op Netflix. De populaire, uiterst scherpe advocaat Harvey Specter speelt hier de centrale rol. Blakend van zelfvertrouwen en zo scherp als 'n mes.

Dit type series zijn vermakelijk omdat er een leuke mix is van werkelijkheid, drama en fictie. Harvey Specter wordt uitgebeeld als de onverslaanbare advocaat die, zoals hij zelf zegt: *"I don't play the odds, I play the man"*. Te interpreteren als ... speel niet de kaart van "een kans hebben" op basis van alleen de logica en de inhoudelijke redenering die juist lijkt, want je gelijk is dan gebaseerd op toeval. Neem altijd de emotie van de mens mee in je aanpak en je zult het proces jouw kant op kunnen sturen.

Dit is wellicht wat overdreven natuurlijk en passend in de TV-serie om het "geheim van Harvey" te laten zien. Eigenlijk is het toch wel de onthulling van wat veel topadvocaten en ook heel goede adviseurs doen. Waarom?

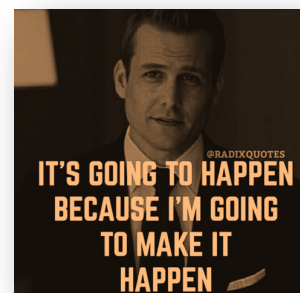
In onze training en coaching zeggen we vaak "gelijk hebben is nog niet gelijk krijgen", de beroemde uitspraak van onze oma Gerretje. Om wat meer gelijk te krijgen is het van groot belang om naast de inhoudelijke voorbereiding der dingen ook de procesmatige voorbereiding heel nauwgezet te doen.

Om deze vaardigheid nog eens wat aan te scherpen, tref je hier een paar regels voor praktische toepassing:

1. Heb ik mijn onderwerp inhoudelijk goed voorbereid? Heb ik goed onderzoek gedaan, heb ik de feiten op een rij, heb ik de argumenten voor- en tegen helder. Heb ik mijn conclusie scherp onderbouwd. Tot zover de inhoud.

Dan volgt de eigenlijke voorbereiding van het intermenselijke proces:

2. Ken ik de eerder ingenomen standpunten van mijn gesprekspartner voor dit onderwerp?
3. Ken ik het belang van het onderwerp voor mijn gesprekspartner(s) en het daaraan gekoppelde belang van het hogere echelon. Er is altijd een hoger echelon van belangen, bijvoorbeeld jouw directie manager, de directie, de aandeelhouder, het bestuur van een pensioenfonds, de patiëntenvereniging, de klantenraad, een ledenplatform, etc. .
4. **Wat heeft mijn gesprekspartner te winnen en te verliezen bij het maken van zijn/haar afweging?** Nu gaat Harvey echt aan het werk bij de vraag: Wat staat er op het spel voor hem of haar? En hier zit hij altijd direct op het 'vinkentouw', want winnen of verliezen betekent het krijgen van emoties bij je gesprekspartner: blij, plezier, tevreden, goed voor de carrière, fijn voor de mensen, mooi voor de klanten of ... angst, bang om te verliezen, kritiek, boosheid en irritatie omdat de situatie spannend is, et cetera. "I am against seeing emotions and not using them".
5. Harvey begint altijd met het zoeken naar de pijn van iemand. Daar zit de meeste emotie onder immers. Mensen willen pijn vermijden, verlies voorkomen, veel liever nog dan iets winnen. Deze pijn vergroot hij altijd uit om vervolgens 'een deal' te maken. "Dingen gebeuren omdat ik ze laat gebeuren". Harvey past concreet toe wat o.a. Dick Swaab¹ zegt over de werking ons brein en "het niet uit volledig vrije wil kunnen handelen", maar op basis van patronen die emotioneel getriggerd zijn.



¹ Dick Swaab, Ons creatieve brein, 2016

6. Zodra mensen emotioneel worden, spreekt hij ze er direct op aan: *“Do not raise your voice, improve your argument”*. Een combinatie van branie en slimheid. Om vervolgens een voorstel te doen aan de andere partij dat de pijn helpt oplossen door een toezegging te laten doen.
7. Soms creëert Harvey een “onweerstaanbare” winst, een deal die je niet mag missen. Met name doet hij dat wanneer de ander niet met “de beleving van verlies” te overtuigen is.
8. Als het voorstel niet direct te doen is op basis van het onderwerp zelf, maakt Harvey het onderwerp, en daarmee het belang, groter door een derde er bij te betrekken. Een ander met een aangrenzend belang dat het belang van de opponent versterkt, vergroot. Dit riekt natuurlijk naar manipulatie, hoewel hij het vaak niet zo bedoelt, hij wil gewoon de deal maken.
9. In onze training zeggen wij dan vervolgens: Welke benadering heeft mijn gesprekspartner dan nodig, gegeven punt 3 t/m 7. En welke emotionele steun is er nodig om het besluit te kunnen nemen, of het advies te kunnen accepteren.
10. Tot slot doet Harvey alles met branie, lef en durf, getuige zijn uitspraken als: “you wanna loose small, I want to win big” of “when you are backed against the wall, break the damn thing down” of “Don’t judge my choices, without understanding my reasons” of “Winners do not make excuses”.

Harvey heeft een nogal omstreden persoonlijkheid, geliefd en gehaat tegelijk, door zijn enerzijds charmante slimheid en anderzijds de meedogenloze werkwijze. Niet alles van zijn aanpak is even bruikbaar, om het zacht te zeggen. Wel zijn zelfverzekerde werkwijze en gedegen voorbereiding op zowel inhoud als interpersoonlijke processen tussen de ‘key’-spelers. Daarom vinden wij dit zo’n aardige serie.

Ons advies hier is: leer van de vaardigheden van Harvey Specter en pas bovenstaande stappen consequent toe in je voorbereiding en later in je gesprek aan tafel bij de klant of bij het interne overleg. En ja dat is extra werk, nodig om een beetje meer je gelijk te krijgen!

*“De enige keer dat succes voor werk komt, is in het woordenboek”.*²

The only time success comes before work is in the dictionary.

- Harvey Specter



² Voor meer quotes van Harvey, zie <https://www.quora.com/Suits-TV-series-What-are-the-best-Harvey-Specter-quotes>