

Onderhandelen

Wanneer twee partijen een doel willen bereiken maar verschillende belangen hebben, zal er een overeenkomst tot stand kunnen komen middels onderhandelen. De kern is hierbij dat beide partijen met goede communicatieve vaardigheden naar deze overeenstemming toe werken. Dit houdt in dat er een uitgebalanceerd samenspel moet zijn van vechten en samenwerken. Met vechten wordt bedoeld dat men probeert zijn of haar eigenbelang te waarborgen. Anderzijds staat samenwerken in deze context symbool voor het behoud van een goede relatie met de tegenpartij. Deze twee staan haaks op elkaar en een balans is noodzakelijk voor een positieve uitkomst van de onderhandeling (op lange termijn).

Als voorbereiding op een onderhandeling kunnen beide partijen zich inlezen in de gebruiken, de positie, belangen en drijfveren van elkaar. Op deze manier kan er bij voorbaat al beter gericht worden naar een gemeenschappelijk doel en zal dit ook een positief effect hebben op het in stand houden of zelfs het verbeteren van de relatie met de tegenpartij.

Enkele begrippen waar men gebruik van kan maken bij de voorbereiding:

- Wat zijn mijn belangen? (welke heeft de tegenpartij en hoe weegt dit op tegen elkaar?)
- Wat zijn mijn doelen? (welke doelen heeft de tegenpartij?)
- Welke methode/strategie hanteer ik om het doel te bereiken?
- Welke middelen heb ik tot mijn beschikking?
- Hoeveel wil ik minimaal en maximaal inzetten? (grenzen en voorwaarden)

Om vervolgens tijdens een onderhandeling een balans te vinden tussen vechten en samenwerken, kunnen verschillende methoden worden gespecificeerd die afgeleid zijn uit communicatieve vaardigheden:

Luisteren: wanneer de partijen goed luisteren naar de ideeën van elkaar en open staan voor inbreng, zal de kwaliteit van de onderhandeling verbeteren en kan er gemakkelijker een oplossing komen welke voor beide partijen als positief wordt ervaren. Wanneer men zich interesseert en doorvraagt ontstaat er namelijk een zeker gevoel van welwillendheid bij de ander.

Jezelf positief opstellen: een negatieve uitstraling en zelfs een arrogante of geïrriteerde uitrusting zal niet ten goede komen voor de onderhandeling en daarmee tevens niet voor het waarborgen van een (langdurige) onderhandelingsrelatie. Wanneer ieder een positieve instelling heeft kan er samen gezocht worden naar een goede samenwerking, creatieve oplossingen en baat voor iedere partij.

Vasthoudendheid: men moet zich vanzelfsprekend richten op het eigenbelang maar moet tegelijkertijd ook wat kunnen inleveren. Een balans tussen vasthoudend en toegeeflijk zal eerder leiden tot een compromis waarbij elke partij als winnaar uit de onderhandeling komt.

Inzicht: deze vaardigheid is belangrijk om de negotiatie naar behoren te sturen. Hierbij kan men onderscheid maken tussen inzicht in het onderhandelen en de te gebruiken methodes maar ook inzicht in gedrag (lichaamstaal) en strategieën van de tegenpartij. Een gevoel voor machtsverhoudingen en belangtegenstellingen zijn hierbij enige sleutelwoorden.

Om vaardig te worden in onderhandelen moet er tijd gestoken worden in het bestuderen van de theorie en de onderhandelingsprocessen. Alleen na beheersing hiervan kan een persoon zijn of haar eigen kennis in toetsing brengen en het eigen gedrag veranderen om in het vervolg tot een effectievere onderhandeling te komen.

Ten slotte zijn er voor het vergemakkelijken van het krijgen van inzicht en de sturing van een dergelijke negotiatie tot een succes, vanuit het algemene onderhandelingsmodel een aantal basisregels te onderscheiden:

- Een onderhandeling is altijd tussen twee of meer partijen
- vaak gericht op een voortzettende relatie;
- is een vrijwillige handeling;
- flexibel zijn en kunnen afstemmen op de tegenpartij is een vereiste;
- men moet rekening houden met verschillende standpunten en belangen;
- tevredenheid wordt sterker gekenmerkt door het proces dan de uitkomst.

Wanneer rekening gehouden wordt met alle bovengenoemde factoren en methoden kan een onderhandeling effectief worden gehouden. Uiteindelijk is dit het geval wanneer alle betrokken partijen vinden dat er met het resultaat de belangen afdoende zijn gewaarborgd en dat de onderlinge relatie gecontinueerd blijft.

Voorbeelden van toepassingen in de praktijk:

Marktplaats

Door de jaren heen heb ik veel gehandeld met de online verkoopomgeving van Marktplaats. De verhandelde producten zijn over het algemeen onderdelen van de bromfiets maar ook elektronica en witgoed. De meeste aan/verkoop hebben plaatsgevonden via de post maar ik heb ook vaak persoonlijk afgesproken, waarbij er af en toe een onderhandeling nodig was.

Een succesvol voorbeeld is dat ik een keer een mobiele telefoon wilde overkopen van iemand. Het model was al enigszins verouderd maar ik wilde specifiek die hebben. Via mailcontact was "afgesproken" dat hij ongeveer 175 euro wilde hebben. Ik heb mij vervolgens voorbereid door allerlei achtergrondinformatie op te zoeken en de belangen van de tegenpartij in te schatten. Ik vond dit bedrag namelijk wat teveel en wilde daarom graag tijdens de onderhandeling op een lagere verkoopsom overeenkomen.

De informatie die ik heb weten te achterhalen betreft de leeftijd en motieven van verkoop van de tegenpartij. Hiermee kon ik een inschatting maken in hoeverre de persoon in kwestie het uiteindelijke bedrag nodig had en daarmee ook in hoeverre ik bereid was om toch een hogere som te betalen dan ik zelf in gedachten had. De persoon was zeventien jaar oud en wilde deze oudere telefoon verkopen om samen met wat spaargeld een gameconsole aan te schaffen. Mijn intuïtie vertelde me dat de persoon wellicht hard heeft moeten sparen, wat mij er uiteindelijk toe heeft gezet om niet tot een uiterst bedrag af te dingen. Ook, aangezien het een oudere mobiel was, had ik het vermoeden dat de mobiel niet een noodzakelijk bezit moest zijn en het dus aannemelijk kon zijn dat de tegenpartij ook wellicht een lagere prijs zou aanvaarden. Als laatste heb ik het IMEI-nummer gekregen waardoor ik allerlei gegevens over de telefoon kon achterhalen. Hierdoor ben ik te weten gekomen dat de informatie die de persoon bij de advertentie had geschreven niet klopte. Het geheugen van de geadverteerde telefoon was twee keer zo veel als dat het echte toetsel moest hebben. Nu vond ik dit geen probleem maar kon het wel een fikse verlaging van het bedrag tot gevolg hebben.

Tijdens de onderhandeling heb ik de bovengenoemde zaken succesvol toe weten te passen om het bedrag omlaag te krijgen van 175 euro naar uiteindelijk 125 euro. Ik had het toestel voor een stuk lagere prijs dan verwacht en de tegenpartij had met het bedrag voldoende geld om de gameconsole te kunnen kopen. Mogelijk nog belangrijker is hierbij dat de verstandshouding tijdens de onderhandeling goed is gebleven en dat tegenpartij en ik, in het vervolg nog eens handel zouden kunnen drijven.

Opleiding blok 1, opdracht studieloopbaancoaching

Tijdens het eerste blok van het eerste schooljaar '17-'18 van werktuigbouwkunde heb ik samen met een groep voor het vak SLB een beroepsgeoriënteerde opdracht moeten uitvoeren. In de tweede week had bijna ieder lid al een deel van een opdracht gemaakt, behalve ik. Nadat er vervolgens een officiële verdeling werd gemaakt, bleef ik over zonder taak. Op school heb ik samen met de groepsleden gesproken (vergaderd) over welke (kleine) taken er nog zijn en welke ik kon vervullen.

Nu was het zo dat er naast de reguliere taken ook gepresenteerd moest worden en dat de gehele opdracht in een verslag verwerkt moest worden. Dit heb ik dit vooraf aan het gesprek al bekeken en hiermee kon ik beargumenteren waarom ik vond dat ik het verslag zou moeten maken. Dit is namelijk een sterk punt van mij omdat ik hier al ervaring mee heb vanuit een vorige opleiding. Het verslag maken was in verhouding met de andere opdrachten weliswaar wat meer werk maar dit konden de overige groepsleden naar mijn mening goed waarderen omdat ik nog niets aan de andere opdrachten had gedaan.

Het gesprek verliep naar verwachting omdat de leden het er over eens waren dat ik nog veel zou moeten vervullen ten opzichte van de rest. Hierom konden de leden mijn voorstel van de verdere verdeling ten zeerste waarderen en is er uiteindelijk voldaan aan een gemeenschappelijk doel en is de onderlinge relatie goed in stand gebleven dan wel hersteld.