Hoofdstuk 2 Onderhandelen

2.1 De aanpak van problemen

Mensen gaan op verschillende manieren om met problemen. Er zijn zes categorieën waarin deze manieren kunnen worden onderverdeeld, te weten:

1 Vermijden

2 Toegeven

3 Vechten

4 Negeren

5 Samenwerken

6 Onderhandelen

Al naar gelang de omstandigheden wordt een van deze categorieën gebruikt. Het betreft een dynamisch geheel. In een en hetzelfde conflict kunnen ze allemaal aan bod komen. Aangezien de oorsprong van veel conflicten daarentegen is terug te voeren tot het minder bruikbaar hanteren van onderhandelingstechnieken gaat de aandacht in dit hoofdstuk uit naar de basisbeginselen van vruchtbaar onderhandelen.

Om te gaan onderhandelen dient voldaan te zijn aan een drietal voorwaarden. Er dient sprake te zijn van:

1 Een wederzijdse afhankelijkheid. Partijen dienen 'elkaar nodig te hebben'.

2 Zowel tegengestelde als gelijke belangen. Er dient iets om over te onderhandelen te zijn.

3 Geen absoluut machtsoverwicht. De wil van de ene partij dient niet zonder meer ten koste van de andere partij te kunnen worden doorgedrukt.

2.2 De voorbereidingsfase

2.2.1 Het treffen van voorbereidingen

De meest belangrijke factor voor geslaagde onderhandelingen is een goede voorbereiding. De stelregel daarbij is dat de voorbereidingen minimaal twee keer zoveel tijd nodig hebben dan de tijd die het duurt om de eigenlijke onderhandelingen te voeren. Vaak zijn de voorbereidingen echter een sluitpost. Dit met alle gevolgen van dien.

De dans van loven en bieden
De mooiste uitkomst van een onderhandeling is vanzelfsprekend dat beide partijen geen concessies hoeven te doen. Helaas is het vaak niet mogelijk de te verdelen 'koek' zo te vergroten dat aan ieders belangen volledig tegemoet wordt gekomen. Het doen van concessies is dan ook onvermijdelijk. Als je een concessie doet, is het echter handig een zekere wetmatigheid in dit proces in de gaten te houden. Elke concessie heeft namelijk de neiging om ongeveer de helft te bedragen van de vorige concessie en vraagt ongeveer twee keer zoveel tijd als de daaraan voorafgaande. Het betreft hier, net als bij dansen, een proces waarbij de stappen en het ritme al van tevoren vastliggen. Het eenzijdig verkorten van deze dans van loven en bieden betekent, net als bij een normale dans, al snel een minder gunstig resultaat. Denk maar aan het voorbeeld van de persoon die op het Spaanse strand wordt geconfronteerd met een verkoper van horloges en meteen ja zegt tegen de eerste vraagprijs. Dat had anders gekund, denken we dan meteen. Kortom, neem rustig de tijd om de onderhandelingen te voeren, oftewel om de dans volledig uit te dansen.

De geur van vanille en de smaak van salami
Als afsluiting van dit hoofdstuk nog het advies om tijdens de onderhandelingen op je hoede te blijven. Ook al is de situatie nog zo ontspannen en worden de onderhandelingen geheel conform de Harvard-methode gevoerd, of al zijn de onderhandelingen zelfs voor het gevoel nog niet eens begonnen, de praktijk kan wel eens anders uitwijzen. Zonder dat je het in de gaten hebt, kan de wederpartij hierover namelijk totaal andere gedachten hebben. De beste remedie hiertegen? Een gezonde dosis achterdocht die zich op positieve wijze uit door scherp te blijven, door te denken en waar nodig door te vragen. Alhoewel onderhandelen nu eenmaal het nemen van een zeker risico inhoudt, wordt dit risico immers al snel een stuk kleiner door zelf ten allen tijde goed na te blijven denken. Enige voorbeelden waar dit vermogen door verborgen truckjes danig op de proef wordt gesteld, mogen vanzelfsprekend niet ontbreken: