



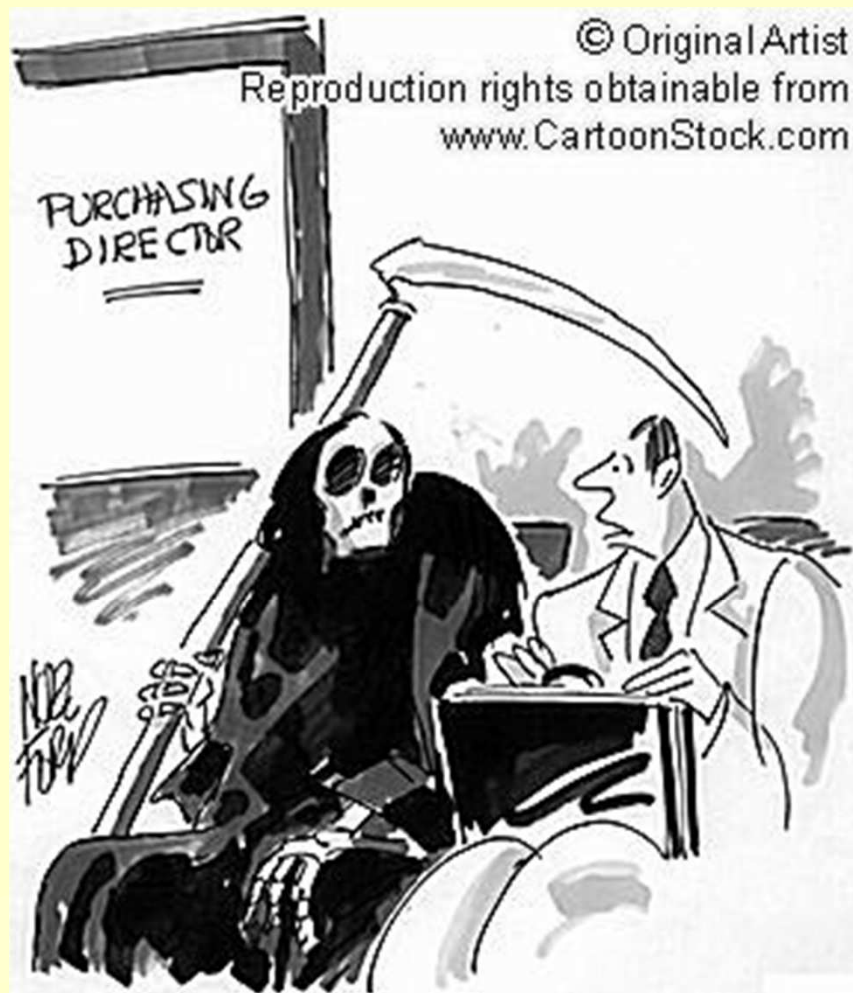
Onderhandelen: studie vanuit aankooperspectief

Wouter Faes (UHasselt)
(1988-2007)

Voor :

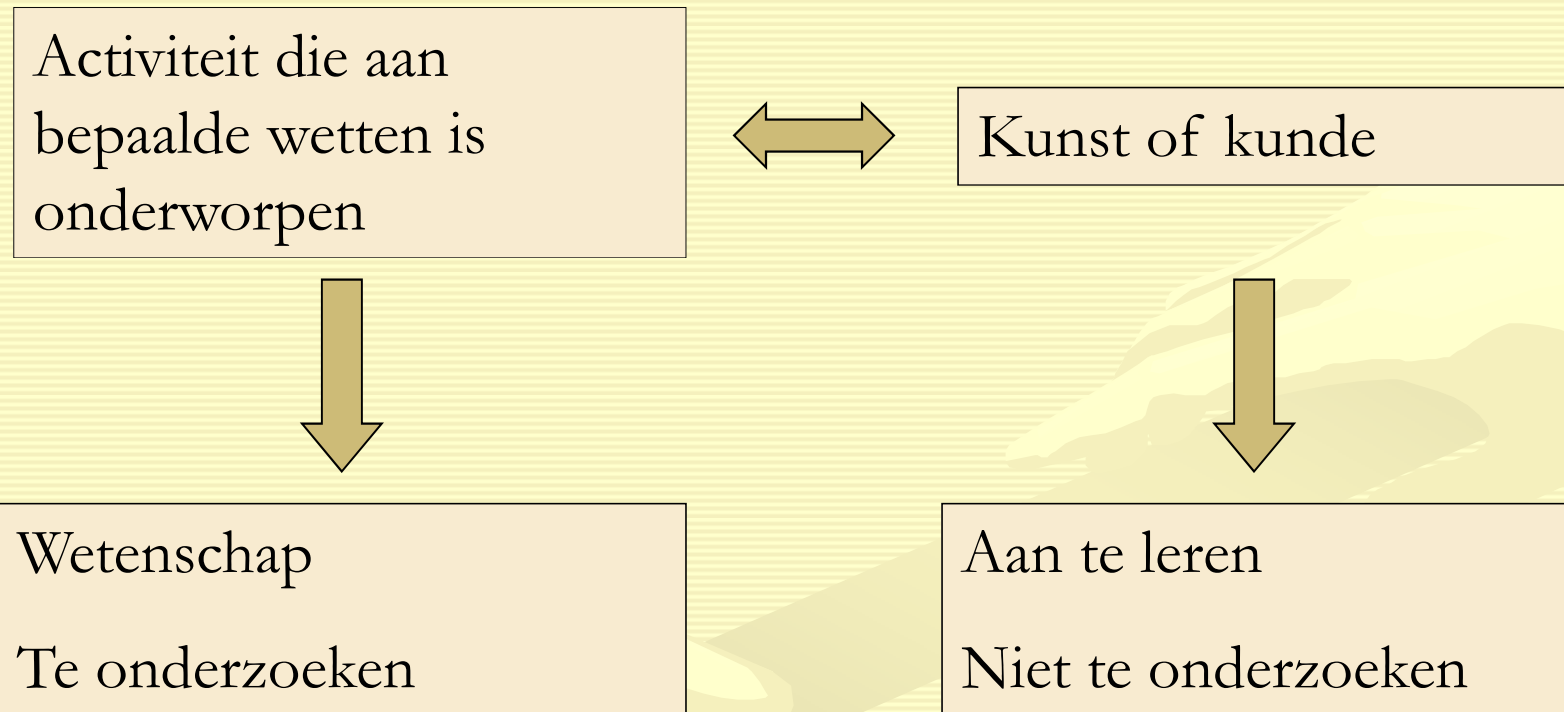
NEVI – Kring Gelderland
28 september 2011

© Original Artist
Reproduction rights obtainable from
www.CartoonStock.com



"Would you mind if I
saw him first?"

Onderhandelen



Onderzoek over onderhandeling...

- Activiteitendomein:
 - Juridisch
 - Politiek/probleemoplossend (vakbonden-werkgevers)
 - Verkoop
 - Bemiddeling
- Focus:
 - Psychologisch
 - Communicatief (verbaal en non-verbaal)
- Onderzoek gebaseerd op:
 - Experimenten

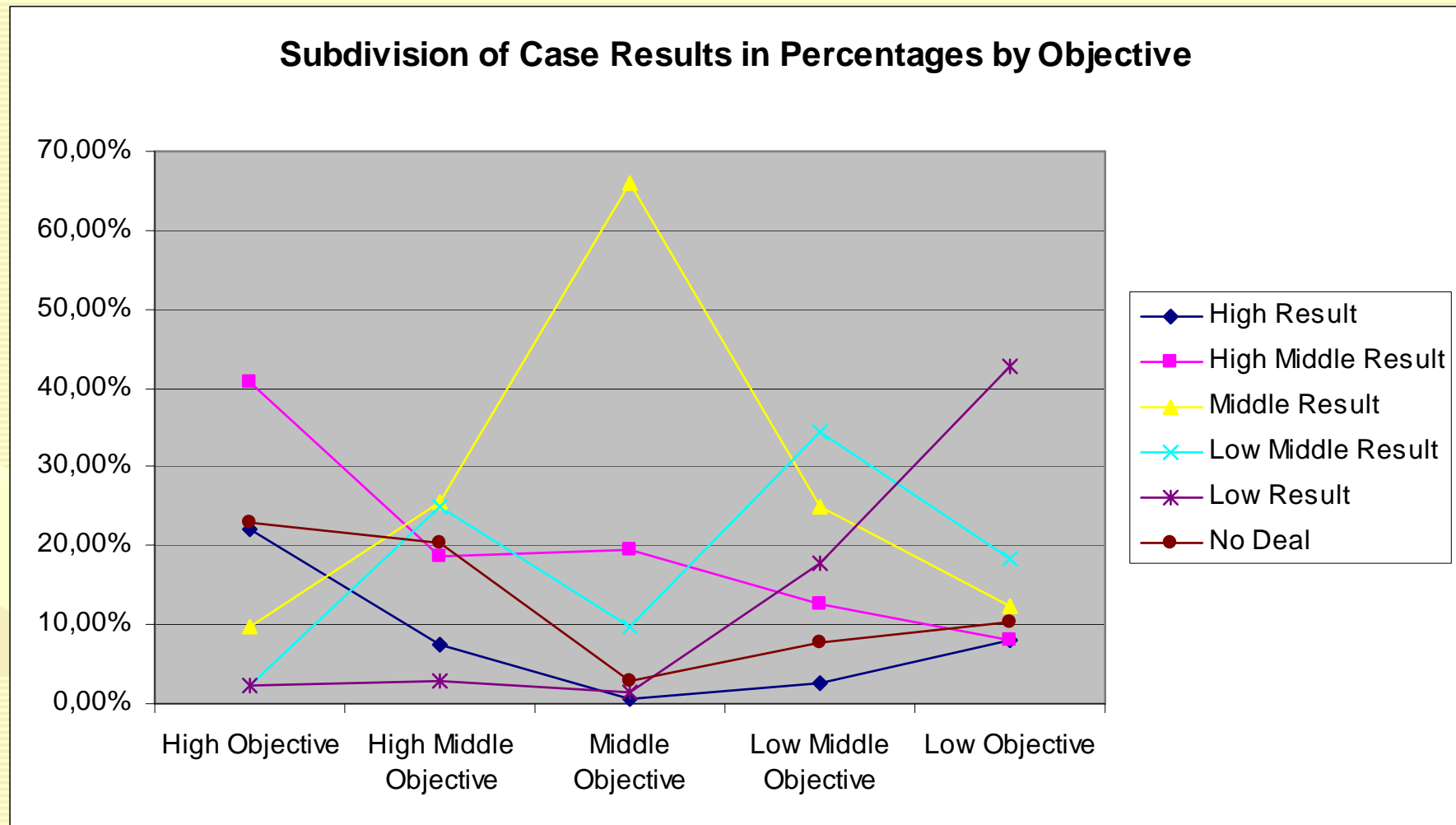
Onze database...

- Aankoop staat centraal
- Focus is hoe wordt onderhandeld (doelstellingen, resultaten, tactieken en communicatie-exchanges)
- Geen experimenten, wel rollenspelen (geen echte cases)
- **1159** rollenspelen over **18** jaar – 11 verschillende cases
- Bijkomend nog 158 e-negotiatie rollenspelen - 2 uit de 11 voorgaande cases

Vragen

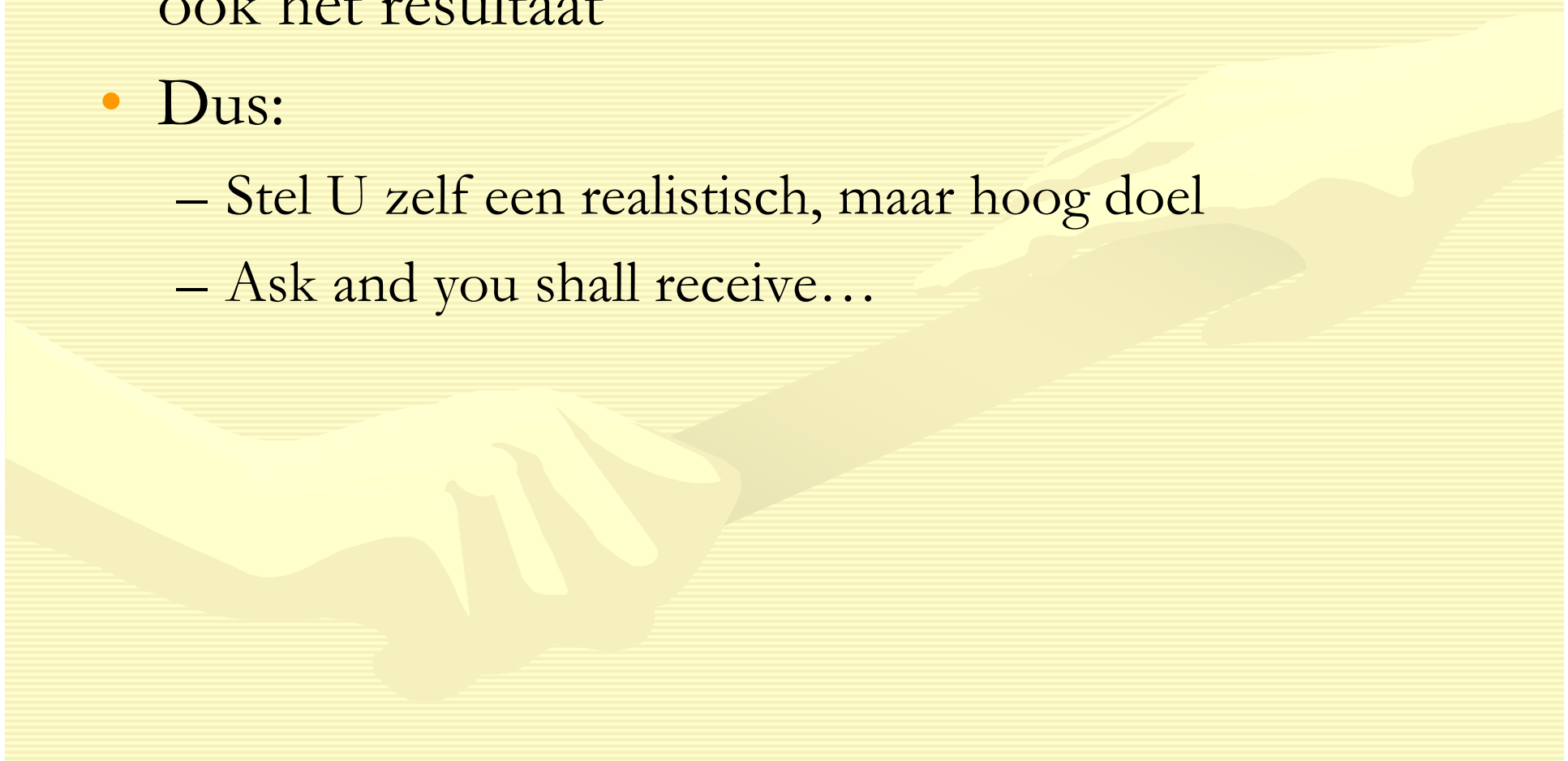
- Is er een verband tussen doelstelling en resultaat?
- Waarom mislukken onderhandelingen?
- Welke patronen van communicatie en tactieken komen voor?
- Onderhandelen vrouwelijke onderhandelaars anders dan mannelijke onderhandelaars?
- Is er verschil in de wijze waarop onderhandeld wordt in face-to-face situaties en met e-middelen?

1. Verband tussen doelstelling en resultaat



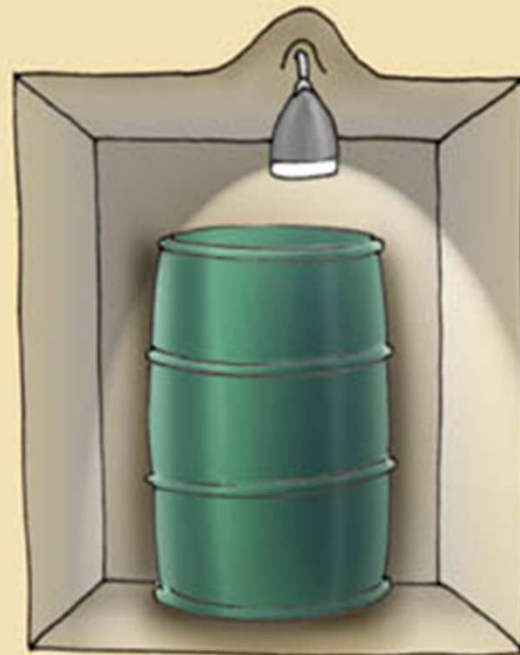
1. Verband tussen doelstelling en resultaat

- Hoe hoger de doelstelling, hoe beter normaal ook het resultaat
- Dus:
 - Stel U zelf een realistisch, maar hoog doel
 - Ask and you shall receive...





LATE 17TH CENTURY
Oil on Canvas
\$50,000

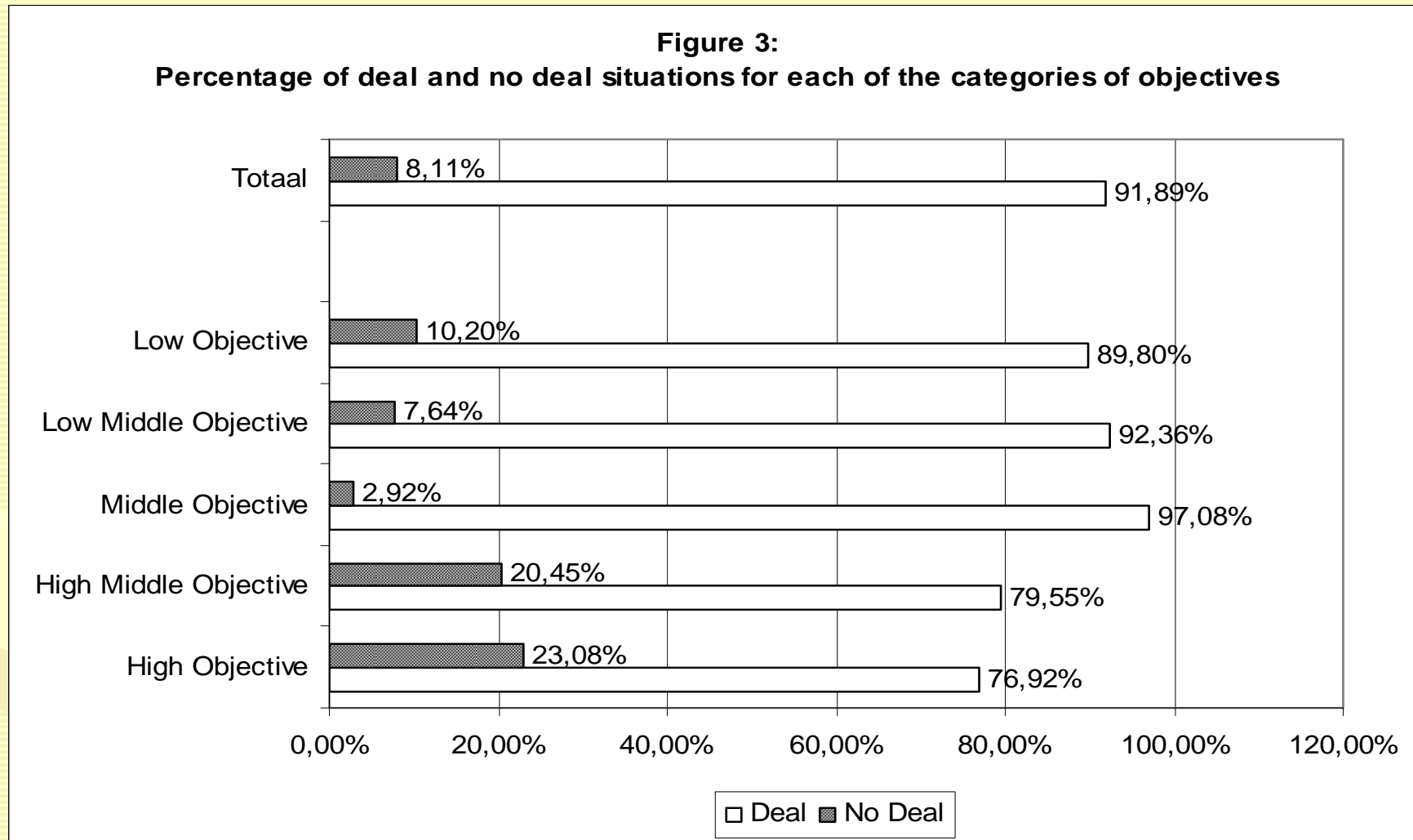


EARLY 21ST CENTURY
Oil in Barrel
\$500,000



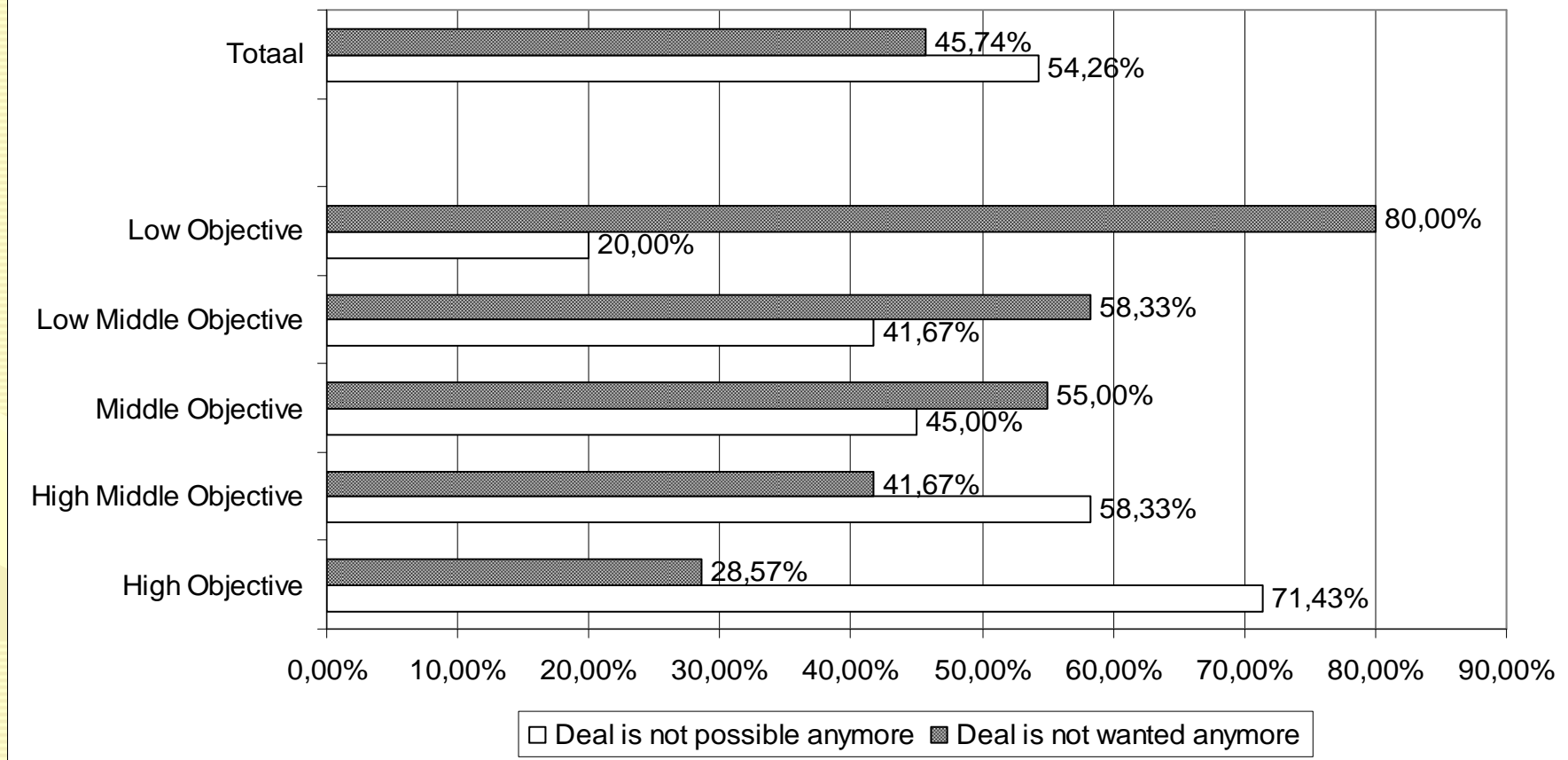
ALICE

2. Waarom mislukken onderhandelingen?



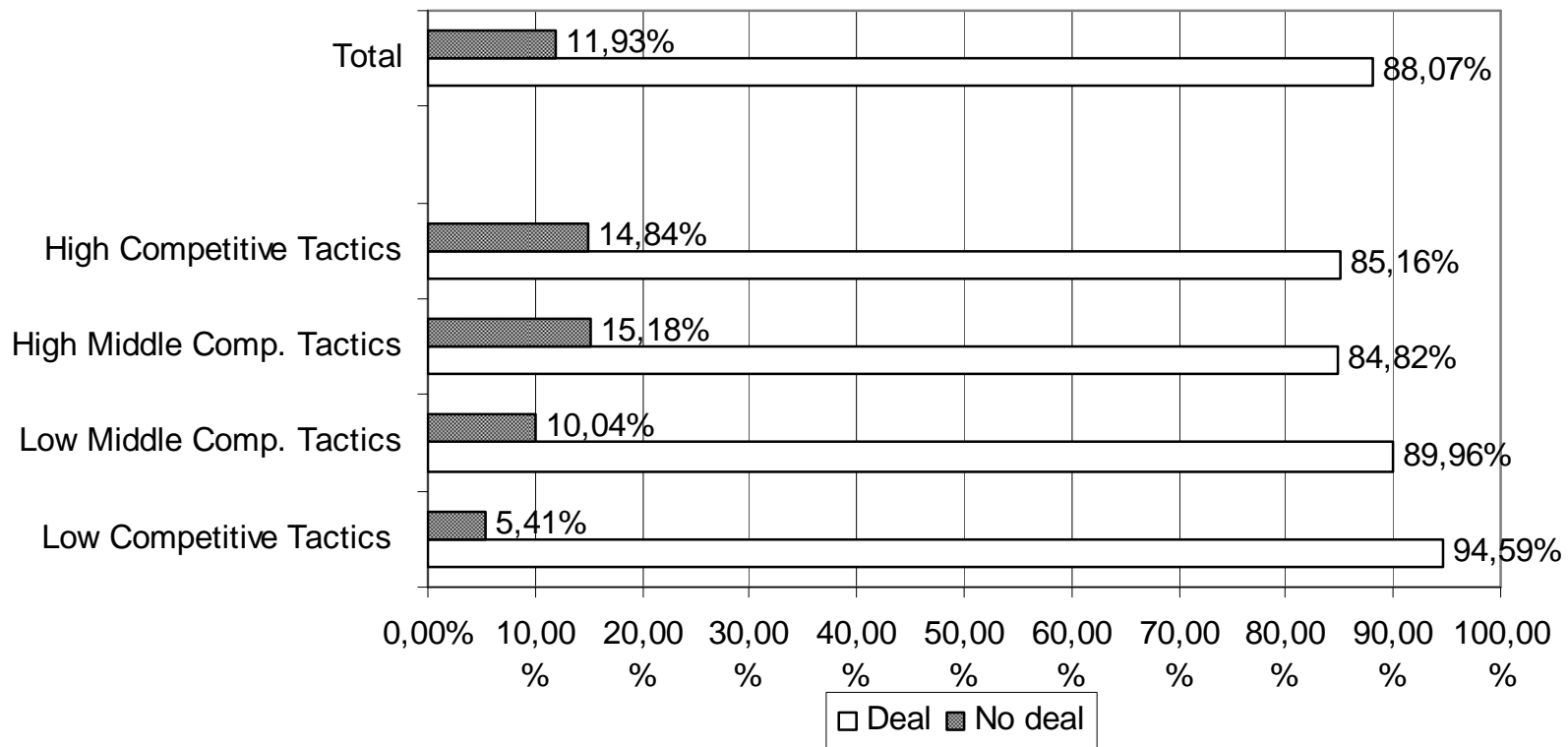
2. Waarom mislukken onderhandelingen?

Figure 4:
Percentage of the different types of no deal situations for each of the categories of objectives



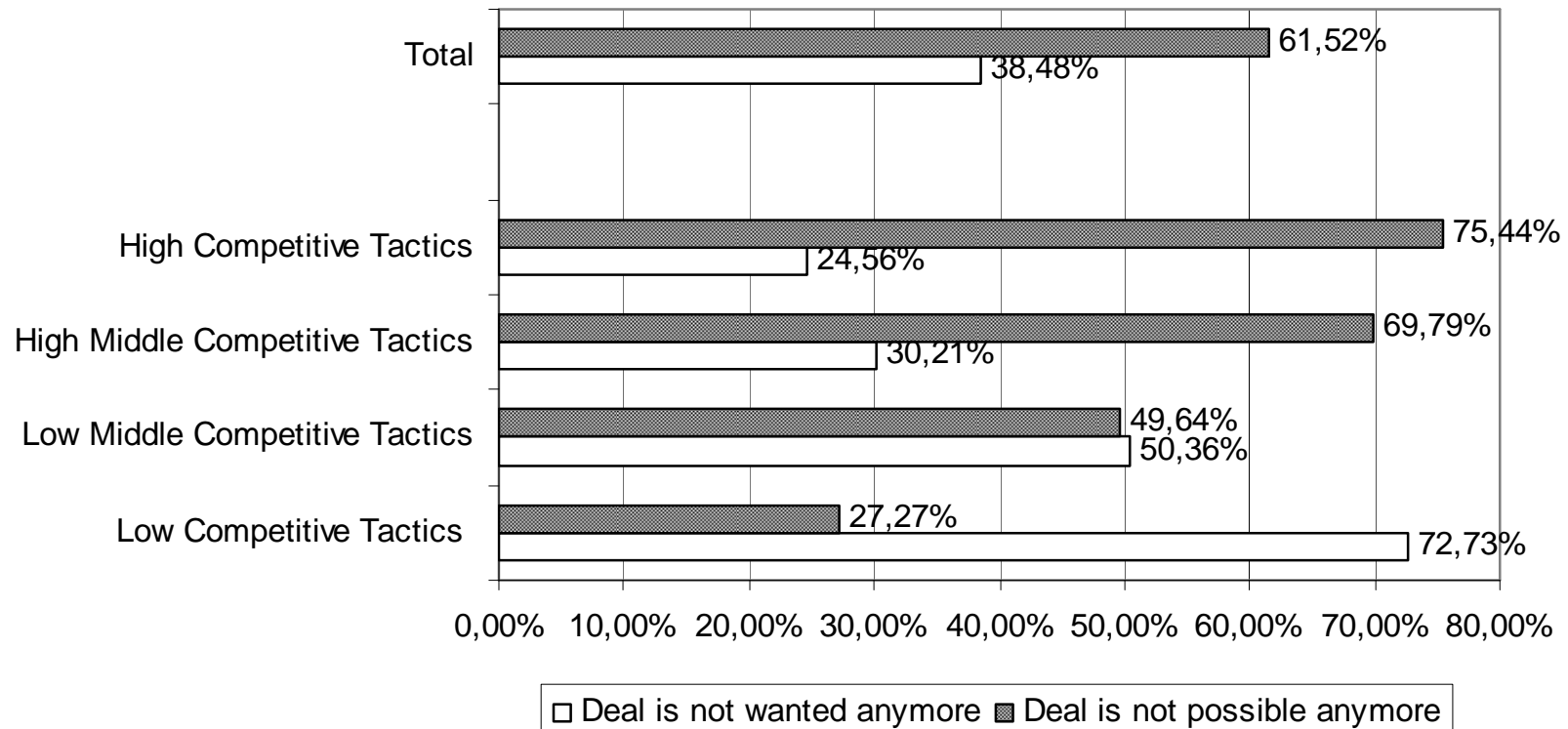
2. Waarom mislukken onderhandelingen?

Figure 6:
Percentage of deal and no deal situations for each of the categories of competitiveness of tactics

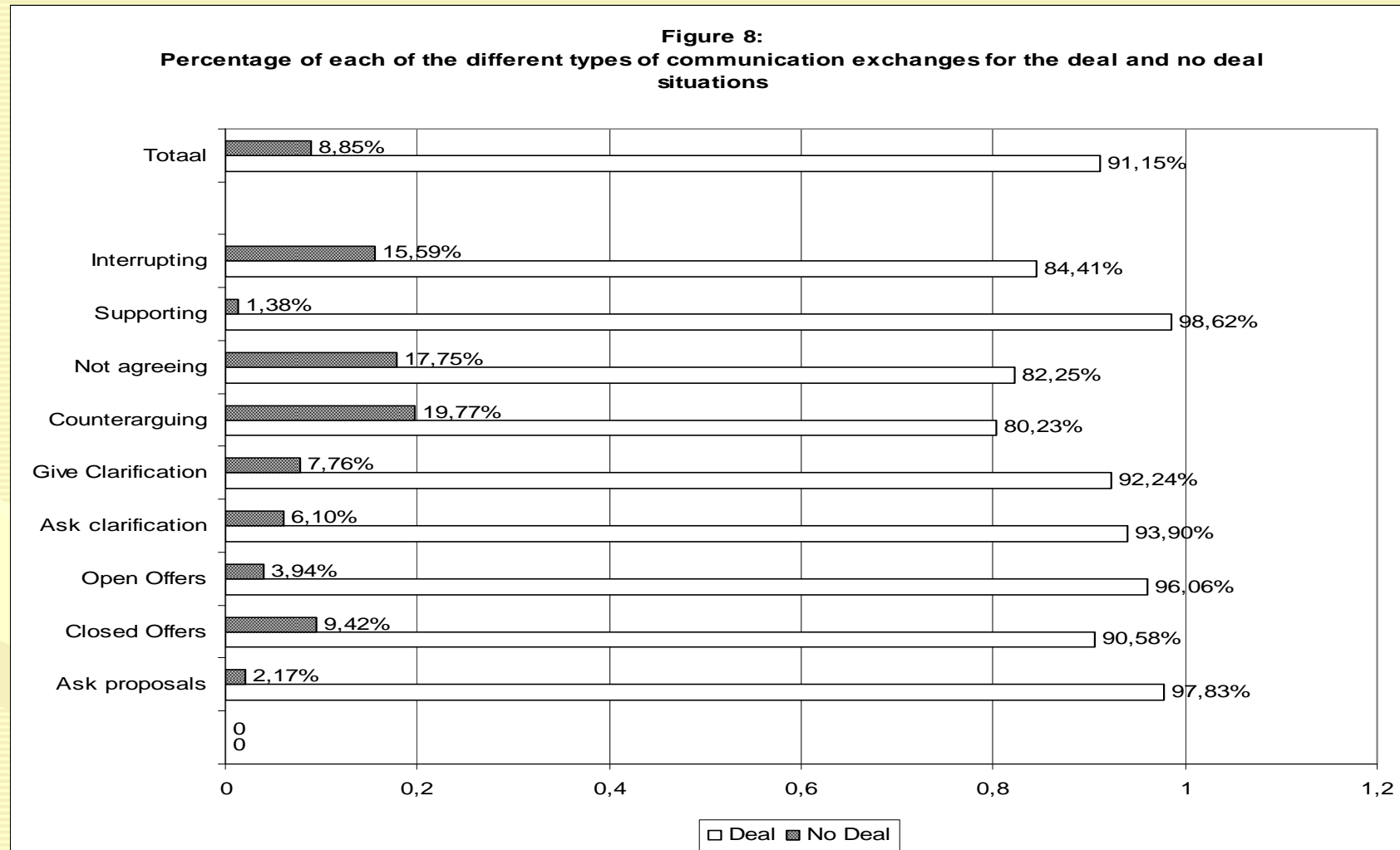


2. Waarom mislukken onderhandelingen?

Figure 7:
Percentage of the different categories of competitiveness of tactics for each of the types of no deal situation

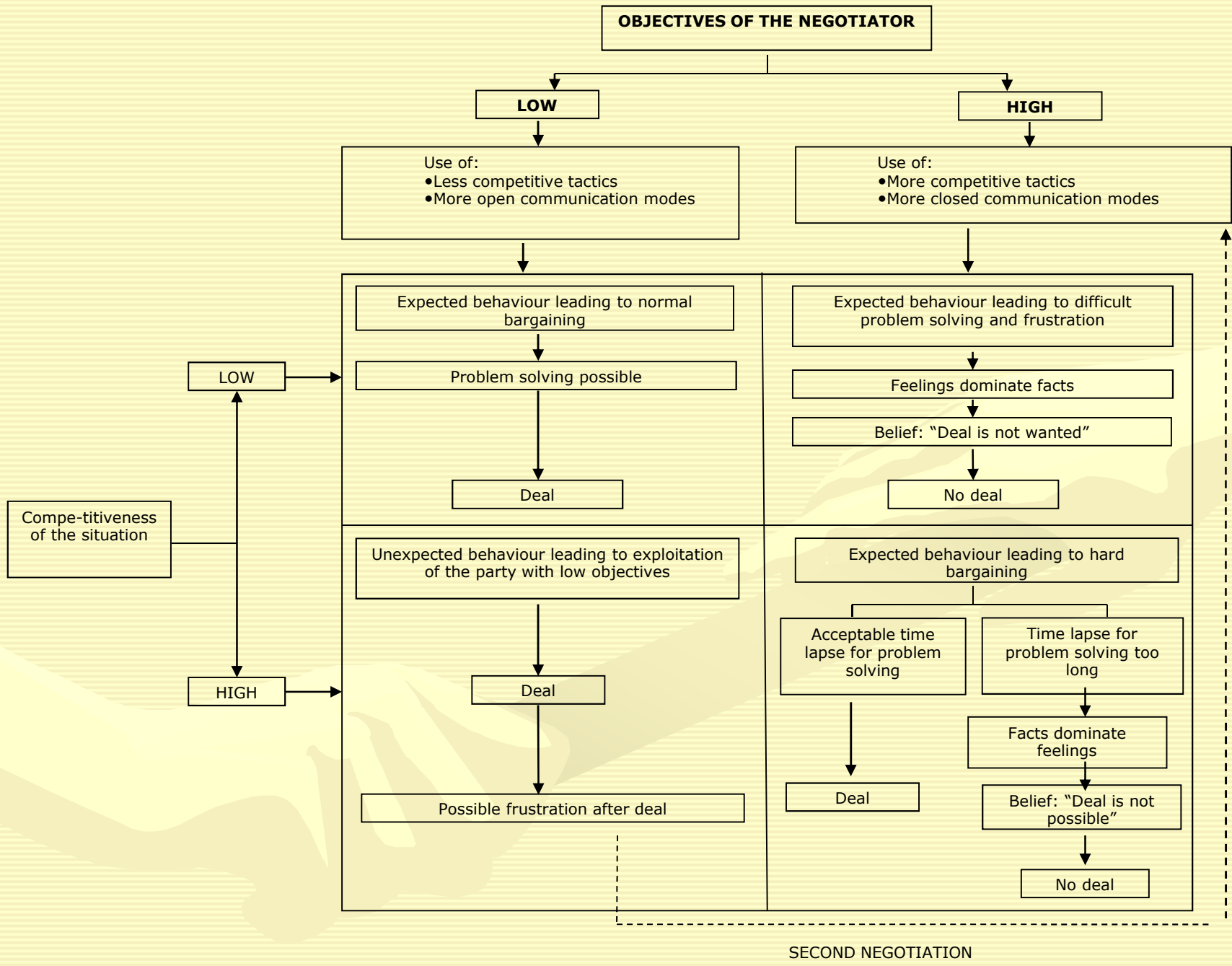


2. Waarom mislukken onderhandelingen?

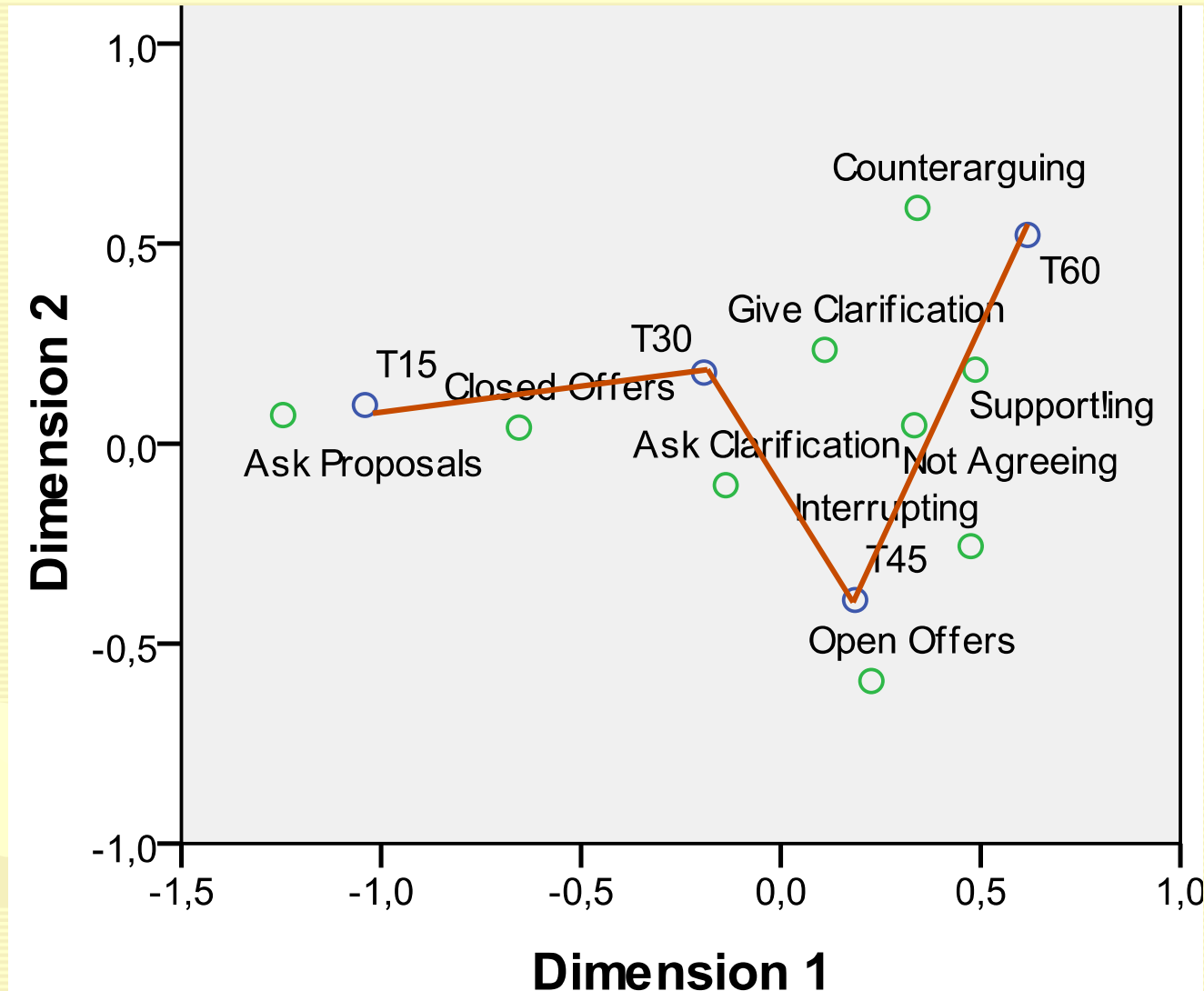


2. Waarom mislukken onderhandelingen?

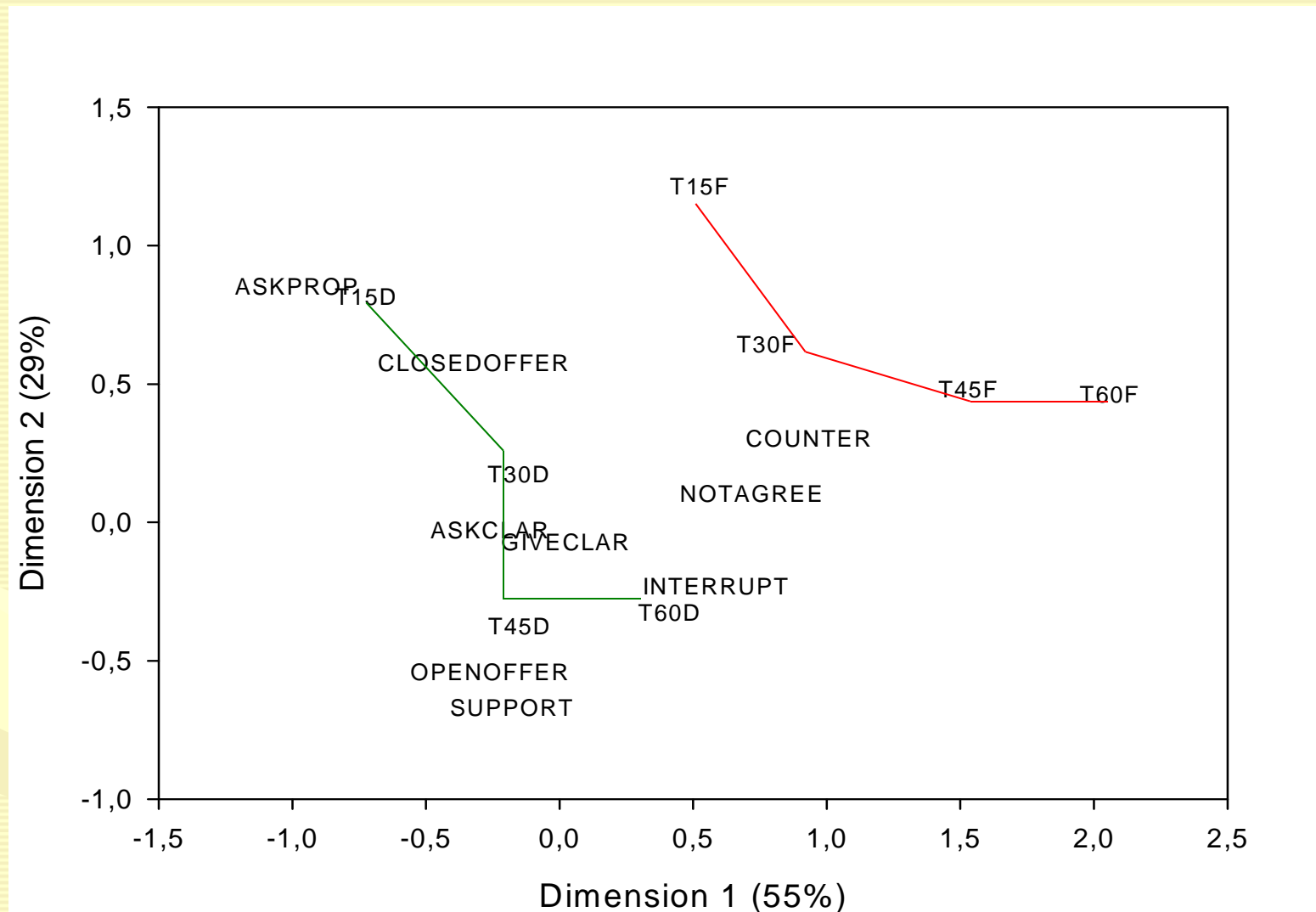
- Onaangepaste situatie:
 - Men denkt dat het niet mogelijk is (FACTS)
 - Dus:
 - Stel juiste objectieven
 - Bereid correct voor
- Onaangepaste tactieken:
 - te competitief wanneer men samenwerking verwacht of omgekeerd (FEELINGS)
 - Dus:
 - Wees niet zacht als het over een competitieve situatie gaat
 - Laat werken voor resultaat



3. Welke patronen komen voor?



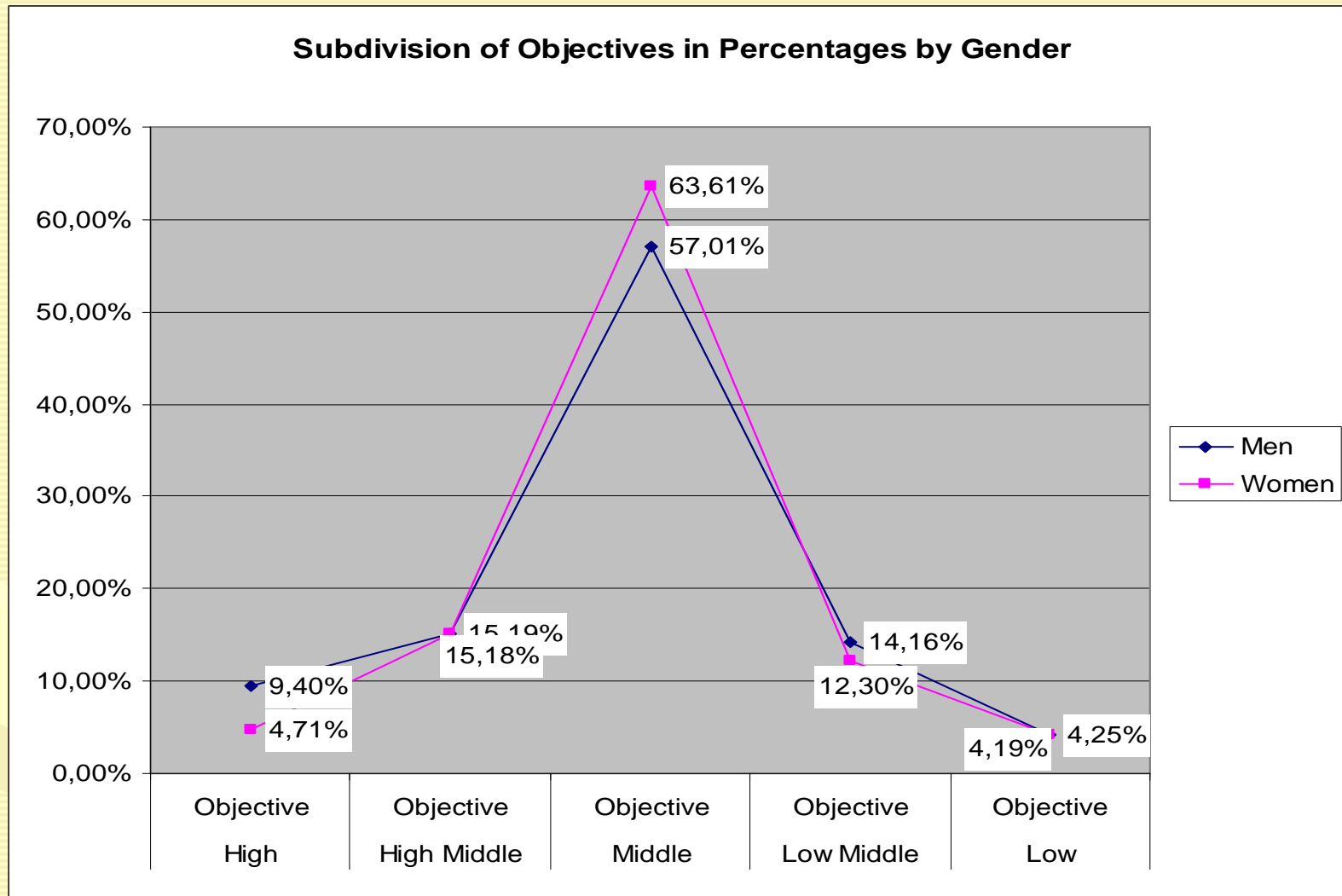
3. Welke patronen komen voor?



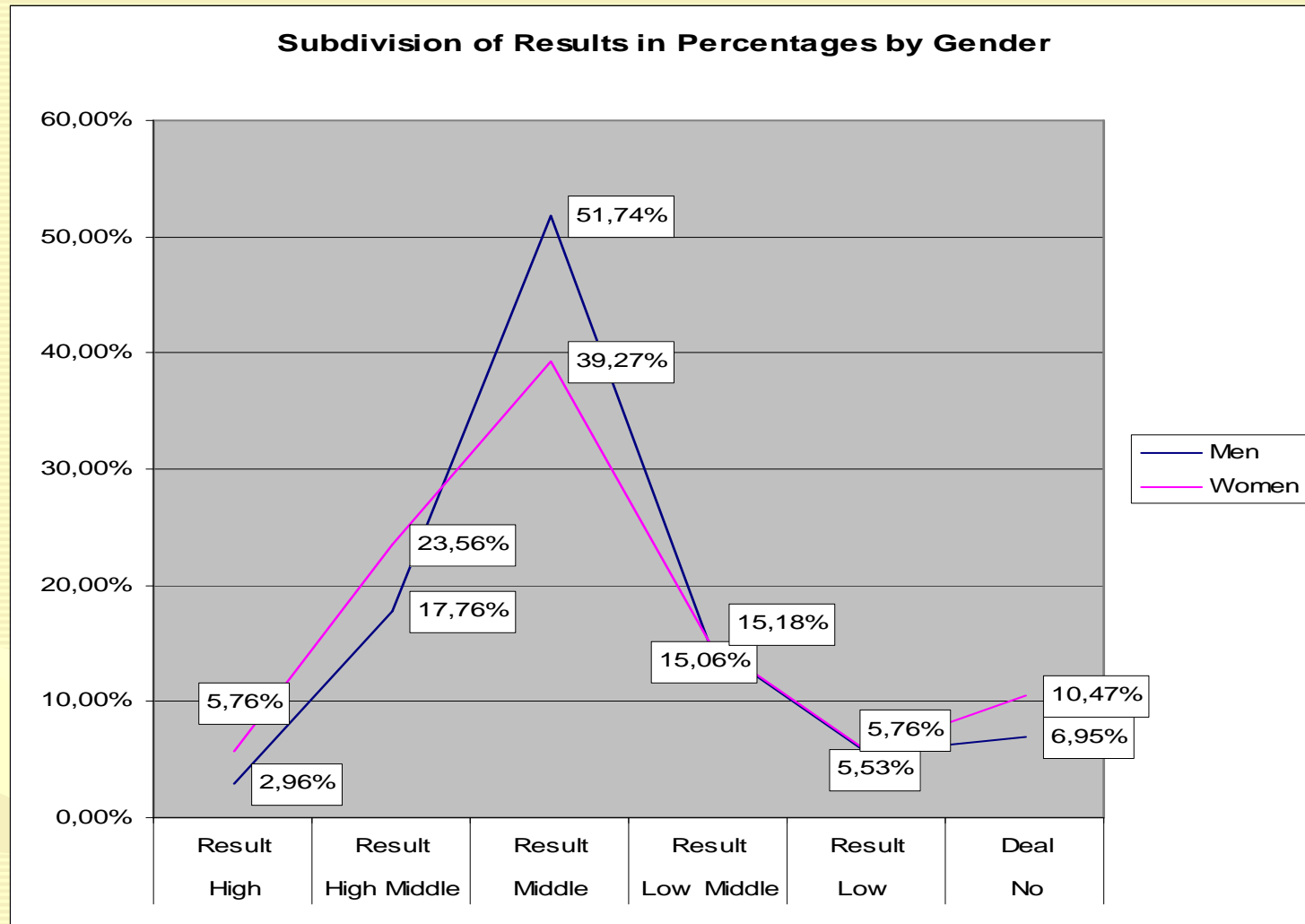
3. Welke patronen komen voor?

- Competitiviteit neemt toe naarmate de onderhandeling vordert
- Competitiviteit neemt meer toe naarmate mislukking meer waarschijnlijk is en start vroeger in het game
- Dus:
 - Hou iets achter de hand
 - Hou U in zelf de hand

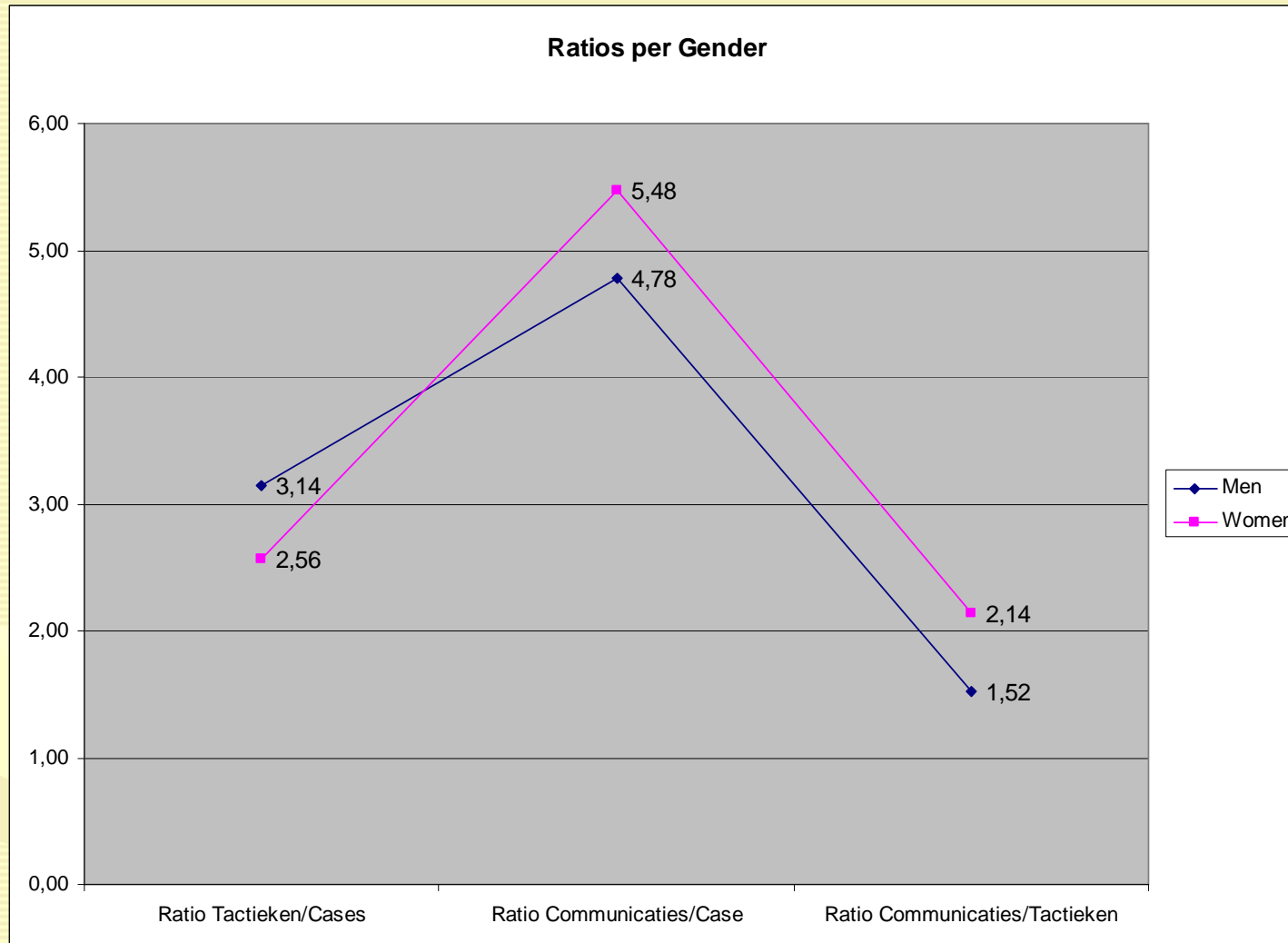
4. Onderhandelen vrouwen anders dan mannen?



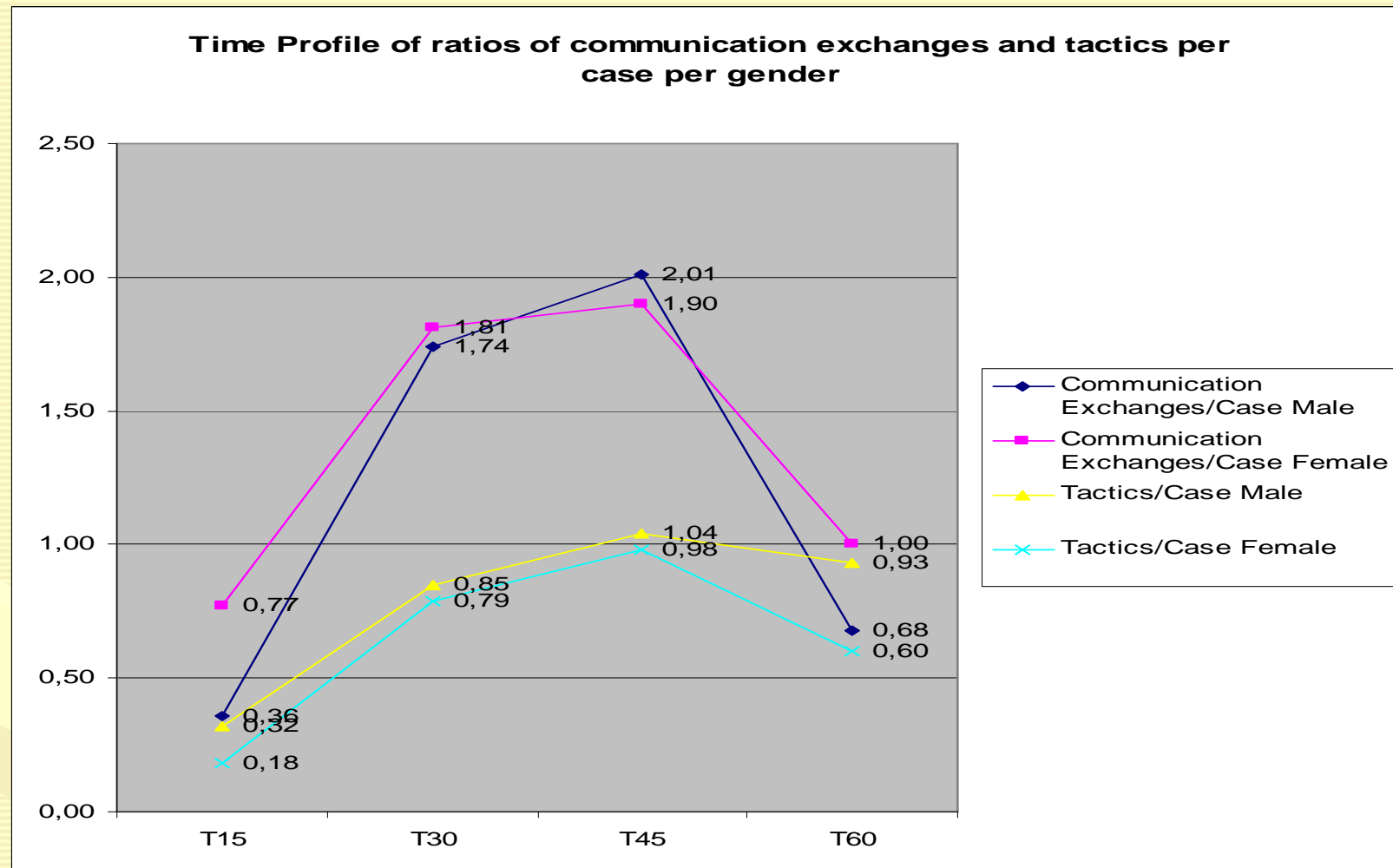
4. Onderhandelen vrouwen anders dan mannen?



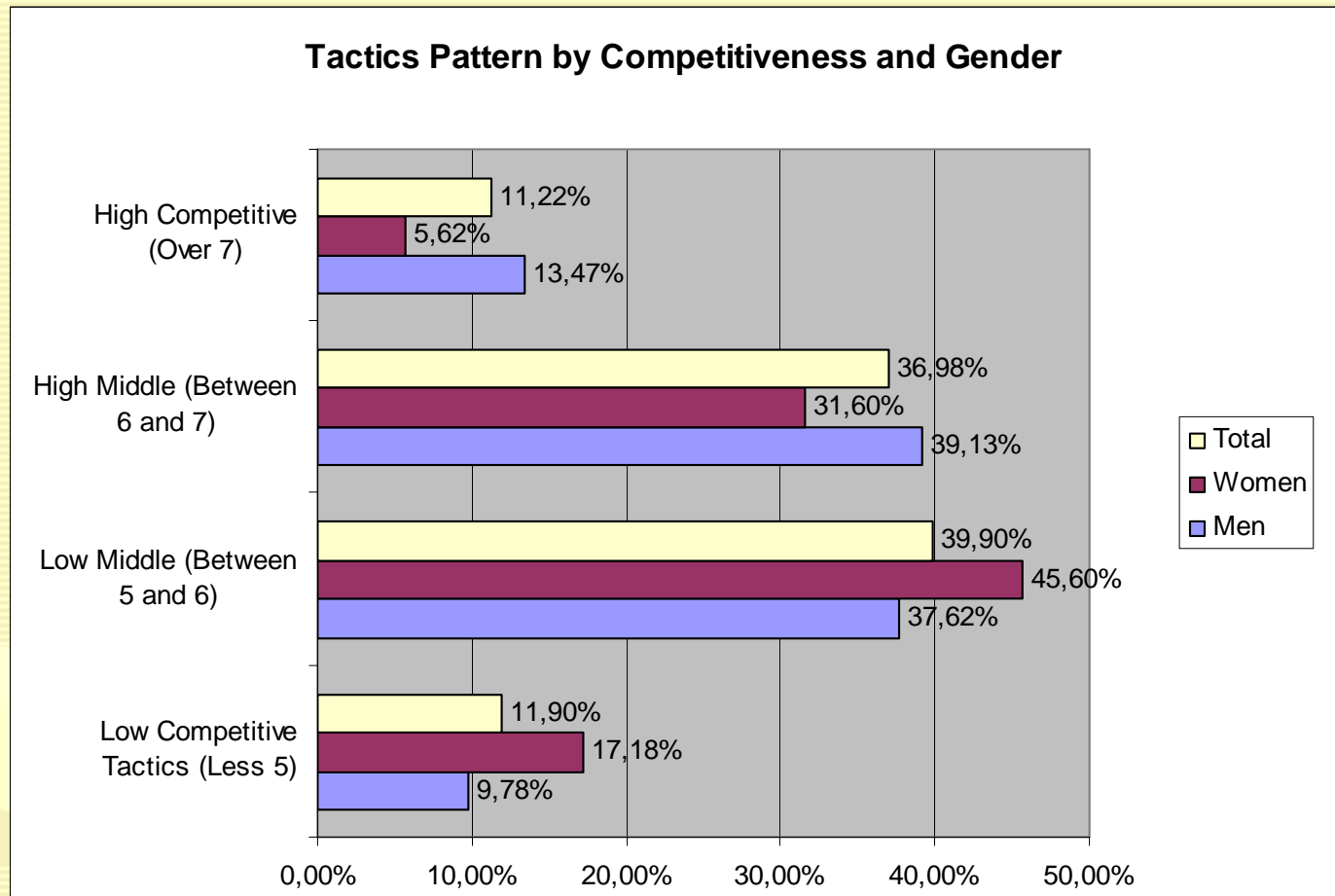
4. Onderhandelen vrouwen anders dan mannen ?



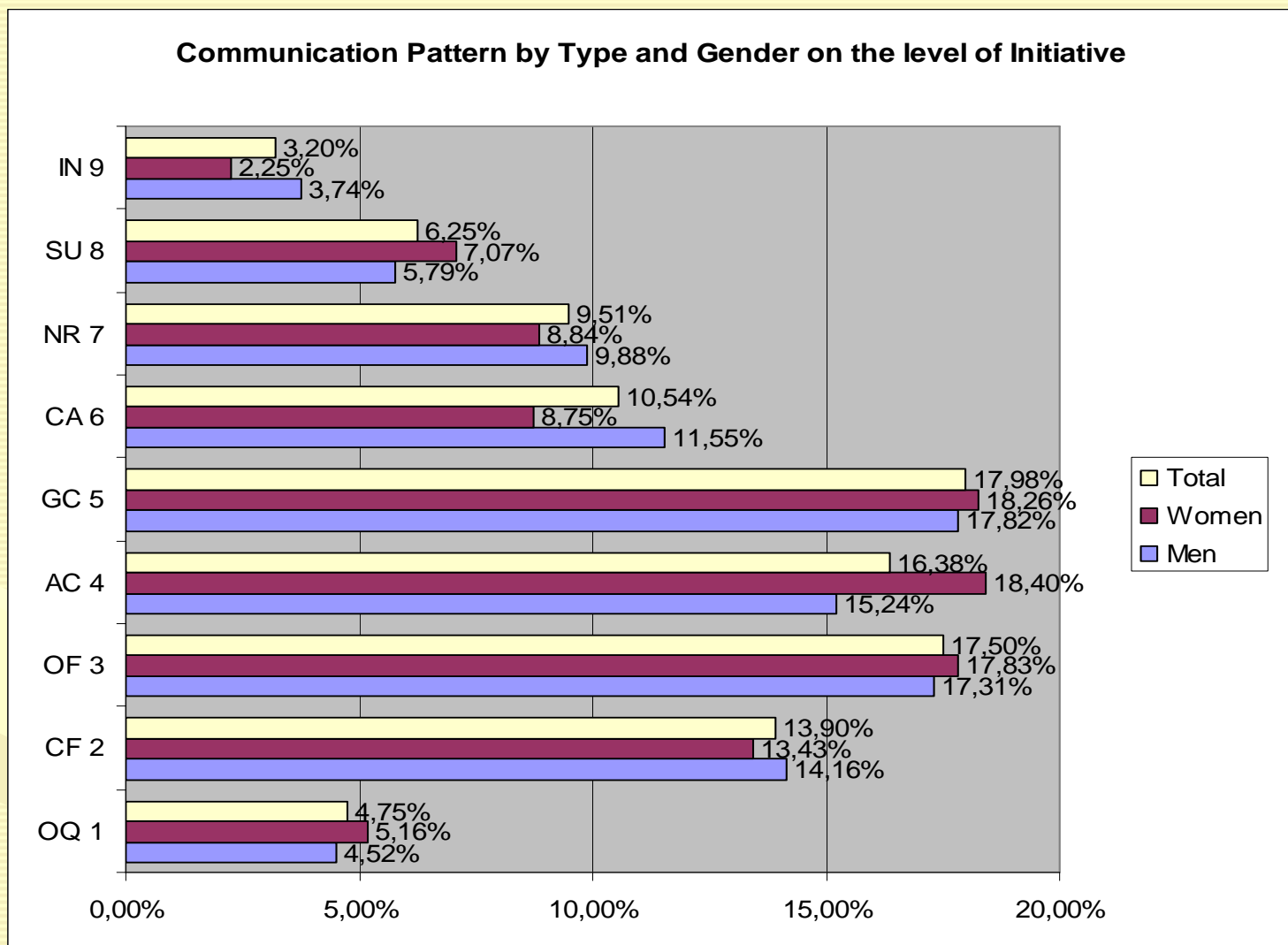
4. Onderhandelen vrouwen anders dan mannen?



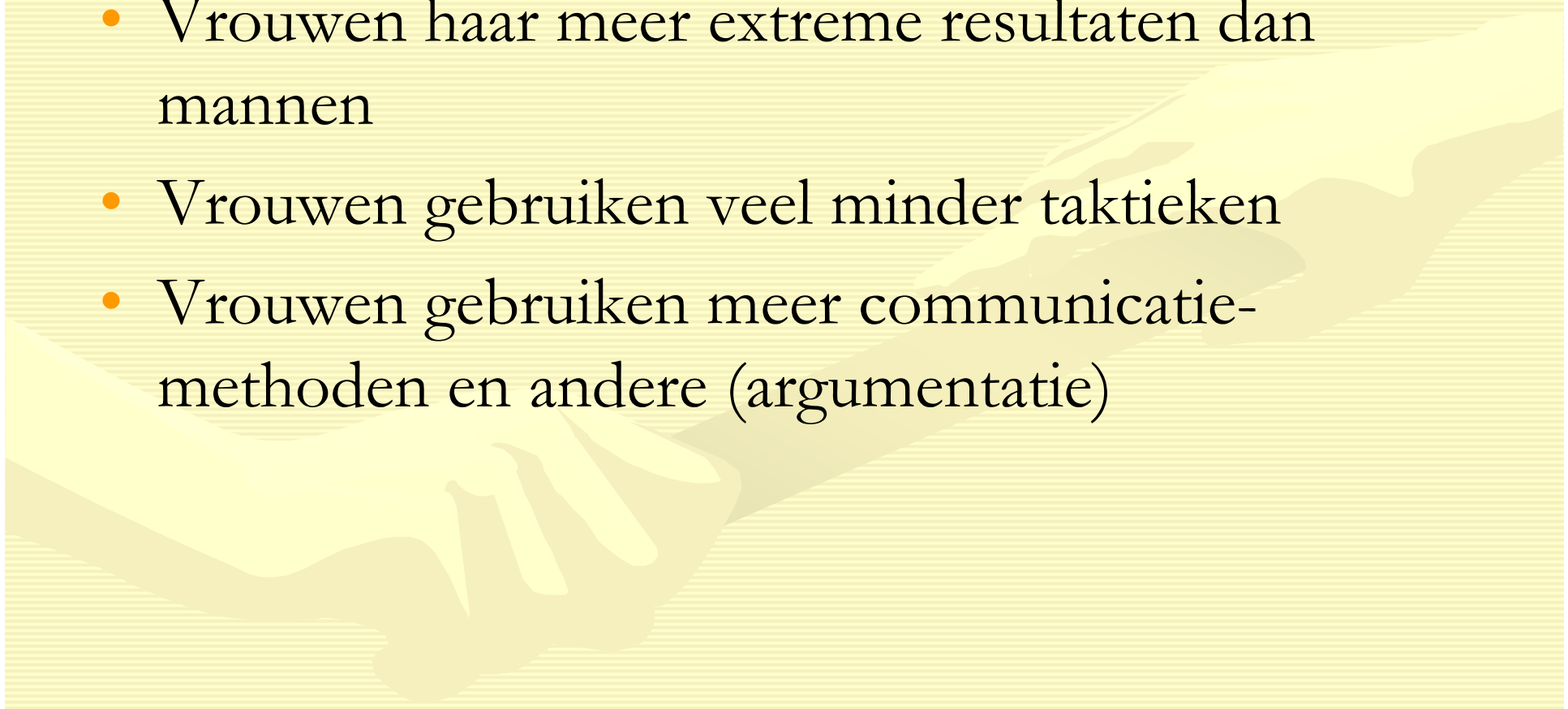
4. Onderhandelen vrouwen anders dan mannen ?



4. Onderhandelen vrouwen anders dan mannen?



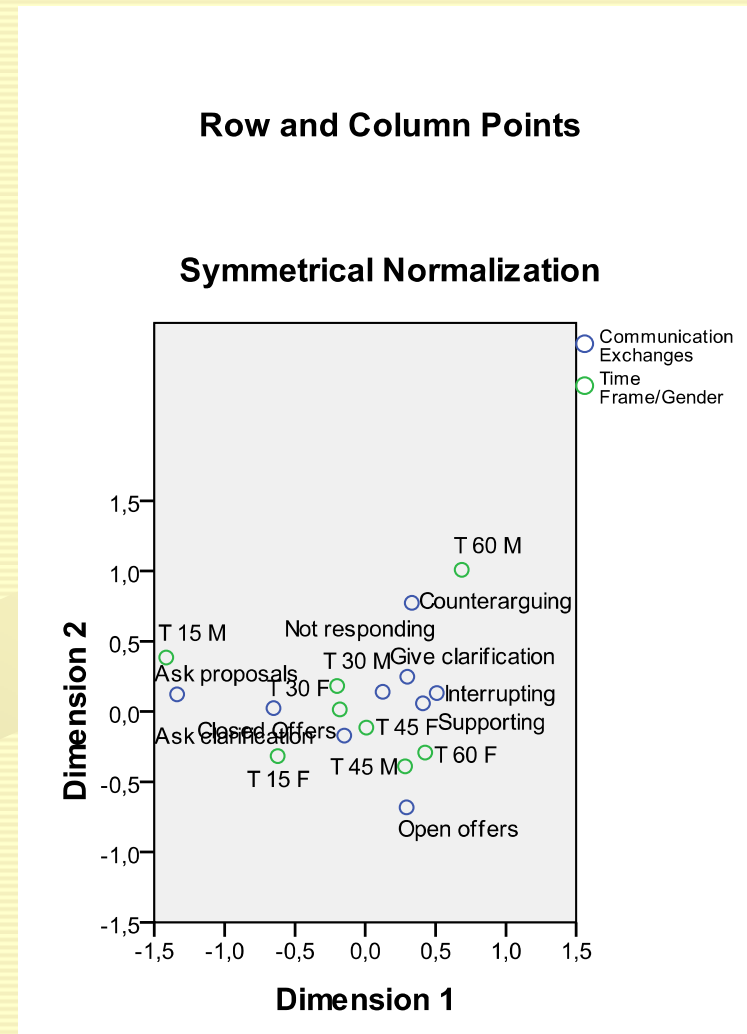
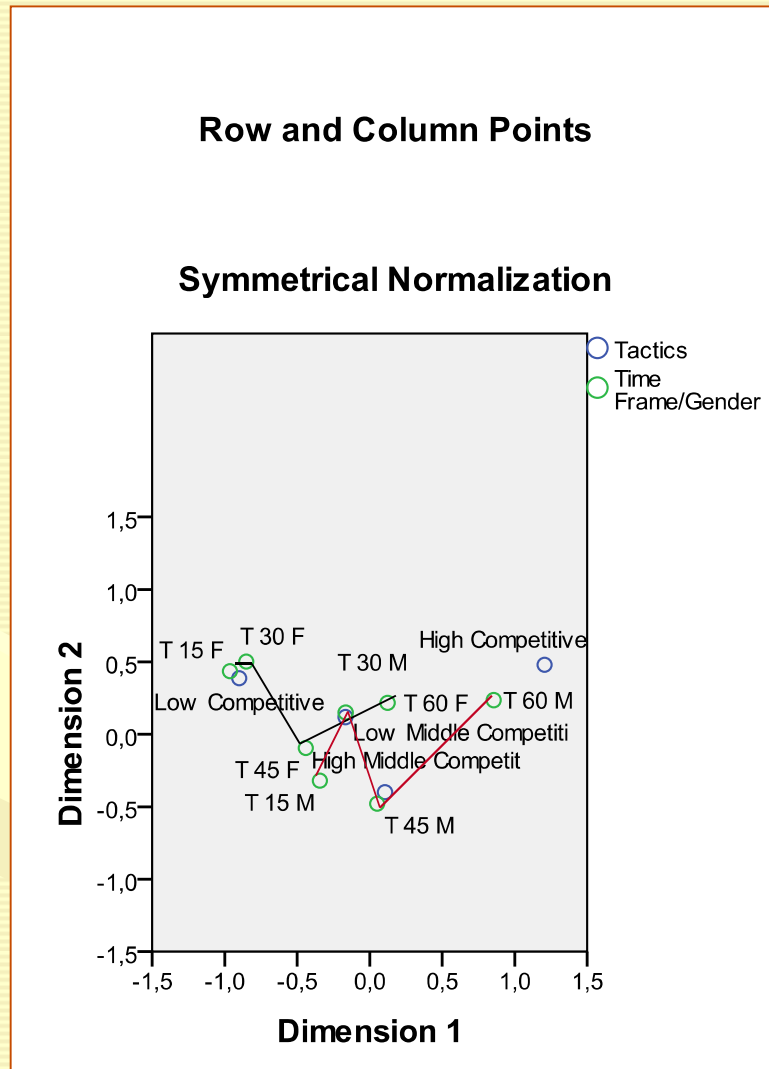
4. Onderhandelen vrouwen anders dan mannen?

- Vrouwen stellen meer realistische objectieven
 - Vrouwen haal meer extreme resultaten dan mannen
 - Vrouwen gebruiken veel minder tactieken
 - Vrouwen gebruiken meer communicatiemethoden en andere (argumentatie)
- 

4. Onderhandelen vrouwen anders dan mannen?

- Vrouwen luisteren meer
- Vrouwen zenden meer signalen van “akkoord gaan... “of “verstaan dat...” uit
- Vrouwen gebruiken meer “hedges” (might be, sort of) om te nuanceren
- Vrouwen stellen meer vragen en onderbreken minder
- Vrouwen zijn iets minder hard en zoeken meer consensus
- Vrouwen zijn heel de onderhandeling minder geneigd competitieve tactieken te gebruiken en gesloten communicatie (zie hierna)

4. Onderhandelen vrouwen anders dan mannen?



4. Conclusies mannen-vrouwen

- Andere patronen:
 - Mixed teams are best!
 - Voorbereiding:
 - Laat vrouwen doelstellingen bepalen: realistischer!
 - Laat mannen tactieken eerst bepalen
 - Laat vrouwen argumenten eerst bespreken

5. FtF- versus E-negotiations

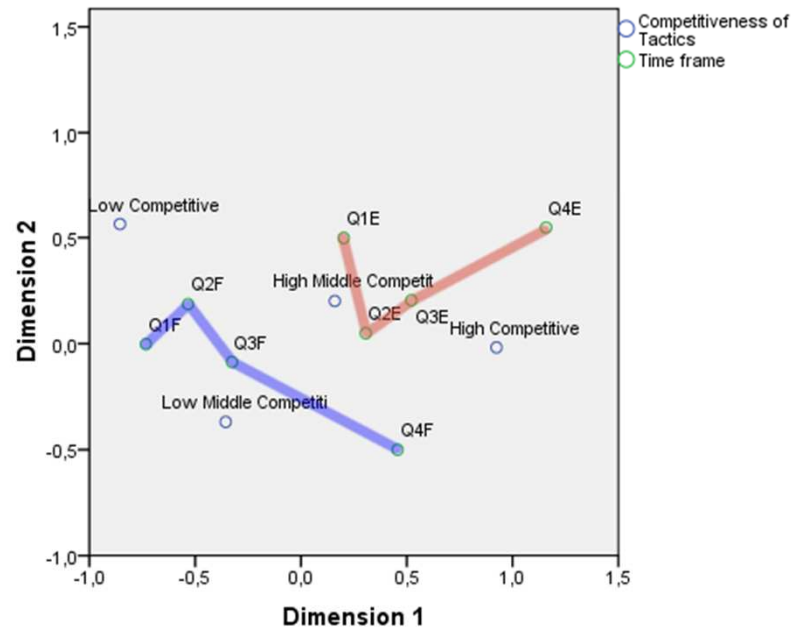
PREVIEW (resultaten primair geverifieerd)

- Er wordt sneller gewerkt (beeld en verwachting van onmiddellijke antwoord) – totale tijd kan echter groter zijn door de onderbrekingen
- Er is geen verschil op gebied van resultaten en objectieven
- Er worden meer mislukkingen gemeld
- E-negotiations zijn harder dan FtF-negotiations op gebied van tactieken en communicatievormen

5. FtF- versus E-negotiations

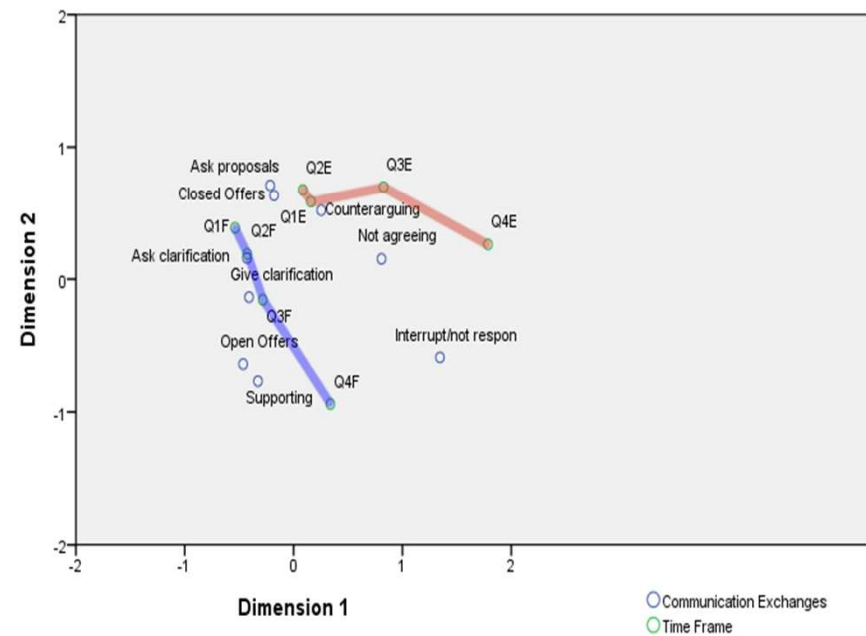
Row and Column Points

Symmetrical Normalization



Row and Column Points

Symmetrical Normalization



5. FtF- versus E-negotiations

- Niet steeds e-negotiations gebruiken
- Wel als:
 - Het om weinig geld gaat
 - Er veel competitie is
 - Men geen resultaat wil halen
- Gemengde vorm zal ontstaan omdat dan de voor- en nadelen kunnen gecombineerd worden

