ACADEMIE VOOR MEDISCH SPECIALISTEN

Onderhandelen (één dag)

Inleiding

Een makkelijk lopende samenwerking tussen u en collega's, een ziekenhuisdirectie of de zorgverzekeraar is geen vanzelfsprekendheid. Vaak ontstaan lastige gesprekssituaties omdat de onderlinge belangen nu eenmaal niet altijd parallel lopen, terwijl er wel tot een resultaat gekomen moet worden. Als u te maken krijgt met een 'machtiger' of een onredelijke partij, ontstaan gevoelens van onmacht en onzekerheid. De arts die een weinig coöperatieve overlegpartner spreekt, bevindt zich in een dilemma: ben ik te zacht, dan bereik ik weinig tot niets en voel ik me tekort schieten. Ben ik te hard, dan ontstaat er een conflict, komt de relatie onder druk te staan en bereik ik waarschijnlijk ook niets.

Voorbeelden van vragen die aan bod komen:

- Uiteindelijk gaat het altijd om macht, of niet?
- Je zit als medicus vaak tegenover beroepsonderhandelaars, en hoe kun je daar nu tegenop?
- Ons gaat het om de inhoud, maar in de gesprekken met de Raad van Bestuur lijkt het overal over te gaan behalve de inhoud.
- Onze tegenspeler beheerst het debat volledig. Hoe krijgen we een voet tussen de deur?
- Wie kan het beste de onderhandelingen namens de maatschap voeren?
- Wij zitten al lange tijd in een impasse, hoe kom je daar uit?
- In de onderhandelingen met onze collega's van maatschap X lopen we op eieren, want je hebt elkaar nog nodig. Hoe kunnen we het zakelijker aanpakken zonder de relatie op het spel te zetten?

Doel / resultaat

In deze training leert u stap voor stap de spelregels en de fasering van het onderhandelen kennen. U ontdekt waardoor sommige onderhandelingssituaties lastig voor u zijn en wat u kunt doen om effectief te sturen in het gesprek. U krijgt inzicht in hoe u kunt krijgen waar u recht op heeft zonder dat u zich brutaal of al te meegaand hoeft op te stellen. Trucjes komen er niet aan te pas, al leert u deze wel herkennen en uzelf beschermen tegen degenen, die misbruik zouden kunnen maken van uw redelijkheid.

De training is praktijkgericht en wordt opgebouwd rond een serie korte praktijksituaties. Er wordt ruim geoefend (in de middag wordt een acteur ingezet) en er is volop ruimte voor vragen.

Inhoud

- de fasering van het onderhandelingsproces benoemen en inzetten
- verschillende manieren van onderhandelen toepassen
- koers houden bij tegenwind, verrassingen en blokkades.
- zijn eigen rol tijdens onderhandelingen zuiver houden
- veel gemaakte beginnersfouten herkennen en voorkomen
- omgaan met een machtiger partij
- omgaan met onredelijkheid
- de onderhandeling goed voorbereiden
- impasses doorbreken