

Leren hoe je gehoord wordt

Hoe zorg je dat je in je zorginstelling wordt gehoord en meepraat over strategische beslissingen? Dat is volgens trainer Remco Heukels de rode draad in de trainingen 'Beter in beeld' en 'Beter in onderhandelen'. De LAD liet beide trainingen speciaal voor artsen en andere zorgprofessionals ontwikkelen en biedt ze ook dit jaar weer aan.

"Onderhandelen en invloed uitoefenen is voor veel artsen een ver-van-hun-bed-show, terwijl ze het dagelijks moeten doen", zegt Heukels. Het kan volgens hem om allerlei situaties gaan. Zoals een gesprek met een patiënt, die je wilt overtuigen van een gezondere leefstijl. Of een afdelingsoverleg waar je een voorstel wilt doen om op een andere manier te roosteren. Daarnaast komen onderhandelingsvaardigheden van pas in een gesprek met de raad van bestuur, die in jouw ogen de medische expertise onvoldoende laat meewegen in het beleid.

De juiste weg bewandelen

Volgens Heukels helpt het als je van tevoren nadenkt hoe je zoiets strategisch aanpakt. "Heel plat gezegd: hoe krijg je op een praktische manier je zin, zonder dat het de relatie met de ander schaadt?" Om artsen daarin op weg te helpen, lanceerde de LAD in 2013 'Beter in beeld', een training waarbij de nadruk ligt op iemands kernkwaliteiten: waar ben je goed in en hoe kun je die kwaliteiten inzetten om je invloed te vergroten? Heukels: "Artsen richten

zich vaak het liefst op de patiëntenzorg, maar vergeten wel eens dat er nog een heel speelveld buiten de spreekkamer is waar ze dingen kunnen regelen om hun werk te vergemakkelijken of de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hoe opereer je in dat speelveld, wie heb je daarbij nodig en wat is de beste plek om gehoord te worden? We leren deelnemers de juiste weg te bewandelen."

Welk belang heeft de ander?

Van leden die 'Beter in beeld' volgden, kreeg de LAD regelmatig te horen dat ze behoefte hebben aan een verdiepingsslag. Dat was in 2017 de aanleiding om 'Beter in onderhandelen' te lanceren: een verdiepingstraining die heel goed als vervolg op 'Beter in beeld' kan worden gevolgd en waarin nader wordt ingezoomd op onderhandelingscompetenties. De kunst van het onderhandelen is volgens Heukels om goed voor ogen te hebben wie er aan de andere kant van de tafel zit. "Mensen denken wel eens dat onderhandelen alleen gaat om verbale overtuigingskracht. Maar het allerbelangrijkste is dat je weet wat jouw

belang is én wat de ander wil. Uiteindelijk heb je elkaar vaak nodig, dus moet je op zoek naar het gedeelde belang. Zorg dus dat je weet waar je gesprekspartner op uit is. Maar probeer ook in kaart te brengen wat het verlies is voor hem of haar als jij je punt binnenhaalt. Dat helpt je om betrokkenheid te creëren." Er is volgens hem niet één manier van onderhandelen die het beste werkt. "Je moet je niet anders voordoen dan je bent, dus blijf dicht bij jezelf. Maar je kunt tijdens de training wel ervaren hoe het is om eens een andere aanpak te kiezen, bijvoorbeeld door meer op de relatie of het proces in plaats van op de inhoud te zitten. Door dat te oefenen, leer je ook hoe je daarin flexibel kan zijn en kunt aanvoelen welke aanpak het beste werkt."

Praktijksituaties

Heukels geeft beide trainingen met Mascha de Ridder. Samen zijn zij al sinds de start in 2013 aan de trainingen verbonden; aanvankelijk via VvAA en sinds dit jaar volledig 'onder de vlag' van de LAD. "We oefenen gericht aan de hand van casussen die deelnemers zelf inbrengen.

Door praktijksituaties te vertalen in concrete oefeningen, kunnen deelnemers gericht aan de slag. We helpen hen met het bepalen van de strategie en geven feedback op hun gedrag", aldus Heukels.

Aan beide trainingen, die een dag duren, kunnen maximaal twaalf deelnemers deelnemen. De meerwaarde zit volgens Heukels in de diversiteit van de groep. "Het is leuk dat LAD-leden uit alle sectoren en vanuit alle specialismen komen: van huisartsen tot medisch specialisten en van ziekenhuisapothekers tot specialisten ouderengeneeskunde. Het spel is voor iedereen hetzelfde, maar de inhoud en omgeving waarin je werkt verschillen van elkaar. Dat zorgt voor een bepaalde dynamiek in de groep, waardoor je ook van elkaar kunt leren."

Voor artsen in opleiding zijn de trainingen ook zinvol, meent Heukels. "Aios vragen zich wel eens af of ze niet eerst wat meer werkervaring moeten hebben om de training te kunnen volgen, maar dat is niet nodig. Het aantal dienstjaren zegt niets over je beïnvloedende vermogen of je onderhandelingscompetenties." ■



Remco Heukels en Mascha de Ridder geven samen de trainingen voor de LAD

“Je moet je niet anders voordoen dan je bent, dus blijf dicht bij jezelf”

Trainingsdata

De LAD vindt het van groot belang dat haar leden worden betrokken bij het beleid in hun instelling, zodat ze invloed hebben op beslissingen die de patiëntenzorg raken. Dit heeft niet alleen een positief effect op de kwaliteit van zorg, maar vergroot ook het werkplezier. De randvoorwaarden voor inspraak regelt de LAD in cao's. Daarnaast ondersteunt ze haar leden bij het pakken van hun rol via de trainingen 'Beter in beeld' en 'Beter in onderhandelen'.

De trainingen duren beide één dag, zijn de afgelopen jaren gemiddeld met een 8,5 gewaardeerd en leveren 6 accreditatiepunten op. LAD-leden kunnen ze tegen een gereduceerd tarief van 450 euro per training volgen. 'Beter in beeld' wordt dit jaar gegeven op 13 april, 26 mei en 20 september. 'Beter in onderhandelen' vindt plaats op 15 juni en 12 oktober. Deze verdiepingstraining kan als vervolg op 'Beter in beeld', maar ook los daarvan worden gevolgd.

Interesse? Inschrijven kan via www.lad.nl/beterinbeeld en www.lad.nl/beterinonderhandelen.