

Bij het uitwisselen van uittreksels, afdingen op Marktplaats, besluiten waar je uitgaat met je vrienden of wie vandaag de wc schoonmaakt: overal kun je onderhandelen. Ook als geneeskundestudent of jonge arts (in spe). Er is meer mogelijk dan je denkt.

TIPS EN TRICKS OM JE
ONDERHANDELINGSPOSITIE TE VERBETEREN

'HANDJEKLAP' IN HET ZIEKENHUIS

Onderhandelen over de beste kamer in een studentenhuis of over die handige samenvatting van een studiegenoot. Je hebt het – al dan niet met succes – vast wel eens gedaan. Er kan van alles voorbijkomen waarover je moet onderhandelen. Een opleidingsbudget, een stageplek, deelname aan een training of een cursus, geld dat beschikbaar moet komen voor een project. Maar hoe werkt onderhandelen eigenlijk?

'Het bestuur wilde levend Stratego'

Remco Vellinga (26), vierdejaarsstudent geneeskunde in Groningen, moest als voorzitter van een overkoepelende organisatie van acht kleine, over het land verspreide studentenverenigingen behoorlijk veel onderhandelen. 'We wilden bijvoorbeeld iets in Rotterdam organiseren, terwijl een andere vereniging dat juist in Amsterdam wilde. Dan moet je ervoor zorgen dat er overeenstemming komt en iedereen tevreden is. Je moet afwegingen maken en



REMCO VELLINGA

'OPENSTAAN
VOOR ANDEREN'

openstaan voor de belangen van anderen.' Mette Konings (22), vijfdejaars geneeskunde in Maastricht, kreeg met onderhandelen te maken als voorzitter van de activiteitencommissie van studievereniging MSV Pulse. 'Commissie en bestuur stonden soms tegenover elkaar. Wij wilden bijvoorbeeld een feest in een grote club organiseren, terwijl het bestuur liever levend Stratego wilde. Hoe los je dat samen op? We zijn in gesprek gegaan en hebben goede argumenten gegeven waarom wij dit wilden. Dat had uiteindelijk resultaat.'

'Iets van jezelf terugvinden'

Beau van Woudenberg (22), vierdejaarsstudent technische geneeskunde aan de Univer-





siteit Twente, deed vorig jaar tien weken lang mee aan een project met een groep medestudenten: 'De een wist meer van techniek, een ander meer over medische zaken. We moesten onderhandelen over wie welke bijdrage zou leveren. Iedereen moest iets van zichzelf in het eindverslag terugvinden. Het verslag mocht niet te oppervlakkig blijven, maar ook niet te ingewikkeld worden. Dat was een hele klus. Maar door te geven en nemen, goed te luisteren en open te staan voor de mening van anderen, hebben we dit voor elkaar gekregen.'

'Ruimte vinden is lastig'

Remco, Mette en Beau hebben regelmatig met studiegenoten onderhandeld, maar als het gaat om opleiders of docenten lijkt het toch andere koek. Mette heeft al een jaar coschappen gelopen en is net begonnen op een kno-afdeling. Ze probeert uit te vinden welke ruimte er is om te onderhandelen binnen een ziekenhuis. 'Als je net begonnen bent, is het lastig om die ruimte te vinden. Als iedereen



METTE KONINGS

**'ALS JE NET
BEGONNEN
BENT, IS HET
LASTIG'**

“ja” op een voorstel zegt en jij komt ineens met “nee”, zit je in een lastige positie. Toch zijn er wel mogelijkheden.’ Tot nu toe heeft zij vooral te maken gehad met kortdurende onderhandelingen waarbij de oplossing snel werd gevonden. ‘Dat ging bijvoorbeeld over wat ik graag wilde doen binnen een coschap: poli, operatiekamer of spoedeisende hulp. Of over wie de patiënt ging zien en welke verrichtingen ik mocht uitvoeren.’ Datzelfde geldt voor Remco, die momenteel ook coschappen loopt, al heeft hij het gevoel dat er, vooral als je net begint, weinig te onderhandelen valt als coassistent. ‘Je moet, kort door de bocht, gewoon doen wat er gezegd wordt’, lacht hij.

'Kijk naar mogelijkheden'

Remco Heukels, trainer voor VvAA Opleidingen en Teamcoaching, geeft cursussen aan artsen en paramedici en hoort dit argument vaker. 'Studenten denken dat zij weinig kunnen eisen of krijgen van de "bazen", de opleiders. Zij zijn degenen die jou beoordelen en als je lastig bent, krijg je misschien een slechte beoordeling, zo redeneren ze. Toch is onderhandelen zeker niet onmogelijk. Je zet jezelf klem als je er meteen al van uitgaat dat je maar moet afwachten. Kijk naar de mogelijkheden die er wél zijn. Leg subtiel op tafel wat je gedaan wilt krijgen en probeer zo de andere partij te beïnvloeden.'

Belangenbehartiger

Dat lijkt makkelijker gezegd dan gedaan. Vind de moed maar eens als de hoogste chef de clinique je wat ironisch peinzend aankijkt, nadat jij je voorstel naar voren hebt gebracht. De belangrijkste tip van Heukels is dan ook om jezelf duidelijk in een rol te zetten: de rol van belangenbehartiger en onderhandelaar. Als je te veel als jezelf bij een onderhandeling gaat zitten, kan het moeilijk worden. Zeker als je iemand bent die van harmonie houdt en graag aardig gevonden wordt. Onderhandelingstrucs en -tips helpen dan volgens Heukels niet meer. 'Het moet van binnenuit komen. Stap in de rol van belangenbehartiger en bereid je goed voor.' Dat doe je door goede argumenten te bedenken. Kijk daarbij niet alleen naar je eigen belang, maar ook naar dat van de ander. Heukels: 'Wat schiet de ander op met wat jij wilt? En hoe krijgt hij of zij er last van? Daarmee bedoel ik niet dat je moet gaan dreigen, maar je kunt wel inspelen op de problemen die jouw belang voor een ander kunnen veroorzaken. Op die manier kun je een situatie beïnvloeden.'

Initiatiefrijk en assertief

Beau van Woudenberg denkt dat assertiviteit ook nuttig is om je onderhandelingspositie te verstevigen. 'In het vijfde en zesde jaar ga ik stage lopen. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat je op je stageplek echt gaat doen wat je graag wilt. Als je je klinische vaardigheden wilt verbeteren, moet je daarop aansturen en zien te voorkomen dat je als technisch geneeskundestudent achter een pc belandt.' Beau wil dat bewerkstelligen door initiatiefrijk en assertief te zijn. 'Ik heb twee keer een stage van twee weken gelopen. In plaats van steeds alleen maar achter de begeleidster aan te lopen, keek ik ook zelf rond en gaf ik aan wat ik interessant vond. Daarbij is het goed om ook af en toe dingen te doen waar je geen zin in hebt. Daar krijg je later wel weer iets voor terug.'

'STAP IN DE ROL VAN BELANGENBEHARTIGER
EN BEREID JE GOED VOOR'

'DE GROOTSTE VALKUIL IS DAT JE TE
EMOTIONEEL WORDT'

**BEAU VAN WOUDEBERG**

'GEVEN EN
NEMEN'

'Koop tijd als je te boos wordt'

Volgens Heukels is het opbouwen van een goede relatie belangrijk om dingen gedaan te krijgen. 'Kijk wat je voor de ander kunt betekenen en geef ook iets terug. Benoem dingen waar je blij mee bent en focus niet alleen op wat je gedaan wilt krijgen. Je hoeft niet te slijmen, maar je kunt best eens een compliment geven aan een leidinggevende. Een opleider of arts is ook maar een mens.' De grootste valkuil is dat je te emotioneel wordt. Dat gebeurt als je te veel als jezelf aan tafel zit en niet als belangenbehartiger. 'Als je voelt dat je boos wordt of je geïntimideerd voelt, "koop" dan tijd. Zeg dat je erover wilt nadenken en dat je er later op terugkomt. Of las een pauze in en ga even naar de wc om stoom af te blazen. Anders ga je de fout in en zeg je misschien te snel "ja" op iets of val je iemand op de persoon aan.'

Compromissen sluiten

Remco en Mette zijn van mening dat kunnen onderhandelen steeds belangrijker wordt voor jonge, nieuwe artsen. Remco: 'Patiënten worden steeds mondiger. Vaak hebben ze eerst op internet gekeken wat ze hebben en daar de juiste behandeling bij bedacht. Als ze dan later een andere diagnose met bijbehorende behandeling krijgen, moet je als arts soms echt gaan onderhandelen om ze daarvan te overtuigen.' Volgens Mette gebeurt dat ook bij een advies over leefstijlfactoren: 'Vroeger stopte een patiënt op doktersadvies met roken, nu zeggen ze "ja, maar ik vind het zo lekker".'

De zorgkosten spelen ook in toenemende mate een rol. 'Als mensen een bepaalde behandeling niet willen omdat hij te duur is, moet je ze zover zien te krijgen dat ze die toch ondergaan. Patiënten letten steeds meer op geld. Dat betekent dat je vaker compromissen met ze moet sluiten over de beste therapie, een nieuw medicijn of een bepaalde behandeling', legt Remco uit.

Als het aan Remco, Mette en Beau ligt, gaan ze in de toekomst nog veel vaker onderhandelen. 'Je hebt er een beetje brutaliteit en lef voor nodig en je moet het ook leuk vinden om te doen. Dan is het een mooi spel', vindt Remco. Een spel dat volgens Heukels nog door te weinig studenten en jonge artsen wordt gespeeld: 'Er is meer mogelijk dan je denkt. Durf het spel te spelen!' **V.A.A.R.**