



Ministerie van Veiligheid en Justitie

# Leergang Procesmanager Veiligheidshuizen

Dag 3:  
Coördinatie en samenwerking in de keten  
Botsende logica's



# Programma leergang

- Doelgroep: Procesmanagers van het casusoverleg
- Doel: Verhogen van de effectiviteit van het casusoverleg
- Door: Kennis vergaren en delen; vaardigheden verdiepen en oefenen
- 
- Dag 1: Rol en competenties van procesmanager  
Complexe casuïstiek
- Dag 2: Proces Casusoverleg als team  
Eigenzinnige professionals
- Dag 3: Ketencoördinatie rondom casusoverleg  
Botsende logica's van zorg en justitie
- 
- Dag 4: Terugkomdag



## Programma Dag 2

10.00 uur	<i>Opstarten, programma doornemen</i>
10.15 uur	Inleiding: Ketensamenwerking voor procesmanager: Beïnvloeden en onderhandelen
10.35 uur	<i>Verdelen over drie zalen</i>
10.45 uur	Analyse en oefening: Beïnvloeden en onderhandelen
12.40 uur	<i>Terug naar de grote zaal, resultaten oefening op flipover</i>
12.45 uur	Korte terugkoppeling resultaten van de ochtend
13.00 uur	Lunch
13.45 uur	Instructie huiswerkopdracht
14.00 uur	Presentatie: <b>Botsende logica's</b> door Corine Balder
14.45 uur	<i>Verdelen over drie zalen</i>
15.00 uur	Verkennen praktijksituaties m.b.t. Botsende logica's. Enkele oefengesprekken
16.20 uur	<i>Terug naar grote zaal, korte afsluiting</i>
16.30 uur	Einde



# Ketensamenwerking in veiligheidshuizen

Gericht op het doel van de samenwerking

Onderling afspraken maken

Niet vanzelfsprekend

Vertrouwen

**Een Jungle !?**





## Meestal gaat het goed







## Wanneer gaat het goed?





## Vertrouwen



Maar dat  
is niet  
vanzelf-  
sprekend





# Wat is onderhandelen?

Optimale **resultaten** boeken bij gesprekken met **tegenstrijdige belangen**, zowel op **inhoudelijk** gebied als op het gebied van 'het goed houden' van de **relatie**.

Een **communicatieproces** gericht op het bereiken van een **overeenkomst** tussen twee of meer partijen. De partijen hebben ieder hun eigen **belangen**. Sommige belangen vallen **samen**, andere belangen zijn **strijdig**.





# Waarom onderhandelen?

Belangrijkste doelen:

- Om iets te bereiken (alle neuzen dezelfde kant op)
- Om escalatie te voorkomen
- (persoonlijk doel)



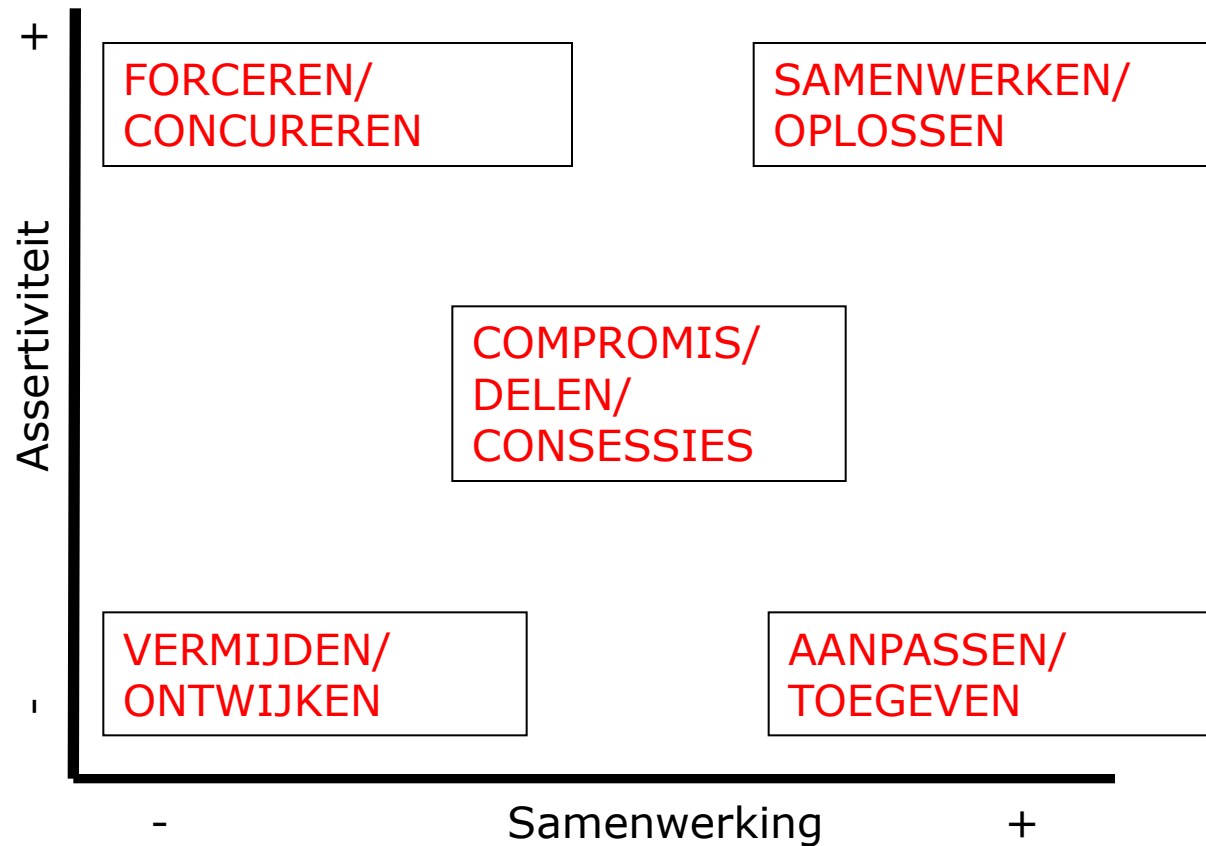


## Algemene uitgangspunten

- Om het doel te bereiken zult u soms uw verwachtingen moeten opschorten.
- Verwacht altijd het onverwachte.
- Vraag en u zult ontvangen.
- Durf te vragen: laat de andere partij zelf nee zeggen.



# Stijlen





# Fasen van gespreksvoering

## Fase 1:

- Partijen bewust van spanningen en tegenstellingen
- Rationeel en beheerst er mee omgaan
- Naast bestaande zakelijke tegenstellingen kan de manier hoe ermee wordt omgegaan aanleiding zijn tot irritaties en spanningen
- Coöperatie wordt nog nagestreefd

## Fase 2:

- Subjectieve factoren worden bepaald en bepalend
- Wederzijdse relatie van de partijen belangrijkste bron van irritatie en spanning
- Stereotype imago's
- Win-lose houding



# Fasen van onderhandelen

Fase 3:

- Zeer sterke botsingen
- Elkaar behandelen als “DING”
- Totale confrontatie niet uit de weg gaan
- Lose-lose houding





## Welke stijl hanteert u?

- Doe de Thomas Kilmann test (blz 1 t/m 4)
- Vul de scores in (blz 5)
- Plaats de procent-scores in het diagram (blz 6), trek lijnen tussen de 4 punten ('compromis zoeken' wordt niet ingevuld)
- Bepaal welk vlak het grootste driehoekoppervlak heeft, en welk het kleinste.
- Lees de bijbehorende uitleg (blz 7)
- Bespreek met gesprekspartner het verkregen beeld



# Vijf tactieken

## 1. *Vasthouden aan je standpunt*

- Kies een middenweg: niet koppig, niet te toegeeflijk, maar vasthoudend.

## 2. *Machtsevenwicht bewaren*

- Accepteert niet dat de ander de baas wil spelen. Als de ander dat wél doet, laat je hem merken dat hij óók afhankelijk is van jou.

## 3. *De sfeer goedhouden*

- Het is belangrijk het 'wij-gevoel' te benadrukken. Je moet er immers samen uitkomen.

## 4. *Flexibel zijn in de procedure*

- open staan voor vragen en ideeën van de ander, zonder meteen toe te geven.
- Zelf actief blijft zoeken naar wegen om tot een win-win-oplossing te komen.

## 5. *Het profiel van een effectieve onderhandelaar*

- "Zacht van buiten, hard van binnen"



# Gespreks/Onderhandelingsstijlen

- *Ethisch-overtuigende stijl*  
→ waarbij de gesprekspartner vertrouwen tracht uit te stralen
- *Analytisch-agressieve stijl*  
→ waarbij de gesprekspartner zaken toespitst op feiten en cijfers
- *Joviale-coöperatieve stijl*  
→ waarbij de gesprekspartner positief reageert om anderen voor zich in te nemen
- *Bewegelijk-agressieve stijl*  
→ waarbij de gesprekspartner met onverwachte wendingen initiatief en leiding neemt



## 4 dilemma's van beïnvloedingsgedrag

- *Concessiebereidheid of standvastigheid van de tegenpartij*
- *Machtsmisbruik*
  - bijvoorbeeld door bewust informatie te onthouden
- *Relatievorming*
  - tussen leden van de verschillende delegaties
- *Exploratie*
  - het exploreren van de mogelijkheden om tot overeenstemming te komen



## Nog een paar tips

1. Straal rust uit
  - Echte kracht komt van binnen
2. Laat mensen lachen
  - Humor is de kortste afstand tussen mensen
3. 'Als .... dan ....' is een perfecte techniek
  - Stel dat wij... komen we dan tot zaken?
4. LSD
  - Luisteren
  - Samenvatten
  - Doorvragen