

Deelnemers enthousiast over training 'De psychologie van het schadespel'



Dit jaar werd aan het brede scala kennisbijeenkomsten die in het kader van de permanente educatie in NIVRE-verband worden georganiseerd, een bijzondere training toegevoegd: 'De Psychologie van het schadespel', die speciaal voor het NIVRE is ontwikkeld in samenwerking met Bleeker Training & Advies. In eerste instantie voor de ingeschrevenen van de branche brand, maar inmiddels hebben ook ingeschrevenen van andere branchegroepen deelgenomen aan één van de negen sessies die dit jaar hebben plaatsgevonden. De reacties van de deelnemers zijn louter enthousiast, zo blijkt uit de evaluatieformulieren. In dit artikel komen vijf van hen aan het woord: Matthijs Kops (Lengkeek Expertise), ing. Arno de Jong (Cunningham Lindsey), Hermi Schoolkate-Meijer (Univé), Myrthe Stuart (Nomot) en Meindert Vriesema (bbci Frijwijk). Daarnaast blikt ook docente Dianne Bleeker, die voor de rollenspellen werd bijgestaan door acteur Deniz Dogan, terug op haar ervaringen in de eerste jaargang. Ook zij is daarover goed te spreken.

Het doel van 'De psychologie van het schadespel' is het effectief kunnen communiceren onder spanning en het leren de 'angels' uit een gesprek te halen. Tijdens de training leren de deelnemers gedrag, emoties en agressie te herkennen en hierop adequaat te reageren.

Leerzaam, praktijkgericht en plezierig

Hoewel hij vooraf een andere perceptie had van de inhoud van de training, kijkt Matthijs Kops, schade-expert bij Lengkeek Expertise (CAR/Varia/TV), hier positief op terug. "Ik dacht dat de cursus vooral handvatten zou bieden voor de schaderegeling met partijen. Desalniettemin draagt de training zeker bij aan mijn vaardigheden op het gebied van communiceren en omgaan met emoties van betrokkenen. Vooral in het beter en eerder onderkennen in welk stadium de emotie van de gedupeerde zich bevindt en hoe je daar het best op kunt reageren."



Elke schade objectief en goed afhandelen en daarbij de betrokken partijen op een goede manier te woord staan. Dat is voor Kops het uitgangspunt bij elk schadedossier, geschil of rechtbankzaak. "In de meeste gevallen lukt dat ook wel, maar soms verloopt een gesprek minder soepel. Daarbij is het van belang te onderkennen of er sprake is van emotie en zo ja welke fase van emotie: normaal, emotioneel of agressief. Door de training ben ik me daar nu sneller van bewust. Een andere belangrijke les is dat een emotionele partij niet meer goed luistert. Het is daarom beter eerst de emotie uit een gesprek te halen voordat je weer op de inhoud kunt ingaan. Verder leer je dat je bij agressief

gedrag duidelijk je grenzen moet aangeven en dat het soms beter is het gesprek te beëindigen. Ik heb de training dan ook als leerzaam en praktijkgericht ervaren, maar zeker ook als plezierig.”

Verrassend goed

Arno de Jong, senior expert Property bij Cunningham Lindsey, meldde zich aan voor de training, omdat hij was getriggerd door de titel. “Ik zie mijn werk namelijk allesbehalve als een spel.” Ook hij had zich vooraf wat anders van het gebodene voorgesteld: meer vanuit de expert dan vanuit de claimant. Toch bestempelt hij de training als ‘verrassend goed’. “Ik heb verschillende *tools* aangereikt gekregen.”



Op de vraag wat hij er concreet aan heeft gehad, antwoordt hij: “Het leren herkennen van zaken die boven het inhoudelijke uitsteken en waar de inhoud overgaat naar emotie, zoals bij een stemverheffing. En hoe je daarbij het best kunt handelen. Daarvoor heb ik tijdens de training enkele praktische tips gekregen. Zoals hoe je de emotie uit een gesprek haalt, maar ook hoe en wanneer je de ander het beste kunt aangeven dat je zijn gedrag als vervelend of zelfs intimiderend ervaart.” De Jong heeft ook lovende woorden voor de acteur die was ingeschakeld voor de rollenspellen. “Ik vond zijn optreden zeer goed en buitengewoon geloofwaardig. Hij had zich goed verdiept in onze branche en hoe het er bij een schaderegeling aan toe kan gaan. Ook wist hij geregeld op het goede moment met de juiste reactie en argumenten te komen: boos, woedend, agressief en soms op het onbeschofte af. Dat maakte de gesprekken zeer realistisch en praktijkgericht.”

Een prima wake up-call

Hermi Schoolkate-Meijer, werkzaam als technisch adviseur brandverzekeringen bij verzekeraar Univé, heeft in het verleden meerdere keren een dergelijke praktijktraining bijgewoond. “Mijn ervaring is dat je, door goed naar jezelf en de andere cursusdeelnemers te kijken, er telkens weer ontzettend veel van leert en vooral jezelf beter leert kennen. Ik zie een dergelijke training dan ook vooral als een goede *wake up call*. Wat doe ik goed? Wat kan beter? Ik zou eigenlijk het liefst elk jaar een dergelijke praktijktraining volgen of op z’n minst ééns in de twee jaar.”

Ook over ‘de psychologie van het schadespel’ is zij goed te spreken. “Hoe stel je je op wanneer de klant emotioneel wordt of zich zelfs agressief opstelt. Daarbij werd duidelijk gemaakt dat er niets mis mee is als je als expert in dergelijke situaties de confrontatie met de claimant durft aan te gaan en daarbij je grenzen aangeeft. Behalve van mijn eigen rollenspellen heb ik ook het nodige opgestoken van de manier waarop mijn collega-deelnemers met de opstelling van de acteur omgingen. Een leermoment was bijvoorbeeld de valkuil van vooringenomenheid. In een rollenspel stelde de acteur dat hij zou gaan duwen. Dan neem je je voor kost-wat-het-kost rechttop te blijven staan. Hij duwde niet, maar toch deed ik uit voorzorg een stapje terug toen hij me benaderde. En dat overkwam meerdere cursisten.”

Enkele cases nagespeeld met medewerkers

Myrthe Stuart is schade-expert bij Homex en sinds kort ingeschreven in het NIVRE Register. Met haar deelname aan ‘de psychologie van het schadespel’ behaalde zij haar eerste PE-punten. “Ik had al eerder een training van Dianne Bleeker bijgewoond. Zij heeft een frisse kijk op zaken”, verklaart zij haar keuze voor de training, die zij eveneens als ‘leerzaam’ en ‘boeiend’ heeft ervaren. Daarbij wijst zij met name op ‘het spel van actie en reactie’ dat werd gevoerd in cases door middel van rollenspellen tussen deelnemers en acteur Dogan Deniz. “Hij kan zich goed inleven in de positie van de benadeelde partij en kan zijn onvrede sterk beargumenteren.”



Zeker in deze tijd waarin mensen goed gebekt zijn, is het volgens Stuart belangrijk dat je daar als expert goed mee omgaat. “De training biedt voldoende handvatten om in gesprekken met claimanten goed met emoties en agressie om te gaan om vervolgens het gesprek alsnog de gewenste richting te kunnen geven.” Op de vraag wat zij ervan heeft opgestoken, antwoordt zij: “Veel. Het belang van een goede communicatie. Hoe kom je bij de klant binnen? Hoe stel je je op? Hoe reageer je op (non)verbale communicatie? Om die reden heb ik enkele cases nagespeeld met het team van experts waaraan ik leiding geef. Hét bewijs hoe interessant en leerzaam ik de training vond.”

Intimidaties en bedreigingen

Door de aard van zijn werkzaamheden als vooropname-expert heeft Meindert Vriesema bij de afhandeling van schademeldingen soms te maken met incidenten waarbij sprake is van een intimiderende opstelling van mensen of zelfs van bedreigingen. Het is volgens hem dan ook essentieel daarmee goed om te (leren) gaan. "Het was voor mij één van de redenen om deze NIVRE-training te volgen. Sowieso ben ik van mening dat je voor je werk bij moet blijven, zowel vakinhoudelijk als wat de communicatieve en andere vaardigheden betreft."



Vriesema zegt de training als bijzonder vruchtbaar te hebben ervaren. "Ik heb er persoonlijk best het nodige van opgestoken. Zo krijg je bijvoorbeeld enkele handvatten aangereikt om bepaalde signalen te herkennen die duiden op gestrest, emotioneel of zelfs agressief gedrag, zowel bij jezelf als bij anderen. In de loop der jaren heb ik me met het oog op dergelijke situaties een opstelling aangeleerd die in mijn ogen op zich best goed is. Toch is het goed te weten hoe een docent dat ziet of hoe collega's daarmee omgaan. Om daar uiteindelijk bij volgende situaties je voordeel mee te kunnen doen. Hoewel ik zeker niet het idee heb dat ik het fout aanpak, neem ik wel van deze training enkele verbeterpunten mee. Dat is de winst."

Docente Dianne Bleeker: meer investeren in vaardigheidstrainingen

Bleeker Training & Advies geeft sinds 1999 trainingen op het gebied van onder meer communicatieve vaardigheden en trauma- en rouwverwerking. De training 'De psychologie van het schadespel' was de eerste die speciaal voor ingeschreven experts in het NIVRE Register werd georganiseerd. Docente Dianne Bleeker kijkt zeer positief terug op de eerste jaargang. "De belangstelling was groot. In totaal hebben we negen sessies gehouden met telkens tien deelnemers en de reacties van de deelnemers waren zeer positief. Het waren stuk voor stuk prima sessies. De deelnemers stelden zich open op en deden actief mee,



ook aan de rollenspellen. Elke bijeenkomst was anders, mede door de praktijkvoorbeelden die door hen werden aangedragen."

Wat haar tijdens de negen sessies inhoudelijk vooral opviel, was dat experts zich in het algemeen vrij zakelijk opstellen in gesprekken met de klant en elke schaderegeling tot een goed einde willen brengen. "Dat is een nobel streven, maar niet in alle situaties de beste optie. Door hun focus op de inhoud en de wens elk schadedossier snel en goed af te handelen merken experts regelmatig niet wanneer de sfeer van een klantgesprek verschuift van inhoudelijk naar emotioneel of zelfs agressief. Emotionele klanten luisteren nog nauwelijks naar inhoudelijke argumenten en dan is het zaak de emoties uit het gesprek te halen voordat je naar de inhoud kunt terugkeren. En bij agressief gedrag, dat in wezen onacceptabel is, is het zaak je grenzen te stellen en, als de agressie niet verdwijnt, uiteindelijk het gesprek beëindigen."

Tot slot, wat zou u experts, onderzoekers, opname- en risicodeskundigen en hun werkgevers willen meegeven? Bleeker: "Om goed in gesprek te blijven met de gesprekspartner is het zaak om naast de inhoudelijke schade-afhandeling ook naar de mens te blijven kijken. Blijven luisteren en kijken naar het non verbale gedrag maken dat de, soms kleine, verschillen in gedrag opgemerkt worden en adequaat gehandeld kan worden. De gesprekspartner zal zich gehoord voelen en er is geen noodzaak om eisen of standpunten te herhalen. Communicatie vergt training. Het zou goed zijn om naast vakinhoudelijke opleidingen ook communicatie regelmatig op de opleidingsagenda te plaatsen." ●