

Aan de slag met gedrag

Verslag van de M&M Meeting 2010

Drs. J.M.J.M. Meewis/drs. M.V. Borkent
Medisch adviseurs Medas

Op dinsdag 1 juni vond de M&M Meeting 'Aan de slag met gedrag' plaats in de Buitenplaats te Amerongen. De M&M meeting is een jaarlijks symposium dat door MEDAS1 en MAG2 georganiseerd wordt. Tijdens dit symposium werden antwoorden gezocht op verschillende vragen zoals: Waardoor wordt gedrag beïnvloed? Is er nog vertrouwen in de verzekeraar of de belangenbehartiger en is de mate van vertrouwen van invloed op het gedrag van de betrokkenen? Hoe kunnen we daarmee omgaan en wat helpt daarbij en wat niet?

In zijn inleiding vatte dagvoorzitter Tom van 't Hek - voormalig huisarts, coach en radio/tv-presentator - het doel van deze bijeenkomst samen met de vraag "Hoe is gedrag te beïnvloeden?".

Vervolgens beschreef dr. Dorien Konst - organisatiepsycholoog en partner bij Tien organisatieadvies - verschillende vormen van vertrouwen, waaronder het blinde vertrouwen (*identification based trust*) een vorm van vertrouwen dat van groot belang is bij de aanschaf van bijvoorbeeld financiële producten, omdat een consument inmiddels nauwelijks meer iets van de financiële producten begrijpt. Juist dit blinde vertrouwen is in de afgelopen periode fors geschaad door de kredietcrisis. Als er geen blind vertrouwen meer is, schakelen mensen over op een andere vorm van vertrouwen namelijk *deterrence based* vertrouwen. Wat kort gezegd inhoudt: "Ik vertrouw je net zo lang tot ik krijg wat ik wil en krijg ik het niet, dan straf ik je af of ben ik weg."

Zij pleitte ervoor slachtoffers bij letselschade a priori te vertrouwen. Slachtoffers zoeken erkenning en een claim heeft niet alleen financiële redenen, maar ook sociaal-emotionele elementen. Wantrouwen werkt averechts en houdt het slachtoffer in de passieve slachtofferrol. Juist dit moet worden doorbroken om van de slachtofferrol en de woede over te gaan in ondernemen c.q. een actieve en participerende rol aan te nemen. Op individueel niveau gaf zij als belangrijk advies, om samen met de klant een beeld te schetsen van waar hij/zij over vijf jaar wil zijn en vervolgens vanuit het heden naar dit beeld toe te plannen. Na deze presentatie konden de deelnemers enkele workshops bijwonen, waarbij verschillende vormen van gedrag aan de orde kwamen.

Workshop 'De professional als coach', verzorgd door Tom van 't Hek

Vrijwel iedereen wordt tegenwoordig coach of wordt



gecoacht en het begrip coach is aan inflatie onderhevig. Er werd dieper ingegaan op de rol van professionals zoals belangbehartiger, intermediair of medisch adviseur ingegaan. Waardoor wordt het handelen van een dergelijke professional bepaald? In hoeverre is het mogelijk om strikt onafhankelijk te opereren? Ook kwam aan de orde de invloed die je als professional onbewust op de klant uitoefent.

De manier waarop je als professional een gesprek voert en adviseert, heeft een grote invloed op de klant, zeker daar er veelal sprake is van een verschil in kennis. Het is dan ook van belang om je dit als professional goed te realiseren en je gedrag daar op aan te passen.

Om professionele ontwikkeling te stimuleren, werd verder ingegaan op het belang van regelmatige intervisie en evaluatie. Door een gedegen analyse van hoe in een bepaald traject door alle betrokken partijen is gehandeld, kan ervaring worden opgebouwd en professioneel gedrag worden gestimuleerd. Vastgesteld werd dat dit in de praktijk nog onvoldoende gebeurt, zodat dit een punt is waar nog duidelijk winst te behalen valt.

Ook werd het belang van informele gesprekken met andere partijen uit het veld en buiten hiërarchische structuren om aangestipt.

Tot slot werd geconcludeerd dat professionals - indien iets niet naar behoren verloopt - elkaar over het algemeen moeilijk aanspreken, terwijl dit in feite het professioneel gedrag alleen maar ten goede komt. Ter verduidelijking van deze visie eindigde Tom van 't Hek dan ook met de zin, welke hij had overgenomen van een vroegere coach: "Als ik je niet corrigeer, ontnem ik je de kans op verbetering".

> 23

Workshop 'Acceptatie- en mindfulness gerichte benaderingen bij chronische pijn: een ervaringsgerichte introductie in Acceptance and Commitment Therapy (ACT)'

In deze workshop presenteerde drs. Marco Kleen Gz psycholoog/gedragstherapeut - docentonderzoeker verbonden aan de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) en directeur PsyAdvies - een volledig omslag in het denken over chronische pijn en de klinische behandeling daarvan. In de traditionele behandeling gaan zowel de cliënt als de behandelaar op zoek naar oplossingen en maken daarbij voornamelijk gebruik van hun brein. Ze gebruiken hun brein voor het vinden van oplossingen, ook al zijn deze niet voorhanden. Het blijven zoeken naar oplossingen en symptoomreductie lokt zowel de behandelaar als zijn cliënt in een vicieuze cirkel. Hoe voorkom je dat je beiden in deze valkuil belandt?

De nieuwe inzichten zijn gebaseerd op een theoretisch model dat pijn als een onvermijdelijk gegeven aanneemt en het bestaan van pijn niet tracht te verklaren. Ditzelfde uitgangspunt wordt gekozen voor wat betreft de interventies zoals ACT, een op acceptatie en mindfulness gebaseerde methode met een wetenschappelijk bewezen effect bij disfunctioneren als gevolg van chronische pijn.

De cliënt wordt met een dergelijke interventie geleerd zijn klachten te accepteren en te observeren zonder ernaar te handelen. Daarnaast leert hij zijn aandacht te richten op meer waardevolle zaken in het leven en zijn gedrag daarop af te stemmen, ondanks het ervaren van pijn.

Tijdens de workshop werd een actieve inbreng van de deelnemers gevraagd bij enkele ervaringsgerichte oefeningen.

Workshop 'Gedrag beïnvloeden door een doeltreffende communicatie'

Drs. Yvonne Berkhoff - klinisch- en organisatiepsycholoog Docent Arbeid en Gezondheid Psychologie VU Amsterdam & Adviseur Berkhoff Consult -ging in op inef-

fectieve communicatievormen, waarbij oordelen en waarnemen niet worden gescheiden. Zij maakte ons ervan bewust, dat communicatie die door de spreker als neutraal wordt gezien, door de toehoorder als agressief, kwetsend of moraliserend kan worden ervaren. Het is van belang dat men zich als professional hiervan bewust is.

Zij sprak in dit verband van gewelddadige communicatie. Geweldloze communicatie berust op waarnemen, voelen, het signaleren van behoeften, het uiten van behoeften in duidelijke taal, mededogen en vertrouwen. Uiteindelijk was haar advies er rekening mee te houden dat wij zelf ook in een situatie van slachtoffer terecht kunnen komen. Door doeltreffende - geweldloze - communicatie komen de werkelijke behoeften van het slachtoffer naar boven, wat een effectieve schadeafwikkeling zal bevorderen. Op deze wijze sloot de workshop naadloos aan bij de inleiding van het symposium.

Conclusie

De conclusie van deze middag was dat gedrag op verschillende wijze is te beïnvloeden. Voor verzekeraars is het van belang zich te realiseren dat slachtoffers naast financiële genoegdoening ook behoefte hebben aan erkenning op sociaal-emotioneel vlak. De tijdsgeest heeft ook bij velen een gevoel van wantrouwen doen ontstaan waarmee rekening gehouden moet worden. Het is belangrijk mensen te helpen met het omzetten van hun toekomstbeeld naar het heden. Hierdoor kan de overgang worden gemaakt van slachtofferrol en woede naar een actieve ondernemende rol.

Daarnaast bleek ons brein ons nogal eens in te weg te zitten en is het van belang zich te realiseren dat men niet altijd hiernaar hoeft te luisteren.

¹ MEDAS verzorgt het medisch traject in zaken waarin menselijke schade een rol speelt.

² MAG adviseert aan de zijde van het slachtoffer/de getroffene.

Het PIV-Bulletin is een regelmatig verschijnende uitgave van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming van de redactie.

Redactiesecretaris
Mevrouw J. (Jenny) M. Polman, Stichting PIV
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
Telefoon: 070 333 88 73
Telefax: 070 333 88 33
e-mail: j.polman@verzekeraars.nl
Website: www.stichtingpiv.nl
M.m.v. drs. P. (Peter) J.M. van Steen, tekstschrijver
Creatie & realisatie: Artoos Communicatiegroep bv, Rijswijk