

HARVARD ONDERHANDELEN MEETS MEDIATION

Onderhandelingen over letselschade beter en sneller laten verlopen? Haal het beste uit Harvard Onderhandelen **en** Mediation!

Binnen de letselschadeafwikkeling is het voor de benadeelde, en zijn/haar herstel, maar ook voor de betrokken organisaties van belang dat de afhandeling **snel en afdoende** geregeld wordt. Naar ieders tevredenheid. Zodanig dat binnen de juridische kaders de materiële **en** immateriële schade gecompenseerd worden. De benadeelde staat centraal bij het vinden van zo'n passende compensatie; van verlies van verdienvermogen, de huishoudelijke hulp tot het smartengeld.

Het onderhandelen hierover vraagt om betrokken partijen met ruime kennis van deze juridische kaders maar ook met een behoorlijke dosis communicatieve slimheid.

Harvard Onderhandelen is binnen de Personenschade een werkwijze die goed aansluit bij de gedragscode 'Behandeling Letselschade'. Deze onderhandelingsaanpak en bijbehorende fasering richt zich op het behalen van resultaat **en** het behouden van de relatie op lange termijn.

Uitgangspunten van de **Harvard methode** om tot een verstandige en efficiënte overeenkomst te komen.

- Het slachtoffer staat altijd centraal.
- Focus op belangen en niet op posities.
- Open en transparant in gesprek.
- Aansluiten bij behoeften benadeelde.
- Creatieve en objectieve oplossing bieden.

Dankzij training groeien de onderhandelvaardigheden en het inzicht bij de letselschadeadvocaat, en verzekeraar voortdurend. Toch worden in regelingsgesprekken nog steeds woorden als 'posten accorderen', 'onze richtlijnen', 'onze verzekerde' gebruikt en zien we een beroepsgroep waarin men elkaar nog regelmatig bestempelt als 'tegenstanders' of 'tegenpartij'.

Opvallend hierbij is dat de communicatieve vaardigheden zich wel ontwikkelen, maar dat de grondhouding nagenoeg **onveranderd** blijft.

In lastige zaken, bijvoorbeeld bij niet-objectiveerbaar letsel, tref je makkelijk de betrokkenen aan 'in positie'. Dit is de manier van onderhandelen waarbij macht een grote rol speelt en de betrokkenen zich inhoudelijk **vastbijten**. Vaak ingegeven door irritaties, beeldvorming en vooroordelen.

Dat kan anders, dat kan beter.

Een opkomende methodiek in de personenschade is Mediation. Dit wordt ingezet om regelingen **vlot te trekken** als het de partijen onderling niet meer lukt; de mediator is er voor 'lastige' projecten. Maar de vraag is: waarom de basisaspecten van dit instrument niet **benutten** bij alle projecten? Waarom niet werken met gesprekspartners die beschikken over mediation**vaardigheden**?

Het is interessant om te bekijken wat mediationvaardigheden, gekoppeld aan Harvard Onderhandelen, kunnen toevoegen aan het schaderegelen. Kortom wat gebeurt er als **Harvard meets Mediation**?

De overeenkomsten

De mediator lijkt in veel opzichten op de Harvard onderhandelaar. Beiden hebben zich bekwaamd in de volgende vaardigheden: gesprek leiden, luisteren, structuur aanbrenge, mensen stimuleren mee te doen aan het gesprek en doortastend en transparant zijn.

De mediator werkt vooral in hogedruk-situaties en bevindt zich regelmatig in conflictsituaties zoals verbale gevechten, emotionele uitbarstingen en wederzijdse beschadiging. De mediator staat hiertussen, houdt zijn rug recht en handhaaft zijn **onpartijdigheid**. En in dit laatste ligt het grote verschil.

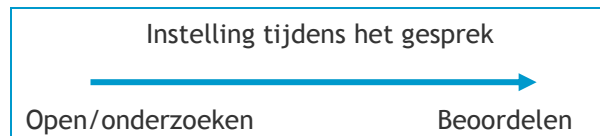
De mediator

- wekt geen enkele schijn van partijdigheid;
- weet inhoudelijk op afstand te blijven;
- bewaakt de machtsbalans tussen de partijen;
- positioneert zichzelf niet **boven**, maar **naast** de partijen.

Spijkman stelt dat de kracht van mediator zit in de **grondhouding/instelling** van de mediator: onderzoekend, objectief en open.

Een belangrijke stap voor alle partijen is het leren vasthouden van deze instelling in met name het eerste deel van het onderhandelingsgesprek. Door een open, onderzoekende en objectieve houding kun je als gesprekspartner meer aandacht besteden aan de processturing en procedure: de **relatie** opbouwen, aandacht geven aan het verhaal en de beleving van de benadeelde, maar ook veel informatie en feiten verkrijgen.

In tweede instantie zal gedurende het gesprek de instelling moeten veranderen naar een **beoordelend** karakter. De verkregen feiten worden gewogen en gezamenlijk worden passende oplossingen gezocht.



De juiste instelling op het juiste moment

Het onderhandelgesprek binnen de personenschade vraagt van beide partijen enerzijds een onderzoekende houding, maar op een bepaald punt zullen er **knopen** moeten worden **doorgehakt** en zal er stelling genomen moeten worden. In onderstaand schema zie je welke competentie op welk moment verwacht wordt om een effectief en efficiënt regelingsgesprek te voeren waarbij de benadeelde centraal staat.



Het regelen anno nu

Harvard meets Mediation levert veel op.

- Gezamenlijk regelen.
- ‘Tegenpartijen’ worden ‘betrokkenen’.
- Passende regeling met aandacht voor, en begrepen voelen als, slachtoffer.
- De organisatie wordt meer mensgericht.
- KTO gaan omhoog.
- Sneller regelen.

Er zijn belangrijke elementen die een rol spelen bij het kenteren **en** blijvend aanpassen van zo’n grondhouding c.q. instelling gedurende het gesprek.

De **samenwerking** binnen het bedrijf en de **houding** van de **leidinggevende** (tone at the top) zijn belangrijk.

Deze gesprekspartner zelf zal, naast de vaardigheden van het Harvard Onderhandelen, aandacht moeten leren hebben voor de eigen houding. Dit vraagt zelfreflectie. De **inhoudelijk betrokkene zal**

- niet oordelen maar onderzoeken;
- niet partijdig zijn (met betrekking tot situatie, mens, samenwerking);
- kiezen voor grote lijnen (in strategie, scenariodenkend);
- open en objectief zijn;
- zichzelf inzetten als gespreksmiddel (niet als doel);

Kan de inhoudelijk betrokkene deze nieuwe grondhouding leren?

Ter geruststelling: ja, dit kun je leren. Wat je nodig hebt, is de wil, lef en zelfinzicht.

Willen. Eensgezindheid over de organisatiedoelstellingen en waardering van collega’s en leidinggevende geven reden, richting en zin. Waardering en zingeving zijn belangrijke pijlers van willen.

Lef. Durf je een andere stelling in te nemen in het gesprek? Wat gebeurt er als jij je eens niet partijdig opstelt? Wat kun je dan wel doen?!

Zelfinzicht. Welke (belemmerende) overtuigingen heb jij over het regelingsgesprek? Hoeveel controle moet jij loslaten als jij je open en transparant opstelt? Hoe makkelijk beweeg jij van oordeelloos naar beoordelen?

Aandacht voor deze aspecten maakt ontwikkeling in de grondhouding mogelijk.

Reflectie en feedback maken helder waar de inhoudelijk betrokkene zich het makkelijkst beweegt. Is dit als ‘mediator’ (open/onderzoekend), of als onderhandelaar (beoordelend). En waar zul jij als betrokkene de meeste moeite moeten doen om te komen tot de juiste instelling in gesprek?

Conclusie

Kortom, kenmerkend voor de branche is dat inhoudelijke expertise nu nog de boventoon voert. Efficiënter inrichten van het regelingsproces vraagt daarnaast ook aandacht voor gezamenlijkheid, openheid, interactie en de juiste grondhouding tijdens het proces.

Door het gespreksproces kritisch te bekijken, hardnekkige beeldvorming onder de loep te nemen en de instelling van betrokkenen in beweging te brengen, creëer je een beroepsgroep die het voortouw neemt in het formuleren van passende oplossingen voor de **benadeelden**.

drs. Sip Koole, directeur Spijkman