

CONSTRUCTIEVE COMMUNICATIE IN STRESSVOLLE SITUATIES



Erik de Rie - Sophie de Rie

Constructieve communicatie in stressvolle situaties

INKIJKEXEMPLAAR

Erik de Rie – Sophie de Rie

Constructieve communicatie
in stressvolle situaties

Uitgever : Rielutions

Auteurs : Erik de Rie en Sophie de Rie

ISBN: 978-90-822955-0-4

Illustraties : Rielutions en Steven de Rie

© 2014 Rielutions

Deze publicatie of delen uit deze publicatie mogen alleen
worden overgenomen na toestemming van Rielutions
en met volledige bronvermelding.

www.rielutions.com

INHOUD

Inleiding

CCSS

Constructieve communicatie -
Stressvolle situaties
Voor wie
Interactie en inhoud

Het model

X-factor
Reikwijdte
Over deze beschrijving

Toelichting op het model

1. Empathie

Zichtbaarheid
Intuitiever
Aangeboren
Contact
Wakker
Gemoedsrust

2. Duidelijk

Eenduidig
Begrijpelijk
Langzaam
Kijk mensen aan
Geen te scherpe scheidslijnen
Enkele aandachtspunten op een rij
Wees helder over concrete vragen
Vermijd polarisatie
Dialogo of dictatuur?

3. Doel

Terugschakelen
Goede voorbereiding
Grenzen
Dealbreakers
Agressie

Drogredenen
Verantwoordelijkheid als leidinggevende

4. Gevoel

De juiste maat
Allergieën en oordelen
Eigen allergieën aanpakken

5. Hoffelijkheid

Vriendelijkheid is niet hetzelfde als toegeven
Ook hier: schakelen vraagt aandacht
Vriendelijkheid, luisteren en gevoel inbrengen: nuances
Eerst luisteren
Dan jij...
Lach
Wat doet ertoe en wat niet?
Gunfactor
Recht uit het hart en Belle en het Beest

6. Oprecht

Ook laten zien
Blijf bij jezelf
Niet kopiëren
De kracht van eigenheid

7. Bekwaam reageren

Verbanden leggen
Proportionaliteit
Toepasbaarheid
Jezelf verder ontwikkelen

Lijst van vermelde literatuur

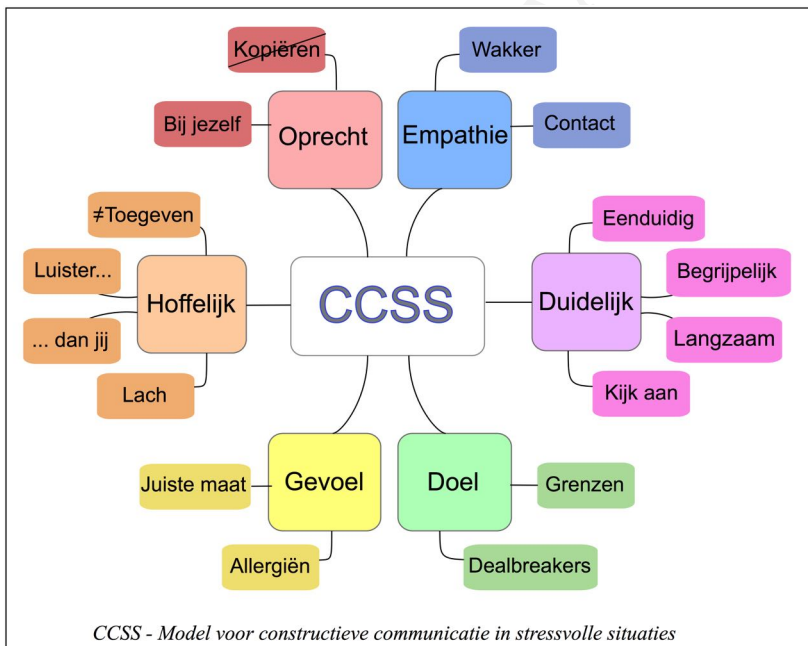
Verantwoording van illustraties

Inleiding

INKIJKEXEMPLAAR

CCSS

CCSS is een model voor constructieve communicatie in stressvolle situaties. Het is gedurende drie decennia ontstaan in een zeer conflictgevoelige omgeving. Na theoretisch-wetenschappelijke toetsing is uit die ervaringen een conceptueel model gevormd. Daarmee is het voor iedereen hanteerbaar geworden in de dagelijkse praktijk.



Constructieve communicatie

CCSS:
aandacht voor
overlegklimaat
én voor je
doelstellingen

Onder constructieve communicatie verstaan wij communicatie die erop is gericht om een doel te bereiken. Het gaat niet alleen om het goed onderhouden van de persoonlijke betrekkingen, maar ook om het bereiken van een vooraf geformuleerde doelstelling.

Ongeïnteresseerde gesprekken en het opwerpen van verdedigingslijnes, zijn grote hinderpalen voor constructieve communicatie in stressvolle situaties. CCSS is er in essentie op gericht om desinteresse en het bouwen van forten en pantsers te voorkomen.

Stressvolle situaties

Onder stressvolle situaties verstaan wij een problematische spanning die ontstaat als gevolg van botsende belangen tussen mensen. Die spanning kan in ernst variëren. Van enigszins bemoeilijkend op een manier die de voortgang frustreert, tot ernstig verstoorde verhoudingen en dreigende, angstwekkende situaties.

Voor wie

De wereld van vandaag kampt in toenemende mate met oplopende spanningen. Het tempo waarin de dingen gebeuren, grote belangen, hoge verwachtingen en een constante druk die mensen ervaren, dragen daaraan bij.

Het CCSS-model heeft zijn oorsprong gevonden in de praktijk van de gerechtsdeurwaarder. Het is getoetst aan situaties met agressiviteit, hoog oplopende geschillen en grote emotionele lading.

Deze uitwerking van het model richt zich met name tot professionals die verantwoordelijkheid dragen voor het behouden of herwinnen van constructieve communicatie in situaties waarin spanningen hoog oplopen. Dat kan voorkomen in uiteenlopende front-office-situaties, zoals bijvoorbeeld recepties en klantendesks, maar ook in doktersspreekkamers, bij de eerste hulp, ouderavonden op scholen, klachtafhandeling en noem maar op. Meer in het algemeen vindt het ook toepassing in ieder project en veranderingsproces waar mensen uit verschillende richtingen bij elkaar gebracht moeten worden.

Het gaat dan vaak om situaties waarin oplopende spanningen zich niet primair tegen jou als professional richten, maar waar je wel als het ware in de 'vuurlinie' staat. In die situatie vang je min of meer de klappen op. Tegelijk ben je verantwoordelijk voor het verminderen van de spanningen, zodat een zakelijke oplossing (weer) bespreekbaar kan worden.

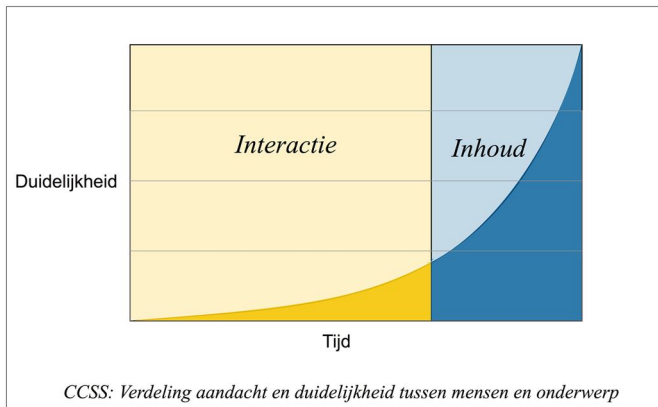
Je zult merken dat deze tekst vooral gericht is op één-op-één overleg. Dat betekent niet dat de uitgangspunten alleen in die situatie van toepassing zijn. In stressvolle situaties is het evenwel altijd aan te bevelen om gezelschappen voor overleg zo klein mogelijk te houden en over en weer in evenwicht. Wanneer er bij een problematiek meer mensen betrokken zijn, is het beter om over en weer representatieve vertegenwoordigers aan te wijzen, dan te proberen om met alle betrokkenen tegelijk zo'n overleg aan te gaan.

Er zijn natuurlijk ook situaties denkbaar waarin je niet als begeleidend professional, maar persoonlijk betrokken bent. Of situaties waar je juist meer afstandelijk, als bemiddelaar of mediator bij betrokken bent. De componenten van het model spelen ook daar een rol. Deze uitwerking van het model is echter specifiek geschreven voor de professional die dusdanig betrokken is, dat de stressfactoren in het overleg zich (mede) tegen hem of haar richten. De opzet is zodanig, dat je er zelf mee aan de slag kunt. Tegelijk zien wij bij het toepassen in de praktijk, de meeste groei en ontwikkeling ontstaan in een onderzoekende dialoog tussen professionals onderling. Anders gezegd: ervaringen uitwisselen en erover praten met collega-professionals helpt je verder. Bij training en begeleiding ligt het accent daarom steeds op die dialoog.

Interactie en inhoud

Het model is verdeeld in zes hoofdelementen, waarvan vier zich primair richten op de interactie, en twee vooral op de inhoud. De begrippen, 'interactie' en 'inhoud', komen in deze uitwerking

regelmatig terug. Omwille van de leesbaarheid zijn we niet al te strikt geweest in de terminologie. Begrippen als ‘gespreksklimaat’ en ‘overleg sfeer’ enerzijds en ‘feitelijke inhoud’ of ‘onderwerp’ anderzijds, verwijzen steeds naar de twee basisbegrippen ‘interactie’ en ‘inhoud’.



In vastgelopen communicatie gaat 60 tot 80 procent van de aandacht naar de interactie.

In gespannen omstandigheden neemt de aandacht voor de interactie, die het overlegklimaat bepaalt, een relatief grote plek in. Afhankelijk van de situatie kun je stellen dat 60 tot 80 procent van de tijd en aandacht daar naartoe moet gaan. De resterende 20 tot 40 procent gaat naar de inhoud. Het is natuurlijk geen wiskunde. De juiste balans laat zich steeds opnieuw uitvinden in de praktijk.

Voldoende aandacht voor de interactie zorgt dat er ruimte ontstaat, waarin je inhoudelijke onderwerpen duidelijk, bondig en zonder omhaal aan de orde kunt stellen. Die duidelijkheid is belangrijk.

Op de kreet 'Soft on the people, firm on the issue' knikken de meeste mensen instemmend. Toch gebeurt in de dagelijkse praktijk vaak het omgekeerde. Door haast, onrust en eigen belangen, hebben partijen onvoldoende oog en aandacht voor elkaar. In het ongemakkelijke overlegklimaat dat daardoor ontstaat, komt een duidelijke presentatie van die eigen belangen juist niet goed uit de verf.

Die combinatie van slechte sfeer en onduidelijkheid zorgt voor hoog oplopende spanningen en frustraties, met alle negatieve gevolgen van dien. Wat we nodig hebben is juist het tegenovergestelde: een goede sfeer én duidelijkheid. Zoals zal blijken, kunnen die twee elkaar versterken.

Er zit dus een meer zakelijke- en een meer persoonlijke kant aan het werken met het CCSS-model. Dat zal je ook merken aan de opzet van dit boekje.

In stressvolle situaties kun je met toepassing van de basiscomponenten uit het CCSS-model, escalatie in de communicatie voorkomen of, wanneer al geëscaleerd, spanningen weer verminderen.

Het model

CCSS is neergelegd in een model (zie blz. 7) van zes primaire kernwoorden: *Empathie, Duidelijk, Doel, Gevoel, Hoffelijk* en *Oprecht*. In de hoofdstukken hierna vind je een uitwerking per kernwoord, met op verschillende plaatsen verwijzingen naar onderlinge verbanden.

Wat je ook over communicatie zegt, het zal nooit uitpuutend of volledig zijn. De praktijk is vindingrijker dan de theorie en communicatie is nu eenmaal mensenwerk. Hierdoor laat het zich niet perfect en volledig vastleggen in een concept. Het CCSS-model geeft een opsomming van elementen die niet mogen ontbreken. De inzet in de praktijk is aan jou en vraagt om een persoonlijke invulling.

X-factor

Er is iets dat jou in je presentatie en in communicatie iets bijzonders geeft. Iets dat, evenals de X-factor in showbusiness, doorgaans niet zomaar onder woorden te brengen is. Maar het is toch iets waarvan iedereen duidelijk kan zien dat het er is en dat het goed is.

Het CCSS-model en deze uitwerking ervan leveren je de ingrediënten. Het uiteindelijke recept vraagt een eigen stijl. Die is onmisbaar om het een eigenheid te geven die alles 'echt' maakt. Dat vraagt om enthousiasme en de bereidheid om je eigen

- Pagina's 14-90 -

INKIJKEXEMPLAAR

CCSS - is een praktijkmodel voor constructieve communicatie in stressvolle situaties. Het biedt praktische handvatten in uiteenlopende dagelijkse situaties. Dit boek geeft een toelichting met achtergrondinformatie op de verschillende onderdelen van het model.

Erik de Rie - heeft zich na een carrière als gerechtsdeurwaarder en mediator toegelegd op conflictanalyse en communicatieadvies. In zijn loopbaan had hij dagelijks te maken met hoog oplopende conflictsituaties. Zijn ervaringen vormden de aanzet voor het CCSS-model.

Sophie de Rie - werkt sinds haar universitaire master *conflict studies and human rights* als conflictanalist en financieel-zakelijk consultant. Bij het ontwerpen van het CCSS-model was zij verantwoordelijk voor de theoretisch-analytische toetsing van de praktijkervaringen die het fundament van het model vormen.

Rielutions - De auteurs werken samen in Rielutions. Zij trainen en begeleiden mensen in het werken met het CCSS-model. Rielutions adviseert en begeleidt in conflictsituaties, complexe projecten en veranderingsprocessen.