MODULEBESCHRIJVING

Twee collega's in conflict: bemiddelen als neutrale derde

Adaptieve module | ~20 min

Onopgeloste conflicten tussen collega's kosten veel: ze tasten ongemerkt de sfeer en de prestaties aan, of belanden bij gebrek aan beter bij de leidinggevende. In zelfstandigere teams wordt het waardevol als collega's ze onderling kunnen oplossen. Niet alleen voor leidinggevenden en geen kwestie van professionele mediation: de module maakt van de rol van neutrale derde een houding die iedereen kan aannemen, met een concrete methode en het besef waar die rol ophoudt.

LEERDOELEN

01 De houding van neutrale derde aannemen (neutraliteit, luisteren, vertrouwen) zonder in de plaats van de betrokkenen te beslissen.

02 Individuele gesprekken voeren waarin de emotie ruimte krijgt en de werkelijke prioriteit van ieder boven tafel komt.

03 Het gezamenlijke gesprek leiden door het kader te bewaken en beiden naar een win-winoplossing te begeleiden.

04 De grenzen van de rol herkennen: geen schijnbemiddelaar worden en de zaak overdragen als het conflict bemiddeling tussen collega's te boven gaat.

DOELGROEP

Iedere collega die twee teamleden in conflict wil helpen, zonder te wachten tot de leidinggevende ingrijpt.

- **Voorkennis:** geen

VERLOOP VAN DE MODULE

Zelfstandig, met oefeningen die zich aanpassen aan de deelnemer.

1 **Zelfscan**: op 9 dimensies, om de eigen werkwijze in kaart te brengen en gericht te oefenen.

2 **Video van een expert**: van 10 minuten, met 3 denkpauzes.

3 **Praktijksituaties**: 2 eerste situaties, gekozen op basis van de zelfscan, daarna 16 optionele situaties. Bij elk antwoord volgt feedback: het effect ervan en een tip om verder te komen.

4 **Voornemen met datum**: een actie om uit te proberen, door de deelnemer zelf geformuleerd of gekozen uit de voorstellen.

5 **Samenvattingskaart om te downloaden**: kernpunten, vragen, voornemen, persoonlijke notities en checklists.

EEN VOORBEELD UIT DE PRAKTIJKSITUATIES

Henrik en Nino, instructeurs in een klimhal, maken al een maand ruzie over de kleine opwarmruimte. Ze hebben samen receptioniste Athina gekozen om hen te helpen het eens te worden. Vandaag vragen ze haar: "Jij ziet ons elke dag, hoe zou jij het doen?" Wat moet Athina doen?

TOETSING EN AFRONDING

Drempel: 80%

De score houdt rekening met de antwoorden in de praktijksituaties, het geformuleerde voornemen en, waar van toepassing, aanvullende leeractiviteiten. Voor afronding zijn een voornemen en een score van minstens 80% nodig.

METHODEN & MODELLEN

- Van standpunten naar belangen overstappen en een win-winoplossing nastreven – naar Fisher & Ury (Excellent onderhandelen, 1981)
- Oplossingsproces in 3 stappen: met zijn tweeën -> een derde die beiden vertrouwen -> panel – geïnspireerd op Morning Star (Frédéric Laloux, 2014)
- De 2 kernvragen van de neutrale derde – Afthonios-methode
- Actief luisteren en neutraal blijven – geïnspireerd op Carl Rogers

BRONNEN & REFERENTIES

- Fisher & Ury, Excellent onderhandelen (1981, Harvard)
- Rogers & Farson, Active Listening (1957)
- Gary Hamel, "First, Let's Fire All the Managers", Harvard Business Review (2011) – de casus Morning Star
- Weger et al. (2014) – actief luisteren en het gevoel begrepen te worden

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 31 oktober 2026