MODULEBESCHRIJVING

Vier valkuilen die uw communicatie op het werk ondermijnen

Adaptieve module | ~20 min

Hoe meer taken artificiële intelligentie (AI) overneemt, hoe meer het echt menselijke deel van het werk draait om de kwaliteit van gesprekken – en 86% van de conflicten op het werk ontstaat door gebrekkige communicatie, terwijl 30% van de tijd van een leidinggevende opgaat aan vermijdbare misverstanden. Deze module behandelt de vier valkuilen die Marshall Rosenberg beschreef, elk met de uitweg en de precieze formuleringen, en koppelt die vaardigheid daarna aan psychologische veiligheid.

LEERDOELEN

01 De vier valkuilen herkennen die communicatie ondermijnen: oordelen, overtuigingen, zwart-witdenken en taal waarmee u verantwoordelijkheid afschuift.

02 Loskomen van oordelen en overtuigingen: teruggaan naar de feiten, uw behoefte benoemen, nagaan wat u voor waar aanneemt.

03 Overstappen van “of … of” naar “en … en”, en van “ik moet” naar “ik kies”.

04 Benoemen wat AI niet vervangt: spanning wegnemen, met empathie luisteren, over een compromis onderhandelen.

DOELGROEP

Iedereen die meteen begrepen wil worden en van een meningsverschil een nuttig gesprek wil maken.

- **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

Mia is jurist. Théophile, haar nieuwe leidinggevende, beantwoordt haar berichten met twee woorden en gaf het laatste gevoelige dossier aan een andere jurist. Mia concludeert daaruit dat hij haar werk niet waardeert; hij heeft er nog niets over gezegd. Donderdag hebben ze hun eerste één-op-ééngesprek. Wat moet Mia 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

- Geweldloze communicatie – Marshall Rosenberg
- Psychologische veiligheid – Amy Edmondson (Harvard)
- Theorie X en Theorie Y – Douglas McGregor (1960)
- Binair denken versus complementair denken (“ja, en” versus “ja, maar”) – Afthonios-methode

BRONNEN & REFERENTIES

- Grammarly & Harris Poll – de kosten van slechte communicatie geschat op 1.200 miljard dollar per jaar voor Amerikaanse bedrijven
- Marlow et al., Organizational Behavior and Human Decision Processes (2018) – kwaliteit van communicatie en prestaties van teams
- Amy Edmondson (Harvard) – psychologische veiligheid, belangrijkste voorspeller van de effectiviteit van een team
- Gallup – gemiddelde span of control gestegen van 8,2 medewerkers per leidinggevende in 2013 naar 12,1 in 2025

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 21 oktober 2026