MODULEBESCHRIJVING

Een conflict durven aankaarten, goed voorbereid

Adaptieve module | ~20 min

Veel mensen zien ervan af een spanning aan te kaarten. Wie het wel durft, doet dat vaak in een opwelling, vanuit een oordeel in plaats van een feit, en dan richt het gesprek meer schade aan dan het herstelt. Deze module kiest ervoor alles vooraf aan te pakken: het feit eruit lichten, een oplossing voorbereiden die van niemand anders afhangt, met twee vragen nagaan of de ander er klaar voor is, en moment, plaats en duur kiezen.

LEERDOELEN

01 Het feit van het oordeel onderscheiden en het echte probleem benoemen voordat u de betrokkene aanspreekt.

02 Uw emotie herkennen, tot rust komen en zich oprecht voorstellen hoe de ander het ziet.

03 Minstens drie mogelijkheden voorbereiden, waaronder een oplossing die u zelf kunt toepassen, ook als de ander het gesprek weigert.

04 Met twee vragen nagaan of de ander er klaar voor is en daarna het gesprek organiseren: moment, plaats, duur.

DOELGROEP

Iedereen die een meningsverschil goed voorbereid wil aankaarten: met oplossingen achter de hand en op een goed gekozen moment.

- **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

Saad, die naast Ambroise zit, voert zijn klantgesprekken via de luidspreker: ’s middags kan Ambroise zich niet meer concentreren. Ambroise weet niet waarom Saad geen headset heeft. Er is een stille ruimte, maar die is alleen op sommige middagen vrij. Wat bereidt Ambroise voor om dit met Saad te bespreken?

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

- Onderscheid tussen feiten en oordelen – naar de geweldloze communicatie van Marshall Rosenberg.
- De persoon loskoppelen van het probleem – Harvard-methode, Fisher & Ury (Getting to Yes, 1981).
- Eigen terugvaloptie – verwant aan de BATNA (Fisher & Ury).
- Voorbereiding en organisatie van het gesprek – Afthonios-methode.

BRONNEN & REFERENTIES

- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen – “Difficult Conversations” (Harvard Negotiation Project, 1999), model van de drie gesprekken
- Roger Fisher & William Ury – Harvard Negotiation Project, principe van de BATNA (beste terugvaloptie)
- Marshall Rosenberg – geweldloze communicatie (GC), onderscheid tussen feiten en oordelen
- James Gross (1998) – processen van emotieregulatie

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 7 oktober 2026