MODULEBESCHRIJVING

Conflictgesprek: van verwijt naar afspraak

Adaptieve module | ~20 min

In teams die meer verspreid werken, lossen spanningen zich minder vaak vanzelf op. Ze blijven hangen, en het gesprek dat ze zou moeten wegnemen, wordt een pingpong van verwijten. Deze module geeft daarvoor een precieze aanpak: de drie regels die hardop worden afgesproken voordat het onderwerp aan bod komt, de stilte waarin de ander alles kwijt kan, de woorden om de emotie te benoemen, en een slotafspraak over herstel en het vervolg, nooit over ieders versie van wat er is gebeurd.

LEERDOELEN

01 Het kader van het gesprek neerzetten met drie expliciete regels: de relatie beschermen, verbaal geweld uitsluiten en doorgaan tot er een afspraak ligt.

02 De woede van de ander opvangen zonder zich te verdedigen, door die ruimte te geven en de beschuldigingen niet persoonlijk op te vatten.

03 De emotie van de ander benoemen om de spanning te laten zakken, zonder te oordelen en zonder verantwoordelijkheid op zich te nemen voor wat de ander voelt.

04 Zich op uw beurt openstellen door te delen wat u voelt, en het gesprek daarna naar een afspraak over herstel en het vervolg leiden.

DOELGROEP

Iedereen die een meningsverschil wil omzetten in een afspraak, en leidinggevenden die spanningen in hun team willen oplossen.

- **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

Sylvain en Mariam zijn gidsen in een grot en bereiden samen elk schoolbezoek voor. Vorige donderdag had niemand de helmen voor de kinderen klaargelegd: allebei herinneren ze zich dat de ander dat zou doen. Ze praten er al een tijdje over, zonder het eens te worden. Wat moet Sylvain 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

- Kader voor het gesprek dat het conflict oplost (het kader schetsen / de ander zijn hart laten luchten / de emotie van de ander benoemen / zich openstellen / koers zetten naar de oplossing) – Afthonios-methode, geïnspireerd op technieken voor de-escalatie en onderhandeling
- De emotie van de ander benoemen (de-escalatietechniek)
- Fysieke onderbreking = mentale onderbreking

BRONNEN & REFERENTIES

- Techniek van “labeling” (de emotie van de ander benoemen) bij crisisonderhandelingen – bekend geworden door Chris Voss, voormalig onderhandelaar bij de FBI
- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen, “Difficult Conversations”, Harvard Negotiation Project, 1999 – loskomen van “wie heeft gelijk”, ruimte geven aan wat de ander voelt en daarna uw eigen aandeel benoemen
- Marshall B. Rosenberg, Geweldloze communicatie, 1999 – “waarnemen zonder te oordelen”: feiten onderscheiden van oordelen
- Weger et al. (2014) – actief luisteren en het gevoel begrepen te worden

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 11 september 2026