MODULEBESCHRIJVING

Geweldloze communicatie: zeggen wat moet zonder te botsen

Adaptieve module | ~20 min

Op het werk ontstaan de meeste spanningen niet door wat men zegt, maar door hoe men het zegt. Geweldloze communicatie is geen formule die men simpelweg opzegt: deze module geeft de methode haar echte kracht terug, die van een houding waarmee men achter een aanval de behoefte hoort. De module past haar toe op de lastigste situatie: feedback tussen collega's, waar niemand het gezag heeft om de knoop door te hakken. En de module herinnert eraan dat de methode alleen werkt als de bedoeling oprecht is.

LEERDOELEN

01 De houding van de "jakhals", die oordeelt en beschuldigt, onderscheiden van die van de "giraf", die de angel eruit haalt, en zo moeilijke onderwerpen anders aanpakken.

02 Een moeilijke boodschap overbrengen met de aanpak in vier stappen (waarneming, gevoel, behoefte, verzoek), zonder te vervallen in oordelen of eisen.

03 Luisteren als een giraf en de behoefte achter kritiek horen, door de feiten te herformuleren en vragen te stellen in plaats van te raden.

04 Feedback geven aan collega's, kritisch of positief, met "ik" in plaats van een beschuldigend "jij".

DOELGROEP

Leidinggevenden en medewerkers die gevoelige boodschappen moeten overbrengen en de relatie goed willen houden.

- **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

Marlène, naaister, deelt een naaimachine met haar collega Célian. Bij aankomst ontdekt ze dat Célian zonder overleg de volgorde van de bestellingen heeft veranderd: haar bestellingen zijn pas klaar na de datum die ze haar klanten beloofde. Célian komt bij haar aan de machine. Wat zegt Marlène tegen Célian?

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

- De drie manieren van luisteren met giraffenoren en feedback tussen collega's in vier stappen – Afthonios-methode, in de lijn van de Geweldloze Communicatie van Marshall Rosenberg
- Geweldloze Communicatie en de vier stappen (Waarneming, Gevoel, Behoefte, Verzoek) – Marshall Rosenberg
- Empathisch luisteren – geïnspireerd door Carl Rogers; ik-boodschap – Thomas Gordon

BRONNEN & REFERENTIES

- Marshall Rosenberg – Geweldloze Communicatie, ontwikkeld vanaf het begin van de jaren zestig (promotie in 1961 aan de University of Wisconsin, leerling van Carl Rogers)
- Marshall Rosenberg, "Geweldloze communicatie: ontwapenend en effectief", 1999
- Manfred Max-Neef – fundamentele behoeften; Carl Rogers – empathisch luisteren
- Weger et al. (2014) – actief luisteren en het gevoel begrepen te worden

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 12 oktober 2026