MODULEBESCHRIJVING

Kleine wrijving, groot conflict: het vuur niet voeden

Adaptieve module | ~20 min

De meest voorkomende reactie op een meningsverschil op het werk is nog altijd zwijgen – en werken op afstand heeft dat nog makkelijker gemaakt, terwijl de samenwerking geruisloos afbrokkelt. Deze module richt zich niet eerst op het oorspronkelijke probleem, maar op wat het laat groeien: het onderscheid van Jean Poitras tussen de vonk en het gas, de vier redenen die tot zwijgen aanzetten en de precieze woorden waarmee men het gesprek opent.

LEERDOELEN

01 Het oorspronkelijke probleem in een conflict onderscheiden van wat het opblaast, volgens het onderscheid van Jean Poitras.

02 De vier redenen herkennen die tot vermijden aanzetten: ontkenning, remming, angst om te verliezen, de illusie dat de tijd het oplost.

03 Het vermeden gesprek openen: de prijs van het zwijgen zichtbaar maken, uw woorden voorbereiden, een feit, een gevoel en een verzoek benoemen.

04 De drie vormen van escalatie (rivaliteit, gekwetstheid, kwade opzet verwijten) tegengaan door te onderhandelen, te luisteren of terug te gaan naar de feiten.

DOELGROEP

Collega's, leidinggevenden en projectteams die een meningsverschil vroeg willen aanpakken, voordat het de samenwerking schaadt.

- **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

Laurentiu, EHBO-instructeur, deelt de oefenpoppen met zijn collega's. Al twee keer heeft Ottavia, die haar les vlak voor de zijne geeft, ze niet opgeruimd: Laurentiu moest ze overal zoeken. Dinsdag geeft hij opnieuw les, direct na Ottavia. Wat moet Laurentiu 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

- 4 redenen om een conflict te vermijden (ontkenning, geremdheid, angst om te verliezen, de illusie dat tijd het oplost) – Afthonios-methode, in het verlengde van het kader van Jean Poitras
- Onderscheid tussen probleem (vonk) en escalatie (gas) – Jean Poitras (hoogleraar, HEC Montréal)
- Methode feit-gevoel-verzoek – verwant aan geweldloze communicatie (Marshall Rosenberg)

BRONNEN & REFERENTIES

- Jean Poitras (hoogleraar, HEC Montréal, specialist in conflicthantering in organisaties) – onderscheid tussen het probleem (de vonk) en de escalatie (het gas dat de vonk voedt)
- Marshall Rosenberg – de structuur waarneming-gevoel-behoefte-verzoek van geweldloze communicatie, waarop de methode feit/gevoel/verzoek geïnspireerd is
- Vermijding is de meest voorkomende reactie op onenigheid op het werk – vastgesteld in de literatuur over conflicten
- Weger et al. (2014) – actief luisteren en het gevoel begrepen te worden

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 7 oktober 2026