MODULEBESCHRIJVING

Moeilijke gesprekken: voer ze voordat het probleem groeit

Adaptieve module | ~20 min

Iemand aanspreken op wat misgaat, een medewerker een promotie weigeren, een gevoelige beslissing meedelen: 69% van de leidinggevenden zegt zich ongemakkelijk te voelen in de communicatie met hun medewerkers (onderzoek Interact/Harris Poll), en een uitgesteld gesprek werkt als een schuld waarover rente loopt. De module verbindt het kader van de drie gesprekken van het Harvard Negotiation Project (de feiten, de emoties, de identiteit) met een aanpak in vijf stappen en behandelt de realiteit van 2026: gesprekken op afstand, oefenen met AI, het moment om HR, oftewel personeelszaken, erbij te halen.

LEERDOELEN

01 Begrijpen wat het vermijden van een moeilijk gesprek kost, voor de relatie en voor het team.

02 De drie gesprekken onderscheiden die tegelijk spelen – over de feiten, de emoties, de identiteit – om zich niet langer op één ervan uit te putten.

03 Het gesprek in vijf stappen voeren: voorbereiden, direct openen, eerst luisteren, spreken in de ik-vorm, afronden met afspraken.

04 Het gesprek aanpassen aan de situaties van nu: op afstand voeren, vooraf oefenen met AI en HR erbij betrekken als de situatie dat vraagt.

DOELGROEP

Leidinggevenden die gevoelige kwesties methodisch willen aanpakken, van iemand aanspreken op wat misgaat tot een lastig besluit meedelen.

- **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

U bent leidinggevende in een kinderdagverblijf. Paola, een betrouwbare en gewaardeerde pedagogisch medewerker, is deze week twee keer vergeten te noteren dat een kind geen middagslaapje had gedaan. ’s Avonds zijn de ouders niet ingelicht. U ziet Paola vanochtend, maar bent bang haar te kwetsen. Hoe pakt u het aan?

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

- Model van de drie gesprekken (feiten / emoties / identiteit) – Stone, Patton & Heen, “Difficult Conversations”, Harvard Negotiation Project, 1999.
- Afthonios-methode in 5 stappen: voorbereiden, openen, luisteren, formuleren, afronden.
- Ik-boodschap – Thomas Gordon.
- Oefenen met een AI-assistent – een eigentijdse manier van voorbereiden.

BRONNEN & REFERENTIES

- Interact/Harris Poll – 69% van de leidinggevenden zegt zich ongemakkelijk te voelen bij het communiceren met hun medewerkers (aangehaald in de Harvard Business Review)
- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen, “Difficult Conversations” (Harvard Negotiation Project, 1999) – model van de drie gesprekken (feiten, emoties, identiteit)
- Harris Poll voor Cornerstone OnDemand – bijna 70% van de Amerikaanse leidinggevenden zegt bang te zijn om met hun medewerkers te praten
- Acas (2014) – moeilijke gesprekken op het werk voorbereiden en voeren

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 9 november 2026