MODULEBESCHRIJVING

Kritiek ontvangen zonder in de verdediging te schieten

Adaptieve module | ~20 min

Een slecht ontvangen bezwaar verdwijnt niet: het wordt herhaald bij de koffieautomaat, ver weg van wie er iets aan kan doen. Deze module begint met een andere kijk: oprechte kritiek is een teken van betrokkenheid, een cadeau dat soms slecht is ingepakt. Daarna volgen de drie stappen om ermee om te gaan: tot het einde luisteren, herformuleren tot “ja, dat bedoel ik”, antwoorden. Ook leren deelnemers de persoonlijke aanval te herkennen, die om een heel ander antwoord vraagt.

LEERDOELEN

01 Anders naar kritiek kijken: er een standpunt en een teken van betrokkenheid in zien, geen aanval.

02 Een bezwaar in drie stappen ontvangen: zwijgend luisteren, nauwkeurig herformuleren, helder antwoorden zodra u de ander hebt gehoord.

03 De discussie in een vergadering weer openen met de spiegel-, relais- en echovraag, en zo het gesprek een constructieve richting geven.

04 Een persoonlijke aanval herkennen en onschadelijk maken zonder zich te verantwoorden of terug te slaan: omzeilen of later reageren.

DOELGROEP

Iedereen die rustig en constructief wil blijven als het eigen werk of de eigen ideeën ter discussie staan.

- **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.

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

- Disagree and Commit – Amazon (een van de 16 leiderschapsprincipes)
- Ontvankelijk luisteren / herformuleren / antwoorden (3 stappen) – verwant aan geweldloze communicatie en actief luisteren (Carl Rogers)
- Spiegelvraag / doorgeefvraag / echovraag – Afthonios-methode

BRONNEN & REFERENTIES

- Amazon – “Disagree and Commit”, een van de 16 leiderschapsprincipes die de besluitvorming en de interne discussiecultuur bepalen
- Anekdote over Socrates, die op een belediging antwoordt met “wat ken je me goed” – een parabel die veel wordt verteld binnen persoonlijke ontwikkeling en coaching
- Kalmerend effect van empathisch herformuleren op de emotionele lading – beschreven in de literatuur over actief luisteren en geweldloze communicatie
- Weger et al. (2014) – actief luisteren en het gevoel begrepen te worden

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 13 oktober 2026