MODULEBESCHRIJVING

Conflict in het team: als leidinggevende beslissen of bemiddelen

Adaptieve module | ~20 min

Bij een conflict tussen medewerkers maken twee tegengestelde reflexen de situatie erger: “de volwassenen het zelf laten uitzoeken” of eigenmachtig de knoop doorhakken. Deze module geeft leidinggevenden de juiste houding en twee verschillende aanpakken: ieder helpen de belangen achter het eigen standpunt te zien (een samen uitgewerkte oplossing wordt beter gedragen dan een opgelegde) of in vier stappen beslissen, tot en met de follow-up van het besluit.

LEERDOELEN

01 Een conflict aanvaarden als iets normaals in een team, zonder het te ontlopen of het als mislukt leidinggeven te ervaren.

02 De eigen rol bepalen: een leidinggevende is betrokken en verantwoordelijk voor het resultaat, terwijl een bemiddelaar erbuiten en neutraal blijft.

03 Twee medewerkers helpen hun meningsverschil zelf op te lossen, door hun aandacht van standpunten naar belangen te verleggen.

04 Herkennen welke situaties om een beslissing van de leidinggevende vragen, en die beslissing dan in vier stappen nemen: disagree, agree, propose, commit.

DOELGROEP

Leidinggevenden en teamleiders die willen dat meningsverschillen in hun team tot duidelijke besluiten leiden.

- **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 van Liv en Franck, educatief medewerkers in een botanische tuin. Voor schoolklassen wil Liv de rondleiding houden; Franck wil die vervangen door een speurtocht. Ze vragen u: “Beslis jij maar, wij komen er niet uit.” Het programma moet over een maand de deur uit. Wat doet u?

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

- Beslismethode in 4 stappen (disagree, agree, propose, commit) – Afthonios-methode, vrij gebaseerd op “disagree and commit”
- Onderhandelen op posities versus belangen (principieel onderhandelen) – Harvard-methode, Fisher & Ury, Excellent onderhandelen (1981)
- “Disagree and commit” – Andy Grove, Intel (jaren 80), populair gemaakt door Jeff Bezos bij Amazon

BRONNEN & REFERENTIES

- Roger Fisher en William Ury – Excellent onderhandelen, Harvard Negotiation Project (1981), principieel onderhandelen op basis van belangen
- “Disagree and commit” – in verband gebracht met Andy Grove, medeoprichter van Intel (jaren 80), en breed populair gemaakt door Jeff Bezos bij Amazon
- Acas (2014) – moeilijke gesprekken op het werk voorbereiden en voeren
- Weger et al. (2014) – actief luisteren en het gevoel begrepen te worden

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 7 oktober 2026