MODULEBESCHRIJVING

Van meningsverschil tot conflict: waar ingrijpen nog kan

Adaptieve module | ~20 min

Een leidinggevende kan 18 tot 26% van de werktijd kwijt zijn aan spanningen in het team, en elke medewerker bijna drie uur per week. Deze module gaat terug naar het begin, voordat het conflict uitbreekt. Ze laat zien op welk moment een meningsverschil omslaat, wat de enige twee punten zijn waarop u nog invloed hebt, en hoe u bronnen die u kunt aanpakken onderscheidt van bronnen die u kunt omzeilen.

LEERDOELEN

01 Het meningsverschil, dat normaal en vaak nuttig is, onderscheiden van het conflict, dat ontstaat wanneer tegenstelling, onderlinge afhankelijkheid en negatieve emoties samenkomen.

02 De enige twee aangrijpingspunten benutten: de tegenstelling verhelderen en de emoties tot rust brengen, want de onderlinge afhankelijkheid blijft.

03 Het innerlijke mechanisme ontleden in vooronderstelling, trigger en reactie, en ingrijpen bij de twee schakels die van uzelf afhangen.

04 De bron van het conflict vaststellen om te bepalen of u die moet aanpakken (verhelderen, onderhandelen, concretiseren) of omzeilen.

DOELGROEP

Collega's die ondanks een meningsverschil samen verder moeten en leidinggevenden die spanningen willen aanpakken voordat ze blijven hangen.

- **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 werkt op het cardiologiesecretariaat van een ziekenhuis. Met Eshe van beeldvorming moet u donderdag voorstellen hoe de onderzoeken beter georganiseerd kunnen worden. Eshe zegt: "Ik zie niet in waarom mijn team zich weer moet aanpassen." U ergert zich steeds meer en wilt punt voor punt reageren. 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

- Mechanisme aanname -> trigger -> reactie – Afthonios-methode, geïnspireerd op het ABC-model van Albert Ellis
- Conflictformule: meningsverschil + onderlinge afhankelijkheid + negatieve emoties (Jean Poitras, HEC Montréal)
- De feiten scheiden van het verhaal dat u uzelf vertelt, geïnspireerd op Crucial Conversations (Patterson, Grenny, McMillan & Switzler)
- Twee aangrijpingspunten (het meningsverschil verhelderen en de emoties temperen) – Afthonios-methode

BRONNEN & REFERENTIES

- Observatoire du coût des conflits au travail (OpinionWay voor All Leaders Initiative en Topics): 3,1 uur per week per werknemer, ongeveer 152 miljard euro loonkosten per jaar in Frankrijk
- Jean Poitras (HEC Montréal), met F. Moisan en S. Pronovost, Gestion des conflits au travail : mythes et meilleures pratiques, 2018
- Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan & Al Switzler, Crucial Conversations
- Acas (2014) – moeilijke gesprekken op het werk voorbereiden en voeren

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 31 oktober 2026