

LESBRIEF -

Een probleem aanpakken, zo doe je dat!

- De vier stijlen
- Aan de slag



Stel je voor: Je hebt in het weekend een bijbaantje in een restaurant waar je de gasten bedient. Dat gaat prima en al maanden werk je naar tevredenheid eigenaar van de zaak én de klanten. Met regelmaat krijg je een mooie fooi. Aan het eind van de dag vraagt de eigenaar of je wil meekomen naar de keuken en meldt dat er geld is verdwenen. Jij weet van niets, maar de eigenaar geeft aan dat jij verantwoordelijk bent voor dit probleem. Het enige contante geld dat je hebt is €24,-, jouw fooi van die dag. De eigenaar kan niet aangeven hoeveel geld er exact is verdwenen maar is er wel van overtuigd dat jij de oorzaak van het probleem bent.

Doelgroep: MBO studenten

Doel: stijlen voor problemen herkennen

Duur: 1 uur

Werkwijze: in groepjes

Problemen zijn van alledag en niet te voorkomen. Word je geconfronteerd met een probleem, dan is het goed om te weten dat je dit op verschillende manieren kunt benaderen. Het is goed om vooraf na te denken hoe je een probleem gaat aanpakken. Dat bespaart onnodige tijd en energie.

	Rationeel	Emotioneel
Vecht-mechanisme (fight)	Actief aanpakken	Sociale steun zoeken
Vlucht-mechanisme (flight)	Vermijden en afwachten	Afleiding zoeken

Actief aanpakken

Actief aanpakken is een rationele benadering van een probleem. Met het vechtmechanisme richt jij je op het oplossen van het probleem door je erin vast te bijten. Dit doe je door de situatie of het probleem rustig van alle kanten te bekijken, de feiten op een rij zetten en dan doelgericht naar een oplossing toewerken.

Vermijden en afwachten

Vermijden en afwachten is een rationele benadering en valt onder het vluchtmechanisme. Hierbij is het een bewuste keuze om niet tot een oplossing te komen. Het probleem wordt niet opgepakt maar je houding blijft afwachtend om te beoordelen wat er gebeurt als er geen actie wordt ondernomen.

Bij het oplossen van een probleem zijn er twee verschillende invalshoeken:

1. Rationeel of emotioneel
2. Vechten of vluchten

In de praktijk is een benadering nooit uitsluitend rationeel of emotioneel. Er zal is vaak een (onbewuste) voorkeur, of de omstandigheden en de situatie vragen een specifieke aanpak.

Bij een situatie is het mogelijk om te vechten of vluchten. Vechten betekent willen 'winnen' en je inzetten om je gelijk te krijgen of het probleem in jouw voordeel op te lossen. Vluchten betekent bijvoorbeeld zwijgen, niet in discussie willen gaan of afwachten.

Sociale steun zoeken

Sociale steun zoeken is een emotionele benadering van het probleem. Hierbij wordt het vechtmechanisme toegepast met als doel het zoeken van hulp, begrip en troost. Het uitgangspunt hierbij is het delen van het probleem met anderen om dit samen aan te pakken en tot een oplossing te komen.

Afleiding zoeken

Afleiding zoeken is een emotionele benadering en wordt gezien als vluchtmechanisme. De persoon laat zich overmeesteren door het probleem met als gevolg piekeren, somberheid en zichzelf terugtrekken. Het resultaat is vaak dat het probleem niet wordt opgepakt en opgelost. Deze houding is daarom niet gewenst.

	Rationeel	Emotioneel
Vecht-mechanisme (fight)	Actief aanpakken	Sociale steun zoeken
Vlucht-mechanisme (flight)	Vermijden en afwachten	Afleiding zoeken

Aan de slag

Ga uiteen in groepjes van vier personen, bespreek de volgende vragen en schrijf de antwoorden op om deze centraal in de groep te bespreken:

Stap 1 - Je zult nooit het uiterste van een stijl hanteren, maar over het algemeen hebben personen wel voorkeuren, afhankelijk van je karakter en de gegeven situatie. Welke stijl herken je bij jezelf het meest? De rationele, emotionele, de vechter of iemand die snel vlucht? Bespreek met je groepje of ze deze stijl bij jou herkennen.

Stap 2 - Waaraan herken je emotionele en rationele personen? Welke verbale en non-verbale communicatie gebruiken zij? En waaraan herken je personen met vecht- en vluchtgedrag? Welke verbale en non-verbale communicatie gebruiken zij?

Stap 3 - Lees het voorbeeld uit de inleiding nog een keer. Stel, jij bent de werkstudent, hoe ga je dit probleem aanpakken? Hoe kan je sociale steun gaan zoeken?

En stel, jij bent de eigenaar van het restaurant, hoe kan hierbij een vermijdende en afwachtende houding aannemen?

Stap 4 - Er zijn een aantal opties om het probleem uit de inleiding opgelost te krijgen vanuit een van beide partijen. Bespreek bij welke stijl elke van bovenstaand opties het beste passen en geef aan waarom:

1. De zaak te laten rusten en daar morgen op terug komen.
2. Je ouders bellen en vragen om naar het restaurant te komen.
3. De politie bellen en aangifte van diefstal doen.
4. Op staande voet ontslag en wegsturen van de werkstudent.
5. De kok, die in de keuken aan het werk was, te vragen als bemiddelaar op te treden.
6. De eigenaar die zegt 'Laat maar zitten'.
7. De student die stelt 'Ik zeg er nu niets meer over en hou mijn mond'.

Stap 5 - Om tot een oplossing te komen voor het probleem uit de inleiding zijn er dus 4 invalshoeken om een gegeven situatie aan te pakken. Bespreek in je groepje een eigen voorbeeldsituatie die jullie geschikt lijkt om:

- Actief aan te pakken
- Sociale steun bij te zoeken
- Te vermijden en een afwachtende houding aan te nemen
- Afleiding bij te zoeken

Omschrijf dit probleem kort zodat jullie resultaat in de centrale groep besproken kan worden. Geef ook aan waarom deze situatie jullie geschikt lijkt om op deze manier aan te pakken.