# EHBO – Eerste hulp bij

# Onenigheden

|  |  |
| --- | --- |
| *soort tool* | *stappenplan* |
| *doel* | *\*mentoren/lectoren/studenten/leerkrachten inspireren zich op het stappenplan om samen met (een duo) studenten problemen op te lossen* |
| *gebruiker* | *mentoren/lectoren/leerkrachten in team teaching/studenten in duostage* |
| *hoe gebruiken* | *zelfstandig* |
| *trefwoorden* | *duostage, team teaching, observeren, reflecteren, feedback, probleem, problemen, oplossen* |

## Beginsituatie

Een probleem …

Kennis/vaardigheden in actief luisteren en het formuleren van ik-boodschappen.

Overtuiging dat elke deelnemer aan het gesprek een gelijkwaardige positie inneemt.

## Achtergrond

Wanneer mensen samen werken, ontstaan er al eens onenigheden of misverstanden. Deze worden meestal snel opgelost.

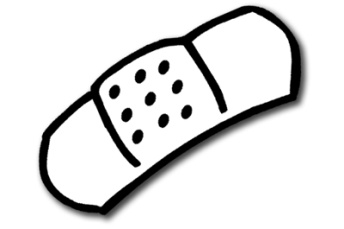
Maar soms ontstaan er fundamentele problemen die iets meer aandacht nodig hebben om ze aan te pakken.

Deze tool biedt jullie een eerste hulp bij het oplossen van problemen, het is een geen-verlies-methode. Elk lid van de samenwerking moet volledig achter de oplossing staan.

## Benodigdheden

Dit stappenplan

## Stappenplan

Geen-gewonden-methode.[[1]](#footnote-1) Bij het aanpakken van een probleem met je duopartner of iemand anders, is het belangrijk dat er geluisterd wordt naar iedereen .

Iedere deelnemer moet op hun eigen manier, elk conflict dat ze met elkaar hebben, kunnen oplossen door hun eigen unieke oplossingen te zoeken die voor beiden acceptabel zijn. Door het participatieprincipe zal men eerder geneigd zijn mee te doen.

#### ZEKER DOEN WANT …

- Meer kans op acceptatie en uitvoering.

- Je komt tot meer creatieve en effectieve oplossingen van het conflict.

- Minder vijandigheid.

- Er is minder doorzettingsvermogen voor nodig.

- De noodzaak van macht wordt niet meer gebruikt.

- De werkelijke problemen komen naar boven.

- Iedereen wordt gelijk behandeld.

 Wat is het probleem?

* Zeggen over welk probleem je wilt praten. Maak hierbij gebruik van ik-boodschappen.
* Samen een moment zoeken dat voor beiden (eventueel samen met begeleider) geschikt is
* Maak vooraf duidelijk dat het geen wedstrijd is. Bij de geen-gewonden-methode *[[2]](#footnote-2)*wordt er gewerkt aan een oplossing die voor beiden acceptabel is.

#### https://cdn1.iconfinder.com/data/icons/windows-8-metro-style/512/right_footprint.pngLuister actief naar elkaar en bekijk het probleem vanuit verschillende invalshoeken.

* Kom gezamenlijk tot een juiste kijk op het conflict. Dit wil ook zeggen dat er gesproken wordt over de behoeften die er achter het probleem steken (bij alle deelnemers aan het gesprek)
* Via actief luisteren achterhaal je elkaars behoeften.
* Via ik-boodschappen geef je aan de andere(n) te kennen, waar zijn/haar gedrag jou belemmert in het vervullen van je behoefte.
* Wissel beide technieken af.

Wat kunnen oplossingen zijn?

* Iedereen zoekt mee, wie wat aanbrengt heeft geen belang. Ook de gekste oplossingen worden op dit moment als voorstel aanvaard.
* Alle mogelijke oplossingen worden verzameld, zeker bij ingewikkelde problemen noteer je ze best op een papier.
* Ga de problemen nog niet evalueren want dat beperkt het zoeken naar mogelijke oplossingen!

#### https://cdn1.iconfinder.com/data/icons/windows-8-metro-style/512/right_footprint.png De alternatieve oplossingen evalueren.

* Als men rond is met het aandragen van ideeën van mogelijke oplossingen, evalueert men elke oplossing.
* Iedereen zegt daarbij hoe hij/zij tegen een bepaalde oplossing aankijkt. Hierbij zijn weer afwisselend actief luisteren en ik-boodschappen vereist.

#### https://cdn1.iconfinder.com/data/icons/windows-8-metro-style/512/right_footprint.pngBeslissen wat de meest aanvaardbare oplossing is

* Men weerhoudt slechts die oplossing die voor iedereen de meest aanvaardbare is en waarbij iedereen het gevoel heeft te winnen en niet te verliezen.
* Probeer geen compromissen te sluiten.
* Wanneer je tot geen gemeenschappelijk oplossing komt, ga je één of meerder stappen terug. Denk breed!

Bedenken hoe de oplossing uitgevoerd kan worden

* Van de gekozen oplossing, wordt er nu overeen gekomen wie, wat, waar, wanneer en hoe iets doet.
* Ook bespreekt men wanneer men evalueert of de oplossing werkt.
* Hierbij zijn weer afwisselend actief luisteren en ik-boodschappen vereist.

#### https://cdn1.iconfinder.com/data/icons/windows-8-metro-style/512/right_footprint.pngNaderhand nog eens nagaan of de oplossing werkt.

* Evalueer of de oplossing heeft gewerkt.
* Indien ja, wordt er verder zo gewerkt.
* Indien neen, stuur bij of herbegin bij stap 2.

1. 2-daagse vorming van André De Fré rond conflicthantering, communicatievaardigheden, bemiddelen en onderhandelen, opvoeden tot zelfdiscipline vanuit de visie van Gordon. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)