

De handreiking!

Omgaan met conflicten, klachten en gevoelens van onvrede:

1. Stel vast wat je dwars zit.
2. Reageer snel. Wacht alleen als je erg geëmotioneerd bent.
3. Is het niet direct oplosbaar? Plan een afspraak en vertel kort waarover.
4. Noteer een aantal punten waarover je wilt praten.
5. Bedenk vooraf wat je wilt bereiken en laat dit de ander weten.
6. Houd het zakelijk, wees eerlijk en maak de ander geen verwijten.
7. Concentreer je op het hoofdprobleem.
8. Los het bij voorkeur samen op en geef de ander nog een kans.
9. Behandel de ander met respect.
10. Check of je tevreden bent met het gesprek en de uitkomst daarvan.

'Schud elkaar de hand!'