

Checklist **conflicthantering**

| | Actieplan | Data | Check |
|----|---|--|--------------|
| 1 | Verzamel betrouwbare informatie | Conflicterenden Wat is de oorzaak van het conflict? Zijn er reeds maatregelen genomen? Wat zijn de primaire conflictpunten Wat zijn de secundaire conflictpunten Essentiële ondersteunende informatie beschikbaar? | |
| 2 | Ga na of ze u accepteren als gesprekspartner | < <i>Afhankelijk van cultuurverschil en/of verschillende normen en waarden</i> > | |
| 3 | Bepaal het doel van het conflictgesprek | De te verwachten oplossing/ uitkomst De alternatieve oplossingen Wat is de haalbaarheid? | |
| 4 | Strategie / conflicthanteringstijl <u>vooraf</u> bepalen <ol style="list-style-type: none"> 1. Strijden 2. Aanpassen 3. Vermijden 4. Samenwerken 5. Onderhandelen | Hoe zijn de verhoudingen voor en na het conflict? Is er positieve motivatie aanwezig? Zijn de grieven en meningen van beide partijen verkend? Wat zijn de meningsverschillen / tegenstellingen? Hoe is de relatie tussen de partijen? Is een gezamenlijke oplossing mogelijk? Is de betrokkenheid van een derde partij mogelijk? | |
| 5 | Leg de procedure uit | < <i>Naar aanleiding van een deskundig advies</i> > | |
| 6 | Plan een datum | Datum die beide / alle partijen schikt | |
| 7 | Maak een afspraak (ruim tijdschema en indien mogelijk een rust gevende locatie) | Tijdstip die beide / alle partijen schikt Neutraal terrein Bevestig de afspraak zo volledig mogelijk | |
| 8 | HET GESPREK <ul style="list-style-type: none"> • Stap 1 Omschrijf de voorgeschiedenis en het doel • Stap 2 Geef uw bevindingen naar aanleiding van de voorgesprekken weer • Stap 3 Laat de andere partij(en) reageren • Stap 4 Benoem oorzaken en knelpunten • Stap 5 Zoek oplossingen • Stap 6 Kies oplossingen • Stap 7 Maak afspraken en stel een actieplan op | < <i>U heeft uw voorbereidingen gedaan. Er is geen weg terug. Houd uw koers vast en veel succes!</i> > | |
| 9 | Evalueer de gekozen strategie en oplossing | Wat is het gepland? Wat is het geworden? Motiveer de verschillen | |
| 10 | Sluit het conflict goed af | Accepteer de behaalde oplossing en kijk vooruit! | |