

Checklist klagende medewerkers

Wat u niet moet doen

1. Discussiëren: het is zinloos en je gooit olie op het vuur
2. Vertellen wat ze moeten doen of zijn: niemand laat zich de wet zomaar voorschrijven
3. Dooddoeners: de klager voelt zich niet serieus genomen
4. Adviezen en oplossingen geven: je weet het dus beter
5. Waardeoordelen geven: daar wordt niet naar gevraagd, in eerste instantie wil de klager zijn hart luchten
6. Het gedrag van de klager reproduceren: leidt tot escalatie

Wat u wel moet doen

1. Blijf kalm: distantieer jezelf emotioneel van de situatie
2. Laat de klagende medewerker eerst stoom afblazen en onderbreek hem niet: de boosheid zal afnemen, vroeg of laat is de ballon leeg
3. Geef een veilige reactie: moedig aan details te verstrekken, laat merken dat je luistert en het probleem serieus neemt
4. Concentreer je op het belangrijkste probleem: stel vragen en probeer tot de kern van de zaak te komen
5. Herformuleer en zwak tegelijk af: kort en bondig samenvatten in afgezwakte bewoordingen
6. Maak gebruik van voorwaardelijke uitdrukkingen: "Als dit... dan dat." De medewerker wil iets gedaan krijgen, dat mag dus best onder bepaalde voorwaarden

Recept voor het klachtengesprek

- Luister
- Stel aanvullende / open vragen
- Dring door tot de kern van het probleem
- Vat samen en zwak af (voorzie het probleem van een nieuw kader)
- Controleer of u het goed heeft begrepen en vraag om instemming
- Werk samen aan de oplossing