

## **Checklist conflicthantering**

### **Voorbereiding**

- Voer individuele gesprekken met de conflicterende partijen
- Verzamel informatie over de bron van het conflict
  1. Wat is de geschiedenis van het probleem?
  2. Bestaat het al langer?
  3. Al eerder geprobeerd op te lossen?
  4. Waarom lukte het niet?
  5. Waarom is het een probleem?
  6. Wat zijn de feitelijke gegevens?
  7. Wie is de probleemeigenaar?
  8. Wie zijn er bij het probleem betrokken?
  9. Hoe groot is het probleem?
- Ga na of ze u accepteren als bemiddelaar
- Leg de procedure uit
- Plan een datum

### **Het gesprek**

- stap 1. Omschrijf de voorgeschiedenis en het doel
- stap 2. Geef uw bevindingen n.a.v. de voorgesprekken weer
- stap 3. Laat de anderen reageren
- stap 4. Benoem oorzaken en knelpunten vast
- stap 5. Zoek oplossingen
- stap 6. Kies oplossingen
- stap 7. Maak afspraken en stel een actieplan op

Evalueer de gekozen oplossing