

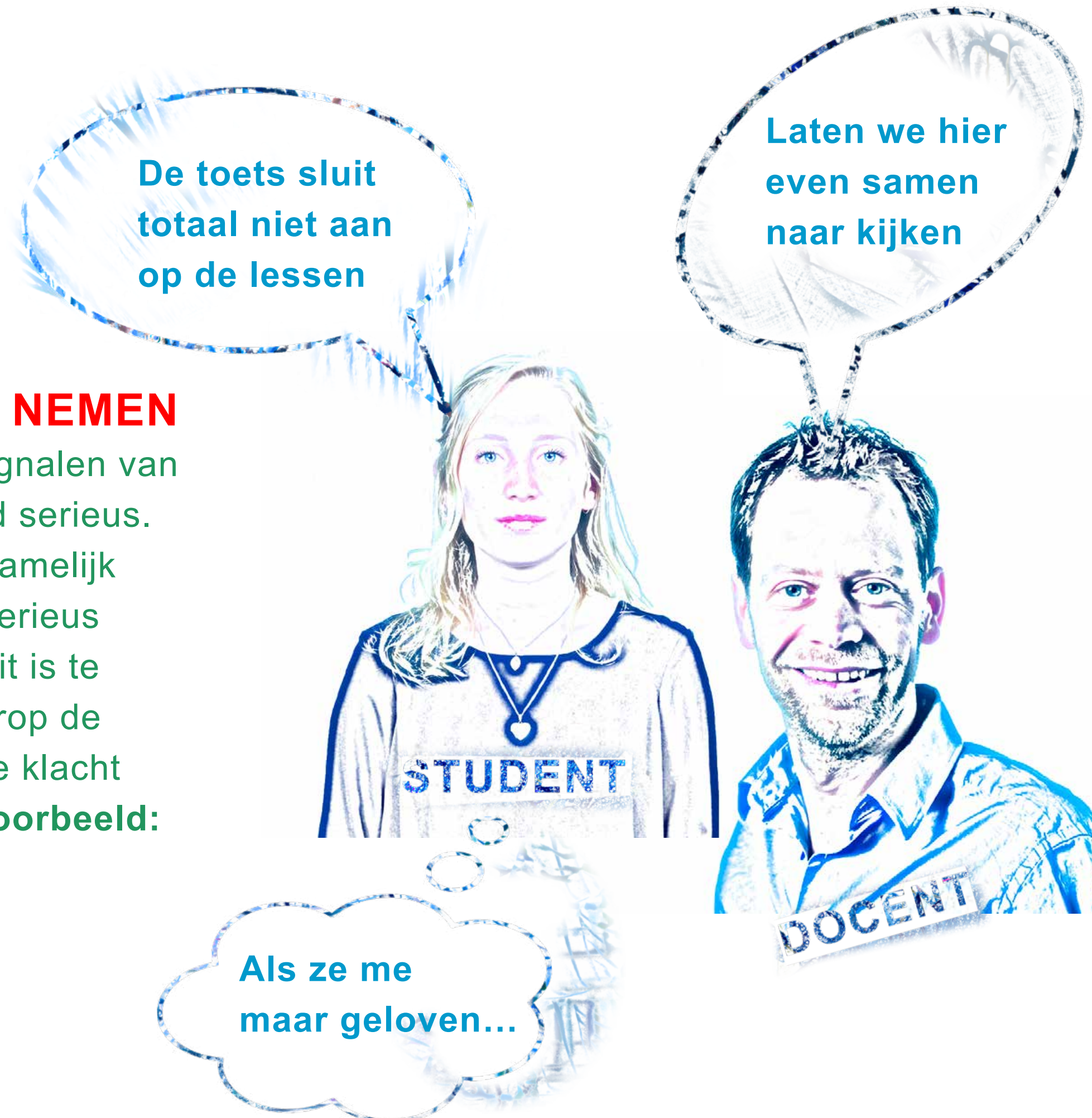
TIPS VOOR HET VOORKOMEN VAN ESCALATIE BIJ KWESTIES EN KLACHTEN

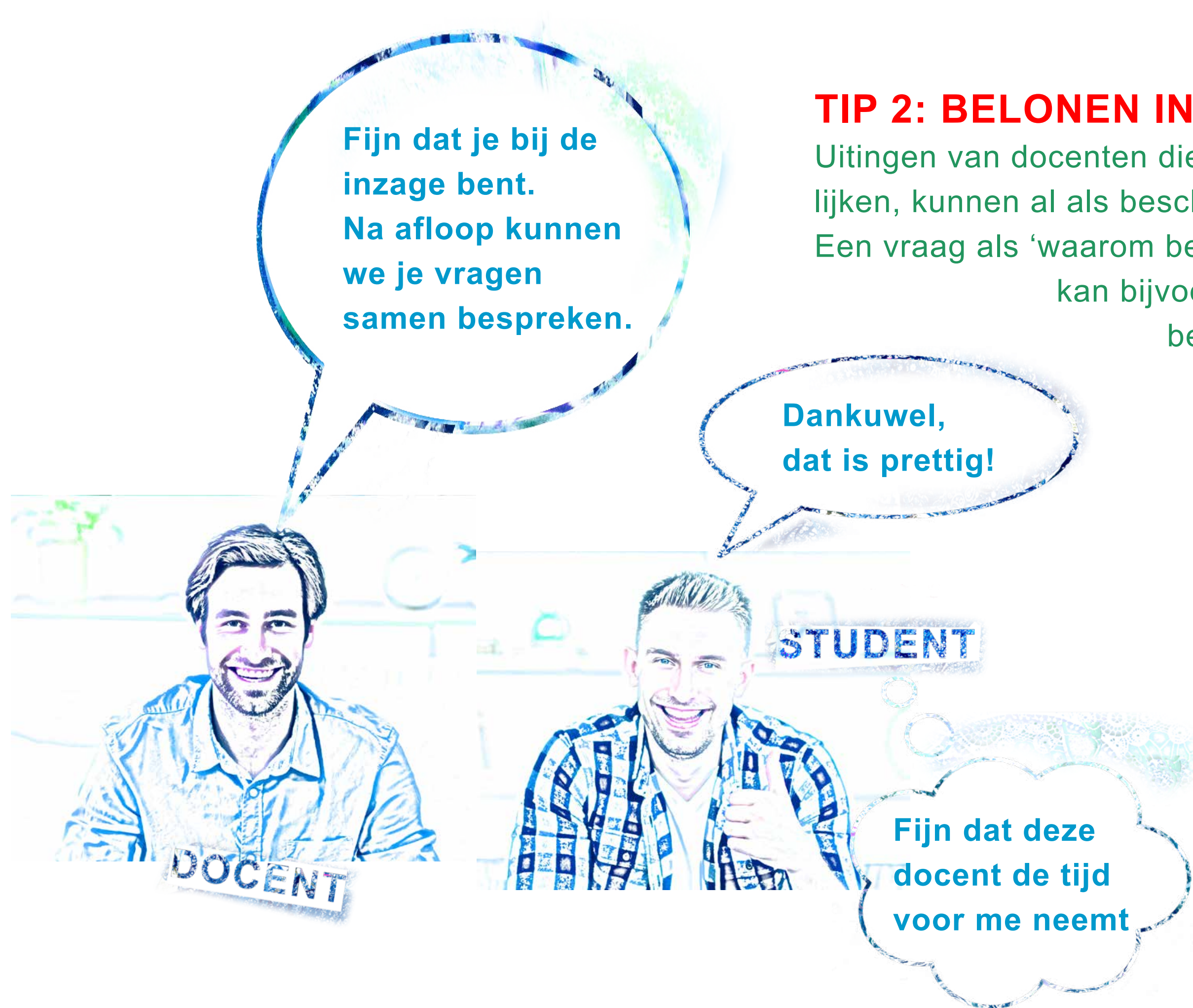
Wat is er zo lastig aan klachten? De competentie van de organisatie staat op het spel; daarom zijn misstanden lastig toe te geven. Ook zijn mensen al snel geneigd een klacht te bagatelliseren. Met de volgende tips verminder je de behoefte van de student om een klacht in te dienen en de kans op escalatie bij klachten.

TIP 1: SERIEUS NEMEN

Neem negatieve signalen van studenten altijd serieus.

Vaak heeft de student namelijk zelf al de zorg niet serieus genomen te worden. Dit is te zien aan de manier waarop de student de ernst van de klacht benadrukt. **Bijvoorbeeld:**





TIP 2: BELONEN IN PLAATS VAN BESCHULDIGEN

Uitingen van docenten die op het eerste gezicht onschuldig lijken, kunnen al als beschuldiging worden opgevat.

Een vraag als 'waarom ben je eigenlijk bij deze toetsinzage?'

kan bijvoorbeeld worden opgevat als een

beschuldiging, bijv. van het erop uit zijn
een hoger cijfer te halen.

In plaats daarvan kan de docent de
student belonen voor de leergierigheid
of motivatie.

TIP 3: VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN

Vaak wordt een ingediende klacht weerlegd of de eigen organisatie verdedigd. Onbewust wordt met verantwoordelijkheid geschoven.

Een uiting als 'Jammer dat je ontevreden bent' legt de schuld voor de klacht eigenlijk bij de klager. Ook wordt het probleem vaak algemeen gemaakt: 'Vele stagiairs hebben hiermee te maken'. Kijk liever naar wat de student nodig heeft en geef ruimte aan de klacht. Competentie ligt in het erkennen van fouten en het nadenken over oplossingen!





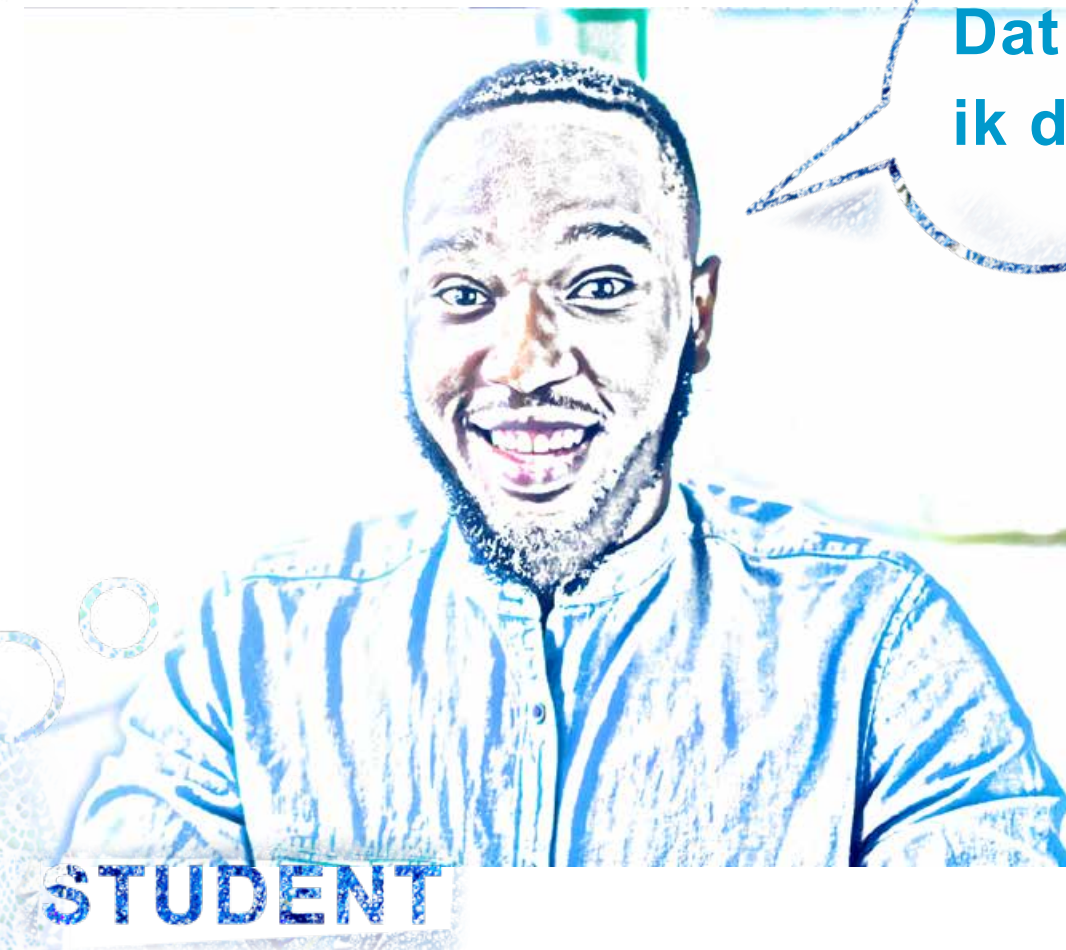
TIP 4: REAGEREN

Bij uitingen in interactie hoort altijd een tweede deel. Op een vraag hoort een antwoord te komen, op een uitnodiging een afwijzing of acceptatie. Komt zo'n tweede deel niet, dan wordt van een norm afgeweken. Dit geldt ook wanneer een student een vraag mailt, of feedback geeft. Lukt het even niet om diep op de kwestie in te gaan, laat dan ten minste weten op welk moment je erop terugkomt. Laat niet te lang op je reactie wachten.

TIP 5: HANDELINGSPERSPECTIEF BIEDEN

Vermijd het terechtwijzen van de student door formuleringen. Als een student een toetsinschrijving heeft gemist, en dit aankaart, reageer dan neutraal en niet met een uiting als 'je hebt heel lang de tijd gehad om je in te schrijven'.

Probeer de student te helpen en handelingsperspectief te bieden. Leg bijvoorbeeld uit hoe de student in aanmerking kan komen voor een extra toetskans:





TIP 6: SAMENVATTEN

Geef in gesprekken altijd een samenvatting van de klacht of kwestie, waarmee je laat zien goed geluisterd te hebben naar de student. Sluit het gesprek op positieve wijze af.