



NEGATIV KRITIK
ELLER MISSNÖJD
MEDBORGARE

--- SAKLIGT / BEFOGAT --->

--- OSAKLIGT / GNÄLLIGT --->

--- MISSFÖRSTÅND / FAKTAFEL --->

- Be om ursäkt
- Ge stöd, info, hjälp
- Tacka för input

ÅTERKOMMANDE

- Visa förståelse
- Förklara, ge fakta
- Om möjligt – berätta hur/ var personen kan få hjälp

KOMMENTAR

Hänvisa till tidigare svar. Ta reda på orsak. Ligger det något i kritiken?

PERSON

Ta reda på orsak. Finns det något ni kan göra?

⋮

Undvik gnälliga dialoger, hänvisa till telefon.

BESSERWISSER
AVSIKTLIGT
PROVOCERANDE
GNÄLLSPIK
TROLL

--->

Nappa inte på provokation. Svara sakligt (eller inte alls).

IRRELEVANT
MOT VÅR POLICY
ANDRAS PERSON-
UPPGIFTER

⋮

Förklara varför kommentaren är olämplig.

FÖRTAL
KRÄNKANDE

⋮



--->