



KONFLIKTFOREBYGGELSE OG -HÅNDTERING

Gode råd til håndtering og forebyggelse af vanskelige situationer i kontakten med kunder

INDHOLDSFORTEGNELSE

2	Indledning
2	Konflikter er et naturligt vilkår i arbejdet med mennesker
3	FØR
3	Forebyggelse gennem forberedelse
5	UNDER
5	Gode råd til håndtering af udfordringer og vanskelige situationer
8	Når konfliktniveauet stiger
10	Dos and don'ts i dit sprogbrug
13	Gode vendinger i kontakten med kunden
15	EFTER
15	Vigtige opmærksomhedspunkter, når du har været involveret i konflikter
18	Arbejdstilsynets vejledning: Ved særligt voldsomme situationer
22	Sociale medier
22	Gode råd til kundeinteraktion og konflikthåndtering på sociale medier

Konflikter er et naturligt vilkår i arbejdet med mennesker

I sommerhusbranchen har vi tæt kontakt med både gæster og husejere. I den sammenhæng er der situationer, der skal løses hver dag, og vi håndterer heldigvis langt de fleste situationer gnidningsfrit og uden udfordringer og konflikter.

Det er dog ikke til at undgå, at der opstår gnidninger, udfordringer eller konflikter, der skal håndteres – det kan fx være gæster, som er utilfredse med forhold i sommerhuset, mismatch mellem gæstens opfattelse af sommerhusets kvalitet og pris, sproglige eller kulturelle forskelle eller ved erstatning på ødelagt inventar i kontakten med husejerne.

Denne manual indeholder viden og gode råd om, hvordan du håndterer de gnidninger, udfordringer eller konflikter, som du oplever i kontakten med husejere og gæster. Og du bliver klogere på, hvad du kan gøre eller være opmærksom på **før, under og efter** disse situationer.



Manualen er udarbejdet af Human House med støtte fra Velliv Foreningen.

Forebyggelse gennem forberedelse

Hvad du gør eller ikke gør i en situation, hvor der kan opstå gnidninger, udfordringer eller konflikter, har en afgørende betydning for, hvordan situationen udvikler sig.

Heldigvis kan du gøre meget for at forebygge, at en situation eskalerer – fx:

- » **Husk, du arbejder i et servicefag – vi er her for at yde en service.** På den måde skaber du en positiv indstilling, som er medvirkende til at løse en given problematisk situation.
- » **Afstem serviceniveauet**, så I ikke kommer til at love noget på hinandens vegne, som kan vise sig senere hen ikke at kunne indfries.
- » **Afstem jeres roller og hav klare aftaler** om, hvem der gør hvad, så I ved, hvor I har hinanden, og så kunden ikke "løber om hjørner" med jer.
- » **Sørg for, at nyansatte er klædt på** til at udføre arbejdet, fx gennem sidemandsoplæring eller mentorordning.



- » **Oplys kunderne om gældende regler**, samt hvad der kan forventes i forhold til pris og kvalitet, så det er afstemt så tidligt i kontakten som muligt. Henvis eventuelt til lejekontrakten.
- » **Informér hinanden** om eventuelle opmærksomhedspunkter i kontakten med kunder: Hvis en frontdesk-medarbejder fx har haft en frustreret gæst i røret, fordi der er en facilitet i sommerhuset, der ikke virker, så sørg for at orientere serviceteknikeren om kundens frustration, så vedkommende er forberedt i mødet med kunden.
- » **Lav en risikovurdering**, så du undgår at stå alene i en svær situation: Hvornår er det hensigtsmæssigt, at opgaven *ikke* løses alene? Skal der fx være to til at løse opgaven på grund af gæstens frustrationsniveau?
- » **Vær opmærksom på kundens kropssprog**: Det kan indikere, om der er risiko for, at situationen eskaleres. På den måde er du på forkant med en eventuelt vanskelig situation.



Gode råd til håndtering af udfordringer og vanskelige situationer

Gnidninger, udfordringer og konflikter er uundgåelige i arbejdet med mennesker, og hvad der virker i én situation, virker ikke nødvendigvis i en anden. Derfor kræver sådanne situationer fleksibilitet og forskellige håndteringsmåder.

Det er dog vigtigt at løse situationen så hurtigt som muligt for at undgå, at den eskaleres og for at sikre, at gæst eller husejer får en god oplevelse.

På de næste sider bliver du præsenteret for forskellige konkrete måder og gode råd til, hvordan du håndterer vanskelige samtaler, udfordringer og konflikter i situationen.





Lydhørhed er noget af det allermest afvæbnende

Lad kunden tale og lyt til, hvad der bliver sagt. Derved øger du muligheden for, at der falder ro over situationen.

Vis, at du lytter gennem flere virkemidler:

- » **Nik anerkendende**, når kunden taler.
- » **Vis forståelse** over for kundens perspektiver gennem korte, anerkendende sætninger – selvfølgelig uden at afbryde:



- » **Vær nærværende** i kontakten med kunden: Hold øjenkontakt, undgå multitasking (kig ikke på fx ur, telefon eller skærm, medmindre det er tydeligt, at det er nødvendigt i situationen for at hjælpe kunden).
- » **Skriv ned**, hvad kunden fortæller dig.
- » **Undgå at afbryde** kundens fortælling.



Lyt til mere, end hvad der bliver sagt ved at aflæse kundens kropsholdning: Er den lukket eller åben? Er ansigtsudtrykket venligt eller vredt? Er gangen hurtig eller afslappet, er tonelejet roligt eller højt, eller er kropsbevægelser eller tale hurtig eller langsom? Alt dette kan fortælle dig noget om, hvor frustreret kunden er.



Vær oprigtigt nysgerrig på, hvad kunden har på hjerte.

Vær ikke forudindtaget om, hvad vedkommende vil sige – stil spørgsmål for at forstå, hvad det præcis er, kunden oplever.



Vær imødekommende, hav et åbent kropssprog og sørg for at understrege over for kunden, at du ønsker at hjælpe.



Vær accepterende og medfølelse over for kundens tanker, følelser og forestillinger, også selvom du ikke er enig, har et andet perspektiv, eller ved at kunden er forkert på den. Du kan tænke dit, men lad det ikke komme til udtryk i kontakten med kunden.

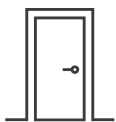


Vær bevidst om, hvad din rolle er: Lov ikke noget på andres vegne og overhold altid jeres interne aftaler.

Når konfliktniveaulet stiger ...



Hold din kommunikation så simpel som muligt, så den er let at forstå. Et menneske i konflikt har svært ved at forstå, så henvend dig til krybdyrhjernen: Brug korte sætninger, stil ét spørgsmål ad gangen og undgå at overdynte kunden med information.



Hvis en kunde er konfliktoptrappende, og der er andre til stede, så sørg for at trække konflikten ind i et andet rum, så du undgår, at frustrationen 'smitter', eller at andre kunder eller gæster overværer utilfredshed.



I nogle tilfælde er det hjælpsomt for situationen at bytte med en kollega: Der kan derved gå lidt tid, hvor kunden kan falde lidt til ro. Køn og alder kan også være af betydning for, hvordan kunden reagerer på, hvad der bliver sagt. Foretag derfor altid en risikovurdering af, hvornår det vil være godt at trække sig, både for at nedtrappe konflikten, og for at du kan komme væk fra situationen.

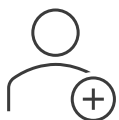


Få din leder til at håndtere situationen. Det kan fx være i særligt tilspidsede situationer, eller når du uden held har forsøgt at imødekomme kunden på flere måder.



Forbliv rolig, også selvom kunden overreagerer:

Tal langsomt, vær opmærksom på at have et roligt kropssprog og træk vejret stille og roligt.



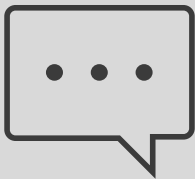
Det kan være en god idé at tage en kollega med for at mødes med kunden,

hvis du ved, at konfliktniveauet er højt. Det kan være med til at dæmpe konflikten, og det er hjælpsomt ikke at stå alene i en situation, hvor man både skal løse et problem og være modtager af frustration.



Hvis en kollega står alene med en frustreret kunde, kan det hjælpe, at du træder ind i det samme rum.

Det er ikke sikkert, at du skal gøre noget, men din tilstedeværelse alene kan være med til, at kunden bliver opmærksom på sin egen adfærd.



Dos and don'ts i dit sprogbrug

- » Minimér brugen af definitive ord – fx *altid* og *aldrig*.
- » Minimér brugen af ordet '**prøve**' – sig fx:
 - *Jeg undersøger det* og ikke
 - *Jeg vil prøve at undersøge det*
- » Minimér brugen af ordet '**ikke**' – sig fx:
 - *Det finder jeg ud af* og ikke
 - *Det ved jeg ikke*
- » Minimér brugen af ordet '**kun**' – sig fx:
 - *Jeg kan tilbyde ...* og ikke
 - *Jeg kan kun tilbyde ...*
- » Minimér brugen af ordet '**tror**' – sig fx:
 - *Jeg finder en løsning* og ikke
 - *Jeg tror, jeg kan finde en løsning*
- » I stedet for at sige '**nej**' – sig fx:
 - *Det, vi kan gøre, er ...*
- » Husk ordet '**tak**' – sig fx:
 - *Tak, fordi du siger det*
- » Når det ikke er muligt at løse kundens problem med det samme, husk da at sige fx:
 - *Jeg sætter pris på din tålmodighed*
- » Understreg din velvilje og jeres høje serviceniveau ved fx at spørge, om der er andet, du kan hjælpe med.



Vær opmærksom på din fremtoning. Vær venlig i ord, toneleje og kropssprog – og tag imod med et smil.



Gnidninger, udfordringer eller konflikter kan være svære at løse skriftligt, og det er samtidig nemmere at misforstå hinanden på skrift. Derfor kan det være **vigtigt enten at ringe til eller mødes fysisk med kunden.**

Ring fx og sig:

- Vi kommer lige forbi!

På den måde oplever kunden at blive taget seriøst, og det er i sig selv konfliktnedtrappende.



Når du mødes med kunden, er det godt at bruge lidt tid på noget, som du ved eller kan se, at vedkommende er optaget af; det kan fx være fodbold, familien eller hunden, der løber rundt.

Det er en god idé at bruge tid på smalltalk: Tiden kan være givet godt ud – også på en travl hverdag.



Opsummér det, du har hørt, kunden har fortalt, og spørg om du har forstået det korrekt.



Det kan være nødvendigt at sætte grænser over for kunder. Det kan du gøre ved at henvise til gældende regler og procedurer, som kunden allerede er blevet oplyst om på et tidligere tidspunkt.



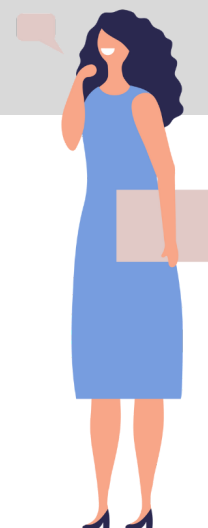
Har I lavet en fejl eller lignende, er det vigtigt at anerkende jeres ansvar og søge en løsning, hvor I vurderer, om kompensation kan være med til at løse situationen. Fx afslag i pris eller gratis goder som rengøring, en frokost i byen eller en flaske vin.

Eventuel kompensation skal altid være i overensstemmelse med jeres regler eller godkendes af leder.



Er det svært at få overblik over omfanget af det pågældende problem, kan du sende en servicetekniker ud, som kan se på situationen. Eller du kan få kunden til at sende et billede, så du kan se, hvad det drejer sig om, og hvordan det kan løses.

På de næste sider får du nogle gode vendinger, du kan bruge til kontakten med kunden, og som du kan have med dig i baghovedet eller søge inspiration i ...



Det finder jeg ud af!

Det undersøger jeg!

Det finder jeg ud af –
må jeg ringe tilbage?

Vi finder en løsning!

Vi finder en løsning,
og jeg ringer tilbage
inden [tidspunkt]!

Hvad kan jeg gøre
for dig?

Hvad kan vi hjælpe
med?

Det er jeg ked af at
høre – hvordan kan
vi løse det?

Det er jeg ked af at høre
– har I meldt det? Jeg vil
rigtig gerne hjælpe!

Har du nogle tanker
om, hvad jeg kan gøre
herfra?

Hvad vil være
hjælpsomt for dig
herfra?

Jeg sender lige én
ud, så kan vi se, hvad
problemet er.

Kan jeg vende tilbage,
når jeg har undersøgt
det?

Kan du sende en
mail, så har jeg det
på skrift?

Jeg taler lige med
ejereren og vender
tilbage.

Tak for din information!
Det hjælper os frem-
over!

Vigtige opmærksomhedspunkter, når du har været involveret i en konflikt

Har du været i en situation præget af gnidninger, udfordringer eller konflikter med gæster eller husejere, er der nogle vigtige ting at være opmærksom på **efter** oplevelsen.

For at sikre, at du og dine kolleger får bearbejdet situationen tilstrækkeligt og dermed ikke oplever negative følgevirkninger, finder du på de næste sider gode råd til, hvordan du efter en konflikt får bearbejdet oplevelsen.





Har du haft en travl dag med flere gnidninger,

udfordringer eller konflikter, kan det være en god idé at holde en pause fra kontakten og give dig selv et pusterum og bygge overskud op på ny.



Det er vigtigt, at du ikke står alene, når du har oplevet en svær situation med en kunde.

Tal derfor med dine kolleger og din leder om, hvad du har oplevet, så du får delt det med nogen. Alle erfaringer viser nemlig, at hvis du har været ude for en situation, som du har oplevet som ubehagelig, er det nemmere at komme over den, hvis du deler den med andre.



Skab en kultur, hvor alle bidrager med og tager ansvar for at hjælpe, støtte og sparre med hinanden i det daglige.

Det er vigtigt at være imødekommende og prioritere at bruge tid, når en kollega beder om hjælp, støtte og sparring.



Gå til din leder, hvis du oplever, at situationen bliver ved med at fylde.



Husk, at situationen typisk ikke har noget med dig at

gøre, og at dit arbejde er at løse problemer, som du sjældent selv har skabt – på den måde kan du øve dig i at holde det ud i strakt arm.



Se bag om kundens adfærd. Det kan være, at deres frustration egentlig handler om noget helt andet, men kommer til at gå ud over dig.



Det kræver villighed fra alle involverede parter, hvis gnidninger, udfodringer og konflikter skal løses. Det er ikke altid, at denne villighed er til stede fra kundens side. Derfor er det også okay, at ikke alle situationer kan løses.





Ved særligt voldsomme situationer anbefaler Arbejdstilsynet en skærpet opmærksomhed.

Det gælder ved følgende situationer:

Fysisk vold som fx angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.

Psykisk vold som fx trusler, der fremsættes over for ansatte. Fx mundtlige trusler mod ansattes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hæværk mod arbejdspladsen eller trusler mod ansattes familie, venner eller andre nærtstående personer eller ansattes ejendele. Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger henover halsen eller med tegninger.

Anden krænkende adfærd fx seksuel chikane eller anden form for chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

Kilde: Arbejdstilsynet



Følgende gør sig gældende:

Arbejdstilsynet definerer en arbejdsulykke som en pludselig, uventet og skadevoldende hændelse i forbindelse med arbejdet, som medfører personskade. Voldsepisoder, der er relateret til arbejdet, betragtes derfor som arbejdsulykker, hvis de medfører personskade. Det gælder både fysisk og psykisk vold og både vold i arbejdet og arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. Trusler og chikane, der kan relateres til arbejdet og er fremsat digitalt, kan også være arbejdsulykker.

Arbejdsgiveren har pligt til at registrere og undersøge ulykker, herunder voldsepisoder og tilløb hertil, også kaldet nærved-ulykker. I relation til vold forstås en nærved-ulykke som optræk til vold, fx en tilspidset konflikt mellem en ansat og en borger, der ikke munder ud i vold.

For at kunne anvende registreringerne af voldsepisoder i det forebyggende arbejde i virksomheden kan det være nødvendigt at registrere:

- » Forekomst – herunder antallet af voldsepisoder, og hvilke former for vold der forekommer.
- » Omstændigheder, fx hvor og hvornår voldsepisoder opstår, hvad der skete, før episoderne blev voldelige, og hvordan voldsepisoderne blev håndteret.

Kilde: Arbejdstilsynet



Arbejdsgiveren skal sørge for, at ansatte, der under arbejdets udførelse har været udsat for en voldsepisode (enten direkte eller som vidner), har **adgang til både fysisk og psykisk førstehjælp.**

Det er vigtigt, at den, der yder førstehjælp, er opsøgende, fordi den skadelidte ikke har overskud til at henvende sig til andre med et ønske om hjælp og støtte. Hjælperen bør skabe ro omkring den ansatte, fx ved at skærme af for nysgerrige og finde et egnet lokale.

Det er vigtigt, at hjælperen tager styringen, bevarer overblikket og taler klart og tydeligt. Hjælperen bør lytte venligt, nærværende, roligt og tålmodigt til den skadelidte, som kan have behov for at fortælle om episoden flere gange. Hjælperen bør ikke spørge til og tolke på den ansattes følelser og oplevelser. Det er også vigtigt, at hjælperen undgår at tale om egne erfaringer og være belærende, omklamrende, bebrejdende eller bagatelliserende. Hjælperen bør ikke give urealistiske løfter, men indgive håb og give korte beskeder til den skadelidte om, hvordan episoden bliver håndteret på virksomheden, herunder hvem der er orienteret om episoden.

Kilde: Arbejdstilsynet



Virksomheden kan benytte EASY-systemet til at registrere voldsepisoder. EASY er Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings (AES) og Arbejdstilsynets fælles elektroniske system til at registrere og anmelde arbejdsulykker.

Arbejdsgiveren skal anmelde arbejdsrelaterede voldsepisoder, der medfører fravær ud over den dag, hvor de indtraf, til Arbejdstilsynet. Det gøres via EASY.

EASY er tilgængelig på www.virk.dk, som er virksomhedernes samlede digitale indgang til det offentlige. Anmeldelsen til Arbejdstilsynet skal ske hurtigst muligt og senest ni dage efter første fraværsdag. Vær opmærksom på, at eventuelt fravær kan opstå senere end den dag, hvor episoden fandt sted.

Voldsepisoder skal også anmeldes til arbejdsgiverens forsikringsselskab via EASY (www.virk.dk), da de skadelidte kan have krav på erstatning. I visse tilfælde overtager AES sagsbehandlingen.

Er en voldsepisode anmeldt via EASY, fordeler systemet automatisk anmeldelsen til Arbejdstilsynet og arbejdsgiverens forsikringsselskab/AES. En arbejdsulykke skal derfor kun anmeldes én gang.

Læs mere i Arbejdstilsynets vejledning om vold, som findes på at.dk.

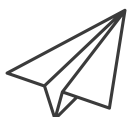
Gode råd til håndtering af kritik på sociale medier

Som virksomhed skal man også forholde sig til, hvordan man håndterer konflikter i den digitale verden.

Kritiske kommentarer på sociale medier og anmeldelsessider er efterhånden blevet et vilkår, som man som virksomhed ikke kan gardere sig imod, og derfor er det også en faktor, man som arbejdsplads bør forholde sig til, så kritikken håndteres konstruktivt.

Her får du gode råd til, hvordan du håndterer kunders kritiske kommentarer på sociale medier på en konstruktiv måde.





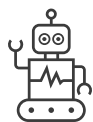
Svar hurtigst muligt på en kritik: Som tommelfingerregel bør du svare inden for 24 timer – men træk lige vejret først, så du får overvejet grundigt, hvilket digitalt aftryk din virksomhed sætter.



Pas på med modangreb – dræb hellere kritikken med venlighed og hjælpsomhed.



Anerkend kritikken og udlæg herefter din side af sagen – hvis det er nødvendigt fx ved at beskrive, hvordan I har afhjulpet den situation, som har givet anledning til kritik.



Undgå standardsvar – vis, at der er mennesker bag skærmen, fx ved at tage udgangspunkt i den konkrete situation i svaret eller ved at underskrive med navn.



Undgå at slette kritiske opslag – det kan puste yderligere til kritikken.

