

SKABELON TIL EN KONFLIKTPOLITIK

DERFOR HAR VI EN KONFLIKTPOLITIK

Hvor mennesker er sammen, opstår konflikter – også i kunderelationer. Evnen til at håndtere konflikter er derfor afgørende for vores oplevelse af gode kunderelationer og af at have haft en god arbejdsdag. Denne konfliktpolitik har til formål at sætte fokus på, hvordan vi bedst håndterer konflikter med kunder, så vi føler os trygge i konfliktsituationen.

DET FORSTÅR VI VED KONFLIKTER OG KONFLIKTHÅNDTERING

Ved en konflikt forstår vi:

En uenighed hvor én eller flere af personerne bliver følelsesmæssigt involveret

Vi bruger konflikttrappen til at forstå, hvordan og hvorfor konflikter optræder, og hvad vi kan gøre for at nedtrappe. Vi ved, at optrapning af en konflikt ikke er uundgåelig, men forudsigelig, hvis vi ikke gør noget for at nedtrappe.

KONFLIKTTRAPPE



