

Konfliktløsning mødepakke B1

KONFLIKTHÅNDBTERING

Velkommen!

Dias

Konfliktløsning mødepakke B1

FORMÅLET MED MØDET

- ✓ At lære om konflikter
- ✓ At få nogle redskaber til at håndtere konflikter
- ✓ At prøve at bruge redskaberne til at håndtere nogle forskellige konflikter

Dias

Konfliktløsning mødepakke B1

PLAN FOR MØDET

- ✓ Om konflikter
- ✓ Redskaber til konfliktløsning
- ✓ At prøve at håndtere en konflikt
 - Spillede konfliktssituationer
 - Rollespil
- ✓ Afslutning

Dias

HVAD ER EN KONFLIKT?



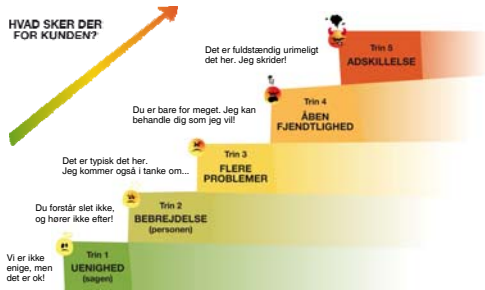
En konflikt er en **uenighed** hvor **en eller flere** af personerne bliver **følelsesmæssigt** involveret

KONFLIKTER ER ET LIVSVILKÅR



- ✓ Hvor der er uenighed og mennesker med følelser, vil der også opstå konflikter
- ✓ Vi kan derfor ikke undgå at konflikter opstår i kundesituationer
- ✓ Men vi kan lære at håndtere dem, så de ikke bliver værre og måske i sidste ende bliver løst
- ✓ Jo mere vi øver os, jo bedre bliver vi til at håndtere og løse konflikter

KONFLIKTTRAPPEN



HVAD SKER DER FOR KUNDEN?



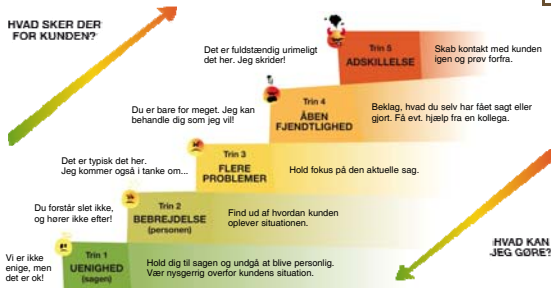
- ✓ En kunde, der er vred eller oprevet
 - Kan ikke lytte
 - Kan ikke forstå gode argumenter
 - Skal have lov til at fortælle sin historie
 - Vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået

HVAD KAN JEG GØRE?



- ✓ Vær nysgerrig overfor kundens situation
 - Spørg ind til kunden. Find ud af hvad historien er omkring varen, og måske også hvad den skal bruges til og hvornår
 - Du behøver ikke at være enig i kundens oplevelse af situationen, men blot respektere og acceptere, hvordan kunden oplever det
 - Vis at du har lyttet og forstået kunden ved f.eks. at gentage (noget af) det kunden har sagt og få bekræftet, at du har forstået

HVAD KAN JEG GØRE PÅ DE ENKELTE TRIN?



HVORDAN STILLER JEG GODE SPØRGSMALE?



✓ Lav dine egne formuleringer, og øv dig...

- **Trin 1:** "Jeg vil rigtig gerne forstå, hvad der er sket. Prøv lige at fortælle mig..."
- **Trin 2:** "Jeg kan godt høre, at du havde regnet med noget andet. Hvad søren kan jeg gøre for at hjælpe dig?"
- **Trin 3:** "Det lyder som om, at du har haft nogle uheldige oplevelser hermede. Er det ok, at vi gør den her færdig først?"
- **Trin 4:** "Jeg er ked af, at jeg kom til at ... Det var ikke ok. Jeg blev lige lidt frustreret over situationen. Skal vi ikke prøve igen? Du sagde at..."
- **Trin 5:** "Undskyld. Stop lige. Jeg vil være rigtig ked af, hvis du går og vi ikke får løst det her. Jeg tror jeg har brug for at forstå din situation lidt bedre. Vil du give det en chance mere?"

Dias

IKKE ALLE KONFLIKTER KAN LØSES



✓ Det kræver **tid** og **villighed** at løse en konflikt

- Der er ikke altid den fornødne tid i butikken...
- Det er ikke altid, at kunden er villig til at være med til at få konflikten løst...
- Det er ikke altid, at vi selv har det fornødne overskud til at få konflikten løst

... OG DET ER OK!

Dias

HJÆLPE DIN KOLLEGA MED EN KONFLIKT



- ✓ Afspil den spillede konfliktsituation på film
- ✓ Følg godt med i beskrivelsen af situationen og præsentationen af din kollega og kunden
- ✓ Hjælp din kollega på vej ved at vælge den bedste løsning i situationen og diskuter:
 - Hvad er godt ved muligheden? Hvordan nedtrapper den konflikten?
 - Hvad er mindre godt? Hvordan optrapper den konflikten?

Dias

ROLLESPIL: NU ER DET TID TIL AT PRØVE SELV!



- ✓ Til hvert rollespil skal I være mindst 3 personer
 - En der spiller "ansat"
 - En der spiller "kunde"
 - En eller flere der er kigger på – "observatører"
- ✓ "Ansat" og "kunde" læser deres rollebeskrivelser – prøv at leve Jer ind i personerne
- ✓ Spil situationen ca. 5-10 min
 - "Ansat" bruger hvad du har lært om konfliktløsning
 - "Kunde" skal ikke gøre det for svært for "ansat"
- ✓ Alle snakker bagefter om hvordan det gik

ER DER NOGET VI VIL ARBEJDE VIDERE MED?



- ✓ Ideer, ønsker, forslag
- ✓ Hvad kan og vil vi gå i gang med?
- ✓ Start med små ting, der nemt lykkes
- ✓ Hvem går videre med hvad?
 - Hvordan
 - Hvornår
- ✓ Har vi brug for hjælp fra andre?
- ✓ Hvornår skal vi mødes igen?
