

FAKTAARK TIL LEDERE OG MEDARBEJDERE:

KONFLIKTTRAPPEN

Konflikttrappen er en måde at forstå, hvorfor og hvordan en konflikt optrappes – og hvad man kan gøre for at trappe den ned igen. Konflikter med kunder kan ikke helt undgås, men dette faktaark kan give dig inspiration og forståelse til at fange dem i opløbet, inden de vokser sig store.



Det er ikke uundgåeligt, at en konflikt trapper op. Men det er forudsigeligt, hvis ingen af parterne gør noget for at trappe den ned.

TRIN 5: ADSKILLELSE

Nu kan du og kunden ikke tåle hinanden længere. Er det en telefonsamtale, vil én af jer smække røret på. Er det via mail vil én af jer undlade at besvare den andens mail. Er det et fysisk møde, vil én af jer forlade mødet – i grelle tilfælde vil kunden blive bedt om at forlade virksomheden. Kunden føler, at det er fuldstændig umuligt at få dig til at høre efter og forstå og kan derfor lige så godt afbryde samarbejdet.

TRIN 4: ÅBEN FJENDTLIGHED

Nu er konflikten rigtig ubehagelig, og der siges og gøres grimme ting. Du og kunden ser ikke længere hinanden som mennesker på godt og ondt, men som en bestemt type og reagerer ved at behandle hinanden, som det passer jer. I siger, hvad I vil, og gør hvad I vil. Kunden taler rigtig grimt til dig, og i sjældne tilfælde kan kunden blive direkte fysisk.

TRIN 3: FLERE PROBLEMER

Konflikten vil nu optrappe yderligere og eskalere ved, at der bliver trukket flere problemstillinger ind i diskussionen. Kunden vil føle, at han/hun står i en typisk situation og kan pludselig komme i tanke om andre, der har haft samme problemer med virksomheden, eller andre ting ved virksomheden, der har været problematiske.

TRIN 2: BEBREJDELSE (PERSONEN)

Det er først, når den ene part siger eller gør noget, der gør den anden vred eller irriteret, at konflikten opstår. Så udvikler situationen sig til, at man "går efter manden – ikke efter bolden". Dvs. at man bliver personlig og synes, at det er den andens skyld, at uenigheden ikke kan løses. Kunden vil på dette trin føle, at du ikke hører efter og ikke forsøger at forstå kundens situation.

TRIN 1: UENIGHED (SAGEN)

Det hele starter med en uenighed omkring en eller anden sag. Hvis du og kunden kan diskutere sagen uden at blive følelsesmæssigt involveret, opstår der ikke en konflikt. På dette trin er det altså i orden for kunden at være uenig med dig. **Vær meget opmærksom på den hårfine grænse, hvor uenighed bliver til konflikt.**

Se mere om, hvad konflikter gør ved mennesker og hvordan du kan håndtere konflikter på næste side

Hvad sker der for et menneske i konflikt?

Når et menneske er i konflikt – dvs. følelsesmæssigt involveret i en sag med en anden part – går diskussionen fra at være rolig og rationel til at være oprevet og irrationel. Man kommer i sine følelsers vold, og det vil påvirke den måde, man opfører sig på i forhold til andre. Man:

- **Kan ikke lytte.** Man har ikke tålmodighed og overskud til at høre på andre – og er kun interesseret i at forklare og forsvare sig selv og få fortalt sin egen oplevelse af situationen.
- **Kan ikke forstå gode argumenter.** Der er ingen argumenter, der er gode nok – kun ens egne. Man vil have sin vilje, hører kun det man vil høre eller fordrejer det sagte til noget, der passer i ens egen oplevelse af situationen.
- **Skal have lov til at fortælle sin historie.** Man har brug for at fortælle sin oplevelse af situationen. Den, der lytter, skal vise oprigtig interesse og prøve at lytte og forstå på den andens præmisser. Man behøver ikke være enig, blot acceptere og respektere den andens oplevelse af situationen.
- **Vil blive beroliget** af at blive lyttet til og forstået. Når man ikke skal lytte og forstå, hvad andre har at sige, men får lov til at fortælle sin oplevelse af situationen, vil det have en beroligende effekt. Når man hører sig selv fortælle historien, er det også nemmere at se det udefra og efterhånden måske også fra modpartens side.

Hvad kan du gøre, når du er i konflikt med en kunde?

- ✓ Giv modparten mulighed for at fortælle sin historie.
- ✓ Vær nysgerrig og lyt til dét, den anden fortæller.
- ✓ Vis, at du lytter og forstår.
- ✓ Spørg ind til den andens oplevelse af situationen.
- ✓ Du behøver ikke være enig – du skal blot respektere og acceptere det, den anden siger.



Konflikthåndtering handler om dialog

Al konflikthåndtering handler om at gå i dialog med den anden part i konflikten. Dialog er en samtale, hvor begge parter kommer til orde, og begge parter lytter til og forstår hinanden.

Det er også vigtigt at forstå, hvor højt på konflikttrappen, man er. Jo højere op, jo mere omfangsrig og følelseladet er konflikten, og jo sværere er det at starte en dialog.

Andre gode værktøjer på sammenomtrivsel.nu

- **Konflikter med kunder:** Læs mere om at forebygge og nedtrappe konflikter med kunder.
- **Redskaber til konflikthåndtering:** Om aktiv lytning, spørgeteknik og gode råd til kommunikation.
- **Hæftet Konflikthåndtering** fra BFA Kontor. Med mere information og flere værktøjer om konflikthåndtering.
- **Hæftet Trivsel i callcentret** fra BFA Kontor sætter fokus på psykisk arbejdsmiljø.