

BFA Forebyggelsespakker

PAKKE NR. 6: Kundekonflikter

CRECEA A/S

CRECEA er autoriseret arbejdsmiljørådgiver, og vi hjælper dig med at gøre dit arbejdsmiljø bedre

- Psykisk arbejdsmiljø
- Ledelse
- CRECEA Krisekorps
- Sundhed
- Ergonomi
- Indeklima
- Kemi & Biologi
- Ulykkesforebyggelse
- Kurser og uddannelse

Vi skaber sunde virksomheder sammen

Howden Danmark samler
Joblife og CRECEA

HOWDEN



EN WORKSHOP OM AT HÅNDTERE KONFLIKT SOM DEL AF JOBBET

FORMÅL MED PAKKEN

Håndtering af konflikter med kunder og borgere

Denne pakke skal hjælpe virksomheder i deres indsats med at forebygge og håndtere konflikter og krænkende handlinger fra eksterne (fx passagerer, andre kunder og borgere).

I præsenteres for værktøjer og metoder til at **forebygge** og **håndtere konflikter** og krænkende handlinger i mødet med eksterne personer

Der skal lægges en plan for, hvordan AMO/MED kan bidrage til, at medarbejdere har kendskab til emnet.

Workshoppen sætter spot på 4 ting

Det særlige ved (jeres) kundekonflikter



At kunne håndtere en konfliktsituation



Efter en konfliktsituation



Sikre arbejdspladsens fælles læring efter en kundekonflikt

PROGRAM FOR DAGENS MØDE

Intro, formål og program

Hvad siger Arbejdsmiljøloven? - Og hvordan bliver den ansatte ramt?

Konflikter i jeres job

Håndtering af konfliktsituationer

At støtte en kollega, som har været i konflikt

Hændelsesanalyse

Handleplan

AT HÅNDTERE KONFLIKTER MED KUNDER

EN WORKSHOP OM AT HÅNDTERE KONFLIKT SOM EN DEL AF JOBBET



Introfilm

Når konflikthåndtering ikke er en del af jeres primære opgave, men alligevel forekommer, kan konflikterne opleves ekstra svære, fordi de hindrer de ansatte i at udføre deres job.



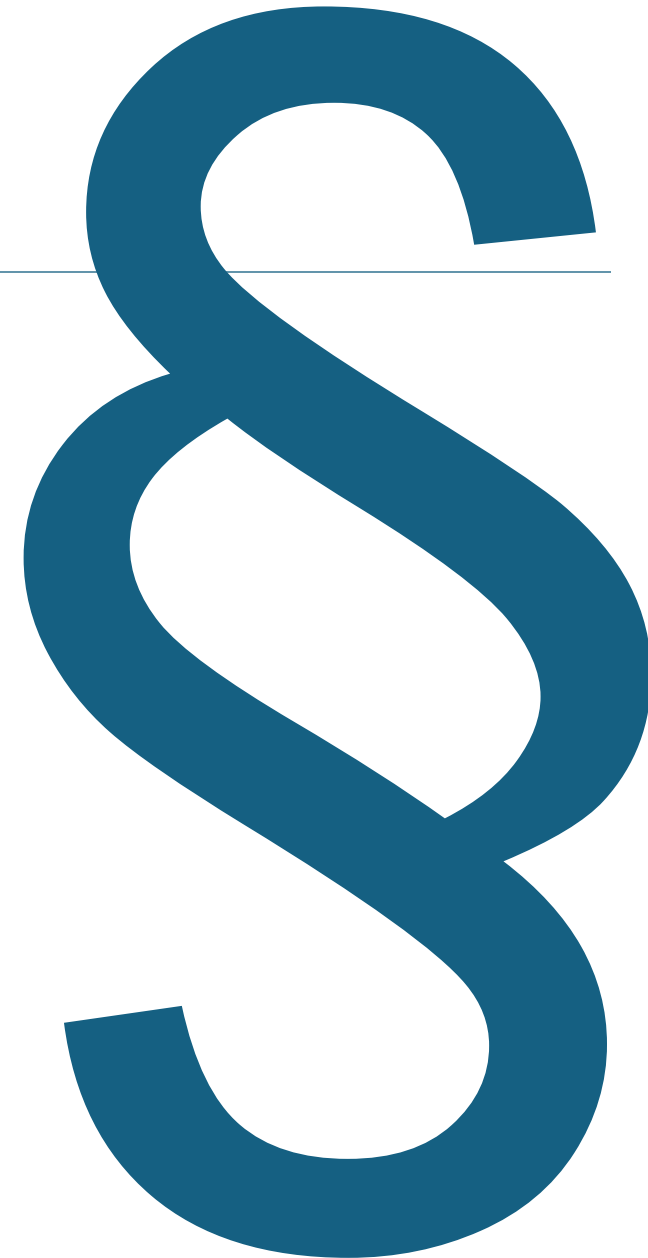
ARBEJDSMILJØLOVEN

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV

Arbejde, som indebærer kontakt med mennesker, som stiller krav til at sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd; håndtere eller skjule egne tanker/følelser eller tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med

VOLD OG TRUSLER

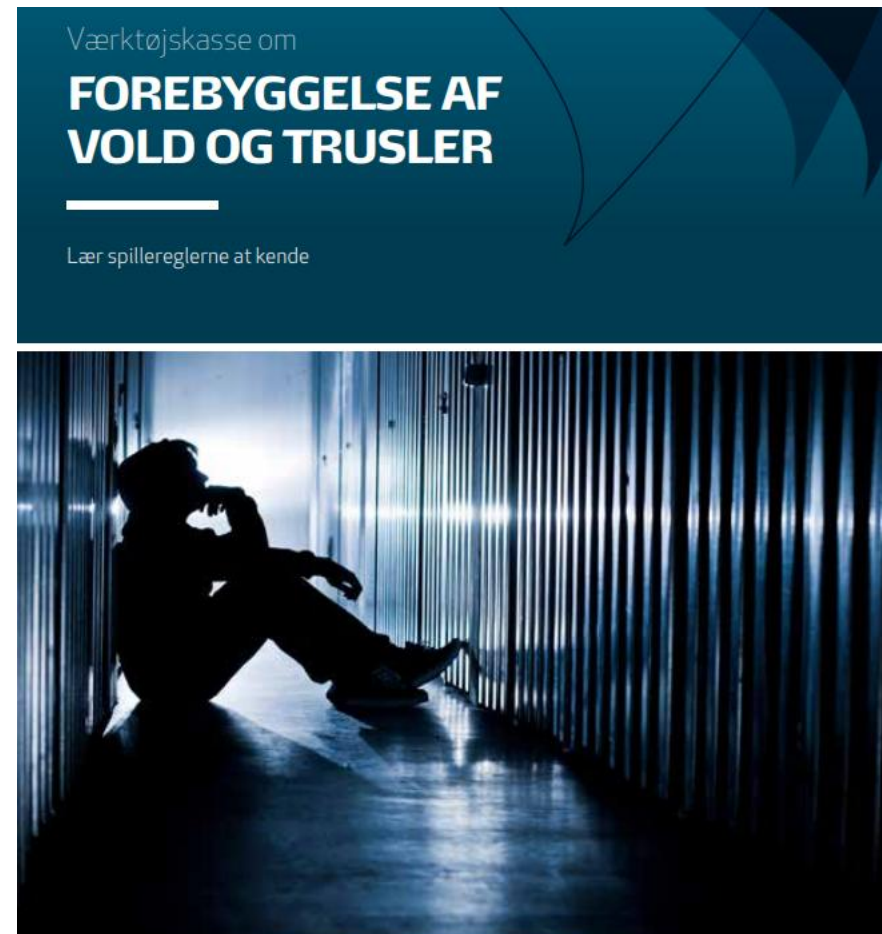
Personer, der ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden, herunder borgere og kunder, udøver vold mod ansatte. Ved vold forstås både fysisk vold i form af angreb mod legemet og psykisk vold i form af trusler og anden krænkende adfærd, herunder chikane. Arbejdsrelateret vold kan både finde sted i arbejdet og uden for arbejdstid



Risikosituationer?

- 1) Arbejdsfunktioner, hvor der administreres eftertragtede værdier. F.eks. kan der være risiko for **røveri** ved pengetransporter, i butikker, på tankstationer, i hotelreceptioner og barer.
- 2) Arbejdsfunktioner, hvor medarbejderen udfører en **kontrol- eller magtfunktion**, f.eks. som ansat ved politiet, fængsler, militærpoliti, skoler, idrætshaller, svømmehaller, zoologiske haver, eller som ejendomsfunktionær m.v.
- 3) Arbejdsfunktioner, hvor medarbejdere kommer i kontakt med **voldsomme og udadreagerende personer**. F.eks. indsatte i arresthuse, berusede gæster i restauranter, diskoteker eller ejendomme, hvor der bor psykisk syge. Typen af kontakt mellem ansat og kunde/klient har betydning for, hvordan trusler håndteres og hvordan vold kan udvikles.

10-11-2025



JERES EKSEMPLER

I hvilke
situationer kan I
opleve konflikter
med kunder?

Hvad gør
kunderne typisk?

HVAD ER EN KONFLIKT?

En konflikt er uoverensstemmelser, der indebærer spændinger i og mellem mennesker.

Uoverensstemmelser henviser til indholdet af den sag, det hele handler om, mens spændinger henviser til relationen mellem de personer, der er uenige.

I enhver konflikt er der de to elementer: sag og relation. En konstruktiv løsning er kun mulig, hvis begge dele indgår i løsningen.

Sagen

Hvor er dit fokus, når du går på arbejde – sagen eller relationen?

Og hvad kan du med fordel skrue lidt op for, hvis du skal håndtere konflikter bedre?

Relationen

EN KUNDEKONFLIKT

Konflikter med kunder adskiller sig fra andre typer af konflikter med fx kollegaer eller i privatlivet:

- Der sker en hurtig optrapning af konflikten
- Forholdet til kunden er ikke personligt. I kundens optik er du en repræsentant for virksomheden
- Relationen er ikke ligeværdig – du skal servicere kunden
- Det er dit ansvar at håndtere konflikten –helst ved at lukke den så hurtigt som muligt

Kilde: BFA Kontor Sammen om trivsel: <https://sammenomtrivsel.nu/>

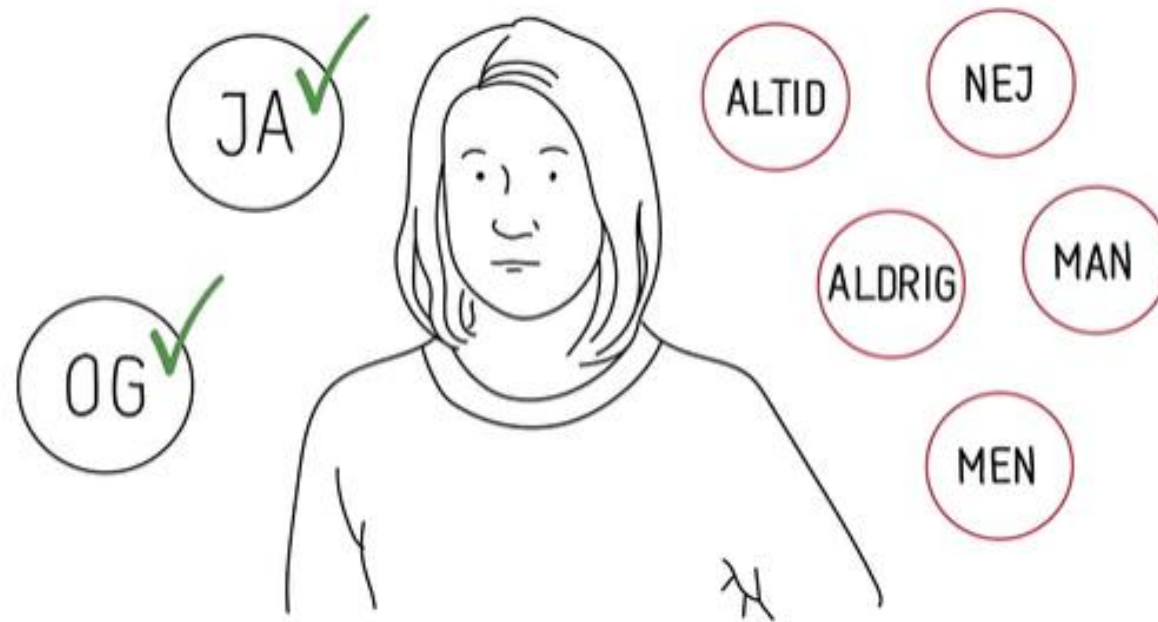
Fokus på relationen



Hvorfor bruger kunden konfliktsprog?

- Er kunden frustreret i situationen?
 - BØJ AF!
- Bruger kunden vrede til at opnå et bestemt mål:
 - Vær bestemt, konsekvent og LUK NED

HVAD SIGER MAN TIL EN KUNDE I EN KONFLIKT?



Du kan komme langt ved at

- Lade den anden tale ud
- Tale lavt og roligt
- Stille åbne spørgsmål
- Lytte og vise, at du forstår
- Holde dig uden for den andens privat-zone (1 meter) – stil dig forskudt eller vend siden til
- Lukke konflikten så hurtigt som muligt – fx ved at beklage eller henvise til klagemulighed
- Lade det, den anden siger og gør "glide af" på "uniformen"

Kropssprog



Ret ryggen

Træk vejret
langsomt

Tillad pauser

Tal et
almindeligt
toneleje og
langsomt

Stil dig uden for
den andens
privatsfære
(1 meter)

Hold
øjeblikkontakt,
men undgå at
stirre

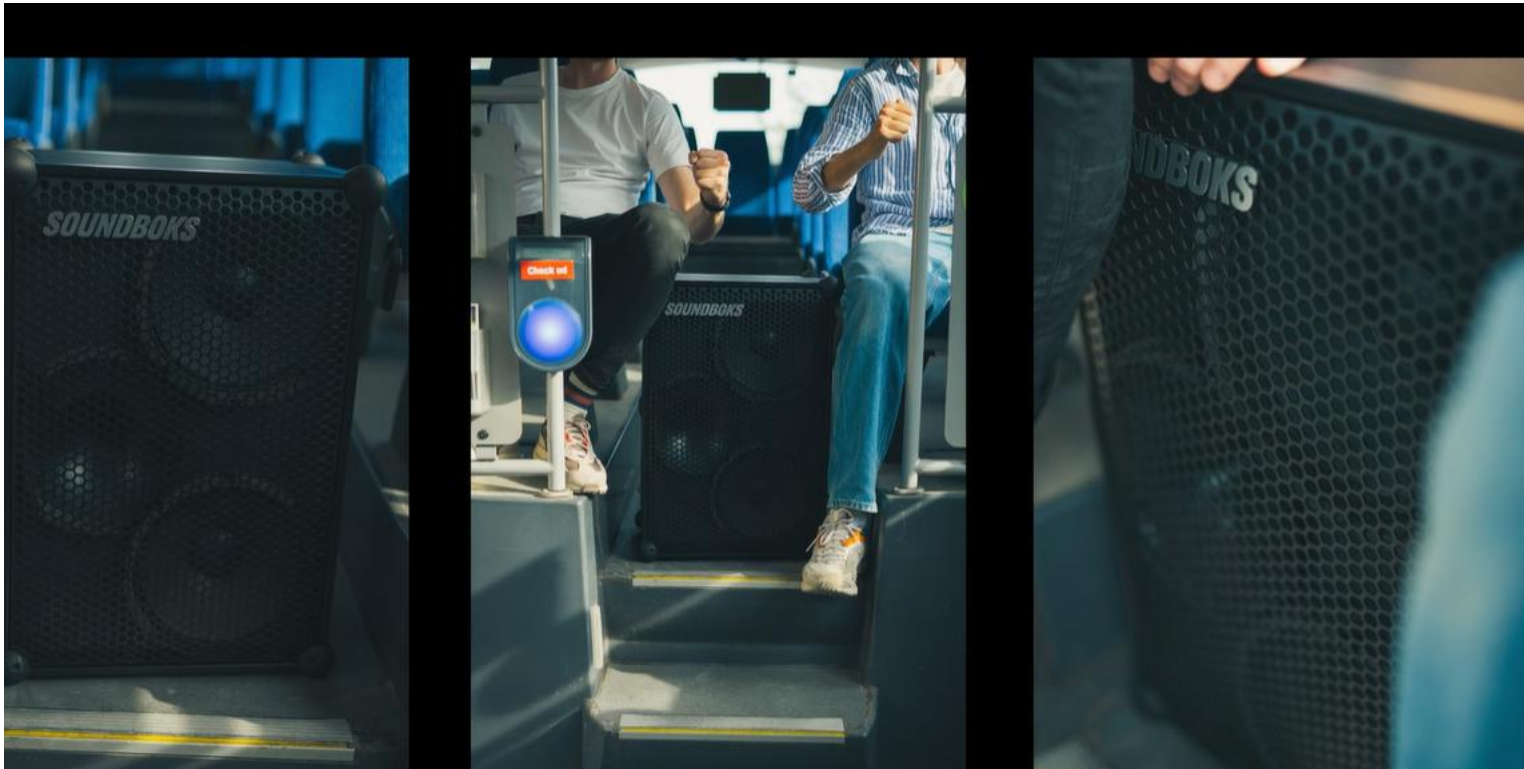
Hold
hænderne
ned langs
siden

Brug uniformen som skjold

Råd #2

Brug uniformen som skjold

Konflikt – eller John Mogensen?



Tænk på nogle af jeres egne konfliktsituationer. Er der noget, som I med fordel kan lade passere – eller måske endda håndtere ved at "spille noget John Mogensen"

Hvordan håndterer I konflikter?

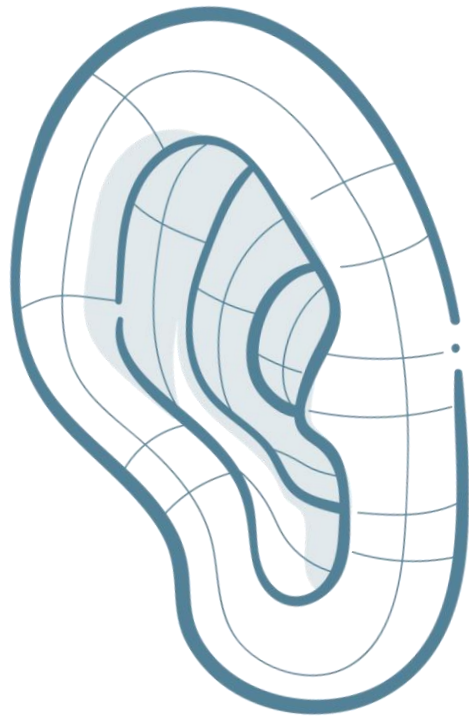
1. Hvilke aftaler har I om, hvordan I skal håndtere konflikter med eksterne?
2. Hvad gør du selv for at undgå at "køre med", når du oplever en konflikt?
3. Hvordan kan I hjælpe og støtte hinanden i konfliktsituationer?
4. Hvordan kan I hjælpe en kollega, som har haft en konfliktsituation?



PÅ DEN SIDSTE DEL
AF WORKSHOPPEN
ER DET MULIGVIS
KUN AMO, SOM
DELTAGER

AT STØTTE EN KOLLEGA, SOM HAR VÆRET I KONFLIKT

AKTIV LYTNING, en øvelse



Find sammen to og to – gerne med en makker, du ikke kender så godt.

A: Du har ca. 3 minutter til at fortælle om et emne, du selv vælger. Det kan fx være:

din morgen

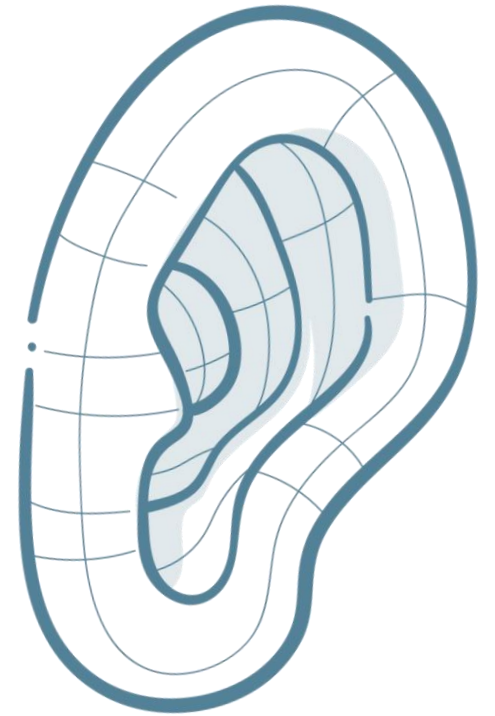
en god ferie

din hobby

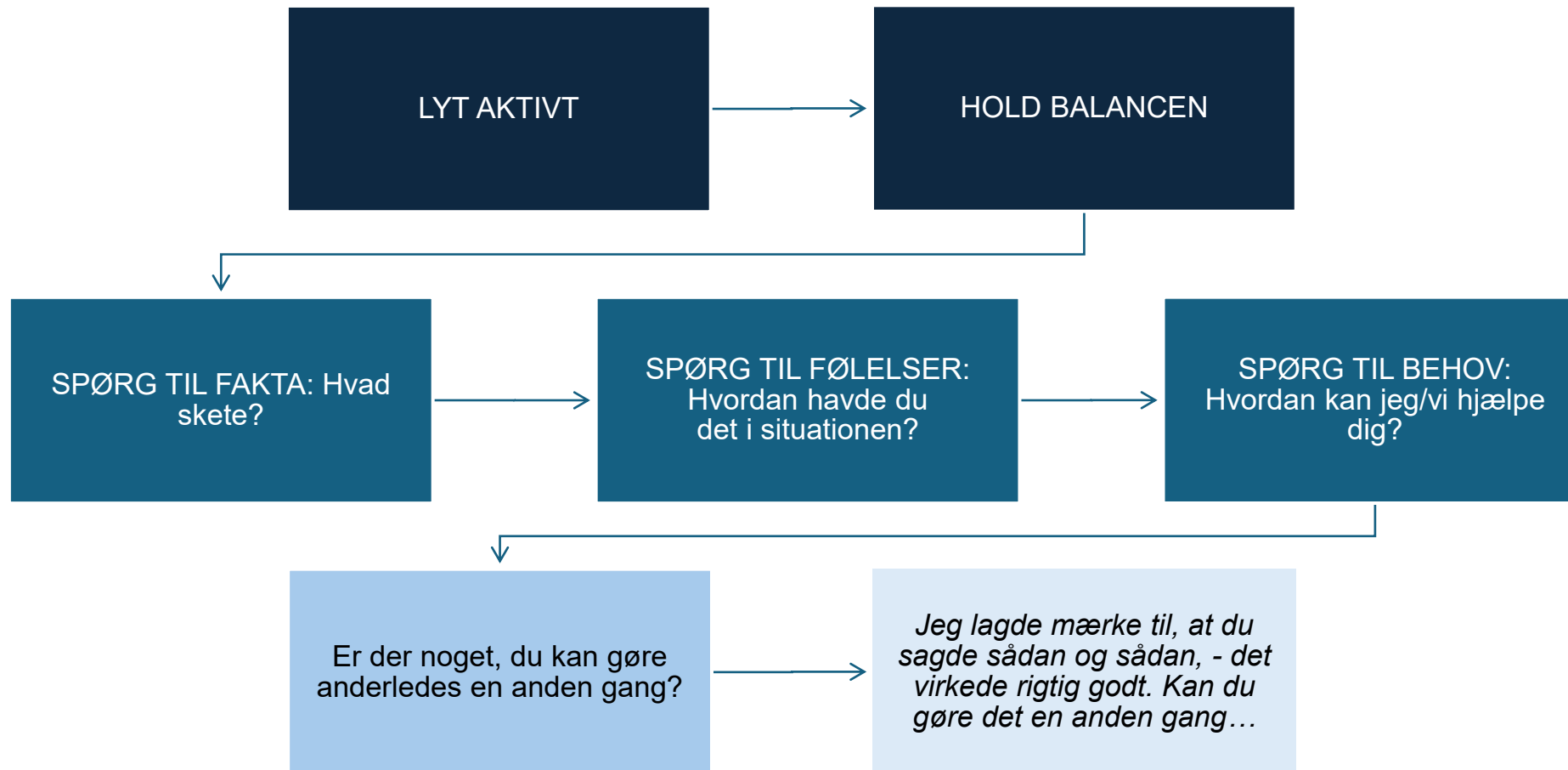
B: Lyt aktivt til A's fortælling. Stil nysgerrige spørgsmål, så du får en så god forståelse som muligt af det, A fortæller.

Når jeg giver tegn, skal du i en kort periode *holde op med at lytte aktivt*. Vis i stedet med dit kropssprog, at du er uinteresseret (uden at sige noget).

Når jeg giver tegn igen, skal du vende tilbage til at lytte aktivt.



SAMTALE MED KOLLEGA – vigtige pointer



FÆLLES LÆRING

Når der har været en konflikt med en kunde, kan det give anledning til, at Arbejdsmiljøgruppen tager et møde. Mødet kan:

- ❖ Vise at arbejdspladsen tager ansvar for de ansattes arbejdsmiljø
- ❖ Give arbejdspladsen mulighed for at tage ved lære og forebygge, at en lignende konflikt finder sted igen.
- ❖ Afdække, om medarbejderne har de rette instrukser og kompetencer til at håndtere udfordringer i jobbet
- ❖ Sikre at episoder bliver registreret og evt. anmeldt
- ❖ Føre til evaluering og optimering af arbejdspladsens kriseplan
- ❖ Give mulighed for at inddrage konflikthåndtering i fx kompetenceudvikling, onboarding og / eller det strategiske arbejdsmiljøarbejde



LÆRING: hvem, hvad og hvornår



Har I en **systematisk tilgang til forebyggelse** og opsamling på konflikter med eksterne?

- Hvad gør I?
- Hvem gør det?
- Hvornår gør I det?



Hvis ikke I har en systematik, **hvad kunne da være hensigtsmæssigt** for jer at gøre?

- Hvem skal stå for at gøre noget hos jer? (AMGR, AMO, SU, HR, eller ??)
- Skal den, som har haft konflikten deltage?



Hvem skal **træffe beslutning** om en evt. anmeldelse?

- Hvad skal I gøre?
- Hvornår vil det være godt at gøre det?

REGISTRERING

Registreringsskema

Ved at udfylde skemaet kan den ansatte muligvis få idéer til forebyggelse.

	Beskrivelse af begivenheden	Forslag til forebyggende foranstaltninger
Hvad skete der?		
Hvor skete begivenheden?		
Hvad tid på dagen?		
Hvad skete der lige før, hændelsen blev voldsom?		
Hvem var involveret?		
Hvordan reagerede den ansatte?		

SITUATION

OVERVEJELSE / KOMMENTAR

Hvad skete der?
Hvor?
Hvornår?

Hvad skete lige før?

Hvem var tilstede?

Hvad gjorde den ansatte?

Hvilken effekt havde det?

Hvilken støtte har den ansatte modtaget?

AT ARBEJDE MED KONFLIKTHÅNDTERING PÅ DENNE ARBEJDSPLADS

INTERVIEW-ØVELSE

Hvad er vi blevet bekræftet i, at vi allerede gør godt?

Hvad kunne vi med fordel dele med vores kolleger?

Hvordan kunne vi gøre det?
(vise film, fortælle, holde oplæg, eller?)

Hvem skal gøre det?
Hvornår skal det ske?

Så hvad vil vi prale med at have nået, når konsulenten følger op om 3 mdr.?

EKSEMPEL PÅ HANDLEPLAN

Hvad skal vi dele med kolleger?	Hvordan skal vi dele det?	I hvilke forum skal vi dele det?	Hvad er vores mål/succeskriterium?

The background is a solid blue color with several thin, dark blue wavy lines that create a sense of movement. Scattered across the background are several 3D-rendered question marks and small circles, all in a dark blue color. The question marks are of varying sizes and orientations, and the circles are also of different sizes. The overall effect is one of mystery and inquiry.

SPØRGSMÅL?

Links

- <https://kunde-konflikter.bfahandel.dk/> - Its complicated, 1) Smit med ro; 2) skab kontakt 3) Hjælp hinanden
- <https://bfaportalen.dk/materialer/en-vaerktojskasse-om-konflikthaandtering> PDF- en værktøjskasse om konflikthåndtering (bl.a. med konfliktpyramide)
- <https://bfaportalen.dk/sider/politi-bedredskab-forsvar/vagt> - til vagter om forskellige situationer (tegnefilm)
- <https://bfaportalen.dk/sider/service-turisme/sprog-krop-konflikt> Speeddrawing - Generelt om fag med risiko for vold og trusler / konflikter / høje følelsesmæssige krav i servicefag
- <https://bfaportalen.dk/sider/service-turisme/sprog-krop-konflikt> 6 videoforedrag med Liv Starheim om konflikter
- <https://bfaportalen.dk/sider/persontransport/filmside-stop-konflikten-ikke-bussen> - Kort film om kundekonflikt - 5 konkrete konflikthåndteringsråd + 2 chaufførportrætter til illustration ("John Mogensen")
- <https://bfaportalen.dk/sider/service-turisme/laer-at-haandtere-konflikter-paa-arbejdspladsen/film-og-dialogmateriale-om-konflikter> (Dukkefilm fra restaurationsbranchen - om interne konflikter)
- <https://bfaportalen.dk/voldtrusler> (Ledere og psykologer fra Forsvar, Kriminalforsorg, Politi)



Branchefællesskab for arbejdsmiljø (BFA)

BFA Transport, Service Turisme og Jord til Bord er ét af de fem Branchefællesskaber for Arbejdsmiljø (de såkaldte BFA'er).

Vi bygger på et stærkt samarbejde mellem arbejdsgiver- og arbeidstagerside, og medlemsorganisationerne har indflydelse på valg af projekter og udarbejdelse af materialer.

Partskonsulenter samarbejder om at formidle, hvordan brancherne kan efterleve arbejdsmiljølovens regler i praksis.

Vi udvikler branchevejledninger, værktøjer, faktaark m.m., der skal bidrage til et godt arbejdsmiljø på de danske arbejdspladser. På vores konferencer behandler vi aktuelle arbejdsmiljøemner og introducerer ny viden.

Branchevejledninger af såkaldt normerende karakter godkendes af Arbejdstilsynet.

BFA'erne finansieres af offentlige midler.

Læs mere på [BFA Portalen - Fælles om et sikkert og sundt arbejdsmiljø](#)

De 5 BFA'er er:

- BFA Velfærd og Offentlig administration
- BFA Bygge & Anlæg
- BFA Industri
- BFA Handel, Finans og Kontor
- BFA Transport, Service – Turisme og Jord til Bord

Læs mere på [bfa-web.dk](#)



Tak for i dag!