



# FAKTA OM KONFLIKTHÅNDTERING

## DET SIGER LOVEN

En konflikt er en uenighed, hvor en eller flere af personerne bliver følelsesmæssigt involveret, fx bliver vred, irriteret, ked af det eller lignende.

Arbejdsgiveren skal sikre, at arbejdet i alle led planlægges og tilrettelægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Det betyder bl.a., at I skal forebygge, at konflikter med kunder ikke eskaleres, men trappes ned.

Arbejdsgiveren skal sørge for at give den nødvendige oplæring og instruktion, fx i:

- at kunne håndtere konflikter med kunder
- at håndtere kunder, der er påvirket, sindsforvirret eller på anden måde ude af sig selv, hvor dialog ikke er mulig
- købeloven og butikkens regler for bytning og returnering af varer, klager over mangler mv.

## LOVGRUNDLAG

Arbejdsministeriets bekendtgørelse nr. 96 af 13. februar 2001 med senere ændringer om faste arbejdssteders indretning: § 4, §7 og §18

*Find den på [bfahandel.dk/50105](http://bfahandel.dk/50105)*

## GODT AT VIDE

- Sæt konflikter og konflikt håndtering på dagsorden – tal åbent om jeres oplevelser med konflikter, og om hvordan I takler eller kan takle dem
- Anerkend, at det ikke altid kan lykkes at håndtere en konflikt
- Tal om, hvordan I kan støtte hinanden i selve konflikten og bagefter
- For at kunne lære at handle og reagere på den rigtige måde, når konflikter skal håndteres, er det nødvendigt at forstå, hvad konflikter er, og hvad der sker i situationen. Lær herom på [www.trapned.dk](http://www.trapned.dk)
- Konflikt håndtering handler om at få kunden ud af den følelsesmæssige involvering. Det kan ske bl.a. ved at være nysgerrig over for kundens situation, spørge og finde ud af, hvordan kunden oplever situationen samt lytte og vise, at man lytter og forstår
- Aftal, hvad I kan gøre, hvis man har svært ved at takle situationen eller ikke har overskud til at håndtere en konflikt. Det kan nemlig i det tilfælde være bedre at få en kollega til at hjælpe, før konflikten optrapper.

## LÆS MERE OM EMNET

### FRA BFA HANDEL

Film og undervisningsmateriale på [www.trapned.dk](http://www.trapned.dk)

Vejledningen Trap Ned – Lær at takle konflikter

*Finde den på [bfahandel.dk/50106](http://bfahandel.dk/50106)*

### FRA ANDRE

E-learning om købeloven

*Find den på [bfahandel.dk/50179](http://bfahandel.dk/50179)*