

## Er jeres medarbejdere klædt på til hverdagens samtaler med utilfredse kunder?



Samtaler med utilfredse borgere eller kunder skal ikke give den enkelte medarbejder ondt i maven, og det er arbejdspladsens ansvar, at medarbejderne er klædt bedst muligt på til at håndtere de svære samtaler og forebygge, at de udvikler sig til konflikter samt efterreaktioner hos medarbejderen.

Når man arbejder med andre mennesker, er det uundgåeligt, at der opstår svære samtaler og potentielle konflikter. Konfliktfyldt kontakt kan være belastende for medarbejderne, og det er derfor vigtigt, at man som arbejdsplads får lavet retningslinjer for, hvordan man håndterer kontakten, så den enkelte medarbejder føler sig komfortable i den.

I PrimaCare afholder vi oplæg om konflikthåndtering i borger-/kundekontakten. Vi hjælper den enkelte arbejdsplads med en strategi for, hvordan de håndterer konflikter, og hjælper med at klæde medarbejderne på til at navigere i deres kontakt med borgerne. Vi giver konkrete redskaber til, hvad medarbejderne kan gøre før, under og efter en samtale med henblik på at forebygge og håndtere konflikter i kontakten med borgerne/kunderne.

