



# Håndtering af holdninger fra kunder og teammedlemmer

**I&F**  
Instruction & Formation  
LEARNING FOR LIVING



Co-funded by  
the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# Indhold

1. *Definition af håndtering af holdninger fra kunder og teammedlemmer*
2. *Effektive kommunikationsstrategier*
3. *Konfliktløsning teknikker*
4. *Opbygning af positive relationer*
5. *Emosionel intelligens og selvforvaltning*
6. *Selvforvaltningsteknikker*





# Indførelsen

*Velkommen til modulet om "Håndtering af holdninger fra kunder og teammedlemmer". I dette modul vil vi undersøge strategier og teknikker til effektivt at styre og reagere på forskellige holdninger, der opstår fra kunder og teammedlemmer i iværksætter- og SMV-sammenhæng. Vi vil diskutere teorier og begreber relateret til holdninger og deres indvirkning på forretningsforbindelser og også engagere os i mikrolæringsaktiviteter for at anvende disse teorier i praktiske scenarier.*

# Læringsmål

- *Forstå begrebet håndtering af holdninger og dets betydning i forbindelse med iværksættere og SMV'er.*
- *Udforsk effektive kommunikationsstrategier til styring af holdninger og fremme af positive interaktioner.*
- *Lær konfliktløsningsteknikker til at tackle og løse konflikter, der opstår som følge af forskellige holdninger.*
- *Udvikle følelsesmæssig intelligens og selvledelsesevner til at håndtere holdninger effektivt.*

## Definition af emnet

**Håndtering** af holdninger refererer til evnen til effektivt at styre og reagere på forskellige holdninger, der vises af kunder og teammedlemmer på en professionel og konstruktiv måde. Det indebærer forståelse og adressering af følelser, adfærd og meninger udtrykt af enkeltpersoner og anvendelse af passende strategier til at opretholde positive relationer og løse konflikter.

Holdninger spiller en væsentlig rolle i udformningen af forretningsinteraktioner og resultater, da positive eller negative holdninger i høj grad kan påvirke kundetilfredshed og teamdynamik.

Håndtering af holdninger kræver aktiv lytning, empati og effektive kommunikationsevner for at navigere i udfordrende situationer og mindske spændinger. Det indebærer at anerkende virkningen af holdninger på forretningsforbindelser, kundetilfredshed og teamdynamik.

# Effektive kommunikationsstrategier

Udvikling af effektive kommunikationsevner er afgørende for håndtering af forskellige holdninger. De gør det muligt for os at navigere i udfordrende situationer, fremme forståelse og fremme positive interaktioner.

Her er nogle nøglekomponenter i effektive kommunikationsstrategier:

## 1. Aktiv lytning



Det indebærer at give fuld opmærksomhed til højtaleren og demonstrere ægte interesse for deres perspektiv, opretholde øjenkontakt, bruge ikke-verbale tegn til at vise engagement og undgå distraktioner.

Aktiv lytning giver os mulighed for at forstå de bekymringer, følelser og underliggende budskaber, der formidles af kunder og teammedlemmer.

## 2. Empatiske svar



Empati indebærer at sætte os selv i skoene af andre og forstå deres følelser og perspektiver.

At reagere empatisk indebærer at anerkende og validere deres følelser, selvom vi måske ikke er enige med dem. Ved at reagere empatisk skaber vi et miljø af forståelse, tillid og respekt, hvilket letter effektiv kommunikation.

# Effektive kommunikationsst rategier



### 3. Klarhed og kortfattet

Klar og kortfattet kommunikation hjælper med at undgå misforståelser og sikrer, at vores budskaber er let forståelige. Det indebærer at bruge simpelt sprog, undgå jargon og organisere tanker på en logisk måde.

Klar og kortfattet kommunikation hjælper med at formidle vores intentioner og forventninger klart til kunder og teammedlemmer.

### 4. Ikke-defensiv og ikke-fordømmende holdning



Vedtagelse af en ikke-defensiv og ikke-fordømmende holdning hjælper med at skabe et åbent og sikkert rum for kommunikation. Det indebærer at afstå fra at blive defensiv eller reagere negativt, når man står over for udfordrende holdninger. Ved at forblive rolige, fattede og ikke-fordømmende opfordrer vi til ærlig og konstruktiv dialog.



# Konfliktløsning teknikker

Konflikter, der opstår som følge af forskellige holdninger, skal løses hurtigt og konstruktivt. Strategier til styring og løsning af konflikter spiller en afgørende rolle for at opretholde harmoniske relationer, såsom:

## **Åben og respektfuld kommunikation:**

Tilskynd til åben dialog, så alle parter kan udtrykke deres tanker og bekymringer uden afbrydelse. Sørg for, at kommunikationen forbliver respektfuld og fri for personlige angreb eller nedsættende sprog.

## **Samarbejde og kompromis:**

Samarbejde indebærer at søge gensidigt fordelagtige løsninger gennem teamwork og samarbejde. Tilskynd til brainstorming og udforskning af alternative løsninger, der imødekommer alle involverede parter interesser og behov. Det kan være nødvendigt med et kompromis for at nå frem til en løsning, der tilfredsstiller alle til en vis grad.

## **Mægling eller facilitering:**

I situationer, hvor konflikter er komplekse eller eskaleres, bør det overvejes at involvere en neutral tredjepart til at mægle eller lette bilæggelsesprocessen. En mægler kan hjælpe med at styre samtalen, sikre retfærdighed og hjælpe parterne med at finde fælles fodslag.





# Opbygning af positive relationer

Et **positivt forhold refererer** til en forbindelse eller interaktion mellem individer, der er kendetegnet ved gensidig respekt, tillid, støtte og samarbejde.

Positive relationer med kunder og teammedlemmer er afgørende for iværksætteres og SMV'ers langsigtede succes. Opbygning af positive relationer involverer:

- Skab en venlig og imødekommende atmosfære.
- Vis ægte interesse for andres perspektiver og oplevelser.
- Kommuniker klart, ærligt og respektfuldt.
- Vis empati og medfølelse i dine interaktioner.
- Behandl andre med respekt, værdsæt deres meninger og bidrag.
- Fremme et samarbejdsorienteret og inkluderende arbejdsmiljø.
- Tilskynd teamwork og samarbejde mellem teammedlemmer.

# Emosional intelligens og selvforvaltning

**Emosional intelligens (EI)** refererer til evnen til at forstå og styre følelser, både i sig selv og andre. Selvledelse, en nøglekomponent i følelsesmæssig intelligens, indebærer regulering af ens egne følelser og adfærd i udfordrende situationer. Begge spiller en afgørende rolle i at håndtere holdninger fra kunder og teammedlemmer effektivt.

Her er nogle af fordelene ved EI:

1. Det gør det muligt for os at styre vores egne følelser og reaktioner, når vi står over for udfordrende holdninger.
2. Det hjælper os med at reagere empatisk og eftertænksomt, fremme forståelse og afdramatisere spændte situationer.
3. Det forbedrer vores evne til at opbygge rapport, kommunikere effektivt og løse konflikter.

# Selvledelse Strategier

**Selvforvaltning** indebærer at kontrollere og styre vores følelser og adfærd på en produktiv måde.

Strategier for selvforvaltning omfatter:

- Genkendelse af udløsere og styring af stressniveauer.
- Øvelse af selvrefleksion og selvregulering for at reagere snarere end at reagere impulsivt.
- Udvikling af modstandsdygtighed for at komme tilbage fra tilbageslag og opretholde et positivt syn.
- Søger støtte og feedback fra andre for at få forskellige perspektiver.





# Referencer

Shenton, C. (2021). How to manage employees who have a bad attitude. Retrieved from <https://www.weekly10.com/managing-employees-with-bad-attitudes/>

Harrin, E. (2022). How to Manage a Team Member With A Negative Attitude. Retrieved from <https://rebelsguidetopm.com/how-to-manage-a-team-member-with-a-negative-attitude/>

Indeed (2023). How To Build Good Working Relationships at Work. Retrieved from <https://www.indeed.com/career-advice/starting-new-job/how-to-build-good-working-relationships>

---