



Smil - Du er på!

Håndtering af konflikter med trafikanter



Mød konflikten med
overskud:
Smil + tal roligt
+ vær rolig



De ser **dit kropssprog**
De hører **dit tonefald**
De hører **ikke, hvad du siger**



Hvad sker der?

- Du er en idiot
- Truster

- Du er for meget
- Det er for meget

- Du forstår ikke
- Du hører ikke

- Vi er uenige
- Vi har et problem

konflikt-trappen



Fjendtlighed



Ophidselse



Bebrejdselse



Uenighed



Hvad kan jeg gøre?

- Træk væk
- Ring efter politiet

- Beklag
- Kald på en kollega

- Bevar roen
- Hold dig til sagen

- Forstå trafikanten
- Prøv at hjælpe