Redskaber til at deeskalere en verbal konflikt

Formålet er ikke at 'vinde' en konflikt, men at genoprette kontakt, tryghed og balance i nervesystemet – både hos kunden og hos dig selv.

Som udgangspunkt arbejder vi med:

R – Ro **R – Retning** **R – Relation**

Seks effektive niveauer af deeskalation, du kan bruge i praksis.

1 Først dig selv – regulér dit eget system

Du kan ikke skabe ro, hvis du selv er aktiveret. Det er energi – ikke ord – der smitter først.

- Træk vejret roligt og dybt – 4 sek. ind, 4 sek. ud.
- Tal 20% langsommere end normalt.
- Sænk stemmen og vær opmærksom på øjenkontakt.
- Plant fødderne – fysisk grounding giver mental ro.
- Gentag mentalt: 'Jeg er roen i rummet.'

2 Start med anerkendelse og spejling

Kunden skal føle sig set, før vedkommende kan høre noget som helst.

- “Jeg kan godt høre, du er frustreret.”
- “Det giver mening, du reagerer sådan, når du oplever det som uretfærdigt.”
- “Jeg kan høre, det betyder meget for dig.”
- “Det her lyder som en svær oplevelse – lad os se på det sammen.”

3 Sæt struktur – skab tryghed gennem retning

I kaos har mennesker brug for ramme og forudsigelighed. Struktur skaber ro.

- "Lad mig lige forklare, hvordan vi kan løse det."
- "Vi tager én ting ad gangen."
- "Jeg vil gerne hjælpe dig – må jeg stille et par spørgsmål først?"
- "Jeg vil sikre, vi får alle detaljer med."

4 Gå fra position til behov

De fleste konflikter handler ikke om det, der bliver sagt – men om behovet bag.

- "Hvad er det vigtigste for dig lige nu?"
- "Hvad håbede du, der ville ske?"
- "Hvad ville gøre situationen lidt bedre for dig?"
- "Hvad har du mest brug for fra mig nu?"

5 Brug neutraliserende sprog

Dæmp tempoet og undgå ord, der antænder. Små sproglige skift kan ændre alt.

Undgå	Sig i stedet
"Du forstår ikke …"	"Jeg tror, vi har set det forskelligt."
"Det er ikke min fejl …"	"Lad os se, hvordan vi kan løse det."
"Jeg kan ikke gøre noget."	"Her er, hvad jeg kan gøre for dig."
"Hvorfor"	"Hvad, hvilke, hvordan osv."
"Du må ikke råbe."	"Jeg vil gerne hjælpe dig – men det er svært, hvis tonen bliver for hård."

6 Afslut med tryghed og ansvar

Kunden skal forlade situationen med en oplevelse af retning og respekt – også hvis de ikke fik ret.

- "Jeg undersøger det for dig og vender tilbage."
- "Vi kan ikke ændre det i dag, men jeg vil gerne forklare, hvad næste skridt er."
- "Tak fordi du delte, hvordan du oplever det – det er vigtigt for os at høre."
- "Er der noget, jeg kan gøre her og nu, som hjælper dig videre?"

Husk 3xR – mikrostruktur for deeskalation

R – Ro → Reguler dig selv og rummet. Din egentilstand.
R – Retning → Fortæl, hvad du vil gøre, og hvordan.
R – Relation → Anerkend mennesket bag reaktionen. Strategisk Empati.

Brug som tjekliste hvis der er en konflikt:
"Er der ro? Er der retning? Er der relation?"