



## Udfordring 7.1 – refleksioner (Min holdning til konflikter)

### Konfliktløsning / -opløsning

1. Med udgangspunkt i figur 11.8 side 299 ses der to grundlæggende forskellige måder at håndtere konflikter på. Dels konfliktløsning, der på figur 11.10 viser fem positioner. Almindeligvis ender konflikter ofte med en form for kompromis. Det vil sige at alle giver og alle tager, så ingen vinder og ingen taber – men ingen er helt tilfredse. Dels konfliktopløsning, hvor man følger receptionsmodellens mønster og søger at nå frem til et fælles tredje. Ofte vil det vise sig at det her er muligt at finde helt nye løsninger, der kan ende med, at alle parter føler at de vinder ved den nye løsning.

På denne baggrund er det muligt for Lars enten at søge konfliktløsning, ved at alle forpligter sig til et minimum af opkald, til gengæld lover ledelsen at finde nye muligheder for indtjening hurtigst muligt.

Hvis Lars vælger konfliktopløsning bliver kunsten at finde et fælles tredje. Det kommer ikke bare af sig selv, men skal tales frem gennem en åben dialog, hvor begge parter går ind i dialogen med ægte interesse for at finde frem til, hvor problemet egentlig ligger, og hvordan det kan løses. Fx kan problemet vise sig at være, at hjælpeorganisationerne er ved at omlægge deres måde at få støtte på fx til internettet, så der er behov for at gå helt nye veje for virksomheden.