



## Udfordring 7.1 (Min holdning til konflikter)

### Konfliktløsning / -opløsning

Lars var glad for sit arbejde. I nogle måneder havde han fungeret som supervisor for phonerne i Gjerulff Consulting ApS. Lars' arbejdsopgaver bestod i at støtte og coache de enkelte phonerne igennem kriser, når de sad og ringede støtte ind til forskellige hjælpeorganisationer. Da han i sin tid begyndte på sit job, var han blevet gjort opmærksom på, at alle medarbejderne, med enkelte undtagelser, havde en meget stærk værdibevisthed. I deres fritid havde de dannet grupper af frivillige, der afholdt egne møder og egne ulønnede aktiviteter. Disse aktiviteter blev i stor udstrækning støttet af det lokale erhvervsliv, herunder også Gjerulff Consulting ApS.

I Gjerulff Consulting ApS gik det ikke så godt med at få opgaver ind fra de hjælpeorganisationer, de normalt arbejdede for, og man skulle nu til at gå nye veje. Derfor havde ledelsen besluttet, at phonerne skulle prøve at sælge avisabonnementer. Kunden var et af de store dagblade, og hvis det blev en succes, og man kunne sælge nok abonnementer, ville omsætningen være sikret i en del måneder, hvor man så kunne prøve at finde nye opgaver. Problemet var bare, at phonerne stejlede.

"Vi er ikke sælgere", sagde Ulla – en af de dygtigste af phonerne. "Vi hjælper mennesker med at hjælpe andre mennesker. Her er det jo bare en eller anden fed avisejer, vi skal hjælpe med at tjene flere penge, og det vil jeg ikke være med til." Ulla var ikke alene om det synspunkt, og det var da heller ikke lykkedes at få ringet særlig mange abonnementer ind. Lars var rådvild og anede ikke sine levende råd.

1. Giv dit bud på hvordan du ville håndtere konflikten, hvis du var Lars.