

Hoofdstuk 16. Omgaan met conflicten

Meerkeuzevragen

Opgave 16.1

- A Vermijden werkt meestal averechts. Deze oplossingsmethode is eigenlijk alleen zinvol als het conflict niets voorstelt en vrijwel zeker wel weer overwaait.

Opgave 16.2

- A assertiviteit
C coöperativiteit

Open vragen

Opgave 16.3

- a. Voorwaarden om te kunnen spreken van een conflict:
- Er zijn meerdere partijen (mensen, groepen of organisaties) bij betrokken die structureel en/of functioneel met elkaar te maken hebben.
 - De betrokken partijen nemen standpunten in die niet met elkaar te verenigen zijn.
 - De betrokken partijen willen voordeel uit het conflict halen, ten koste van de andere partij(en).
 - Deze situatie duurt een bepaalde tijd.
- b. Mogelijke oorzaken van een conflict:
- verdeling van middelen;
 - machtsverschillen;
 - emoties;
 - gebrekkige communicatie;
 - afhankelijkheidsrelaties;
 - cultuurverschillen;
 - onduidelijkheden met betrekking tot procedures, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
 - tijdsdruk.
- c. Soorten conflicten:
- persoonlijk conflict;
 - conflict tussen personen;
 - conflict tussen groepen;
 - conflict tussen organisaties.

Opgave 16.4

Mogelijkheden bij het oplossen van een conflict tussen personen:

- negeren;
- op uw strepen staan;
- herstructureren;
- onderhandelen.

Opgave 16.5

a. Assertiviteit en coöperatief gedrag.

b. Conflictstijlen:

- vermijden;
- forceren;
- aanpassen;
- samenwerken;
- compromissen sluiten.