**VPS Personeel, Organisatie Communicatie**

**Antwoorden opgavenboek**

**Hoofdstuk 18**

**Opgave 18.1**

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

**Opgave 18.2**

1. Voorwaarden om te kunnen spreken van een conflict:
* Er zijn meerdere partijen (mensen, groepen of organisaties) bij betrokken die structureel 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.
1. Mogelijke oorzaken van een conflict:
* verdeling van middelen;
* machtsverschillen;
* emoties;
* gebrekkige communicatie;
* afhankelijkheidsrelaties;
* cultuurverschillen;
* onduidelijkheden met betrekking tot procedures, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
* tijdsdruk.
1. Soorten conflicten:
* persoonlijk conflict;
* conflict tussen personen;
* conflict tussen groepen;
* conflict tussen organisaties.

**Opgave 18.3**

Mogelijkheden bij het oplossen van een conflict tussen personen:

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

**Opgave 18.4**

1. Assertiviteit en coöperatief gedrag.
2. Conflictstijlen:
* vermijden;
* forceren;
* aanpassen;
* samenwerken;
* compromissen sluiten.