

15.1 DEFINITIE EN KENMERKEN VAN EEN CONFLICT

- Wanneer spreken we van een conflict? Als minstens twee groepen (bijvoorbeeld organisaties, afdelingen of individuen) die afhankelijk zijn van elkaar verschillende, gedeeltelijk uitsluitende doelen nastreven.
- Een conflict is meer dan een ruzie of een botsing. In een conflict kunnen we vier elementen onderscheiden:
 1. Situatie: denk bijvoorbeeld aan een verschil in inzicht.
 2. Besef: de partijen zijn op de hoogte van de situatie.
 3. Emotie: er is altijd sprake van bepaalde gevoelens.
 4. Gedrag: de manier waarop de partijen reageren.