

Conflicthantering (Erik Miltenburg)

Waar mensen samen komen zullen conflicten ontstaan. Iedereen heeft tenslotte een mening, en het is vaak niet eenvoudig om iemand afstand te laten doen van zijn mening. Het is echter niet erg om conflicten met elkaar te hebben, Als 2 mensen een verschil van mening hebben worden beide personen gedwongen om na te denken over hun mening. Zonder conflict wordt er vaak niet lang nagedacht over de validiteit van een mening.

Als er echter vaak sprake is van conflictsituaties kan conflicthantering een uitkomst zijn. Voor conflicthantering zijn de volgende aspecten van belang:

- Waar gaat het conflict over?
- Wat zijn de standpunten van de betrokken partijen?
- Wat zijn de machtsverhoudingen tussen de betrokken partijen?
- Spelen emoties een grote rol binnen het conflict?
- In welk stadium bevindt het conflict zich?

Door de situatie te toetsen aan de bovenstaande punten kan er gekozen worden voor de volgende opties:

- De partijen komen zelf tot een oplossing
- Bemiddelen
- Forceren
- Het sluiten van een compromis

Voorbeeld

Tijdens het afgelopen project waren er een aantal conflicten. Deze conflicten hadden te maken met de keuze van ons eindconcept, en later met verschillende ontwerpbeslissingen. Bij dit voorbeeld beschrijf ik alleen het conflict dat ontstond tijdens de keuze van ons eindconcept.

Bij de keuze van ons eindconcept waren er 2 concepten die in aanmerking kwamen om uitgewerkt te worden. Deze concepten scoorden even hoog op nagenoeg alle punten. 1 concept was echter niet eerder gemaakt terwijl het andere concept veel leek op bestaande ontwerpen. Omdat het conflict tussen de makers van beide concepten was speelden ook emoties een rol in dit conflict.

Na uren gediscussieerd te hebben was er nog steeds geen uitkomst. Om de ander te overtuigen werd er veel kritischer gekeken naar het ontwerp van de andere partij, de 2 partijen polariseerden.

Er werd uiteindelijk door de partijen zelf bemiddeld door het sluiten van een compromis, waarbij gekozen werd voor het experimentele concept. De voorwaarde was echter dat de verantwoordelijkheid lag bij de ontwerper van dat concept om zijn concept volledig uit te werken, waarbij hij ook alle ontwerpfouten moest oplossen die daarbij zouden komen.