



que é un conflito?

É a diferenza de intereses e/ou opinións, entre dúas ou mais partes sobre unha situación ou tema determinado

cales son as partes de un conflito?

Son 3 as partes fundamentais dun conflito (Persoas, Proceso, Problema)

as Persoas

Cales son os seus intereses
Cales son as súas necesidades
Que senten
Que relación tiñan e que relación teñen agora

O Problema

Canto tempo fai que comezou o conflito
Que tentaron facer para resolvelo
Que lles funcionou e que non

a situación

Cal é a súa percepción actual do problema
Afecta ou non a máis persoas

que favorece a súa resolución pacífica

Dispoñer de toda a información.
Respectar os sentimentos da outra parte.
Ter en conta as necesidades de ámbalas partes.
Manter un estilo de comportamento asertivo.
Buscar modos pacíficos de resolver o conflito.