

DIANTE DUN CONFLICTO

¿QUE FACER?

FAVORECE A RESOLUCIÓN

Calmarse

Escoitar activamente

Utilizar unha linguaxe respetuosa

Diferenciar o problema da persoa

Focalizar a atención no problema

Saber defender as posicións respectando os sentimentos da outra parte

Saber pedir excusas cando se comete unha falta

Propor solucións

Buscar acordos e ser respectuosos cos mesmos

Ter espacios e tempos para afrontar os conflitos

ENTORPECE A RESOLUCIÓN

Insultar

Ameazar

Culpabilizar

Acusar

Desprezar / ridiculizar

Xulgar

**Ver só a nosa posición
Xeralizar / “etiquetar”**

Pegar

Sacar outras cuestións non ligadas ao conflito

Non asumir responsabilidades