**Konfliktuskezelés**

Konfliktus résztvevői, résztvevők jellemzése, probléma leírása, résztvevők reakciói, végkifejlet, a konfliktus elkerülésének lehetőségei (2-3 oldal)

**Konfliktus**

A konfliktus egy olyan csoportok közötti ütközés, amely mögött érdekek és értékek húzódnak meg.