

	Parte A	Parte B
PROTAGONISTAS ¿Quiénes son los protagonistas del conflicto? ¿Qué influencia ejercen terceros?		
POSICIONES Lo que cada uno quiere o pide. Lo que reclama cada parte. Cómo le gustaría que se resolviese la cuestión.		
PROCESO Y MOMENTO DEL CONFLICTO ¿Qué causó el conflicto? Tiempo transcurrido. La intensidad actual. ¿Qué actividades han aumentado el conflicto? ¿Cuáles son las influencias moderadoras?		
LA RELACIÓN ¿Qué relación hay entre ellos? Grado de influencia mutua y de interdependencia ¿Relaciones simétricas o asimétricas? ¿Hay problemas de comunicación? Problemas perceptivos que dificultan la relación: (estereotipos, motivos, expectativas, pensamientos negativos, puntos de vista sobre el otro)		
SENTIMIENTOS ¿Cómo se siente cada parte?		
INTERESES Y NECESIDADES ¿Por qué queremos esto? ¿Para que queremos esto? ¿Qué nos proporciona esto? ¿Qué necesidad ponemos en peligro? ¿Qué tratamos de obtener?		

PROBLEMA

Sitúa el conflicto en alguno de los patrones siguientes

TIPO DE CONFLICTO		
DE VALORES	Relacionado con los sistemas de valores o creencias de las personas	
DE RELACIÓN	El eje central es la mala relación entre las personas	
DE INFORMACIÓN	Motivado por la falta de información o su diferente interpretación	
DE INTERESES	Sobre elementos materiales, modo de obtenerlos, o necesidades personales	
ESTRUCTURAL	Sobre la desigualdad de poder o recursos en una organización	

SOLUCIONES

1. GENERAR OPCIONES

2. ELEGIR LAS MEJORES OPCIONES: Sopesar ventajas e inconvenientes, intereses y valores, puntos de acuerdo y desacuerdo, ventajas mínimas y máximas, diferenciar lo prioritario de lo urgente.

3. EVALUAR LAS DISTINTAS OPCIONES: prever cuáles serán las posibles consecuencias.

4. TOMAR DECISIONES: concretar los pasos a seguir.

5. PLANIFICAR: Quién hace qué, cuando y como