

	A	B
Protagonistas: ¿Quiénes son los protagonistas? ¿Quiénes están alrededor y qué papel tienen?		
Percepciones: ¿cómo ven el problema? ¿cómo se sienten?		
Proceso: ¿cuándo comenzó el conflicto? ¿en qué momento está?		
Posturas: ¿qué piden o demandan?		
Necesidades: ¿qué les interesa resolver? ¿por qué o para qué demandan sus posturas?		
Propuestas de soluciones: ¿qué proponen para resolver sus necesidades y las de la otra parte? ¿qué ofrecen?		
Acuerdo: ¿Cómo quedaría satisfecho/a?		