

Hoja de trabajo

Reconocer el potencial de conflicto y las señales de conflicto

Los conflictos forman parte de todas las empresas y otras organizaciones. Lo importante es cómo la empresa, sus directivos y empleados los afrontan: la cultura del conflicto.

Compruébalo planteándote las siguientes preguntas:

☒ ¿Dónde ve potencial de conflicto en su empresa?

☒ ¿Qué señales de conflicto puede reconocer?

Potencial de conflicto

Preguntas sobre el potencial de conflicto	Así es la situación en nuestra empresa
¿Qué conflictos se repiten en la empresa? ▪ a nivel fáctico (intereses, objetivos en conflicto, recursos en conflicto) ▪ a nivel personal o de relación (entre empleados, o bien, entre colaboradores y superiores)	
¿Cuáles son las consecuencias típicas?	
¿Qué ocurría cuando no se resolvían los conflictos?	
¿Cómo se han resuelto los conflictos hasta ahora?	
¿Quién asume la responsabilidad?	
¿Cuáles son las normas al respecto?	
¿Qué conflictos existen desde hace mucho tiempo?	
¿Quién o qué grupos son incapaces de resolver los conflictos?	

¿Dónde hay déficits en la gestión de conflictos?	
¿Cuándo las partes de un conflicto encuentran por sí mismas una solución a través del diálogo y la negociación?	
¿Cuándo toma una decisión una autoridad superior (superior, dirección, junta de arbitraje, tribunal)?	
¿Hasta qué punto están satisfechos los "ganadores" y los "perdedores" en la resolución de conflictos?	
¿Cómo se comportan después?	
¿Cómo describiría la cultura del conflicto?	
¿Qué oportunidades de mejora ve para resolver conflictos?	

Señales de conflicto

Reconocer a tiempo futuros conflictos y evaluar correctamente la causa. Compruebe un conflicto actual utilizando las siguientes preguntas de control:

- ☒ ¿A qué cree que se debe el conflicto?
- ☒ ¿Qué señales (comportamiento o declaraciones de los afectados) muestran que existe un conflicto?
- ☒ ¿Hay presiones o amenazas? ¿Se retraen los afectados? ¿Sabotean el trabajo de los demás? ¿Se forman grupos que se enfrentan entre sí?
- ☒ ¿Cuáles son los riesgos para la empresa? Déficit de rendimiento, desmotivación, despilfarro de recursos, costes, agravamiento de la conflicto?

Gestión de conflictos:
Reconocer el potencial de conflicto y las señales de conflicto

- ☒ ¿Cómo valoras el conflicto?
- ☒ ¿Hay que hacer algo?
- ☒ ¿Pueden las partes implicadas encontrar por sí mismas una solución mediante la negociación?
- ☒ ¿Necesita la intervención de un superior jerárquico o de un moderador de conflictos (profesional)?

Describe y explique la situación en la medida en que pueda reconocerla en el cuadro siguiente:

Señales (ejemplos)	¿Qué ocurre en detalle?	Consecuencias para los afectados, la empresa	Describir el conflicto
Fuertes estallidos de emoción			
Gritar a los demás			
Explosión en contacto con la parte, en conflicto			
Fervor			
Amenazar			
Perturbar significativamente la cooperación			
Presionar, chantajear			
Retraimiento, frustración			
Sabotaje			
Ignorar las normas			