

Hoja de trabajo

Reconocer y resolver los conflictos entre colaboradores

Si tu tarea es encontrar una solución al conflicto y superarlo, primero debes examinarlo detenidamente y analizarlo. Todo conflicto se compone de varios elementos que debe analizar detenidamente

Elementos de un conflicto

- **Partes implicadas:** ¿Quién está implicado directa o indirectamente en el conflicto?
¿Individuos o grupos?
- **Tema:** ¿De qué trata el conflicto? ¿De qué se trata a primera vista? ¿Qué puede haber detrás?
- **Percepción:** ¿Cómo ven el tema los participantes? ¿Cuál es su opinión?
- **Objetivos e intereses:** ¿Qué objetivos e intereses persiguen las partes en conflicto?
¿Qué expectativas tienen? ¿Qué quieren conseguir?
- **Sentimientos:** ¿Qué miedos y ansiedades, qué sentimientos tienen los implicados?
¿Cómo ven a la otra parte del conflicto? ¿Dónde hay ira, decepción, miedo o incluso agresión?
- **Declaraciones:** ¿Cómo reaccionan entre sí las partes en conflicto? ¿Qué se dicen entre ellos o a terceros?
- **Condiciones marco:** ¿Qué condiciones marco exacerban el conflicto? ¿Cuáles podrían desactivarlo?
- **Normas:** ¿Qué reglas, principios o normas pueden ayudar a resolver los conflictos?
¿Existen leyes o reglamentos oficiales? ¿Acuerdos que se aplican a este conflicto y prescriben una solución específica?
- **Consecuencias:** ¿Qué ocurre si no pasa nada, es decir, si el conflicto no está resuelto?

Gestión de conflictos: reconocer y resolver los conflictos entre colaboradores

Comprueba en qué nivel se encuentran las causas del conflicto:

- ☒ ¿Se trata más bien de la causa y de diferentes intereses?
- ☒ ¿O las partes en conflicto tienen principalmente problemas personales o de relación entre sí? ¿Los sentimientos juegan el papel decisivo?

Comprueba también qué curso ha tomado el conflicto hasta ahora y qué intentos se han hecho ya para resolverlo.

Es importante que no pertenezcas a una de las partes en conflicto (consciente o inconscientemente). Debes ser neutral.

Analiza los conflictos en los que debes trabajar y resolver:

- ☒ ¿Cuál es el conflicto específico?
- ☒ ¿Eres una de las partes del conflicto o no eres neutral por otras razones?

Analiza los elementos del conflicto utilizando las preguntas del cuadro siguiente.

Preguntas sobre el conflicto	Concretamente en este conflicto:
Partes implicadas: ¿Quién está implicado directa o indirectamente en el conflicto? ¿Individuos y/o grupos?	
Tema: ¿En qué consiste el conflicto? ¿A primera vista? ¿Qué puede haber detrás?	

A continuación, se diferencian y examinan con más detalle algunos aspectos del análisis del conflicto.

Tema del conflicto: Análisis de los niveles de conflicto

	Desde la perspectiva de ...	
Nivel de conflicto	Parte A	Parte B
Se trata del siguiente asunto :		
Los siguientes sentimientos o conflictos personales desempeñan un papel:		
Las partes implicadas tienen los siguientes conflictos de relación :		

Objetivos, intereses, sentimientos, expectativas y deseos

Cuestionando	Parte A	Parte B
¿Cuáles son exactamente los objetivos?		
¿Qué motivos ocultos podrían desempeñar un papel?		
¿Por qué el partido no revela estos motivos?		
¿Qué pruebas apoyan esta suposición?		
¿Hay otras personas que se benefician del conflicto y actúan en un segundo plano?		
¿Qué está insinuando la otra parte?		
¿Cuáles son las expectativas y los deseos?		
¿Dónde pueden conciliarse estos intereses?		
¿Qué comportamiento del otro lado sería aceptable?		
¿Dónde están las diferencias fundamentales?		
¿Qué objetivos debe alcanzar el partido en cualquier caso (en términos de contenido, pérdida de prestigio, etc.)?		
¿Qué influencia tiene el partido?		
¿Cuáles son los "puntos dolorosos"?		
¿Dónde hay margen para el compromiso? ¿Dónde podría ceder una de las partes?		
¿Qué condiciones marco intervienen en cada caso?		
¿Quién podría mediar desde el punto de vista de la parte en conflicto?		
¿Cuáles son las consecuencias para la parte si no se resuelve el conflicto?		

Curso y fase del conflicto

Historia del conflicto: ¿Qué ha ocurrido?

Fase del conflicto	Ese es el caso en esta instancia; eso puede establecerse:
Oculto: el conflicto suele arder en secreto	
Abierto: El conflicto ha estallado abiertamente, pero las partes en conflicto están interesadas y dispuestas a encontrar una solución. La atención se centra en las cuestiones de hecho.	
Emocionado: El conflicto se ha agravado. Las partes se atacan, las emociones desempeñan un papel importante. Se trata principalmente de problemas personales y de relación.	
Destrucción: Pelea abierta entre las partes. Se profieren amenazas e insultos.	

¿Cómo percibe el conflicto una persona ajena al conflicto?

Moderador de conflictos

¿Qué persona (¿tú?) sería aceptable para ambas partes como moderador del conflicto?

¿Es el moderador / es usted absolutamente neutral?

¿El moderador está familiarizado con la resolución de conflictos?

Piensa también en ti misma/o mismo o en otro moderador:

- ¿Qué sentimientos tiene?
- ¿Qué opina de las partes en conflicto?
- ¿Cuál es su objetivo?
- ¿Qué riesgos corre?