

Hoja de trabajo

Prepárate para la discusión del conflicto como parte en el conflicto

Utiliza esta hoja de trabajo para preparar una discusión sobre un conflicto si tú mismo eres una de las partes en conflicto y tiene un conflicto con otra persona u otro grupo. Aclara primero las siguientes cuestiones:

- ☒ ¿A qué se debe el conflicto?
- ☒ ¿Cuáles son tus sentimientos?
- ☒ ¿Están los demás dispuestos a encontrar una solución constructiva al conflicto?
- ☒ ¿Estás preparado para hacerlo tú mismo?

Considera tu posición en relación con la parte en conflicto:

- ☒ ¿Son tus colaboradores, colegas o superiores?
- ☒ ¿Qué oportunidades hay en tu empresa para hablar de conflictos? Toma nota de la cultura del conflicto.

Analiza las siguientes preguntas y considera cómo proceder en la discusión del conflicto.

Antes de la discusión del conflicto

Cuestiones por aclarar	Así es conmigo; así es como procedo
¿De qué se trata?	
¿Qué desencadenó el conflicto?	
¿Cuál es el problema de hecho?	
¿Hay un problema personal o de relación? ¿Cuál?	
¿Cuál es el verdadero problema: el asunto o la relación?	
¿Qué me molesta? ¿El comportamiento de la otra persona? (mis pensamientos y mis sentimientos al respecto)	
¿Qué deseas (realmente)? ¿Cuáles son tus deseos, exigencias y expectativas respecto a la otra persona?	
¿Qué quiere probablemente la otra persona (superficial o realmente)?	
¿Hasta qué punto dependen unos de otros? Valora en una escala de 1 = "Apenas tenemos nada que ver unos con otros" a 7 = "Trabajamos en estrecha colaboración y dependemos mucho unos de otros".	
¿Puede evitarse el conflicto? ¿Se puede abandonar la zona de conflicto?	
¿Están ambos interesados en resolver el conflicto?	
¿Qué es posible y realista esperar de la otra persona?	
En tu opinión, ¿existen soluciones que ambos puedan aceptar?	
¿Qué estarías dispuesto a hacer?	
¿Qué es lo que no estás dispuesto a hacer?	

¿Puede vivir con un mal resultado?	
¿A qué puedes recurrir?	
¿Cuál es la base de tu posición negociadora? ¿Es lo suficientemente fuerte como para que la otra persona tenga que complacerte?	
¿Estás dispuesto a involucrar a un intermediario?	

Procedimiento

Comprueba si el proceso de resolución de conflictos funciona de esta manera y si el moderador dirige el proceso en consecuencia. Si es necesario, solicite ese tratamiento sistemático.

Paso	Así es conmigo; así es como procedo
Divulgación: Expresa lo que te molesta	
Expresa sentimientos (mensajes I)	
Da las razones	
Nombra el cambio deseado en el comportamiento de la parte en conflicto	
Permite que la otra parte en conflicto haga comentarios	
Controla tus propios sentimientos, mantente rotundamente objetivo	
Consultas: disposición para la resolución constructiva de conflictos Sí: Continúa No: Cancela la conversación y ofrezca una nueva cita o involucre a un moderador	
Inicia el proceso de resolución del conflicto	

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

Identifica intereses, objetivos, expectativas y opiniones: 1ª Ronda: ▪ La Parte A habla ▪ La Parte B repite lo que ha dicho la Parte A ▪ Parte A corregida 2ª ronda ▪ La Parte B habla ▪ La Parte A repite lo que ha dicho la Parte B ▪ Parte B corregida	
Aclara dónde hay un acuerdo rápido	
Trabaja individualmente los puntos abiertos y controvertidos	
Lleva a cabo negociaciones	
Registra los acuerdos por escrito: Medidas realistas, cambios de comportamiento, normas, procedimientos	
Comprueba la aplicación	