

GUÍA PARA IDENTIFICAR Y ANALIZAR CONFLICTOS EN EQUIPOS DE TRABAJO

1. Identificación del conflicto

Reconocer que existe un conflicto y delimitar su alcance.

- ¿Qué comportamientos, hechos o señales me hacen pensar que hay un conflicto?
- ¿Quiénes están involucrados directa e indirectamente?
- ¿Desde cuándo está presente este conflicto?
- ¿Se ha intentado resolver anteriormente? ¿Qué pasó?
- ¿Qué impacto está teniendo el conflicto en el equipo, el proyecto o la organización?

2. Comprensión de las percepciones

Analizar cómo cada parte percibe la situación y cuál es su narrativa del conflicto

- ¿Qué cree cada parte que está en juego?
- ¿Cómo define cada parte la causa del conflicto?
- ¿Qué suposiciones o juicios está haciendo cada parte sobre la otra?
- ¿Qué emociones predominan en cada parte (ira, frustración, decepción, temor)?

3. Diferenciar posiciones e intereses

Comprender qué defienden las partes (posiciones) y qué necesitan o valoran (intereses)

- ¿Qué está pidiendo o exigiendo explícitamente cada parte? (posiciones)
- ¿Por qué lo está pidiendo? ¿Qué necesita satisfacer? (intereses)
- ¿Hay intereses comunes o compatibles entre las partes?
- ¿Qué concesiones o flexibilidades podrían existir si se consideraran los intereses en vez de las posiciones?

4. Análisis de las fuentes del conflicto

Determinar si el conflicto es de tipo interpersonal, estructural, de tareas, de valores u otro.

- ¿El conflicto tiene que ver con diferencias personales, estilos de trabajo o comunicación? O bien ¿Es un conflicto sobre cómo se hace una tarea o sobre los objetivos del equipo? O bien ¿Se trata de un desacuerdo por principios o valores fundamentales?
- ¿Existen problemas estructurales o de roles (autoridad, recursos, plazos) que causen o favorezcan el conflicto?
- ¿El conflicto es único o forma parte de una pauta o patrón recurrente?

5. Evaluación del impacto

Determinar los efectos del conflicto en el desempeño del equipo y el clima laboral

- ¿Está afectando la productividad o los resultados del equipo?
- ¿Ha deteriorado la comunicación o las relaciones entre las personas?
- ¿Hay una pérdida de confianza, motivación o compromiso?
- ¿Se han visto afectadas otras áreas, clientes o procesos?

6. Análisis del contexto y el poder

Considerar factores de contexto, jerarquía y cultura organizacional.

- ¿Qué dinámicas de poder están influyendo en este conflicto?
- ¿Hay diferencias jerárquicas relevantes entre las partes?
- ¿Cómo influye la cultura del equipo o de la organización en la forma de enfrentar el conflicto?
- ¿Hay presión externa (plazos, stakeholders, clientes) que agrava el conflicto?

7. Identificación de oportunidades para la transformación

Buscar aspectos positivos o constructivos que podrían emerger del conflicto si se gestiona bien

- ¿Qué podría aprender el equipo si enfrenta bien este conflicto?
- ¿Qué procesos, normas o relaciones podrían mejorarse?

- ¿Qué cambios en la comunicación o la estructura del trabajo podrían prevenir conflictos similares en el futuro?

8. Plantilla de análisis de conflictos

Aspecto	Observaciones claves
Hechos que evidencian conflicto	
Partes involucradas	
Posiciones declaradas	
Intereses identificados	
Tipo o fuente del conflicto	
Emociones predominantes	
Impacto observado	
Dinámicas de poder y contexto	
Posibles oportunidades de cambio	