

La guía de entrevista

“Análisis del conflicto - entrevista entre pares”

1. Objeto del conflicto

- ¿De qué se trata el conflicto?
- ¿Cuál fue el detonante del conflicto?

2. Partes implicadas

- ¿Quiénes estuvieron directamente involucrados?
- ¿Quién más fue afectado?
- Las personas que se ven directa o indirectamente afectadas o beneficiadas por ella, “guerras indirectas, peleas de jefes ...”.

2. Comienzo del conflicto

- ¿Hay una historia o antecedentes? ¿Quizás una historia de la organización, de la comunidad, ... ?
- ¿Hubo alguna primera señal? (por ejemplo, su propia incomodidad, evitar a alguien, etc.)
- ¿Cuándo y dónde empezó realmente? ¿Y de qué se trata el conflicto? ¿Cuál es el tema?

3. Curso del conflicto

- ¿Qué pasó después? ¿Con qué estaba relacionado?
- ¿Hubo una escalada? ¿Fases abiertas y ocultas? ¿Una calma o comprensión temporal? ¿Intensificación o agudización?

4. Efectos del conflicto

- ¿Cuáles han sido los efectos del conflicto hasta ahora?
- ¿Cuáles son los efectos en usted/vos? ¿En las y los otros involucrados en el conflicto? ¿En - inicialmente - terceros no involucrados? ¿El equipo? ¿El trabajo? ¿La organización? ¿La comunidad?
- ¿Hubo efectos negativos? ¿O también hubo efectos positivos? Y si es así, ¿para quién?
- ¿Y si el conflicto no existiera? ¿Qué sería diferente si el conflicto no existiera? ¿Para quién? ¿Sería todo mejor? ¿Para todos(as)?

5. Necesidades

- ¿De qué se trataba básicamente para las y los individuos (o las partes en conflicto)?
- ¿De qué se trataba a primera vista? ¿Cuáles son las necesidades e intereses de las y los involucrados?

6. Intentos de solución

- ¿Qué soluciones ya se han probado? (por ejemplo, dejar que alguien “se cocine a fuego lento”? ¿Simplemente olvidar el conflicto? ¿Buscando aliados? ¿Una conversación aclaratoria? ¿Participación de superiores, autoridades? etc.)

7. Efectos de los intentos de solución

- ¿Qué efectos diferentes tuvo el intento de solución?
- ¿Hubo efectos positivos de los intentos de solución? ¿O también efectos secundarios indeseables y bastante problemáticos? Y si es así, ¿para quién?

8. Efectos de las posibles soluciones en los conflictos aún no resueltos

- ¿Cuál sería el impacto de las diferentes soluciones al conflicto?
- ¿Para vos/usted? ¿Para otras personas involucradas en el conflicto? ¿A aquellos que no estaban involucrados al principio? ¿En el trabajo? Sobre el clima? ¿En objetivos comunes?
- ¿Qué efectos deseables e indeseables podría haber?

Fuente:

Schmidt, Thomas. *Konfliktmanagement-Trainings erfolgreich leiten. managerSeminare. Bonn. 2009.*