FRAMEWORK CALM — GESTIÓN DE CONFLICTOS

Las 4 etapas para resolver un conflicto entre colaboradores

C CONSTATAR — OBSERVAR Y DOCUMENTAR

☐ He observado y anotado los hechos concretos (fechas, incidentes, comportamientos)
☐ He evaluado desde cuándo dura el conflicto y su evolución
☐ He identificado el impacto en el resto del equipo
☐ No he dejado pasar más de una semana antes de intervenir

A ACOGER — REUNIR Y ESCUCHAR

☐ He reunido a las dos personas en un espacio neutro
☐ He establecido el marco: respeto, sin interrupciones, uno a la vez
☐ He dejado que cada persona se exprese completamente
☐ He practicado la escucha activa y reformulado
☐ No he tomado partido ni mostrado emoción

LEVANTAR — MARCO, HECHOS Y REFORMULACIÓN

☐ Me he basado únicamente en hechos indiscutibles
☐ He recordado el marco co-construido que se aplica a todos
☐ He hecho reconocer las desviaciones a la persona concernida
☐ He hecho reformular a cada persona para tomar perspectiva
☐ He recordado la importancia de la cohesión para el bien de todos

M MOVILIZAR — COMPROMISO Y SEGUIMIENTO

☐ He obtenido un compromiso verbal de las dos personas
☐ Hemos definido juntos qué se pone en marcha para evitar la reincidencia
☐ He planificado un punto de seguimiento a D+15
☐ He documentado la resolución (hechos, compromiso, acciones)

Mediador, no juez. Transparencia, vulnerabilidad y sentido.