PLANTILLA DE MEDIACIÓN

Guía paso a paso para gestionar un conflicto entre colaboradores

Imprima esta plantilla y téngala a la vista durante la mediación.

ANTES DE LA REUNIÓN

- Verificar que tengo hechos concretos (fechas, incidentes, comportamientos)
- Reservar un espacio neutro y tranquilo (no mi despacho)
- Prever 45 min a 1h sin interrupciones posibles
- Preparar un cuaderno para tomar notas

⚠️ **Entrar en la sala con cero prejuicios. Únicamente hechos.**

APERTURA (5 min)

💬 ***« Les he reunido porque he constatado una tensión entre ustedes. Mi rol no es juzgar. Mi rol es entender y encontrar una solución juntos. »***

💬 ***« Cada uno va a poder expresarse, uno a la vez, sin ser interrumpido. Les pido respeto mutuo durante este intercambio. »***

💬 ***« El objetivo no es encontrar un culpable. El objetivo es encontrar cómo avanzamos juntos. »***

ESCUCHA PERSONA 1 (10-15 min)

💬 ***« [Nombre], le escucho. Explíqueme la situación desde su punto de vista. »***

✅ Dejar hablar sin interrumpir. Tomar notas.

✅ Reformular: « Si entiendo bien, usted dice que... »

⚠️ **No reaccionar emocionalmente. Mantener la neutralidad y los hechos.**

ESCUCHA PERSONA 2 (10-15 min)

💬 ***« Gracias. [Nombre], su turno. ¿Cómo ve usted la situación? »***

✅ Mismo proceso: escucha completa, notas, reformulación.

✅ Identificar los puntos comunes entre las dos versiones.

⚠️ **Nunca decir « pero el otro dijo que... ». Quedarse en su versión propia.**

ENCUADRE — RECORDAR EL MARCO (10 min)

💬 ***« Gracias a los dos. Esto es lo que retengo de los hechos: [resumen factual]. »***

💬 ***« Les recuerdo el marco que pusimos en marcha juntos y que se aplica a todos: [recordar las reglas concernidas]. »***

✅ Si alguien se salió del marco: « ¿Reconoce que en este punto, se salió del marco? »

✅ Si es un malentendido: « Ahora que ha escuchado la versión del otro, ¿cambia su percepción? »

💬 ***« No les pedimos que sean los mejores amigos del mundo. Les pedimos que se respeten y respeten al equipo. »***

COMPROMISO & CIERRE (5-10 min)

💬 ***« ¿Qué ponemos en marcha concretamente para que esto no se reproduzca? »***

✅ Dejar que las dos personas propongan antes de imponer.

💬 ***« ¿Puedo contar con el compromiso de cada uno de ustedes para que este tipo de situación no se reproduzca? »***

💬 ***« Muy bien. Nos vemos en 15 días para hacer el punto. Si de aquí a entonces hay cualquier cosa, vengan a verme directamente. »***

⚠️ **Obtener un SÍ verbal de cada persona. No un silencio.**

DESPUÉS DE LA REUNIÓN

- Documentar: hechos discutidos, compromiso tomado, acciones acordadas
- Planificar el punto D+15 en su agenda inmediatamente
- Si el conflicto impactó al equipo: reafirme el marco colectivamente (sin nombrar)
- Si reincidencia: considerar medidas individuales (vínculo módulo Colaborador Tóxico)

⚠️ **NUNCA hablar del contenido de la mediación a otros colaboradores.**

TRAMPAS A EVITAR ❌	BUENAS PRÁCTICAS ✔
Tomar partido por uno de los dos	**Mantenerse factual y neutro de principio a fin**
Gestionar el conflicto por email/mensaje	**Siempre cara a cara, nunca por escrito**
Dejar que las emociones tomen el control	**Respirar, reformular, volver a los hechos**
Ignorar el conflicto esperando que pase	**Intervenir en la semana, máximo**
Buscar un culpable	**Buscar una solución para los dos**
Hablar del contenido a otros	**Confidencialidad absoluta sobre el detalle**