

4 pasos para resolver conflictos en clubes

Darwin Sampedro, Funcionario Sénior
Apoyo a Clubes y Distritos, Las Américas



Los *conflictos* pasan y son parte de la vida,
el *como los manejamos* hace la diferencia.

OBJETIVOS

- El impacto del conflicto
- Comprendiendo el conflicto
- 4 pasos para resolver conflictos
- Sistema de Rotary para resolver conflictos

El impacto del conflicto

El impacto del conflicto

Socio agraviado:

- Muestra desinterés en las reuniones
- Se vuelve negativo en las decisiones del club
- Solicita licencia especial de asistencia
- Se une a otro club rotario
- Renuncia a Rotary

El impacto del conflicto

En el club:

- Se enfoca en el *conflicto* y no en el *servicio*
- Se muestra *dividido*, en vez de *unido*
- Pierde socios
- Pierde vitalidad
- Pierde su razón de ser
- Club decide terminarse

Comprendiendo el conflicto

Intensidad de un conflicto

Conflicto Aniquilador

Esfuerzos abiertos para destruir a la otra parte

Ataques físicos agresivos

Amenazas y ultimátum

Ataques verbales asertivos

Cuestionamiento abierto o desafío de otros

Desacuerdos menores o malos entendidos

Sin conflictos

Fuentes de un conflicto

- Comunicación
- Emociones
- Valores



COMUNICACIÓN

Comunicación

La ***comunicación*** sirve para expresar:

- 1. Cómo se siente*** (alegre, triste, etc),
- 2. Lo que se siente*** (en tu interior de algo o alguien),
- 3. Y si se siente*** (Si te da igual o no una situación).

3 Formas de Comunicación

Hablada

Escrita

Con gestos

Todas describen como esta nuestro interior.

3 Tipos de Comunicación

AGRESIVA

PASIVA

ASERTIVA

Siempre hay una forma de decir bien las cosas.

EMOCIONES

Las ***emociones*** son todos aquellos sentimientos que resultan luego de relacionarse con nuestros semejantes y con el medio en general.

Ejercicio

Inventario de las emociones

0 – poco o nada molesto **1 – un poco irritado**
2 – enojo moderado **3 – enojado** **4 – muy enojado**

1. En un día sábado muy ocupado, viajas al centro de la ciudad a comprar algo que necesitas. Al llegar de regreso a casa, lo que compraste no funciona.
2. Estás manejando en un día lluvioso y con un tráfico muy congestionado. Tratas de virar a la izquierda, pero el conductor de atrás te pita, te grita y te insulta.
3. Le prestas una herramienta muy valiosa a tu vecino y él te la devuelve dañada. El no te ofrece repararla o reemplazarla.
4. En el consultorio médico un niño está gritando y corriendo alrededor y tropezándose con las personas. Sus padres no hacen nada.

Emociones

Una clave para que los conflictos no lleguen a puntos mayores es:

“Aprender a ***controlar nuestras emociones***, antes de que ellas nos controlen a nosotros.”

VALORES

Los valores fundamentales de Rotary ayudan a resolver conflictos:

- Mediante el *compañerismo* forjamos amistades duraderas.
- Con la *integridad*, cumplimos y observamos elevadas normas éticas.
- Aprovechamos nuestra *diversidad* para abordar los problemas de manera distinta.
- Nos valemos de nuestro *líderazgo* y *competencias* para resolver los problemas más urgentes del mundo.

La Prueba Cuádruple

De lo que se piensa, se dice o se hace:

1. ¿Es la verdad?
2. ¿Es equitativo para todos los interesados?
3. ¿Crearé buena voluntad y mejores amistades?
4. ¿Será beneficioso para todos los interesados?

4 pasos para resolver conflictos

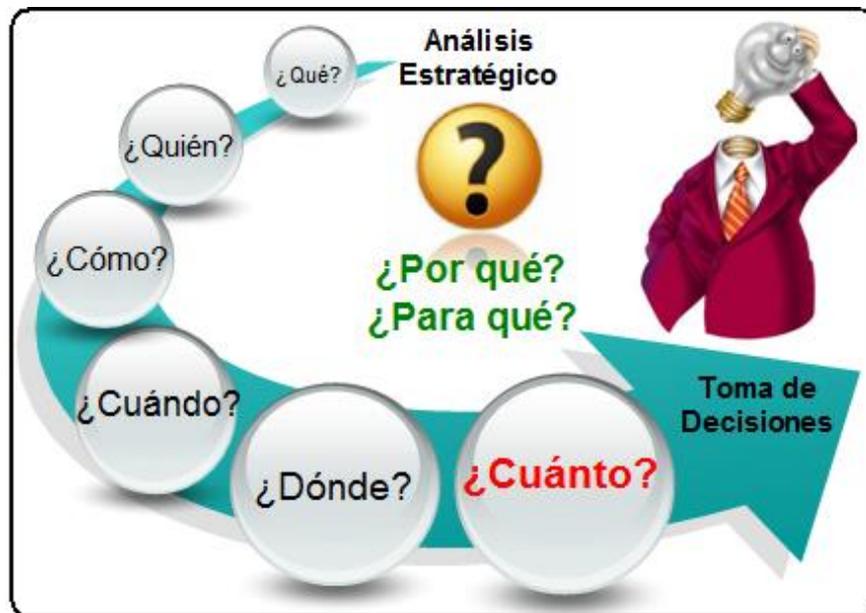
4 pasos para resolver conflictos

1. **Atacar** al problema y no a la persona.



4 pasos para resolver conflictos

2. **Enfocarse** en el bienestar de todos y no en la posición.
(¿Qué es lo mejor para la situación?)



4 pasos para resolver conflictos

3. **Buscar** opciones en las que ambas partes ganen

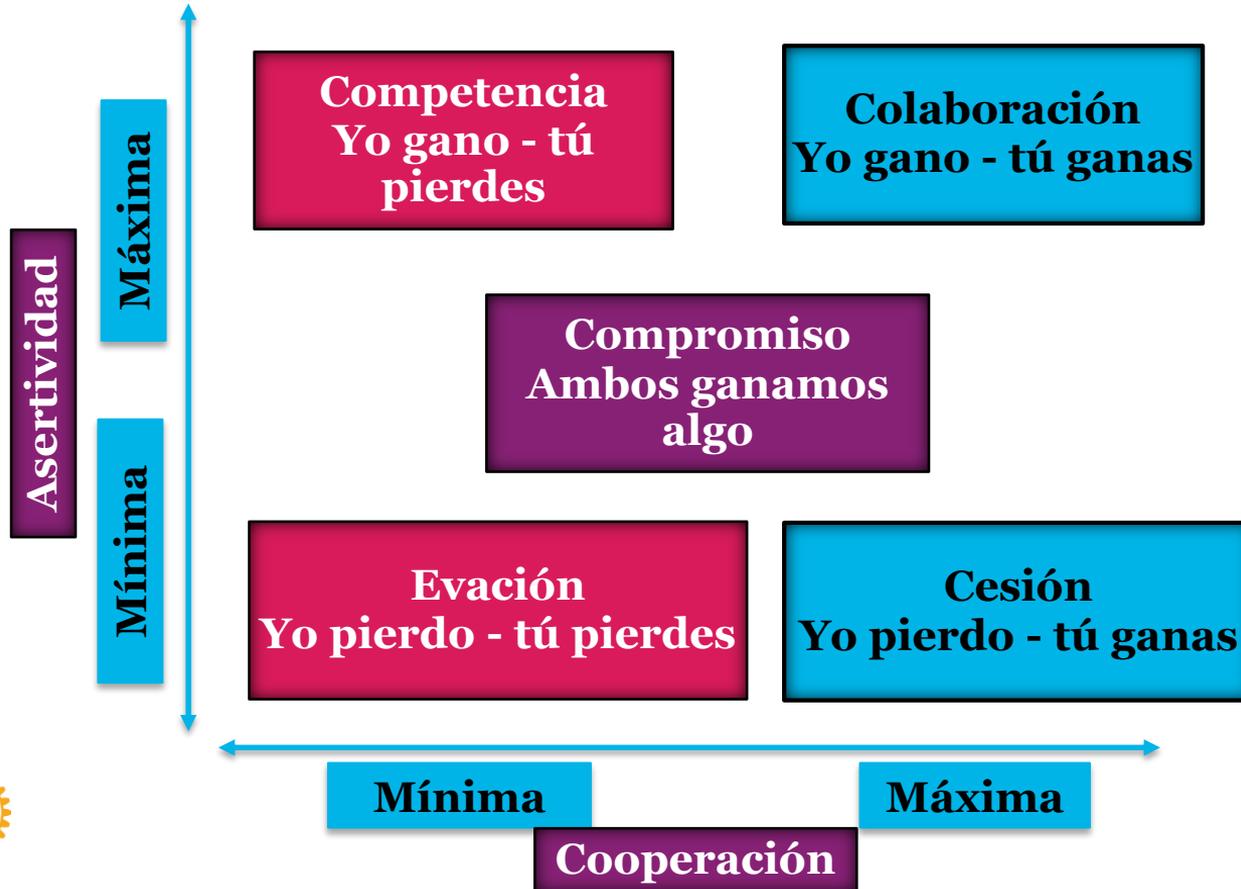


4 pasos para resolver conflictos

4. **Cooperar** juntos para resolver el conflicto



Estrategias para manejar conflictos



Sistema de Rotary para resolver conflictos

Estatutos prescritos a los clubes rotarios – Artículo 19

Artículo 19 Mediación y arbitraje

Sección 1 – Conflictos. Si llegara a suscitarse alguna divergencia, que no surgiera a raíz de una decisión de la directiva, entre uno o más socios o ex socios y el club, o algún funcionario o la directiva del club, respecto a cualquier asunto que no pueda ser resuelto satisfactoriamente por las normas establecidas, los asuntos en desacuerdo se resolverán por el sistema de mediación o por arbitraje, previa solicitud al secretario de las partes en litigio.

Sección 2 – Fecha para la mediación o el arbitraje. En caso de mediación o arbitraje, la directiva señalará la fecha para cualquiera de estos dos procedimientos, previa consulta con las partes en conflicto, y a celebrarse en el plazo de veintiún (21) días a contar desde el recibo de la petición de dichos procedimientos.

Sección 3 – Mediación. El procedimiento de mediación será uno reconocido por

Reglamento de Rotary Internacional, Artículo 25 Mediación y arbitraje

25.010. Disputas.

25.020. Fecha para la mediación o arbitraje.

25.030. Mediación.

25.040. Arbitraje.

25.050. Decisión de los árbitros o del juez.

25.060. Gastos de mediación o arbitraje.

Código de Normas de Rotary, Artículo 26.120

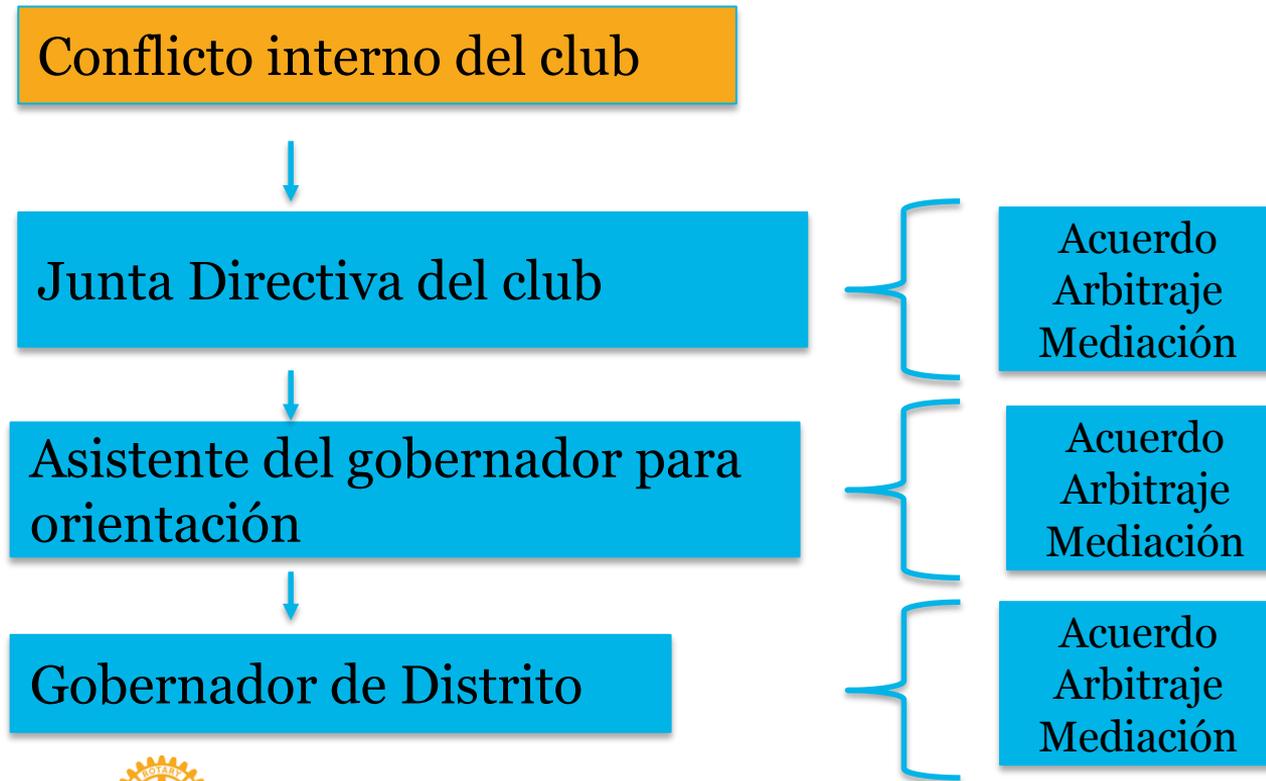
26.120. Pautas para mediación y arbitraje

A tenor de lo dispuesto en la Sección 25.010. del Reglamento de RI, la Directiva requiere que toda solicitud de mediación o arbitraje de una disputa deberá obrar en poder del secretario general dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que se produjese el desacuerdo.

Según interpretación de la Directiva, lo dispuesto en el Artículo 25 del Reglamento de RI es pertinente solo a disputas que no fueran decisiones de RI, un distrito o funcionario de RI, en virtud de la autoridad que les conceden los documentos estatutarios de RI, el *Código de Normas de Rotary* o el *Código de Normas de La Fundación Rotaria*. (*Decisión 227, junio de 2008, Directiva de RI*)

Fuente: Decisión 155, enero de 2008

Ciclo de un conflicto interno del club



Resultados

- Retención de socios que pudieron haber salido del club debido a un conflicto.
- Mejor ambiente en el club.
- Respeto mutuo entre todos los socios.
- Permite que los socios se enfoquen más en el crecimiento, servicio y metas del club.

*Los **buenos equipos** acaban por ser **grandes equipos** cuando sus integrantes **confían** los unos en los otros, lo suficiente para **renunciar al “yo”** por el **“nosotros”**. **Phil Jackson***