

## RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS

Extraído de [www.leonismoargentino.com.ar](http://www.leonismoargentino.com.ar)

Gentileza: León Oscar A. Ceraso  
Co Asesor Capacitación de Líderes  
Consejo de Distrito Múltiple "O" Argentina

### Resolución de Problemas

El líder debe recordar que los Leones resuelven mejor problemas cuando **piensan en unidad**. Es así como se pueden detectar y rechazar las ideas que no son muy buenas, porque la resolución de problemas en grupo requiere cuidadoso estudio y acuerdo sobre lo que se dice.-

También es muy importante saber la **diferencia** entre un **síntoma** de problema y el **problema real**.

Como ejemplo:

Un Club quiere resolver lo que parece ser el problema de que su campaña anual de recaudación de fondos cada vez hace menos dinero.

Se piensa que se debe a que el Club ha perdido una 30% de sus socios, y por lo tanto, la idea es lanzar una gran campaña para conseguir más socios y ,consecuentemente, más **"mano de obra"** .

Pero eventualmente el club se da cuenta de que el problema real no era dinero ni mano de obra. Simplemente no había suficiente motivación para que los socios que tenía el club trataran de recaudar más dinero.

Cuando se decidió ver con franqueza cuál era el problema, **en vez de lo que el problema estaba causando**, fue posible disminuir las bajas y recaudar más fondos que nunca con los mismos socios.

Gracias a la nueva vitalidad del club, posteriormente fue posible reclutar a varios socios sin hacer una campaña.-

**Método para resolver problemas: (recuerde: para que un método dé resultado hay que practicarlo regularmente.)**

#### **PRIMER PASO: Defina el problema**

Este es el punto crucial y frecuentemente el más difícil. Exponga con claridad el problema a alguien, o póngalo por escrito. Asegúrese de tener definido **el problema** y **NO un síntoma** del mismo.-

#### **SEGUNDO PASO: Obtenga todos los hechos**

Aunque puede ser una ayuda encontrar las causas del problema, eso no siempre lo resuelve. Al averiguar todos los hechos, consígalos de **"ambas partes"**. De ser necesario, hable con personas informadas y estudie expedientes. Obtenga opiniones y puntos de vista. (A veces, Vd. tendrá que tener todos los hechos, antes de poder definir el problema.)

### **TERCER PASO: Organice los hechos**

Esto será indispensable cuando se trate de problemas muy complejos. Será mucho más fácil si se hace una lista de los hechos de acuerdo con lo que tengan en común.

### **CUARTO PASO: Determine posibles soluciones**

Muchas veces tendrá que usar su imaginación en esta etapa, pero más soluciones tenga, mayores las posibilidades de hallar la mejor solución. Trate de ser imparcial al anotar las posibles soluciones, de lo contrario su imaginación podría inhibirse.

### **QUINTO PASO: Conozca las consecuencias de cada posible solución.**

Aunque esto podría significar algo más de trabajo, es necesario poder decidir cuál es la mejor solución a un problema serio.

### **SEXTO PASO: Ponga en práctica la solución**

Al mismo tiempo, determine cómo va a saber cuando el problema haya sido resuelto.

### **SEPTIMO PASO: Evalúe la solución.**

Aquí es donde muchos fallan. Un líder jamás debe asumir que el problema será resuelto sólo porque se ha puesto en práctica una solución.

Vd. verá que la solución de problemas de grupo no siempre puede proceder la secuencia indicada, sino que va cambiando hasta que los pasos se van completando gradualmente.

### **Resolución "positiva" de problemas**

No hay nada que agrande o entorpezca más la resolución de un problema de grupo, que el tratar de encontrar al culpable. Una vez que se entra en este camino, comienza un círculo vicioso en el que el grupo sólo piensa en "**por qué tenemos ese problema**" y "**quién lo causó**". Los líderes tienen más éxito en solucionar problemas cuando se concentran en **lo que hay que hacer ahora y se olvidan de quién causó el problema.**

### **Barreras que se interponen en la resolución**

Al solucionar problemas, muchas veces Vd. tendrá que ser muy creativo y usar su imaginación. Para esto será necesario que Vd. momentáneamente "**deje de lado**" el problema, suspenda las reglas y los hechos y dé rienda suelta a su imaginación.

Las barreras que se interponen son:

- **Barreras psicológicas**, como estar convencido que sólo hay una sola respuesta correcta al problema; o el temor de cometer un error y que se reirán de Vd.
- **Barreras culturales**, como los valores, creencias y conducta que adquirimos de nuestros padres, compañeros, maestros y la sociedad. Aunque estos valores, creencias y conducta pueden ser una barrera a la solución de problemas de grupo, también pueden ser una ayuda.

- **Barreras ambientales**, como el teléfono que suena, un perro que ladra, influencias de otras personas, o a veces el mismo silencio.
- **La barrera del hábito**, que es cuando estamos tan acostumbrados a hacer las cosas de una sola forma, o ver las cosas desde la misma perspectiva, que estamos "**bloqueados**" para poder verle otro lado al problema.

### Cómo facilitar la resolución de problemas

Consejos / Sugerencias:

- **A)** Permita que todos los miembros del grupo se comuniquen abiertamente y en libertad.
- **B)** Permita que cada uno examine y analice las ideas y opiniones de cada cual. No evite conflictos a propósito, si ve que pueden ser constructivos, pero
- **C) Evite una competencia entre los socios que dé lugar a "ganadores" y "perdedores".**
- **D)** Lo antes posible, resuelva cualquier encuentro de personalidades que pudiere haber entre los socios.
- **E)** Mantenga el enfoque sobre la meta general del grupo.

### Resolución de conflictos

Los conflictos que estudiaremos nosotros comprenden a los que son más interpersonales o emocionales, que normalmente no pueden ser resueltos con métodos tradicionales. Son las inquinas, enemistades, y otras relaciones explosivas entre dos o más Leones, que obstruyen al leonismo y que el líder tiene la responsabilidad de resolver.-

Los líderes saben que los conflictos no se resuelven por sí solos; alguien debe hacer algo. Los líderes también han descubierto la ventaja de "**arriesgarse**" para resolver el conflicto, pues por experiencia se sabe que el que trata de resolver el conflicto es el que controla la situación –**siempre que sea neutral y permita que las personas en conflicto sean las que encuentren su propia y final solución.**

### Los conflictos pueden ser útiles

No todos los conflictos entre los Leones son malos ni deben evitarse a toda costa. Cuando son manejados constructivamente, algunos conflictos pueden, en realidad, hacer que una reunión sea más efectiva. Los líderes deben desconfiar de las reuniones en donde todos están de acuerdo; esto generalmente es indicio de que los Leones están tratando mucho de ser corteses, o que se necesita una pensar "**fresco**".

Los conflictos, cuando son enfrentados y manejados con habilidad por un líder, pueden lograr que:

- **Se estimule el intercambio de opiniones valiosas.**
- **Se estimule el interés por las actividades.**
- **Se expongan públicamente los problemas.**
- **Se resuelvan las tensiones.**
- **Aumente la motivación.**

Antes de decidirse a resolver un conflicto, es conveniente que usted se asegure de que el conflicto no es inherentemente destructivo. Al tratar de resolver un conflicto sobre religión o personalidad de alguien, muy raras veces habrá "**ganadores**".

El líder inteligente también procurará asegurarse de que el conflicto que va a resolver es un conflicto "verdadero" y no "falso".

El líder puede responder de tres maneras ante un conflicto verdadero:

- Puede **enfrentarlo** inmediatamente (para que no aumente)
- Puede **posponerlo** (no ignorarlo, sino esperar un momento mejor)
- Puede **huir** de él (esto disminuye la confianza que los demás pueden tener en él)

### Condiciones que contribuyen a que haya conflictos

Los conflictos típicos no se forman de repente. A continuación indicamos algunas situaciones, que aunque solas no causan conflictos, podrían preparar el terreno para que las haya:

1. Grupos numerosos con una variedad de metas y valores.
2. Muy poca o demasiada información para que el grupo obre.
3. Un grupo unido por primera vez, que está bajo presión para hacer sus labores.
4. Un grupo formado por pocos miembros, que siempre son hostiles, ansiosos, agresivos o reacios.-

### Una manera de resolver conflictos

Quizás la manera más efectiva de resolver un conflicto, es que el líder primero encuentre algo que las dos partes desean, algo que ambos quieren lograr. Como líder Vd. debe usar ese "**ese estado común**" para que las dos partes estén dispuestas a un arreglo y puedan llegar a lo que ambos desean. Si parece difícil que haya una componenda, siga buscando otras alternativas. Por último, usted como líder, deberá permitir que los Leones en conflicto encuentren la solución final. Al quedarle "**debiendo**" la solución, los Leones quedarán más comprometidos. Resolver conflictos casi siempre es un trabajo que se queda sin agradecer, pero eso sí, es un indicio para todos los Leones que usted ciertamente es un líder.-