



# VALUES & LEADERSHIP

## Chapter 10

**1st**

SECONDARY



RESOLVIENDO  
CONFLICTOS GANAMOS  
TODOS

 **SACO OLIVEROS**



# LA PRIMERA GUERRA MUNDIAL

Fue uno de los conflictos bélicos más sangrientos de la historia. Con un saldo de casi **diez millones de muertos, más de 20 millones de heridos y cerca de 8 millones de desaparecidos**, el combate es recordado por la cantidad de bajas que arrojó el episodio de principios del **Siglo XX**.

Sin embargo, en la noche del **24 de diciembre de 1914** sucedió algo inesperado. El planeta se detuvo por un instante y los bandos involucrados se dieron tregua de manera improvisada. **Alemanes y británicos** se unieron en un partido de fútbol sin precedentes. Fue una muestra que se dio en **Ypres, Bélgica**, donde **el poder del deporte logró detener el fuego de las armas**.

La leyenda asegura que hubo un teniente llamado **Zehmisch** que ordenó a sus hombres decorar sus precarias instalaciones con árboles de Navidad y velas encendidas. Según lo afirmó uno de sus herederos, **Zehmisch** inició el armisticio con el tradicional saludo de ***Merry Christmas***, al tiempo que la respuesta de ***Fröhliche Weihnachten*** causó la reacción esperada.

Aunque pareciera una confianza ingenua, **la fe en sus semejantes prevaleció durante ese momento**. En diarios personales de los protagonistas se observa el relato detallado de lo que sucedió aquella jornada: "**Un inglés salió de su trinchera con las manos en alto, llevaba un sombrero lleno de cigarrillos y estaba desarmado**. Ese día no hubo disparos. Fue un día histórico porque cuando conocí a su oficial organizamos un **armisticio de 48 horas**. Cientos de soldados de ambos bandos se reunieron e intercambiaron saludos y regalos".



1.- ¿Alguna vez, cuando tuviste un problema con un amigo, querías volver a hablarle como siempre o te detenías, porqué?

.....

.....

.....

2.- ¿Si ves a dos amigos que discuten, como intervendrías?

.....

.....



# CONFLICTOS

Es la percepción de que se está en desventaja, o que se perderá al momento de tomar posición entre dos puntos de vista.

La frecuencia de cómo ocurren es alta, sobre todo cuando hay dos puntos de vista distintos, entran a tallar los intereses personales, generando incluso división en interior del grupo.

## ¿Qué sensación provoca estos conflictos?

- Que no se nos escucha.
- Que las cosas son injustas.
- Que siempre perderemos.
- Al desesperarse puede generar la idea que todos están contra uno.



# Habilidades de Solución de Conflictos

1.- Usar un lenguaje asertivo.



2.- Escuchar a la otra parte.



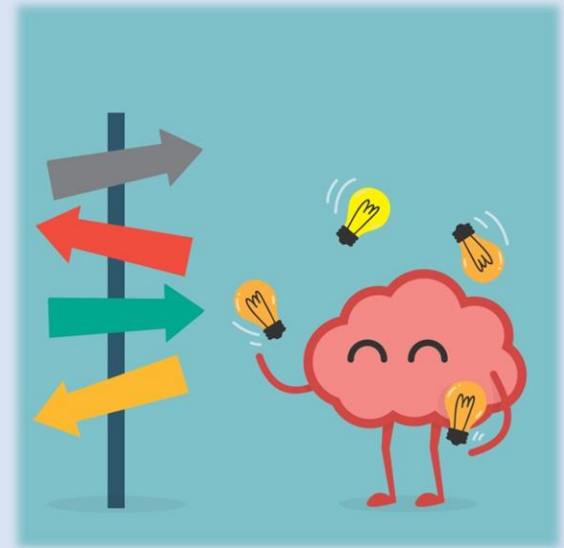
3.- Tener toda la información del conflicto

**Para solucionar las dificultades es necesario:**

4.- Evaluar la toma de decisiones

# Proceso de Toma de Decisiones

- a) Identificar y definir el problema (qué se decidirá).
- b) Obtener la información necesaria (permitirá opciones realistas de solución).
- c) Plantear las alternativas de solución (hay que apreciarlas todas).
- d) Prever las posibles consecuencias (los pro y contra de cada alternativa).
- e) Observar los factores que podrían intervenir.
- f) Elegir la alternativa (la más acertada y realista).
- g) Acción (poner en práctica la alternativa elegida, y mantener esa decisión).
- h) Evaluar la decisión y sus consecuencias (ayudará en futuras decisiones).







## ¿QUÉ ES GANAR – GANAR?



La sensación de GANAR es apetecible para todos. De hecho, el imponer nuestra idea puede generar incomodidad en la parte no favorecida.

De allí es que se debe generar un espacio empático, donde se entienda la posición del otro. La idea es que se genere la sensación que ambas partes tienen mucho que ver en la solución final, así se percibe que su punto de vista también fue tomado en cuenta y se percibirá que fue una decisión sensata y equitativa.

Usar palabras amables, y esclarecer la dudas, así como el disculparse y agradecer ayuda al botón de pausa, y generar la sensación de que ambas partes fueron tomados en cuenta.







**1.- Juan quiere conectarse con sus amigos por WhatsApp; pero no acabó sus deberes, así que sus padres se lo prohibieron, pero consigue el teléfono de su hermano, pero antes de usarlo, reflexiona y piensa en cómo se sentirían sus padres, y qué pasaría si es que se dan cuenta. El está en la fase de toma de decisiones:**

- a) identificar el problema
- b) Analizar las posibles consecuencias
- c) observar las diferentes alternativas
- d) Acción de a decisión
- e) Evaluación de la alternativa escogida



**2.- Si te invitan a una fiesta, justo cuando estas yendo a un trabajo de equipo, empiezas a razonar sobre si ir a la fiesta sin que se enteren, pero luego piensas e que bien podrías negarte, pero también se te ocurre llamar a tus padres para pedir permiso. Entonces estas en el paso de a toma de decisiones:**

- a) identificar el problema
- b) Analizar las posibles consecuencias
- c) observar las diferentes alternativas
- d) Acción de a decisión
- e) Evaluación de la alternativa escogida



Con tu compañero de carpeta analiza el siguiente problema, y trata de usar los pasos de la toma de decisiones:

*1.- Perteneces a un grupo que frecuentemente molesta a un compañero de aula. Pero la última vez sentiste que exageraron y no estuviste de acuerdo, pero sientes que si les recriminas su proceder te alejarán del grupo y hasta serías la próxima persona a quien fastidien. ¿Qué puedes hacer?*

.....

.....

.....

*2.- Paola tiene una fiesta el sábado, y su familia esta pasando por una difícil situación económica, por lo que no puede comprarse ropa nueva para la ocasión. Quiere ir, sobretodo llevar algo nuevo con que impresionar a sus amigos, así que no sabe si ir con lo que ya tiene o simplemente no ir. Qué puede hacer. Usa los pasos de la toma de decisiones*

.....

.....

.....



3.- Si te retaran a hacer algo así, ¿qué responderías?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....