



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOANÁLISIS  
MÉRIDA - VENEZUELA

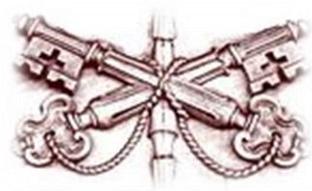
0416-6744307

[carlu.arias@gmail.com](mailto:carlu.arias@gmail.com)

# LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Dra. Carlú Arias de Pérez**  
Médico Psiquiatra  
Ph.D. Patología Existencial

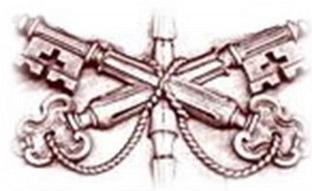
Mérida. 2015



**COMPRENDIENDO EL CONFLICTO**

**YO QUIERO, TU QUIERES**





<b>I Culpar a otro</b> Médicos e Ingenieros Estudiantes Desempleados Oficinistas	<b>II Esperamos que otro produzca el cambio</b>  Líderes de primer nivel
<b>III Culparnos nosotros</b> Médicos e Ingenieros Estudiantes Desempleados Oficinistas	<b>IV Emprendemos acciones</b>  Líderes niveles medios Organizaciones pequeñas y medianas
<b>V Culpa y absolución</b> Algunos líderes de primer nivel	<b>VI Esperamos soluciones espontáneas</b> “Es hora de sufrir..j vamos a la playa!!!”



## MÉTODOS PARA LOGRAR UN ACUERDO

### BUSCAR ACUERDOS

**ARBITRAJE**

**NEGOCIACIÓN**

**MEDIACIÓN**

Grado de aceptación del acuerdo:

- 1. *Negociación.***
2. Mediación.
3. Arbitraje.

## ARBITRAJE

Se busca a un árbitro o árbitros, expertos en la materia, para que estudien la situación y tomen una decisión al respecto. Es importante señalar que:

- Es consensuado
- El árbitro es seleccionado por las dos partes
- Es un procedimiento confidencial
- La decisión es definitiva. Debe acatarse nos guste o no

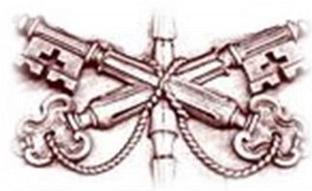
## MEDIACIÓN

La mediación es un proceso confidencial y voluntario de resolución de conflictos donde un tercero, el mediador, de forma neutral e imparcial, ayuda a las personas implicadas a comunicarse entre sí de una forma adecuada y positiva con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y aceptados por todos los participantes.

- Neutral
- Voluntaria
- Confidencial
- No es el mediador el que aporta soluciones. Son los interesados los que aportan sugerencias y las soluciones surgen de la interacción en vivo, presencial de las partes

## NEGOCIACIÓN

- En el tema gerencial, podemos decir que la negociación es el proceso mediante el cual dos, o más partes, se reúnen para discutir o establecer un contrato, definir las pautas de una relación laboral, comprar o vender un producto o servicio, resolver diferencias, establecer costos, estructurar un plan de trabajo, formular un cronograma, entre otras actividades.
- Intercambiar ideas y promesas
- Resolver diferencias
- Contraer compromisos formales



## RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO: TÉCNICA DE LA NEGOCIACIÓN BASADA EN PRINCIPIOS (HARVARD)

---

Fisher y Ury.(2007)

**1.- Separar las personas de los problemas**

**2.- Enfocarse en los intereses, no en las posiciones**

**3.- Crear opciones para ganancia mutua**

**4.- Usar criterios objetivos**



## SUGERENCIAS PARA EVITAR CONFLICTOS

- Tener organigramas y jerarquías. Saber quién es el jefe inmediato
- Manuales o listas de cargos: lo que debe hacer cada quien..
- Buzón de sugerencias para empleados y para clientes: LEERLOS!!!!
- Compartir y conversar con algunos empleados
- Quitarse de en medio: usted no es un mensajero::
- Otorgar tiempo en entrenamiento, en dar información (listas de teléfonos por ejemplo)
- El empleado que recibe formación empieza a hacer mejor su trabajo y a gustarle lo que hace...