

# GERENCIA DE LOS CONFLICTOS EN LAS EMPRESAS

*Negociación distributiva, modelo de Harvard y sistema 3D son técnicas para la solución efectiva de las disputas en la organización*

Por Greyza Ojeda Freites

La adecuada resolución de los conflictos empresariales pasa necesariamente por el estudio del conflicto como fenómeno social. Los conflictos se caracterizan por no ser concretos, sino más bien abstractos. Son construcciones sociales complejas que surgen con la transformación de un perjuicio percibido, pues si no se percibe el daño o la amenaza, no se puede generar en el individuo una inquietud que derive en un conflicto.

Sin embargo, siempre que exista un perjuicio no percibido, estará la posibilidad latente de que, una vez descubierto por el individuo, este derive en un conflicto. No obstante, "las diferencias per se no necesariamente generan conflictos, estos ocurren cuando las diferencias no se logran resolver y en consecuencia aparece el perjuicio", señala el abogado Marcos Carrillo Perera, quien es socio del escritorio jurídico ARAQUEREYNA.

Existe un proceso de transformación que convierte a una experiencia de perjuicio percibido en un conflicto. Resalta, como elemento importante de este proceso evolutivo, la existencia de un motivo de queja que, además de concretarse en un reclamo, sea rechazado (total o parcialmente) por la persona ante quien se efectúa y su subjetividad, inestabilidad, complejidad y carácter reactivo.

## ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

En el ámbito empresarial existen una serie de estrategias para abordar los conflictos. La primera de estas técnicas es la de negociación distributiva, donde una de las partes gana con base en lo que pierde la otra. Este método, también conocido como "suma cero", representa una relación completamente antagónica que aumenta los riesgos de no llegar a un acuerdo.

La segunda técnica, basada en el modelo de negociación de Harvard, es conocida como negociación integrativa. En este tipo de negociación las partes se basan en posiciones y no en intereses, puesto que es más fácil permear las primeras que los segundos y esto hace que

este método sea mucho más sencillo, efectivo y beneficioso que el distributivo.

Actualmente en las disputas comerciales empresariales se implementa la negociación 3D, un sistema que integra las tácticas de negociación, el diseño del acuerdo al que quiere llegarse y el proceso de negociación y discusión llamado "tres dimensiones". Este sistema busca hacer el proceso más dinámico y efectivo, para maximizar las posibilidades de un acuerdo duradero y beneficioso.

## FORMACIÓN ESPECIALIZADA

Con la organización del Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA) y VenAmCham, el abogado Marcos Carrillo Perera, del escritorio ARAQUEREYNA y especialista en el manejo de conflictos y arbitraje, tanto comercial como de inversión, imparte el "Taller para gerenciar los conflictos en las empresas". El objetivo es discurrir sobre el tema, gracias a su experiencia como árbitro, mediador, abogado de parte y testigo experto en múltiples arbitrajes.

*Para más información, favor contactar a [gojeda@cedca.org.ve](mailto:gojeda@cedca.org.ve) en la Dirección Técnica del CEDCA*

