

MEDIACIÓN LABORAL: ¿DE QUÉ ESTAMOS HABLANDO, EN REALIDAD?

Yolanda Ramírez - @Yolandarju

MADRID, 26 de SEPTIEMBRE de 2013

Reflexionar sobre el enfoque a dar a la mediación en las organizaciones puede resultar más o menos complejo, pero hacerlo sobre la mediación laboral resulta más complicado, por lo difícil que resulta hacer comprender a los interesados, de qué estamos hablando.

Haced la prueba, salid a la calle a preguntar por la mediación en el ámbito laboral, y además de encontrarnos con caras de extrañeza, escucharemos respuestas preconcebidas, o del estilo de que la mediación sólo es para “los que se quieren divorciar” o “tienen problemas familiares”, como me dijo un buen amigo y profesional de RRHH.

En los momentos actuales, más que en cualquier otro momento, las empresas se plantean cada paso que dan e intentan reducir al máximo sus costes.

Es en ese contexto en el que se hace necesario valorar los costes que pueden tener los asuntos pendientes en los juzgados, y además, los costes que para las empresas conllevan los conflictos laborales abiertos y no resueltos, o lo que es peor, mal resueltos, (inspecciones de trabajo, juicios, bajas laborales, mal clima laboral, bajo rendimiento de los empleados, ... etc) e incluso el coste que todo esto supone a nivel personal para el trabajador.

Pese a todo ello, a la mayoría de las empresas aún les falta dar el salto, para plantearse la mediación como una forma de solución de los conflictos. La mediación en el ámbito laboral, como herramienta complementaria a otros instrumentos de resolución de conflictos, sirve, sin lugar a dudas, para gestionar personas. Y, bien utilizada por las empresas, va a proporcionar eficacia, ahorro de costes y de tiempo y, repercutirá positivamente en el clima laboral y la productividad de la empresa.

Hay que partir de que el conflicto laboral en una empresa es siempre una posibilidad latente, sin embargo, se puede prevenir y se pueden evitar las consecuencias

negativas que se derivan de él si se gestiona adecuadamente.

El conflicto puede tener, en muchas ocasiones, su lado positivo: es una oportunidad para crear nuevas situaciones y expectativas si se trata de forma eficiente y adecuada, y la mediación es una buena herramienta para gestionarlo. Afrontarlo de esta manera es un reto, requiere un cambio de mentalidad, no sólo para las empresas, sino también para las asesorías jurídicas de las empresas, y, por supuesto, también implica un cambio de mentalidad para los equipos de RRHH que tienen la responsabilidad de adiestrar, en esta materia, a todos aquellos que lideran y gestionan equipos de personas dentro de una organización.

Hay que pensar que, a través de la mediación, se hace posible la obtención de soluciones creativas, responsables y auto gestionadas. Esto es a veces, difícil de asumir por aquellos que tienen personas a su cargo y entienden que, por encima de todo, ha de prevalecer su decisión. Desde luego este tipo de perfiles son poco receptivos a herramientas como la mediación.

Llegados a este punto, es preciso señalar, entre otros, los siguientes elementos clave:

A) Es elemental, al menos, que las empresas conozcan que la mediación es una herramienta de gestión de personas, aplicable al ámbito laboral.

B) La mediación es un instrumento de gestión de cambios en las organizaciones que permite buscar la calidad de las relaciones dentro de la organización.

C) Sirve para incentivar la cooperación de equipos y prevenir el deterioro del clima laboral. Lo que nos lleva a pensar que es un elemento a tener en cuenta a incluir en los Protocolos de Prevención de acoso laboral.

D) La Mediación permite encontrar soluciones creativas adaptadas al entorno de la empresa o centro de trabajo, respondiendo a las necesidades específicas de cada caso concreto, (por ejemplo, un conflicto sobre fijación de periodo de vacaciones o concreción horaria de un trabajador con Reducción de jornada por Guarda Legal).

E) Favorece el pensamiento alternativo y permite alcanzar soluciones creativas,

mediante la negociación, lo que favorece el trabajo en equipo. En definitiva, si las empresas valoran los costes que se derivan de un conflicto y en la rentabilidad que se puede obtener utilizando una herramienta como la Mediación, la respuesta parece evidente, la Mediación bien utilizada es sinónimo de excelencia, rentabilidad, y calidad de prestación del servicio.