

# MEDIACIÓN LABORAL: UNA GUÍA COMPLETA PARA RESOLVER CONFLICTOS LABORALES

**Juan Medina López, Graduado Social, Mediador Laboral y Socio de ASNALA**

En el mundo laboral, los conflictos son inevitables. La mediación laboral surge como una herramienta eficaz para resolverlos de forma constructiva.

En este proceso voluntario, neutral y confidencial, un mediador imparcial facilita el diálogo entre las partes para alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

En este post, explicaremos a fondo la mediación laboral: qué es, sus beneficios y su proceso detallado

## ¿Qué es la mediación laboral y en qué casos se aplica?

La mediación laboral es un método alternativo de resolución de conflictos (MARC) que ofrece un espacio neutral, confidencial y voluntario donde las partes involucradas en un conflicto laboral pueden dialogar, expresar sus perspectivas y trabajar juntas para alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio. A diferencia de un juicio contencioso, la mediación no busca ganadores ni perdedores, sino que promueve la participación activa de las partes en la búsqueda de soluciones conjuntas.

Este método puede aplicarse en una amplia gama de conflictos laborales, incluyendo:

- **Disputas entre compañeros de trabajo:** Diferencias de opinión, problemas de comunicación, acoso laboral, etc.
- **Conflictos entre empleados y empresa:** Despidos, sanciones disciplinarias, reclamos salariales, etc.
- **Problemas relacionados con las condiciones de trabajo:** Seguridad e higiene laboral, discriminación, acoso sexual, etc.
- **Dificultades en las relaciones laborales:** Falta de comunicación, clima laboral negativo, insatisfacción con la gestión, etc. Beneficios de la mediación laboral para empresas y trabajadores

La mediación laboral se presenta como una herramienta para abordar los conflictos en el ámbito laboral, ofreciendo una alternativa constructiva y beneficiosa tanto para las empresas como para los trabajadores. A continuación, se detallan en profundidad las ventajas que este método aporta a cada una de las partes:

## Beneficios para las empresas

- **Reducción de costes:** La mediación laboral es un proceso significativamente más económico que un juicio contencioso.
- **Mejora del clima laboral:** Un ambiente de trabajo positivo y armonioso es esencial para el éxito de cualquier empresa.
- **Prevención de futuros conflictos:** La mediación no solo resuelve el conflicto actual, sino que también permite identificar las causas que lo originaron.
- **Fortalecimiento de las relaciones laborales:** La mediación laboral ayuda a desarrollar habilidades de resolución de conflictos y negociación en las partes. Además, mejorar la comunicación y la colaboración entre trabajadores y directivos.

## Beneficios para los trabajadores

- **Resolución rápida y efectiva de los conflictos:** La mediación laboral suele ser un proceso más rápido que un juicio lo que permite a los trabajadores obtener una solución justa y satisfactoria a su problema en menos tiempo.
- **Participación activa en la resolución del conflicto:** A diferencia de un juicio, donde las partes no siempre tienen control sobre el resultado, la mediación les da la oportunidad de expresar sus opiniones y participar activamente en la búsqueda de un acuerdo que beneficie a las dos partes.
- **Protección de sus derechos:** La mediación se desarrolla en un entorno seguro y confidencial, donde los trabajadores pueden defender sus derechos sin miedo a represalias.

## ¿Cómo funciona el proceso de mediación laboral?

La mediación laboral se desarrolla como un proceso estructurado y confidencial, compuesto por una serie de etapas que guían a las partes involucradas en el conflicto hacia la búsqueda de una solución mutuamente satisfactoria. A continuación, hablaremos en detalle cada una de estas etapas.

### Inicio de la mediación

El mediador se presenta a las partes, explica su papel en el proceso y establece unas reglas básicas para la mediación. Una vez esté todo establecido, cada parte tiene la oportunidad de exponer brevemente su perspectiva del conflicto y el mediador podrá hacer preguntas a cada parte para profundizar en su comprensión del conflicto y aclarar cualquier duda que pueda surgir.

### Exploración del conflicto

El mediador analiza las posiciones iniciales de cada parte, identificando los puntos de acuerdo y desacuerdo. En esta etapa se fomenta que ambas partes expresen abiertamente sus intereses y necesidades. Además se brinda un espacio para que ambas partes expresen sus

emociones y sentimientos relacionados con el conflicto, con la intención de promover la empatía y comprensión.

## **Negociación y búsqueda de acuerdos**

En esta etapa, el mediador facilita una lluvia de ideas para ofrecer un conjunto variado de posibles soluciones al conflicto. Estas posibles soluciones se evalúan en base a su viabilidad y satisfacción para ambas partes. El mediador facilita la negociación entre ambas partes, ayudándoles a encontrar puntos en común, realizar concesiones y llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso.

## **Cierre de la mediación**

Si se alcanza un acuerdo, el mediador lo redacta por escrito, detallando los compromisos y obligaciones de cada parte. Las partes leen y firman el acuerdo, confirmando su comprensión y aceptando los términos pactados previamente. Por último, el mediador evalúa si el acuerdo cumple con los objetivos establecidos previamente y posteriormente realizará un seguimiento para poder asegurar su cumplimiento.

## **¿Qué hacer si no se llega a un acuerdo en la mediación laboral?**

Si en el proceso de mediación laboral las partes no logran alcanzar un acuerdo satisfactorio, existen diversas alternativas que pueden considerarse para continuar abordando el conflicto:

**1. Reanudación de la mediación:** En algunos casos, puede ser útil retomar la mediación en un momento posterior, una vez que las partes hayan tenido tiempo para reflexionar sobre las opciones exploradas y reconsiderar sus posiciones. Un nuevo encuentro con el mediador puede brindar una perspectiva fresca y facilitar el diálogo para alcanzar un entendimiento común.

**2. Conciliación:** La conciliación es otro método alternativo de resolución de conflictos (MARC) que se desarrolla ante un conciliador, quien actúa como un tercero imparcial y busca acercar a las partes a un acuerdo. La diferencia con la mediación radica en que el conciliador puede proponer soluciones, mientras que el mediador se limita a facilitar el diálogo entre las partes.

**3. Arbitraje:** El arbitraje es un proceso más formal en el que un árbitro, designado por las partes o por un tercero neutral, toma una decisión vinculante sobre el conflicto. A diferencia de la mediación o la conciliación, donde las partes buscan alcanzar un acuerdo por sí mismas, en el arbitraje la decisión final la toma el árbitro.

**4. Reclamo judicial:** Si las partes agotan las alternativas de resolución de conflictos y no logran un acuerdo, pueden presentar un reclamo formal ante un tribunal de justicia. Un juez o magistrado será el encargado de analizar las pruebas y argumentos de cada parte, y emitir una sentencia que determine quién tiene la razón y qué medidas deben tomarse para resolver el conflicto.

**5. Aceptación y gestión del conflicto:** En algunos casos, las partes pueden optar por aceptar la existencia del conflicto y enfocarse en gestionarlo de manera efectiva para minimizar su impacto negativo en el ámbito laboral. Esto puede implicar establecer protocolos claros de comunicación, desarrollar habilidades de resolución de conflictos y fomentar un ambiente de trabajo más respetuoso y colaborativo.