

# La mediación, la mejor alternativa en la resolución de conflictos

Jorge Zapata Sánchez./Guadalajara

En época de crisis es cuando los conflictos empresariales copan todas las portadas de actualidad, por eso, la resolución rápida y efectiva de los mismos es fundamental para el buen funcionamiento y el mantenimiento del prestigio de la empresa.

Los conflictos existen en todos los ámbitos de la vida, desde los más personales a los empresariales, así, lo que hay que hacer es aprender de estos problemas para mejorar. Y es que los conflictos se pueden ver como una oportunidad para mejorar lo que se consideraba que no estaba siendo productivo dentro de la empresa.

La resolución de estos conflictos

puede realizarse de diferentes formas, pero la más efectiva suele ser la mediación, pues supone un recurso efectivo para lograr un acuerdo entre las partes. Donde un tercero, neutral, buscará, por medio de la comunicación que cada parte asuma su responsabilidad ante el conflicto y así, tomar las decisiones oportunas para lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

En la actualidad, debido a la crisis, los conflictos más comunes en las empresas son por la bajada del volumen de negocio, el aumento de la morosidad, problemas en la propia estructura de la empresa e incluso el mobbing.

Para la resolución de estos conflictos las partes pueden utilizar

diferentes métodos como es la negociación, donde el conflicto se resuelve entre las partes implicadas. La conciliación es otra de las maneras, donde las partes acuden a un tercero para resolver el problema. El arbitraje tiene como figura principal al árbitro, que es el que dice lo que se tiene que hacer y tiene que ser acatado por las partes.

Y la más utilizada, la mediación, donde también existe un tercero que facilita la resolución de conflictos.

Esta es una fórmula rápida en la resolución de conflictos que evita a las partes llegar a los tribunales en un proceso que se convertiría en algo largo y tedioso. Además de ser algo voluntario, por lo que

se intuye la buena intención de las partes a la hora de resolver el conflicto. Aunque hay que tener en cuenta que no todos los conflictos se pueden resolver por medio de la mediación, aquellos que se hacen por este sistema son lo que se quiere resolver de una manera interna, se quiere ahorrar costes y se necesita una solución rápida, aquellos en los que existe una mala comunicación o aquellos en los que los argumentos enfrentados están correctamente sustentados, entre otros aspectos.

## Comunicación

Y es que, la gran mayoría de las ocasiones los conflictos surgen por la mala comunicación entre las partes, no hay que olvidar que la conversación suele ser el principio de todo y, saber escuchar, una de las claves. Así, es importante que, tanto empresario como trabajadores tengan confianza para comunicar sus impresiones. Dentro de la empresa también es clave tener unos objetivos claros, al mismo tiempo que se tiene que recompensar el trabajo bien hecho, así como conocer la estructura de la empresa.

Para que esta comunicación sea eficiente y así evitar conflictos, las partes tienen que tener en cuenta aspectos como tener las ideas claras antes de exponerlas, al mismo tiempo que se sabe cual va a ser la finalidad de esa comunicación. Hay que cuidar el mensaje, hay que hacer un seguimiento de la comunicación teniendo en cuenta que el feedback es importante al igual que el saber escuchar, entre otros aspectos comunicativos importantes.

Además de la comunicación, para llevar a buen puerto una negociación hay que saber como actuar ante ella, así el no intentar imponer un criterio por encima del contrario es uno de los aspectos principales junto con el hecho de que la negociación debe acercar posturas para reducir los problemas entre ambos. De este modo, un buen negociador debe saber escuchar, hacerlo más que hablar, tener serenidad ante la otra parte, así como tener en cuenta la postura contraria, tener en cuenta el lenguaje emocional, del mismo modo es necesario crear un clima de confianza en la negociación, entre otros aspectos.

## Condiciones especiales para asociados a CEOE CEPYME Guadalajara

# adeslas completa

Todas las ventajas de la sanidad privada.



Sólo una empresa líder puede ofrecer las mejores condiciones a una asociación de empresarios. En Adeslas sabemos lo que necesitas para el cuidado de tu salud; un producto de cuadro médico con hospitalización adaptado a tus necesidades y a las de tu familia. La oferta asistencial más amplia y siempre, en las mejores condiciones económicas.

Porque confiar en el líder es garantía de calidad.

- I Libre elección entre más de 33.000 profesionales.
- I 1.100 centros médicos asistenciales.
- I Programas de Prevención en cardiología, ginecología y pediatría.
- I Servicio de Segunda Opinión Médica.
- I Línea de Orientación Médica.

desde **42,97 €\*** persona/mes

Sin copagos (excepto Psicología 8 €).  
\* Pmva válida varón de 0 a 44 años.

Para más información y contratación

adeslas en Guadalajara

Juan Díez Antón. 21  
Tel.: 949 23 42 70

SegurSalud  
Especialistas en Salud

adeslas

CEOE  
CEPYME  
GUADALAJARA