SIMA FSP

FUNDACIÓN
Servicio Interconfederal
de Mediación y Arbitraje

Guía de las BUENAS PRÁCTICAS en MEDIACIÓN

LIBRO BLANCO DE
LA LABOR MEDIADORA

JUNIO 2019

BUENAS
PRACTI
MEDIA

GUÍA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN

JUNIO 2019

S

CAS

ACIÓN

SIMA FSP
FUNDACIÓN
Servicio Interconfederal
de Mediación y Arbitraje

ÍNDICE

PREÁMBULO 5

METODOLOGÍA 8

NOCIONES BÁSICAS Y FUNCIONAMIENTO
DEL SIMA-FSP

14

HABILIDADES, HERRAMIENTAS Y ACTITUDES
QUE DEBE MANEJAR EL ÓRGANO DE MEDIACIÓN

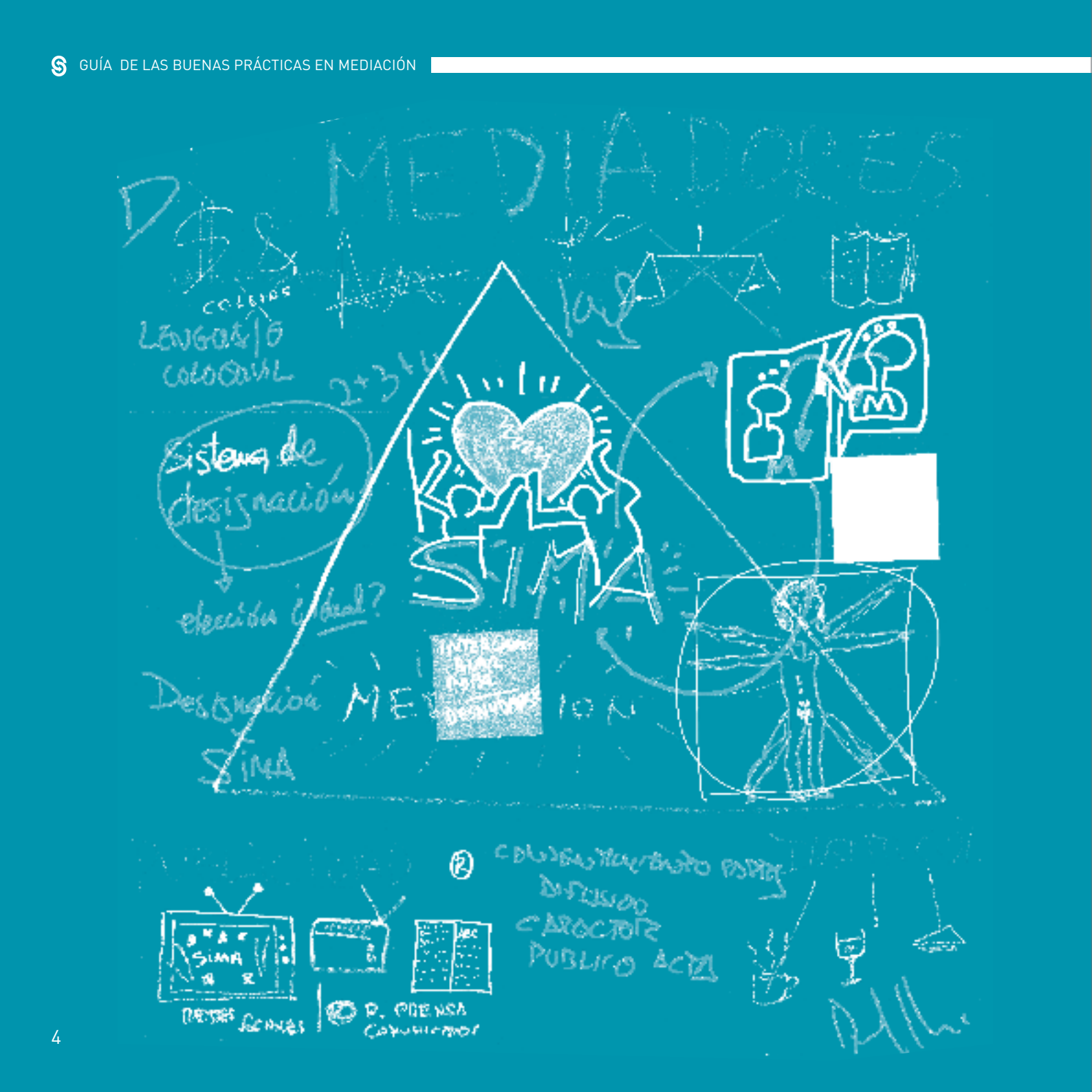
20

ACTITUDES QUE DEBEN SER DESCARTADAS
POR EL ÓRGANO DE MEDIACIÓN

28

CONCLUSIÓN

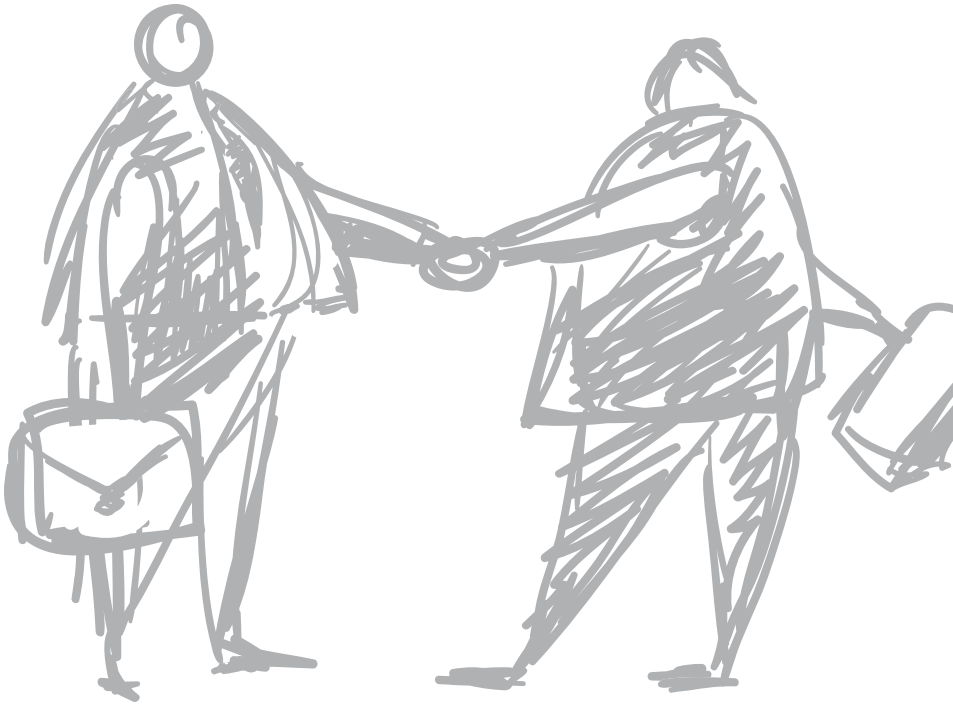
32


MEDIADORES
SIMA
Sistema de designación
Designación
SIMA
CONVENTIONALIZACIÓN PARTES
DIFUSIÓN
CARACTER
PUBLICO ACTA
SIMA
R. PRENSA

PREÁMBULO

Han transcurrido más de 20 años desde la firma, el 25 de enero de 1996, del primer **Acuerdo de Solución Extrajudicial de Conflictos laborales, ASEC, denominado Acuerdo de Solución Autónoma de Conflictos laborales, ASAC,** en su última versión.

Tras la renovación del mismo en cinco ocasiones (en la actualidad sigue en vigor el **ASAC V**), se ha ido actualizando dicho Acuerdo con adaptaciones constantes a las múltiples reformas laborales que se han ido sucediendo en los últimos años, permitiendo la adecuación de su texto a las nuevas exigencias legales requeridas y a las nuevas formas de entender las relaciones laborales.



PREAMBULO

Desde un primer momento, para la intervención como mediador/a en el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA-FSP) no se exige ni requiere formación específica alguna, ni acreditación especial; no se impone ningún requisito previo, salvo que el mediador o mediadora ha de ser designado por alguna de las organizaciones que suscribieron el Acuerdo de Solución Extrajudicial de conflictos (ASEC) y los sucesivos, manteniéndose así hasta la actualidad.

Sin embargo, y a pesar que el Organismo tiene una amplia experiencia en mediación laboral y que ha sufrido constantes actualizaciones, nunca nos hemos detenido a analizar la función mediadora de forma reflexiva, es decir, nunca se han analizado qué prácticas deben ser potenciadas en la búsqueda de un papel ideal del órgano de mediación en la mediación laboral y cuáles deben ser abandonadas, por inservibles o contraproducentes.

Desde la Fundación SIMA-FSP consideramos que toda esta experiencia acumulada en mediación, tanto en la gestión de los procedimientos de mediación y arbitraje como en la resolución de conflictos en el ámbito laboral, nos motiva para llevar a cabo un diagnóstico de las variables que puedan estar influyendo en la calidad del servicio, identificando qué pautas o elementos son susceptibles de mejorar y aquellos que deben seguir potenciándose. Lo que contribuirá a reforzar la posición que corresponde a la Fundación SIMA-FSP en la primera línea de la resolución de los grandes conflictos colectivos de empresas de ámbito estatal, así como en conflictos que hayan podido surgir en los distintos sectores de actividad.

Mediante el presente documento pretendemos canalizar y dar a conocer la creación de un Libro Blanco de la labor Mediadora, a modo de GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS que sirva a futuros mediadores y mediadoras para conocer, qué actitudes y herramientas han sido destacadas por la experiencia de quienes desempeñan esa tarea, fruto de la práctica habitual.

METODOLOGÍA

DO

El objetivo principal consiste en realizar una **reflexión general, llevada a cabo por los mediadores y mediadoras que más experiencias de mediación han acumulado durante todos estos años,** con el fin de encontrar aspectos comunes (actitudes y aptitudes) que destacar en una buena labor mediadora, así como poder identificar las posturas que no tienen cabida en las funciones de mediación.

SIMA

2 GRUPOS
2 Sesiones
14 HORAS
40 Personas

Para ello, se crearon **dos grupos de trabajo, de aproximadamente 20 personas en cada grupo, con el fin de trabajar de una manera ordenada en los módulos de los que se pretendía obtener las principales conclusiones**.

Se realizaron **dos sesiones de trabajo, una para cada grupo, con una duración de siete horas en cada sesión**. Dichas sesiones fueron dirigidas por una empresa especializada que proporciona la ayuda de unos dinamizadores, quienes guiaron las sesiones y orientaron al grupo a la hora de trabajar. La sistemática consistió en realizar trabajos grupales centrados en aspectos como la organización, el procedimiento, el desempeño del órgano de mediación y las partes. Las tareas de los equipos pusieron de relieve las **diferentes concepciones del papel del órgano de mediación, vinculadas a las particularidades de los conflictos que se quieren resolver**.

¿Como tiene Que Ser?
TENEMOS
EL SIMA TIENE QUE SER UN ÓRGANO CONOCIDO Y VISIBLE
VISIBILIDAD
- ORIENTACIÓN AL USUARIO
- UNIVERSIDAD / CARTEL PÁG. WEB
- ORG. SINDICALES // PATRONALES
- COLEGIOS / PROFES. DEL Dº
- ¿MEDIOS COMUNIC.?
- ¡PRESENTARNOS!
¡SOY SIMAMIR!
CÓMODIDAD
- CONFORT TÍPICO
- LUGAR DE CORDIALIDAD
- SENTIRSE ACOGIDO
- EMPODERAR A LAS PARTES
LAS PARTES SON LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS Y DEBEN SENTIRSE
UTILIDAD
- EFICAZ
- DIDÁCTICO
- FORMACIÓN
- SOLUCIONES "PROPIAS"
- CON Ó SIN ACUERDO ES GUAY
- FOCO EN CONFLICTO (NO EN PLEITO)
- MEJORA CUMA NEGOCIACIÓN FUTURA
- ÁGIL
MEDIADORES OBLIGADOS A:
FIABILIDAD
NEUTRALIDAD
QUE HAYA UN MARCO DE CONFIANZA
QUE NO SE JUZGUE / IMPARCIALIDAD DEL ENTORNO
RESPETO A LAS POSICIONES DE LAS PARTES
TRANSMITIR CONFIANZA Y SEGURIDAD
EL SIMA DE LO QUE ENTRAN

METODOLOGÍA

Las tareas de los equipos pusieron de relieve las **diferentes concepciones del papel del órgano de mediación, vinculadas a las particularidades de los conflictos que se quieren resolver**.

Las Organizaciones firmantes de los sucesivos ASEC/ASAC han querido favorecer la solución autónoma de conflictos laborales por suponer una prolongación de la negociación colectiva, como máxima expresión de la autonomía colectiva. Decididos a superar un modelo excesivamente judicializado de los conflictos –insatisfactorio para todos– y promover instrumentos que faciliten, de forma ágil, pero con todas las garantías (y ahí es donde se debe potenciar el papel del órgano de mediación), la solución de las discrepancias y, a partir de aquí, las mejores soluciones para las partes implicadas. Además, el valor de la autocomposición en la gestión del conflicto también reside en el hecho esencial de que la solución se construye entre las mismas partes que acuden al SIMA-FSP.

Dicho esto, queremos hacer hincapié en que los resultados obtenidos han sido posibles gracias a los esfuerzos de quienes participan activamente en las mediaciones y de la Dirección de la Fundación y su personal, y a la clara implicación de las Organizaciones firmantes del V ASAC y sus antecesores, CEOE, CEPYME, CCOO y UGT.

Esta implicación ha sido absoluta desde el primer momento y se ha traducido en compartir el entusiasmo por conseguir un buen conocimiento de la figura de la mediación. La información que facilita, los análisis que incorpora y las recomendaciones que propone, convierten al órgano de mediación en una herramienta privilegiada para difundir y consolidar en el presente, pero sobre todo de cara al futuro, la figura de la persona que ejerce la mediación laboral en los conflictos colectivos y, consecuentemente, para potenciar la figura de la mediación en el ámbito laboral.

NOCIONES BÁSICAS Y FUNCIONA

DEL SIMA-

Con carácter previo al inicio de funciones de mediación en la Fundación SIMA-FSP, creemos necesario que todo mediador/a conozca la vocación de servicio al usuario que **conlleva esta tarea contribuyendo a trasladar una imagen de confianza y buen hacer de la institución, y que no puede faltar en el perfil de cada persona.**

MIENTO
FSP

Así, en el desarrollo de las sesiones de mediación y arbitraje deben ser conscientes de que el éxito de la intervención en el conflicto colectivo será **conseguir que las partes mejoren su relación, sientan seguridad dentro del sistema y vuelvan a hacer uso del mismo**. Han de percibir estos procedimientos no como un problema para sus intereses sino como una solución a sus necesidades.

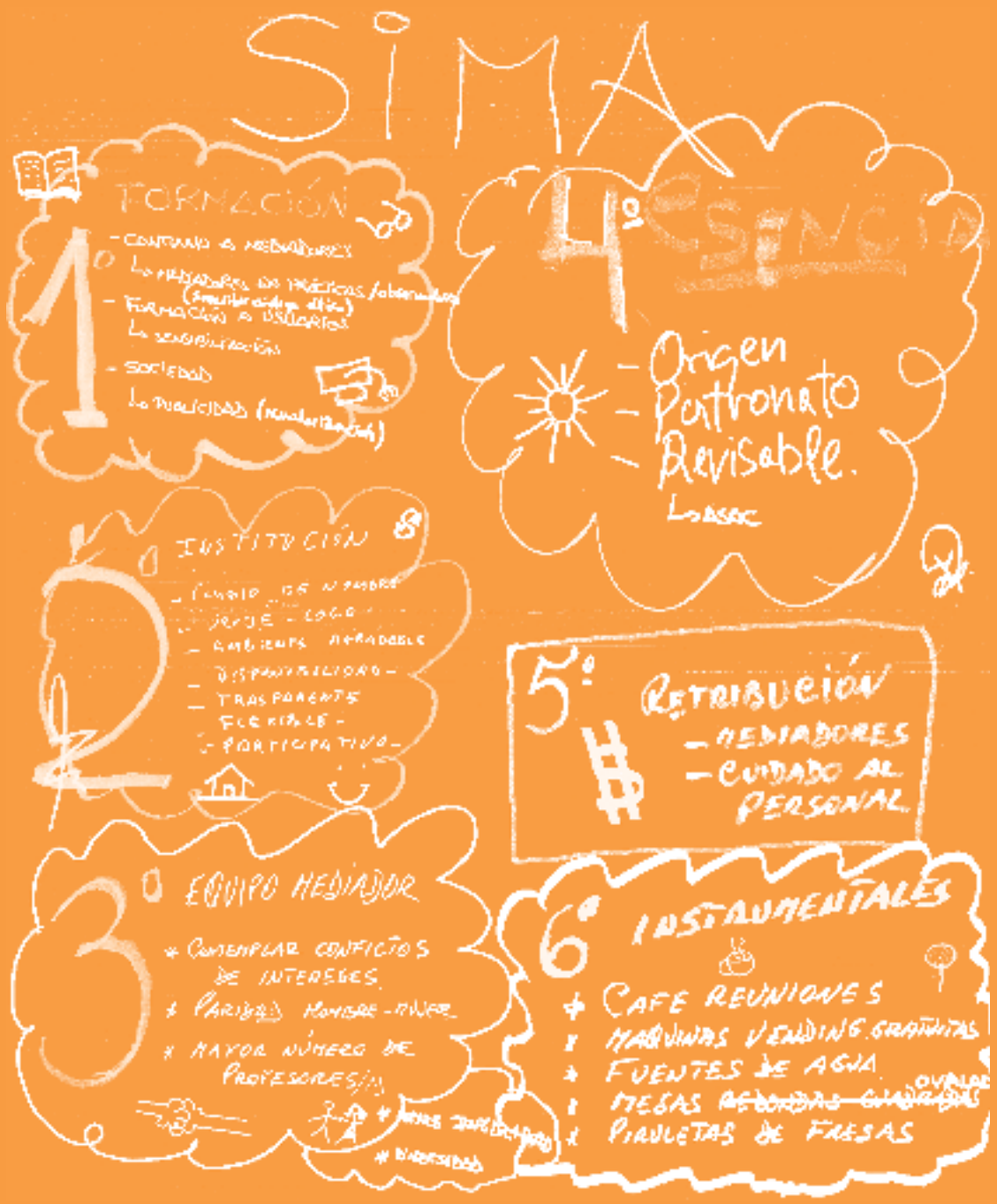
En ese "buen hacer" hay múltiples actores implicados, desde la Dirección de la Fundación SIMA-FSP y todo su personal, así como quienes se encargan de ejercer la mediación que forman parte de esa imagen de excelencia que pretendemos alcanzar.

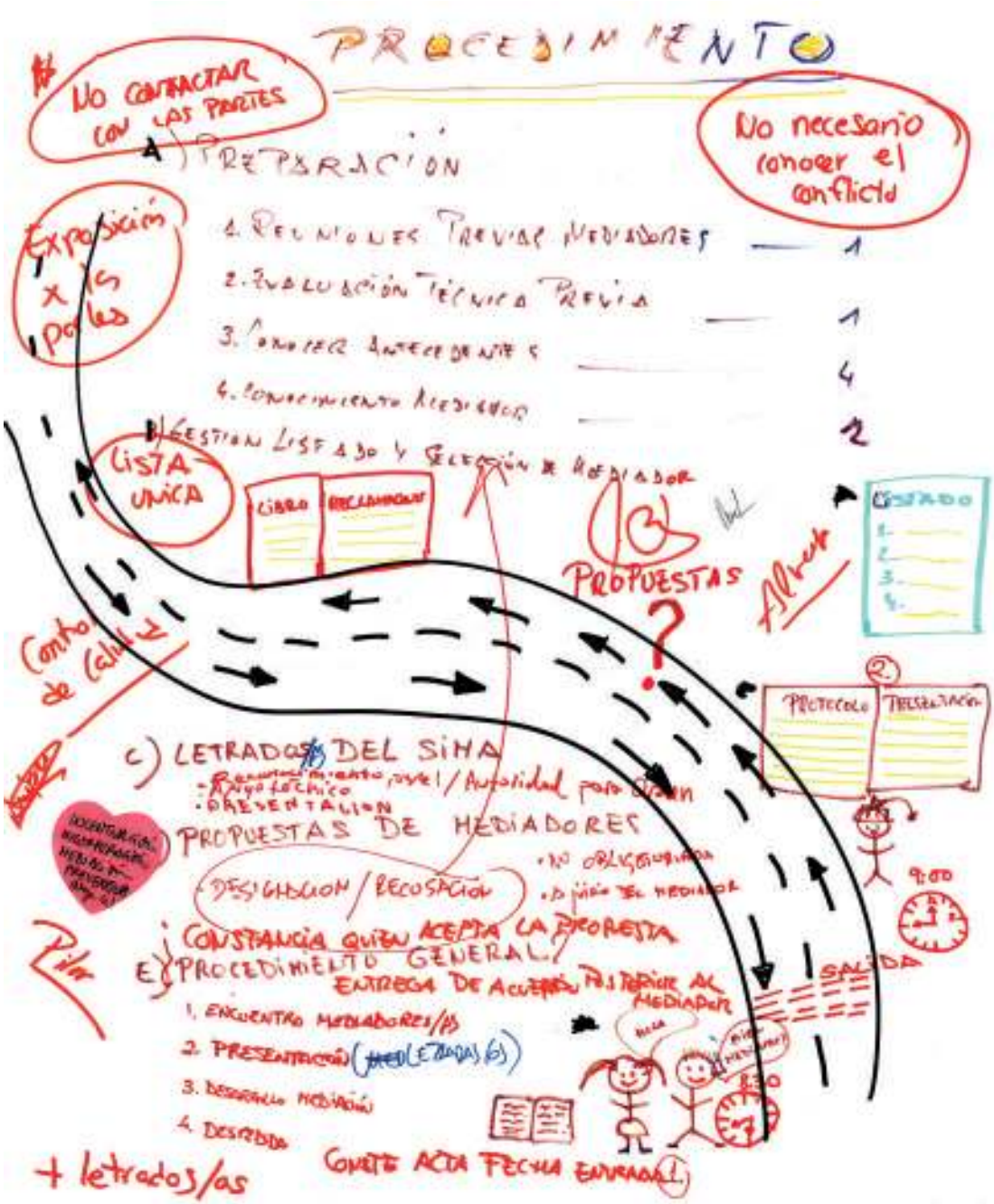
En esta línea, **las instalaciones de la Fundación han de ser un lugar amigable**, un lugar donde las partes que han sido convocadas aprecien equilibrio y se sientan seguros, sin tensión. De ahí que nos esforcemos todos en la institución para lograr este clima. Salas de reuniones que les hagan sentir cómodos y bien tratados; en definitiva, un lugar en el **que se puedan sentir "como en su propia casa o lugar de trabajo"**. Del mismo modo, debemos reflejar profesionalidad, tanto por el asesoramiento desde el Área Jurídica en todas aquellas dudas en relación con el procedimiento y sus fases (notificaciones, emplazamientos, reuniones, Actas, etc.), como en el trato obtenido del órgano de mediación, con independencia del resultado final de la reunión de mediación.

Mejoren su RELACIÓN

SIENTAN Seguridad

Vuelvan a HACER USO


SIMA
1º FORMACIÓN
- CONTINUO A MEDIADORES
- FORMACIÓN A USUARIOS
- SOCIEDAD
4º ESENCIA
- Origen
- Patronato
- Revisable.
2º INSTITUCIÓN
- TRASPARENTE
- PARTICIPATIVO
5º RETRIBUCIÓN
- MEDIADORES
- CUIDADO AL PERSONAL
3º EQUIPO MEDIADOR
* CONTEMPLAR CONFICTOS DE INTERESES
* PARIDAD HOMBRE-MUJER
* MAYOR NÚMERO DE PROFESORES/AS
6º INSTRUMENTALES
* CAFE REUNIONES
* MAQUINAS VENDING GRATUITAS
* FUENTES DE AGUA
* MESAS ~~REDONDAS CUADRADAS~~ OVALAS
* PIRULETAS DE FRESAS


PROCEDIMIENTO
No contactar con las partes
No necesario conocer el conflicto
A) PREPARACIÓN
Exposición x las partes
1. Reuniones previas mediadores
2. Evaluación técnica previa
3. Conocer antecedentes
4. Conocimiento mediador
B) Gestión listado y selección de mediador
Lista única
Libro
Propuestas
Centro de calidad
Letrados
Protocolo
Presentación
c) Letrados del SIMA
Propuestas de mediadores
Designación / Recusación
Constancia quien acepta la propuesta
Procedimiento general
Entrega de acuerdo
Posterior al mediador
1. Encuentro mediadores/as
2. Presentación
3. Desarrollo mediación
4. Desenlace
Salida
Cierre acta fecha entrada
+ letrados/as

ESTE TRATO CORRECTO Y BUENA IMAGEN, INCLUSO DESDE ANTES DEL COMIENZO DE LA REUNIÓN DE MEDIACIÓN, SE TRANSMITE:

1. Siendo puntual a la cita.

2. Realizando una breve, pero adecuada, **presentación formal de la institución y de la figura de la mediación.**

3. Solicitando a las partes asistentes su propia presentación para conocer quiénes son y a quiénes representan, **mostrando así un interés y respeto a los asistentes.**

4. Tras la reunión de mediación, tanto la representación empresarial (empresa u organización) como la representación de los trabajadores/as (delegados/as, secciones sindicales, federaciones, organizaciones sindicales, etc.), han de tener la certeza de que el órgano de mediación **no defiende intereses de parte, que muestra un escrupuloso respeto a las opiniones e intervenciones de las distintas representaciones** (con independencia de que no las compartan), **que no juzgan y que su labor es la de escuchar de forma activa y de respeto máximo**, desde la consideración más cuidadosa a su papel.

5. El órgano de mediación debe ser **capaz de generar la confianza suficiente** en las partes para el desarrollo de una efectiva mediación, siendo fundamental que vean, en el caso de ser un órgano de mediación plural (más de una persona), **que trabajaban con buena sintonía y en equipo, con el objetivo de solucionar el conflicto planteado.**

HABILIDADE
HERRAMIEN
Y ACTITUDES

QUE DEBE MANE
ÓRGANO DE MED

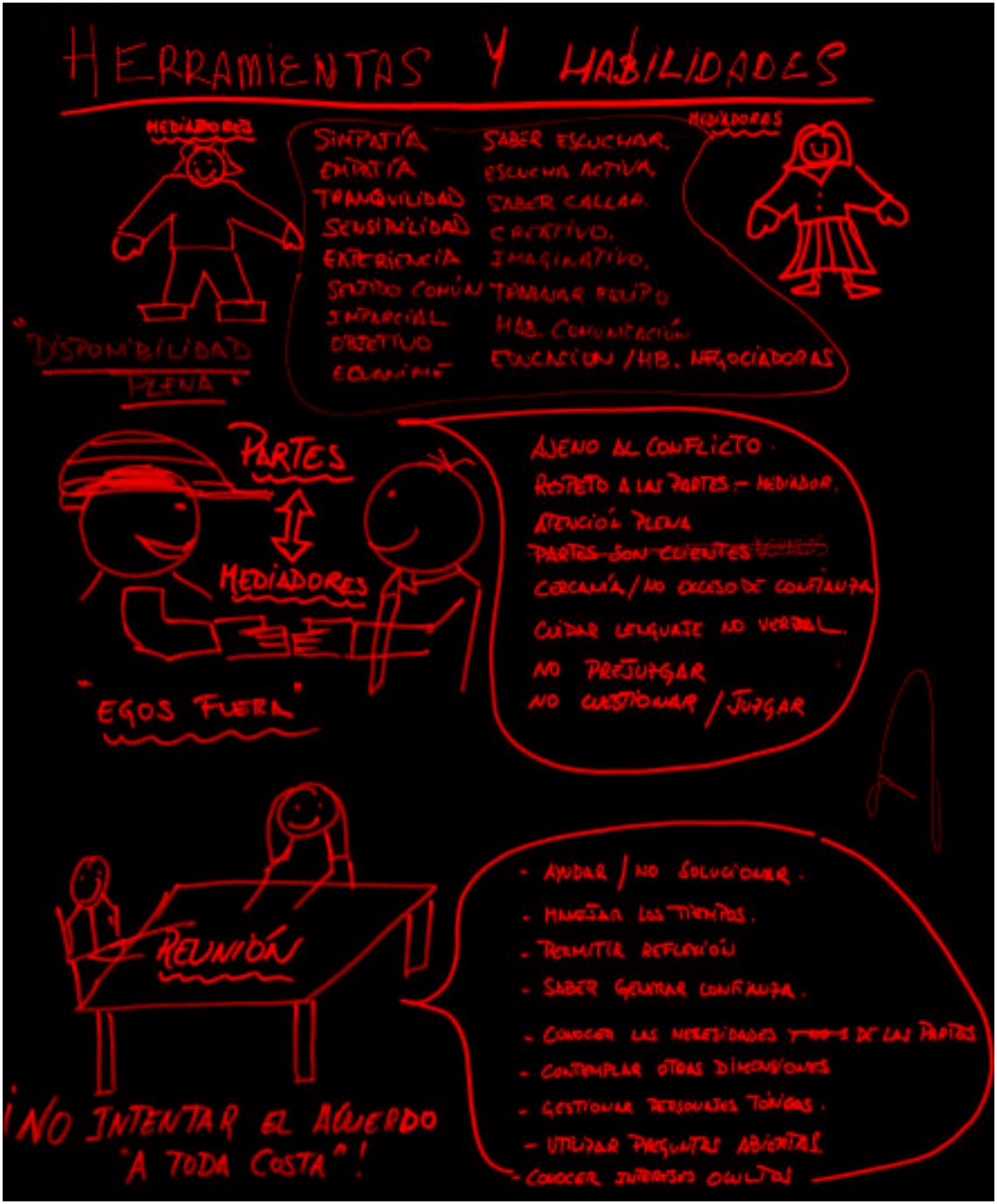
S. TÁS S

UAR EL IACIÓN

La figura del mediador/a tiene que ganarse la confianza de las partes implicadas en el conflicto ya que, de entrada, puede no haber sido propuesta por consenso de las mismas.

Por ello, deberá demostrar que su función es ecuánime e imparcial, luego no vela ni defiende los intereses particulares de ninguna de ellas, que su tarea no consiste en dar o quitar la razón a nadie, ya que para eso las partes disponen de asesores perfectamente cualificados.

El órgano de mediación ha de abandonar toda idea preconcebida del conflicto; **debe mostrarse como alguien cercano y fácilmente accesible para crear confianza en las partes, debiendo ser capaz de encontrar la proximidad necesaria para que le trasladen, con la mayor sinceridad, todo el problema origen del conflicto** y, así, facilitar la búsqueda de puntos de encuentro que permitan una solución al problema planteado.


HERRAMIENTAS Y HABILIDADES
MEDIADORES
SIMPATÍA
EMPATÍA
TRANQUILIDAD
SENSIBILIDAD
EXPERIENCIA
SENTIDO COMÚN
IMPARCIAL
OBJETIVO
ECUÁNIME
SABER ESCUCHAR.
ESCUCHA ACTIVA.
SABER CALLAR.
CREATIVO.
IMAGINATIVO.
TRABAJAR EQUIPO
HAB. COMUNICACIÓN
EDUCACIÓN / HB. NEGOCIADORAS
MEDIADORAS
"DISPONIBILIDAD PLENA"
PARTES
MEDIADORES
"EGOS FUERA"
AJENO AL CONFLICTO.
RESPETO A LAS PARTES.- MEDIADOR.
ATENCIÓN PLENA
PARTES SON CLIENTES
CERCANÍA / NO EXCESO DE CONFIANZA
CUIDAR LENGUAJE NO VERBAL.
NO PREJUZGAR
NO CUESTIONAR / JUZGAR
REUNIÓN
¡NO INTENTAR EL ACUERDO "A TODA COSTA"!
- AYUDAR / NO SOLUCIONAR.
- MANEJAR LOS TIEMPOS.
- PERMITIR REFLEXIÓN
- SABER GENERAR CONFIANZA.
- CONOCER LAS NECESIDADES DE LAS PARTES
- CONTEMPLAR OTRAS DIMENSIONES
- GESTIONAR PERSONALES TÓXICAS.
- UTILIZAR PREGUNTAS ABIERTAS.
- CONOCER INTERESES OCULTOS

PARA ELLO, DEBE DISPONER DE HABILIDADES Y CONOCER LAS HERRAMIENTAS QUE EXPONEMOS A CONTINUACIÓN:

1 El mejor exponente de la **formalidad y profesionalidad** de la Fundación SIMA-FSP hacia las partes es tenerlas en gran consideración; por tanto, no es baladí en absoluto que **la puntualidad deba ser una máxima del órgano de mediación.** De igual modo, el incumplimiento por parte de los mediadores/as de las horas señaladas para el inicio de las reuniones, hace que la falta de seriedad o profesionalidad se traslade, automáticamente, por las partes a la organización, pues la figura del mediador/a es, en muchas ocasiones, identificada con el SIMA-FSP. Asimismo, es indispensable ponerse a disposición de las partes, dedicando el tiempo necesario al desarrollo de la mediación.

2 **La inteligencia emocional** es la capacidad para identificar, entender y manejar emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés, **la superación de obstáculos y la elección de la mejor opción en la búsqueda de una solución.** Con independencia de la formación de la que cada mediador/a disponga, una herramienta fundamental es el **dominio de la Inteligencia Emocional en el sentido más amplio** ya que, en la mayoría de las ocasiones, y al margen del conflicto jurídico, van a tratar conflictos de intereses, donde se conjugan muchas emociones que se han generado dentro de la negociación en las propias organizaciones. Los mediadores han de manejar situaciones emocionales para conseguir neutralizar los comportamientos tóxicos y reforzar la colaboración, implicación e interés de las partes con la consecución del objetivo de la mediación.

3 Otra de las herramientas importantes es **la comunicación no verbal** que los mediadores/as transmiten, tal y como afirma el dicho: "vale más una imagen que mil palabras". Al establecer relaciones sociales, en muchas ocasiones, solamente con la imagen que proyectamos el interlocutor recibe y procesa

abundante información. El órgano de mediación debe desempeñar un rol que denote actitudes, emociones y sentimientos, bien sean reales o simulados; **la autoridad, la honestidad o la credibilidad son percibidas a través del lenguaje corporal y los movimientos.** La persona que intervenga como mediador/a ha de asegurarse que su comunicación no verbal es congruente con el rol que se desempeña.

4 Es cierto que una de las ventajas de las reuniones de mediación (frente a la jurisdicción social) es la **mínima formalidad del acto de mediación**, que permite a las partes **intervenir cuantas veces quieran, alegando y manifestando en cualquier momento lo que consideren oportuno,** únicamente respetando al interlocutor y el turno de palabra. Se pueden solicitar recesos, descansos, reuniones por separado, etc. No obstante, es conveniente y recomendable que el acto de mediación tenga **una mínima formalidad al comienzo de la reunión,** que debe consistir en **la presentación de los mediadores/as y de las partes presentes, identificando a las personas que intervienen y explicando,** brevemente, o más extensamente, **el procedimiento de mediación y sus fases** a desarrollar, en función de que las partes tengan o no tengan un conocimiento previo de la Fundación SIMA-FSP.

5 **La objetividad del órgano de mediación es fundamental,** no debiendo tomar partido por la defensa de intereses u objetivos de quien lo designa, y obligándose a mantener una **posición neutra**. Su papel no es satisfacer a la parte que lo ha designado, sino lograr que las partes consigan llegar a un entendimiento; tiene que ser **multiparcial**, es decir, debe estar al servicio de todas las partes en el procedimiento, con independencia de quién lo haya designado. El mediador/a debe ser una **persona empática**, ha de entender el problema desde todas las perspectivas, colocándose en el lugar de cada una de las partes para poder entender el problema y sus circunstancias particulares.

POSITIVO
EMPATIA
PASION
CREATIVIDAD
SUPER MEDIADOR/A
EMPATIA
ACTA
ACUERDO
-LA EMPATÍA DE POCOYO
-LA IMPARCIALIDAD DE UN ARBITRO HONESTO
-LA CAPACIDAD DE ESCUCHA DE UN CONFESOR
-LA GENERACIÓN DE CONFIANZA DE VICENTE DEL BOSQUE
-EL EQUILIBRIO DE LA TORRE DE PISA
CONFIANZA
IMPARCIALIDAD
-LA PRUDENCIA DE UN BOMBERO
-LA CREATIVIDAD DE DALI
-LA POTENCIA DE JOB.
-LA HUMILDAD DE LA MADRE TERESA.
-EL OPTIMISMO E ILUSIÓN DE DORA LA EXPLORADORA
-LA SERENIDAD DE JOSÉ LUIS JANFERO
-LA PASIÓN DE LA ADOLESCENCIA
-EL COMPROMISO CON EL PROCESO DE PUIGDEMONT.
-EL TALANTE DE ZAPATERO
-LA CAPACIDAD DE REACCIÓN Y ADAPTACIÓN DE UN CAMALEÓN
-LA TRANSPARENCIA DEL VIDRIO JOPRADO
-EL TRABAJO EN EQUIPO DE LAS GUERRERAS DE BALONMANO.
HUMILDAD

Además de las herramientas y habilidades que ya hemos visto, la figura del mediador/a tiene que poseer una serie de actitudes que resultan de primordial importancia a la hora de desarrollar la labor de mediación, y que **generan confianza en las partes y favorecen el clima necesario.**

ACTITUDES QUE DEBEN ESTAR PRESENTES EN ESTOS PROCEDIMIENTOS:

1 Ha de ser una persona **paciente y que principalmente sepa escuchar**. La escucha activa de las intervenciones de las partes, que permite que afloren problemas ocultos y soterrados, facilitará la percepción de dónde están los principales escollos que impiden que las partes alcancen un acuerdo que ponga solución al conflicto, facilitando el conocimiento de las necesidades de cada una, que en múltiples ocasiones van más allá del problema planteado en la solicitud de mediación.

No **debe precipitarse**; necesita trabajar poco a poco el problema, para que las partes puedan desvelar sus intereses comunes y encontrar una solución satisfactoria.

El órgano de mediación, para poder plantear soluciones, necesita tiempo y conocer en profundidad donde están los límites de cada parte. Sin embargo, **no debe confundirse paciente con pasivo**, ya que el mero transcurrir del tiempo, con reiteración de los argumentos por las partes, no significa ser paciente, sino que esa actitud refleja desidia y generará frustración.

2 El papel que desempeña el órgano de mediación no puede enfocarse desde la satisfacción del ego personal. Se dice que **el mediador ha de ser "humilde"** correspondiendo el protagonismo de la posible solución a las partes. El órgano de mediación es "la correa de transmisión", el "engranaje", que permite a las partes alcanzar acuerdos; debe pasar desapercibido, al igual que un buen árbitro en un partido de fútbol: cuanto menos tenga que intervenir, cuanto menos se note su presencia, mejor función habrá desarrollado.

3 Las partes son las dueñas del acuerdo; deben ser ellas las protagonistas indiscutibles del mismo, y del éxito (o fracaso) de la mediación. El órgano de mediación tiene que anteponer los intereses de las partes a los suyos propios, debiendo estar al servicio de estas, todo el tiempo que sea necesario, y sin imponer requisitos de ningún tipo.

4 Es fundamental que las personas que intervienen en un procedimiento de mediación, **tengan creatividad**. Para poder encontrar soluciones imaginativas, con alternativas no contempladas por las partes, deben salirse de lo ordinario para intentar lo extraordinario.

Tal y como establece la definición del diccionario de la Real Academia Española, prejuzgar significa "juzgar a una persona o una cosa antes de conocerla o sin tener los datos suficientes".

Es evidente que los mediadores/as pueden haberse hecho una composición de la situación a raíz de la lectura de la solicitud de mediación. No cabe duda de que el escrito inicial no deja de ser una visión de parte de un conflicto suscitado. Los mediadores/as **no deben prejuzgar** sin tener toda la información; deben intentar clarificar los extremos que sean discutibles y conocer todos los puntos de vista e interpretaciones de las partes. Tampoco es labor del órgano de mediación juzgar o valorar de manera alguna los planteamientos; deben trabajar para intentar clarificar y acercar posturas, no para dar la razón a una u otra parte.

ACTITUDES QUE DEBEN SER DESCARTADAS POR EL ÓRGANO DE MEDIACIÓN

QUE

AS

Del mismo modo que se han destacado una serie de actitudes que son primordiales, y muy recomendables, existen otras que hay que descartar si se pretende que el mediador no defraude la confianza que en él han depositado las partes y dificulte su intervención.

No se debe olvidar que el mediador/a ha de dirigir el debate, debe encauzar la mediación, pero en ningún caso tiene que imponer criterios ni torcer voluntades basándose en su autoridad.

A CONTINUACIÓN, RECOGEMOS ALGUNAS ACTITUDES QUE, CLARAMENTE, NO AYUDAN EN UN PROCESO DE MEDIACIÓN:

1 El papel del mediador debe ser **desempeñado con ausencia absoluta de autoritarismo**, entendido de una forma genérica.

En el procedimiento de medicación, es evidente que el **papel del mediador/a no se puede concebir desde una actitud represiva que restrinja la libertad de las partes**, que deben sentirse libres para poder expresar su parecer e, incluso, el desacuerdo con el órgano de mediación, si en algún momento su actuación no les parece apropiada o justa.

2 Es de capital importancia que las partes, desde el primer momento, no vean **falta de implicación** del órgano de mediación en su labor, pues de ello dependerá, igualmente, la posibilidad de éxito de la mediación a desarrollar. Sin duda, **un alto grado de implicación traslada un deseo de ayudar a las partes para poner fin al problema planteado**, buscando de manera activa soluciones imaginativas y prácticas.

No obstante, no debe confundirse implicación con presión o excesivo celo, puesto que son las partes las que deben decidir hasta dónde están dispuestas a llegar por conseguir un acuerdo, **y sería contraproducente que el órgano de mediación les exigiera ir más allá de lo deseado**.

3 Es fundamental que los mediadores/as, una vez aceptada su designación, **dejen disponible su agenda para el día de la mediación**. Lamentablemente es imposible determinar, con carácter previo, la duración de una mediación, ya que depende de excesivos factores que lo hacen impredecible: la voluntad de las partes, la importancia que den al asunto, convocatoria de huelgas, etc.

SER DESCARTADAS

Hoy en día todos tenemos unas agendas muy comprometidas. Por ello, y para el buen desarrollo de una mediación, es fundamental que el **órgano de mediación esté a plena disposición** de las partes por el tiempo que ellas consideren necesario. Es indispensable **disponer de tiempo para poder escuchar, con la debida tranquilidad y calma**, a las partes para que puedan exponer sus argumentos y poder trabajar en una solución satisfactoria que ponga fin al conflicto.

4 **Egocéntrico** es un adjetivo que describe a alguien que se considera el centro de todos los intereses, el centro de atención, creyendo que sus propias opiniones e intereses son más importantes que las de los demás. Evidentemente los mediadores/as deben saber que su objetivo no es conseguir el acuerdo por encima de todo, ni lucirse en su papel de mediador/a; tampoco presumir de las mediaciones resueltas o en las que ha participado. **Lo central de un procedimiento de mediación son las partes**, y el objetivo es que sean ellas las que consigan la máxima satisfacción con la resolución de sus controversias. El papel del órgano de mediación ha de ser el de actor secundario, primando por encima de todo el interés de las partes.

5 Tal y como hemos visto, una de las principales virtudes, que todo buen mediador/a deber tener, es **la imparcialidad**. Esta supone no adoptar decisiones, valoraciones, ni actitudes en clara defensa de los intereses de alguna de las partes en conflicto y, en consecuencia, mantenerse en una posición neutral en relación con las posiciones enfrentadas.

En sentido contrario, uno de los mayores peligros del órgano de mediación es **la parcialidad,** es decir, mostrar su sintonía con alguna de las partes. Esta situación hace que la otra parte, de forma inmediata, no acepte las opiniones y recomendaciones que se le puedan realizar para solventar o ayudar a solventar el problema planteado, ya que, más que una ayuda, **van a ver la figura del mediador/a con recelo y desconfianza.**

CONCL

Este documento de buenas prácticas en la mediación, Libro Blanco de la Mediación no pretende ser una imposición en la manera de actuar de todo mediador/a, sino que la elaboración y difusión del mismo tiene por objetivo la mejora continua en la labor de mediación.

Pretende facilitar a las generaciones actuales y venideras unas pautas y/o herramientas útiles y contrastadas, que puedan servir para mejorar el desempeño de la función encomendada.

USIÓN

Es fundamental reconocer a los propios miembros del cuerpo de mediadores/as, el trabajo desarrollado para la creación de este manual, sin cuyas aportaciones no sería posible. Igualmente, hay que destacar que **el contenido del mismo, nace del consenso de los partícipes, habiendo coincidido principalmente en las ideas expuestas en relación a las Habilidades, actitudes y herramientas fundamentales que deben ser observadas desde su experiencia y saber**.

Ni que decir tiene, que el **contenido del mismo** no es algo fijo o estático, no es una "foto fija" sino que **deberá ser adaptado con el paso del tiempo, incorporando nuevas reflexiones y/o prácticas en la labor mediadora a modo de recomendaciones que, se puedan producir en un futuro**, debiendo ser un manual cambiante, adaptado a la realidad del momento.

Igualmente, no solo es recomendable sino absolutamente imprescindible, que los mediadores/as que hayan sido designados en cada momento participen en jornadas de formación específica de tareas de mediación. Durante las mismas, podrán aprender o poner en práctica nuevas técnicas que faciliten su labor mediadora, o bien puedan poner en común, como en últimas ocasiónes, sus experiencias y recomendaciones para la mejora de la función que se les encomienda a partir de su designación en un procedimiento de mediación.

Cualquier mejora o avance que se consiga implementar de manera interna en el cuerpo de mediadores, sin duda, repercutirá igualmente de manera positiva en la imagen de la Fundación y su prestigio externo como institución dedicada a la Solución Autónoma de Conflictos Colectivos Laborales de ámbito Estatal, con un alto grado de experiencia y profesionalidad.

SIMA FSP

FUNDACIÓN
Servicio Interconfederal
de Mediación y Arbitraje

GUÍA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN

JUNIO 2019

Gracias a tod@s l@s que habeis hecho posible este libro

SIMA FSP
FUNDACIÓN
Servicio Interconfederal
de Mediación y Arbitraje

San Bernardo, 20, 5º, 28015 Madrid
Tlf. 91 360 54 20 | Fax 91 360 54 21
fsima.es | @fundacionsima

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

CEPYME
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

BUENAS PRÁCTICAS MEDIACIÓN

SIMA FSP

FUNDACIÓN
Servicio Interconfederal
de Mediación y Arbitraje

fsima.es