

NECESITO UN MEDIADOR en mi LUGAR DE TRABAJO?

El movimiento de la Mediación es imparable . La Mediación no es sólo un forma de resolver disputas . Creo que entre nosotros se ha convertido en un vehículo útil de transmisión de la democracia. La Mediación es paz, confianza, solidaridad, perdón, tolerancia, aceptación y sobre todo compasión.

Nuestro lugar de trabajo muchas veces es fuente de conflictos y algunas de las causas son: que casi todos necesitamos más recursos, que los status y cuestiones de rango son evidentes, que las personas colaboran para producir un producto o servicio, pero que también es cierto que cada una tiene sus propias especialidades y conflictivas responsabilidades.

También es cierto que la gente pasa mucho tiempo en ambientes cerrados, trabajando bajo presión, que existen fuertes alianzas o fidelidades a subgrupos lo cual intensifica y complica los conflictos. No deja de ser cierto también que en el lugar donde se trabaja el sustento o medio de vida, la reputación y la identidad están en juego. No podemos dejar de tener en cuenta que los ascensos están basados en lo que otras personas juzgan de nuestro trabajo y carácter.

Las políticas organizacionales como pueden ser: la lucha por hacer algo, éxitos, recursos, seguridad, y respeto, pululan por todas partes . Las habilidades en Mediación serán útiles siempre en el seno de las Organizaciones.

Los mediadores podrán trabajar en las oficinas de Recursos Humanos resolviendo tensiones personales . Otros podrán sostener cuestiones con clientes o problemas con proveedores entre tantos más.

Para poder hacerlo los mediadores deben analizar ciertas cuestiones de antemano para evaluar qué fuerzas políticas están sosteniendo el conflicto como son la gente o los sistemas que lo componen. También el mediador debe preguntarse si mediar esta disputa , este particular punto de fricción , puede ayudar a la Organización. También se debe analizar si la posibilidad de procedimientos legales o uniones participativas puedan influir a que las personas respondan a la disputa. En definitiva el mediador debe analizar con las partes cuáles son los riesgos o beneficios de usar esos procedimientos. También debe averiguar quiénes son los involucrados y afectados por la disputa. En definitiva en consulta con las partes decide quien necesita estar presente en la reunión.

La mediación en el lugar de trabajo muchas veces es entre gente de diferente rango en la Organización, lo que hace que el mediador deba tener habilidades para no socavar la autoridad del de mayor rango o forzar a un junior a acordar cualquier cosa que se proponga por su natural condición. Todo esto nos lleva a que se deban minimizar los riesgos y “salvar la cara”, para poder entrar a resolver las disputa en cuestión.

La Mediación anima a la apertura de los participantes ya que lo hacen en reuniones con iguales , aun cuando puertas adentro sean subordinados.

En razón de que nuestras competencias y personalidades son constantemente evaluadas por otros alrededor nuestro en el lugar de trabajo, a veces se siente inseguro tener que admitir algún error o perder el control emocional. Por tal razón el mediador debe crear un lugar seguro para discusiones honestas. El mediador en las Organizaciones debe definir su rol y sus razones dando explicaciones claras. Así es que si tiene interés en algo o poder sobre el acuerdo debe ser transparente con las partes y decirle exactamente en qué circunstancias va a influir en sus decisiones. También el mediador debe ser cauto respecto a qué confidencialidad puede prometer porque ocurre que muchas veces puede ser presionado por la Organización para que le diga lo que está pasando.

El mediador debe marcar los límites de la discusión y decidir si algunos temas o soluciones van a quedar afuera. Así es que, anota situaciones donde alguna parte va a tener mayor poder de decisión que otra asegurando de que TODOS entendieron esta realidad.

En las reuniones conversa quien tiene autoridad para implementar un acuerdo . Si puede alguien que no está presente en la reunión de mediación tener el derecho de ajustar o negar el acuerdo y bajo qué circunstancias,

deben ser puntos a clarificar por el mediador en las Organizaciones.

Existen muchas formas en que el mediador puede ir asegurando su destino por ejemplo remarcando evaluaciones de advertencias como descripciones de comportamientos específicos. Por ejemplo preguntando “Qué hace Rosario específicamente que Ud. puede considerarlo no profesional?”.

En todo el cúmulo de funciones del mediador está el de definir la situación como un problema mutuo a resolver. Para ello lo principal es indagar respecto a si se cumplen pautas del trabajo en equipo , del trabajo como proceso todo lo que va a ir creando un marco adecuado para trazar un acuerdo.

Mientras se llevan a cabo reuniones de mediación se deberá hacerles pisar afuera del ámbito en que trabajan los que están en la órbita de la Mediación, para fortalecerlos en que nos digan cómo cada persona puede ser lo más exitoso posible o dar los mejores resultados sin que se sientan contaminados por ningún entorno que muchas veces no los deja respirar. Así el mediador es quien va acentuando áreas de acuerdo o de potenciales acuerdos. El mediador reconoce las diferencias haciendo luego que la situación de atención se transforme en una acción positiva en el que puedan coincidir. El ejemplo sería preguntando: ” Hay algunas tareas aunque sean pequeñas en las que puedan coincidir para poder trabajar

juntos?? O decirles “Qué están trabajando bien ahora ambos, y sobre eso qué podemos construir ?. “

Como corolario dele tiempo a quienes participan de la disputa a que piensen las cosas nuevamente. Dejemos que tomen sus propias decisiones. Confrontando con alguien “cara a cara” puede ser un gran paso.

Por todo esto es que si Ud. Cree que la Mediación es un proceso efectivo y desea que mayor cantidad de gente lo utilice, sea valiente en usarlo Ud. mismo en el lugar de trabajo.

Todos podemos estar enredados en algún momento en conflictos calientes y dolorosos. Aún lo más veteranos mediadores necesitamos alguna vez alguien imparcial y objetivo que facilite conversaciones o disputas difíciles en el lugar de trabajo.

En un mundo ideal, preguntar a un mediador a que ayude a resolver un conflicto debe ser considerado como una estrategia responsable y sensata.

Mientras podamos hablar con el otro hasta entendernos, más aún con ayuda de un imparcial, estaremos acercándonos al reconocimiento pleno de nuestra existencia, dado que existimos porque somos lo que somos en relación al otro.

ADRIANA ORSI STUCKERT (mediadora)