

La mediación en la empresa: un escudo contra los conflictos



M.C.E. LIDA ESPEJO PENICHE*
Directora de IGOME
lespejo@igome.org.mx

Toda empresa, especialmente si es familiar, requiere de procedimientos que favorezcan una adecuada gestión de los conflictos -inherentes a la convivencia humana- para poder lograr su trascendencia en el tiempo.

La mediación es un proceso pacífico y altamente efectivo por medio del cual un facilitador, llamado mediador, ayuda a quienes tienen un conflicto a analizar su situación, identificar aquello que verdaderamente les interesa resolver, proponer ellos mismos sus opciones de solución y, en su caso, incluirlas en un acuerdo que tiene la misma validez legal que el que tendría una sentencia emitida por un juez.

El gran valor de la mediación reside en que:

- ✓ Es voluntaria, lo que de inicio implica un logro ya que quienes acuden a la mediación reconocen que tienen un problema y que lo quieren resolver.
- ✓ Es confidencial, lo que permite cuidar la privacidad de la familia empresaria y proteger el valor reputacional de la empresa.
- ✓ Favorece la gestión correcta y oportuna de los conflictos, evitando que éstos escalen y se vuelvan críticos para la empresa y la familia empresaria.
- ✓ Tiene un costo mucho menor, en tiempo, en dinero y en desgaste emocional, que un proceso ante juzgados.
- ✓ Conduce a un análisis profundo y una mejor comprensión de la situación de ambas partes, lo que permite alcanzar acuerdos basados en los intereses (lo que verdaderamente necesitan resolver) y no en las posiciones (lo que creen que se debe atender).
- ✓ Es un proceso ganar-ganar, pues se basa en decisiones tomadas por las propias partes, lo que además genera altos porcentajes de cumplimiento de lo acordado.
- ✓ Colabora a evitar que los conflictos familiares escalen y afecten a la empresa y viceversa.
- ✓ Permite restaurar y preservar las relaciones con asociados, clientes y proveedores.
- ✓ Protege el invaluable capital humano al contar la empresa con herramientas efectivas para gestionar asertivamente las situaciones que se generen con el personal.
- ✓ Es preventiva al incluir en los protocolos familiares, así como en los contratos de la empresa, cláusulas en las que se comprometen a acudir a procesos de mediación en caso de presentarse alguna controversia.

Para este fin la empresa puede elegir entre acudir a mediadores privados externos, o bien contar entre su personal con mediadores entrenados especialmente como facilitadores de la comunicación efectiva, la escucha activa y el manejo de emociones, quienes actúan de forma imparcial, sin juzgar ni dar opciones o sugerencias de solución.

Es así como la mediación contribuye de manera efectiva a cuidar la armonía entre los miembros de la familia empresaria, de los miembros del consejo de administración y, en general, de todos los terceros interesados de la empresa.

*Directora del Instituto Internacional de Gobierno Corporativo y Mejores Prácticas (IGOME).
Mediadora Privada Certificada.