

## **LA MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL SOCIALMENTE RESPONSABLE**

Dionisio Navarro García/ Técnico Superior de Recursos Humanos. Mediador Civil y Mercantil. [Asociación Española de Mediación, Arbitraje y Derecho Colaborativo \(AEMAD\)](#).

### **JUSTIFICACIÓN DEL ARTÍCULO**

Mediante este artículo se reflexiona sobre la importancia de las decisiones personales en situaciones de conflicto y su ejercicio como una práctica responsable que contribuye a la paz social. Se expone a continuación la importancia para las empresas de integrar dentro de su Plan Anual de Responsabilidad Social Corporativa la mediación como una vía para la resolución de conflictos que puede aportar grandes ventajas a las empresas tanto en su ámbito interno (mejora del clima laboral, reducción de costes por la disminución de litigios), como en el ámbito externo mejorando su imagen y prestigio. Se ahonda en la importancia del uso de la mediación en el seno de las empresas como una práctica responsable que alcanza a la sociedad en su conjunto y que integrada en el plan anual de Responsabilidad Social Corporativa puede contribuir a largo plazo a la mejora del Rendimiento Financiero (RF).

"Nuestra actitud ante la vida no debe depender necesariamente del exterior, sino sobre todo de nuestro interior. Los seres humanos encerramos en nuestro interior toda posibilidad de respuesta y la capacidad de obrar, transformar y crear. De nosotros depende permitir que los acontecimientos, o el estado de ánimo influyan en nuestra conducta. Las situaciones no son, por sí mismas, ni positivas ni negativas. Somos nosotros quienes decidimos".

Bernabé Tierno

### **LA CAPACIDAD DE DECISIÓN EN LA GESTIÓN DEL CONFLICTO**

Partiendo de la premisa de que somos nosotros quienes decidimos ¿por qué dejar en manos de un tercero las decisiones que solo a nosotros nos afectan?. Si nos planteamos seriamente la cuestión observamos que en un litigio judicial el resultado se escapa de nuestras manos es el juez el que decide de acuerdo a las leyes, las normas procesales y las pruebas ¿entonces donde está nuestra capacidad de decisión, el libre albedrío?.

Pero no se puede ignorar que para afrontar un conflicto se necesita de alguien que lo gestione de manera adecuada en este caso aparece también la figura de un tercero, el mediador, pero en este caso no es el responsable de la toma de decisiones, sino las partes enfrentadas y no

existe sentencia sino un "acuerdo" al que se llega a través de una agenda elaborada mediante un plan preestablecido por el mediador de acuerdo con las partes. Este acuerdo es sin duda alguna una práctica responsable puesto que pone fin a la disputa de una manera pacífica y donde no existen ni vencedores ni vencidos.

Dentro del seno de las empresas encontramos con frecuencia conflictos no solo en el marco de las relaciones laborales, sino con clientes, proveedores y acreedores. La mediación mercantil puede aportar a la empresa no solo una herramienta para la resolución de los conflictos internos que afectan a su clima laboral, sino también para mejorar su imagen. Es aquí donde la alargada sombra de la mediación mercantil puede jugar un papel importante como no lo puede ser de otra manera en las relaciones humanas.

Antes del desarrollo de la escritura, las culturas ágrafas transmitían la información por vía oral lo que en la actualidad conocemos como el boca a boca. De todos es conocido que el mejor y más rápido medio de difusión tanto de una buena como de una mala imagen son los rumores que a veces se propagan a mayor velocidad que los propios acontecimientos. En esta tesitura es donde la mediación juega su mejor baza puesto que su utilización por las empresas es sin duda una apuesta recomendable que no solo puede aliviar los conflictos dentro de la empresa sino que puede mejorar la imagen que de esta tienen tanto sus clientes internos como externos lo que puede repercutir de manera muy positiva en su propia imagen y prestigio de cara a la sociedad a la que sirven.

## **EL VALOR DE LA MEDIACIÓN PARA LAS EMPRESAS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

En la actualidad toda empresa que se precie debería insertar en su Plan Anual de Responsabilidad Social Corporativa una partida presupuestaria destinada a la gestión de conflictos a través de la Mediación, las ventajas son evidentes, desjudicialización de los conflictos, mejora del clima laboral, una mejor percepción de la empresa por parte de los trabajadores, un ahorro considerable de tiempo y dinero y sobre todo una nueva forma de entender la cultura empresarial.

La mediación proyecta una imagen de respeto a la toma de decisiones personales y esto alcanza a la sociedad en su conjunto, es un modo de justicia social autoimpartida en las que las partes someten su disputa a la actuación imparcial de un mediador que no decide sino que acompaña y dirige el proceso a través de una agenda en la que los acuerdos parciales son solo una parte dentro de un todo.

El acta final con los contenidos del acuerdo de cumplimiento obligatorio por las partes expresa

la voluntad de dar por finalizada una disputa y desenquistar un conflicto que de prolongarse en el tiempo puede provocar no solo desastres emocionales o psicológicos sino también económicos en forma de perdidas por la disminución de la productividad en las empresas.

Según los estudios realizados a través de la técnica estadística de meta-análisis se ha profundizado en la relación existente entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Rendimiento Financiero. Marc Orlitzky, Frank L. Schmidt y Sara L. Rynes, sostienen que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) puede mejorar el Rendimiento Financiero (RF) a largo plazo.

Una empresa socialmente responsable además de ser rentable debe tener en cuenta la repercusión social que su actividad es capaz de generar en su entorno. Uno de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas es que "las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro del ámbito de su influencia". Definitivamente la mediación no solo respeta los derechos humanos sino que a través de su acción les da más valor y contribuye a una sociedad más justa.

"Cuando atrasamos la cosecha, los frutos se pudren, pero cuando atrasamos los problemas, no paran de crecer."

Paulo Coelho