

Preguntas y Respuestas con Ellen Connors, Secretaria de Mediación del Grupo BID

1. ¿Qué es Mediación?

La mediación es un proceso confidencial de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial (el mediador) ayuda a dos o más participantes a lograr un mejor entendimiento de sus asuntos, intereses y necesidades y les empodera a solucionar sus diferencias a través de acuerdos voluntarios.

2. ¿Cuál es su papel como Secretaria de Mediación?

Soy responsable de guiar a las personas involucradas en el conflicto y a la Administración en todo lo relacionado con el proceso de mediación, llevando a cabo mediaciones informales y coordinando mediaciones con los mediadores externos. Las sesiones de mediación que son reuniones establecidas para brindar a las partes de un conflicto laboral la oportunidad de conversar, buscar soluciones y llegar a acuerdos que les permitan resolver sus diferencias con la ayuda de un mediador.

3. ¿Cuál ha sido su experiencia en el IDB y como cree que le ha preparado para este nuevo rol?

He tenido la fortuna de trabajar en diferentes áreas del Banco. Empecé mi Carrera en el Departamento Legal, trabajando en recursos humanos y en otros asuntos institucionales, que incluían tramitar quejas de los empleados, después trabajé en Estrategia y Desarrollo Efectivo (SPD en inglés) y por último en la Oficina de Ética, donde he estado 10 años antes de unirme a la Oficina de Mediación. Tener este conocimiento interno del Banco, de las personas que trabajan aquí y de la cultura, me da el entendimiento, la experiencia, y la perspectiva para asistir en la búsqueda de soluciones y ayudar a buscar opciones a los problemas en los lugares de trabajo, contribuyendo a un ambiente más saludable y productivo.

4. ¿Cuáles son los beneficios de la mediación comparada con otras herramientas para resolver conflictos en el trabajo?

Los mediadores no tienen ningún tipo de interés en el asunto, ellos no toman decisiones ni representan a ninguna de las partes. Los mediadores ayudan a las partes a comunicarse efectivamente y tomar las decisiones sobre cómo resolver el asunto. Lo que diferencia a la mediación con otros métodos de resolución de conflictos es que los participantes tienen máximo control y poder de decisión sobre el resultado de la mediación. La Mediación también provee un espacio seguro y confidencial donde se exploran soluciones creativas a los problemas basado en un acuerdo mutuo de las partes.

5. Si algún empleado tiene un problema o preocupación relacionado con el trabajo.... ¿Dónde empezaría? Con quien podría conversar primero?

Un empleado con una preocupación relacionada con el trabajo puede empezar por contactar a su supervisor, al departamento de Recursos Humanos ("HR Business Partners"), a la Oficina de la Ombudsperson o a la Secretaría de Mediación. Cada una de estas instancias podrá guiar al empleado o bien referirlo a la oficina apropiada. Estas instancias están establecidas para apoyar a los empleados, y ninguna es inapropiada para realizar consultas. Los empleados deben sentirse con plena libertad de acercarse a cualquiera de estas Oficinas. Para más información sobre los recursos disponibles, los empleados pueden consultar el Mapa Interactivo de Relaciones Laborales, Resolución de Conflictos, Ética y el Sistema de Conducta haciendo click [aquí](#).

6. ¿Son confidenciales estas consultas?

Las consultas y todo el proceso de Mediación son estrictamente confidenciales. Las Mediaciones son confidenciales tanto para el mediador como para los participantes. Si algunos de los aspectos de los acuerdos necesitan de la aprobación de otras partes (como por ejemplo del departamento de Recursos

Humanos) o incluyen acciones de seguimiento que requieran el involucramiento de otras personas, se comparte únicamente la información necesaria y siempre con el conocimiento de las partes.

7. ¿Has estado hablando de los "mediadores" y su rol, quienes son los Mediadores en el Banco?

Esta Oficina tiene un panel de mediadores profesionales externos, que los empleados pueden escoger para cualquier tipo de mediación y en el idioma de su preferencia. Para mediaciones informales, la Secretaria de Mediación También puede servir de mediador, según sea la preferencia de las partes en elegirla o no.

8 ¿Por qué es importante para el Banco contar con este recurso?

Es importante agregar la mediación a la gama de herramientas de resolución de conflictos que ofrece el Banco ya que pone a disposición de los empleados un mecanismo adicional para hacer frente a los conflictos en sus primeras etapas y ayuda a resolverlos de manera más eficiente y menos costosa para las partes involucradas. La mediación requiere de un diálogo por lo tanto ayuda a mejorar la calidad de la comunicación entre colegas (pares) y entre empleados y supervisores.

9. Si alguien que esté leyendo esta entrevista tiene una preocupación sobre un asunto relacionado con el trabajo, pero esta reticente a conversarlo con usted, ¿qué mensaje le enviaría?

Le animaría a tener una reunión inicial sea conmigo o con alguien de mi oficina, a fin de poder explicarles en que consiste la mediación, así como sus posibles beneficios. Dado que la mediación es un proceso voluntario, la persona tendría que decidir si quisiera continuar o bien si este proceso será útil para ese tema en particular. Entre los beneficios de utilizar la mediación es que generalmente las personas quedan

más satisfechas con las soluciones que han alcanzado mutuamente que si hubiera sido impuestas por un tercero con poder de decisión (juez, arbitro o quizás un administrador). De igual forma, las personas se sienten más empoderadas y que se les ha brindado un espacio donde han sido escuchadas. Así mismo, un acuerdo de mediación que recoge los intereses de las partes puede conservar la buena relación entre las partes, cosa que quizás no sería posible si se sometieran a un proceso de decisión basado en modelos de ganar/perder. Los acuerdos de mediación tienden a perdurar mejor con el paso del tiempo y en caso de acontecer nuevos conflictos, las partes están más propensas a utilizar métodos más cooperativos en la solución de diferencias que métodos adversariales, puesto que la mediación enseña a las personas técnicas de resolución de conflictos. Por estas razones es que realmente la recomiendo.