

# CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

## La conciliación.

DEBES CONSEGUIR QUE LAS PARTES LLEGUEN A UN ACUERDO PERO  
RECUERDA:

1. T  NO DECIDES
2. T  NO PROPONES SOLUCIONES.

## La mediación.

DEBES CONSEGUIR QUE LAS PARTES LLEGUEN A UN ACUERDO PERO  
RECUERDA:

1. PUEDES PRESENTAR PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.
2. T  NO RESUELVES EL CONFLICTO, SOLO ERES UN/A MEDIADOR/A

## El arbitraje.

DEBES RESOLVER EL CONFLICTO TENIENDO EN CUENTA QUE:

1. ERES EL/LA ÁRBITRO.
2. TIENES LA OBLIGACIÓN DE RESOLVER EL CONFLICTO DICTANDO UN LAUDO.

## EL CONFLICTO

Álvaro y Eva son dos compañeros que trabajan en un centro deportivo en el que se ofrecen diversos servicios y actividades, entre los que destacan por el número de abonados/as, las clases de spinning, GAP, pilates y crossfit.

Desde hace más de tres años trabajan en equipo y todas las decisiones, sobre todo las más importantes deben decidirse en las reuniones de trabajo. Dichas reuniones son semanales (no hay fijado un día en concreto) Se fijan en función de la actividad del centro y la disponibilidad de los/as monitores/as.

Para el próximo mes el número de matrículas en horario de mañana para la actividad de crossfit prácticamente se ha duplicado, por lo que hay nuevos grupos de abonados/as que hay que atender.

Los horarios de los nuevos grupos son de 09-10 h. y de 13-14 h. de lunes a viernes.

Álvaro y Eva deben cubrir esta necesidad, pero la directora del centro ha dejado esta decisión en manos de ellos para que decidan cómo organizarse.

- Álvaro habitualmente comienza a trabajar en el centro deportivo a las 10 h. y aprovecha para salir a correr a primera hora de la mañana. A las 15.30 h. debe marcharse porque está estudiando en la universidad.
- Eva entra a trabajar en el centro deportivo a las 08.00 h. y tiene sesiones grupales hasta las 12 h. De 13 a 14 h. es su tiempo de descanso ya que a las 15 h. retoma sus actividades en el centro hasta las 18 h.

Quien asuma los nuevos grupos será compensado económicamente en proporción al tiempo trabajado.

**Eva y Álvaro** han hablado informalmente en los pasillos del centro deportivo, pero **no llegan a un acuerdo** de quién es la persona que debe cubrir la actividad de Crossfit en los nuevos grupos.

¿Cómo actuarías adoptando el ROL de Mediador/a, Conciliador/a y Árbitro?

## LA SOLUCIÓN AL CONFLICTO DEBE SER RESUELTA URGENTEMENTE

## **ROL DE CONCILIADOR**

---

Mi papel es únicamente ayudarles a comunicarse y entenderse para que sean ellos mismos quienes encuentren la solución. No puedo proponer ni decidir nada.

### **Inicio de la reunión**

Reúno a Álvaro y a Eva y les explico que solo voy a guiar la conversación, no a imponer una solución.

Dejo claro que la decisión final debe salir de ellos y que necesitamos resolverlo de forma rápida y respetuosa.

### **Escucha y comprensión**

Le pido primero a Álvaro que explique su punto de vista: que empieza a las 10 h., suele correr temprano y se marcha a las 15:30 h. por la universidad.

Luego escucho a Eva: trabaja de 08 a 12 h., descansa de 13 a 14 h. y sigue por la tarde hasta las 18 h.

Aseguro que ambos entienden los horarios de los nuevos grupos y la compensación que recibirían.

### **Diálogo guiado**

Los animo a hablar entre ellos y a buscar juntos una opción que se adapte a ambos.

Les hago preguntas que les ayuden a pensar soluciones:

“Álvaro, ¿cómo podrías organizarte para cubrir la clase de 13 h. sin que te afecte demasiado la universidad?”

“Eva, ¿te resultaría más fácil hacerte cargo de la clase de 09 h. ya que entra dentro de tu horario de mañana?”

### **Cierre**

Si llegan a un acuerdo (por ejemplo, que Eva cubra las clases de 09 h. y Álvaro las de 13 h., o que se repartan los días), lo dejo por escrito.

Si no hay acuerdo, la conciliación termina sin resolución y se pasa a otra vía.

## **ROL DE MEDIADOR**

---

Mi función es similar, pero tengo más margen: puedo proponer posibles soluciones, aunque la decisión sigue siendo de ellos.

### **Analizo la situación**

La clase de 09h. choca con la rutina matinal de Álvaro (que corre a esa hora), pero sería antes de su jornada habitual.

La clase de 13 h. coincide con el descanso de Eva, aunque está dentro del horario en el que Álvaro todavía está en el centro.

### **Propuesta de solución**

Les planteo una opción equilibrada:

“Para resolverlo cuanto antes, propongo que Eva se encargue de la clase de 09 a 10 h., ya que encaja dentro de su horario de mañana, y Álvaro de la clase de 13 a 14 h., porque le permite cumplir con su jornada antes de ir a la universidad. Ambos recibirían su compensación correspondiente.”

Les dejo claro que es solo una propuesta, que pueden modificarla o buscar otra alternativa mejor.

### **Negociación y cierre**

Les doy espacio para que ajusten la propuesta (por ejemplo, repartirse los días o intercambiar turnos).

Si llegan a un acuerdo, lo documento como un pacto voluntario entre las partes.

## **ROL DE ARBITRO**

---

En este rol tengo la autoridad para decidir. Mi resolución, es obligatoria para ambas partes.

### **Recopilo la información**

Eva trabaja de 08 a 12 h. y de 15 a 18 h., con descanso de 13 a 14 h.

Álvaro trabaja de 10 a 15:30 h. y debe irse a esa hora por motivos de estudio.

Los horarios nuevos son de 09 –10 h. y 13 –14 h.

Los principales impedimentos son el descanso de Eva y la universidad de Álvaro.

### **Transmito mi decisión**

Después de analizar todo, decido lo siguiente:

Decisión (laudo):

Eva cubrirá la clase de 09 a 10 h. de lunes a viernes, ya que se encuentra dentro de su horario de mañana y no afecta a su descanso.



 lvaro cubrir  la clase de 13 a 14 h. de lunes a viernes, ya que este horario se ajusta mejor a su salida a las 15:30 h.

### **Justificación**

Esta solución garantiza que el servicio se cubra de forma inmediata, afecta lo menos posible a las rutinas personales de ambos y mantiene la equidad en la compensación económica.

La decisión (laudo) es definitiva y de cumplimiento obligatorio.