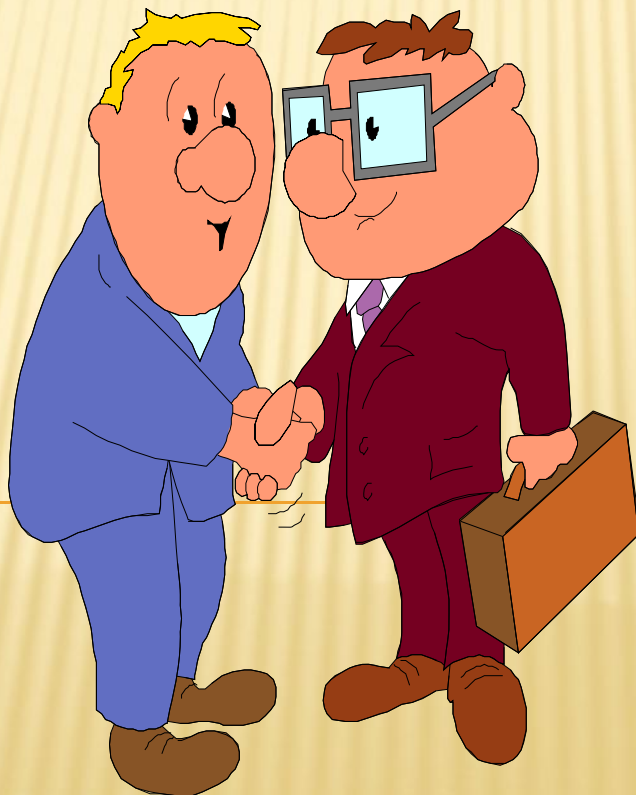


PARTE TEÓRICA

**!!Vamos a conciliar,
porque conciliando
todos ganamos!!**



OBJETIVO DEL TALLER

- ✘ Reconocer la conciliación, a través de sus distintos facilitadores, como una alternativa efectiva para solucionar un conflicto laboral.
- ✘ Comprender la dinámica y efectos de la conciliación, desde sus distintas instancias y particularidades.
- ✘ Motivar el uso del método de la conciliación para resolver conflictos laborales y disminuir la carga judicial.

MOVIMIENTO ADR / RAD

- ✘ Se incluyen bajo este nombre toda forma de prevención y de resolución de conflictos que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto.
- ✘ No estamos en presencia de una privatización de la justicia sino que como parte de los servicios de administración de justicia del Estado, se propone el apoyo, la institucionalización y el ofrecimiento de estos mecanismos alternativos a la decisión judicial.

MOVIMIENTO ADR / RAD

- Evaluación neutral temprana

- Determinación de los hechos



- Mediación y arbitraje

- Juicio sumario por jurado

- Mediación

-
- Arbitraje

- Conciliación

CONCEPTOS

- ✘ La conciliación es el mecanismo de solución de los conflictos a través del cual dos o más personas naturales o jurídicas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la asistencia técnica de un tercero imparcial llamado conciliador.
- ✘ La conciliación laboral viene a ser un mecanismo alternativo de solución de conflictos laborales que nos permite resolver conflictos entre trabajadores y empleadores, en una audiencia de conciliación, que puede realizarse en una o más sesiones, y que es dirigida por una persona facilitadora denominada conciliador.

OBJETIVOS

- ✘ Facilitar el acercamiento y diálogo entre las partes en conflicto.
- ✘ Identificar los intereses sobre las posiciones de los actores involucrados.
- ✘ Que las partes identifiquen las posibles soluciones al conflicto que abordan.
- ✘ Construcción de un arreglo colaborativo, para poner solución al conflicto laboral.

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO CONCILIATORIO

- ✘ Su duración es corta, se desarrolla en una o dos sesiones.
 - ✘ El papel del Conciliador es acompañar a las partes en la búsqueda de sus propias soluciones.
 - ✘ Los acuerdos son respaldados en una acta que firman las partes y la autoridad administrativa del trabajo.
 - ✘ El servicio es gratuito y rápido
-
- ✘ Su grado de dificultad es sencillo y por lo tanto no se requiere de la intervención de un abogado.

ACTORES Y ROLES

- ✘ Conciliador: Tercero neutral, capacitado en habilidades y destrezas necesarias para conducir el proceso de conciliación.
- ✘ Solicitante / requirente = Solicitado / requerido: Ambos a través de la comunicación y el diálogo, contribuyen de manera colaborativa a partir de sus propios intereses, a construir la solución a la controversia.

FUNCIONES DEL CONCILIADOR LABORAL

- ✘ Proveer a los disputantes una estructura flexible para manejar su conflicto.
- ✘ Proporcionar un entorno seguro para los participantes.
- ✘ Modelar un acercamiento constructivo y colaborador al conflicto.
- ✘ Cultivar una expectativa de cambio positivo.

RESULTADOS Y EFECTOS

- ✘ Llegar a un acuerdo (total o parcial)
- ✘ Retomar la relación laboral en conflicto
- ✘ Finalizar el conflicto laboral a través del acuerdo.
- ✘ No llegar a un acuerdo e iniciar un proceso en la vía judicial.
- ✘ Otros, arreglo entre partes, con o sin validación de autoridad competente.

INSTANCIAS Y SUS PARTICULARIDADES

- ✘ Corte Suprema de Justicia
 - ✘ Secretaría de Trabajo y Seguridad Social
 - ✘ Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa
-

INSTANCIAS Y SUS PARTICULARIDADES

Corte Suprema de Justicia

- ✘ Instancia judicial con facultad de facilitar la conciliación laboral, previo al inicio del juicio o en cualquier momento del proceso que las partes acuerden conciliar.
 - ✘ En la primera audiencia, las partes deberán presentarse personalmente a la conciliación.
 - ✘ Si en la audiencia no se concilia, las partes pueden promover a través de su representante la conciliación en cualquier momento del proceso.
-
- ✘ Costo económico: Rige principio de gratuidad de la justicia laboral.

INSTANCIAS Y SUS PARTICULARIDADES

Secretaría de Trabajo y Seguridad Social

- ✘ Instancia gubernativa con facultad en la vía administrativa para facilitar la conciliación laboral.
- ✘ Documentos para gestionar el Servicio de Conciliación laboral:
 - Nota de despido
 - Acta de inspección para constatar despido verbal
 - Copia de contrato
 - Cálculo de prestaciones
- ✘ Costo económico: Rige principio de gratuidad de la justicia laboral.

INSTANCIAS Y SUS PARTICULARIDADES

Centro de Conciliación y Arbitraje CCIT

- ✘ En centros de conciliación se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción y desistimiento.
- ✘ La conciliación prevista en materia laboral, de familia, niñez civil, comercial, agraria, contencioso administrativo y policía, o penal en su caso, podrá llevarse a cabo válidamente ante un centro de conciliación.
- ✘ Costo económico: Se aplica de acuerdo a cuantía y lo paga el solicitante.

PARTE PRACTICA

TECNICAS DE CONCILIACIÓN



INTRODUCCION

✘ El aprendizaje y entendimiento de la conciliación involucra dos elementos fundamentales:

- 1.- Conocer el proceso, sus funciones y objetivos;
y
- 2.- Aplicar destrezas y técnicas que permitan lograr los objetivos trazados.

PROCESO CONCILIATORIO: MANEJO METODICO

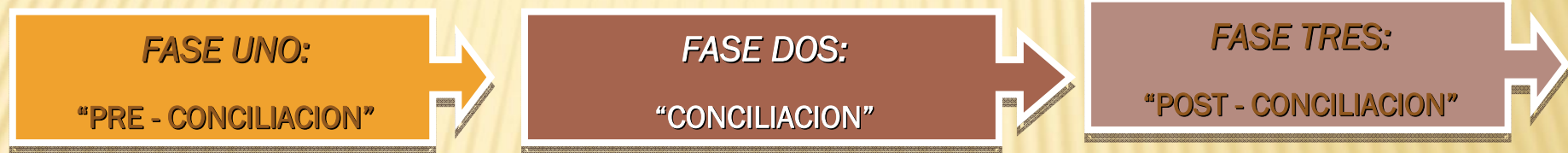


CONCILIACION

- ✘ De la definición estudiada de la conciliación se desprenden algunas características que debemos retomar al hablar de técnicas:
 - AUTONOMIA DE LAS PARTES
 - NEGOCIACION ASISTIDA
 - TERCERO NEUTRAL
 - FACILITA LA COMUNICACIÓN
 - AGENTE DE SOLUCIÓN DEL CONFLICTO

PROCESO CONCILIATORIO

✘ Para un manejo metodológico del proceso se puede dividir en tres fases:



- 4 Establezca reglas claras y hágalas cumplir.
- 4 Convierta el problema en oportunidad.
- 4 Oriente las discusiones hacia el presente y, por supuesto, hacia el futuro.
- 4 Muestre imparcialidad y objetividad.
- 4 Sea duro con el problema..., pero suave con las partes.
- 4 Use su motivación por el logro.
- 4 Aliente a las partes a proponer más de una opción



FASE DE CONCILIACIÓN

B.1 Apertura de la Audiencia



B.3 Determinación del Conflicto



B.5 Generación de Opciones de Arreglo



B.2 Fijación de Objetivos y Reglas



B.4 Exposición de Pretensiones



B.6 Concreción del Acuerdo



ESTIGMATIZACIÓN DE LAS INSTANCIAS

- ✘ Secretaría de Trabajo y Seguridad Social
- ✘ Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa
- ✘ Corte Suprema de Justicia

ETAPAS DE LA CONCILIACIÓN

- ✘ Organización y Apertura
- ✘ Comprensión de las perspectiva de las partes
- ✘ Clarificación de intereses y necesidades
- ✘ Facilitación de la comprensión y reconocimiento de necesidades mutuas
- ✘ Reencuadre del conflicto y generación de opciones.
- ✘ Evaluación y selección de opciones
- ✘ Acuerdo - Cierre



TÉCNICAS DE CONCILIACIÓN

AUTOENFOQUE DEL CONFLICTO

- × El conflicto
- × Como lo abordamos
- × Como deberíamos abordarlo

- × **EJERCICIO**

Discusión: un auto enfoque

¿Cómo respondo yo cuando estoy en conflicto?

Marque la línea apropiada para indicar si su respuesta es: *siempre, a veces o nunca.*

Quando tengo un conflicto tiendo a:	Siempre	A veces	Nunca
1. culpar a la otra persona	_____	_____	_____
2. discutir	_____	_____	_____
3. enojarme	_____	_____	_____
4. hablar sobre el asunto	_____	_____	_____
5. ignorarlo	_____	_____	_____
6. comprender el otro punto de vista	_____	_____	_____
7. busco ayuda	_____	_____	_____
8. lo hago un chiste	_____	_____	_____
9. hago que la otra persona se excuse	_____	_____	_____
10. pido excusa	_____	_____	_____
11. averiguo cual es el problema	_____	_____	_____
12. escucho a la otra persona	_____	_____	_____
13. le pido a la otra persona que me deje	_____	_____	_____
14. uso palabras obscenas	_____	_____	_____
15. se lo digo a otros	_____	_____	_____
16. otra respuesta (suya) _____	_____	_____	_____

TOMA DE NOTAS

- ✘ Es conveniente crear una plantilla para la toma de notas.
- ✘ Los conciliadores deberán tomar notas durante la audiencia de conciliación con el afán de recordar puntos importantes.
- ✘ Estas notas son solo para auxiliarse durante la audiencia y será prudente destruirlas al finalizar la audiencia.

EJEMPLO

LO QUE SURGE	<u>PERSONA A</u>	<u>PERSONA B</u>
IDEAS		
QUEJA		
ASUNTO		
INTERESES		
LO QUE PIDE		
OPCION		
PUNTO EN COMUN		
ENFOQUES		
SUGERENCIAS		
POSIBILIDADES		

SESIONES PRIVADAS O CAUCUS

- ✘ Muy valiosa para reconocer los intereses de cada parte.
- ✘ Son buenos momentos cuando las partes no encuentran posibles soluciones.
- ✘ El conciliador debe anunciar esta posibilidad a las partes y reunirse privadamente con ambas partes si decide hacerlo.

EL DESAHOGO

- ✘ Para lograr alcanzar los objetivos de la conciliación será necesario permitir el desahoga de las partes.
- ✘ El reto del conciliador es saber manejar la situación de manera que no se pierda el control y a la vez permitir el efecto motivador de liberar sentimientos.

SEPARACIÓN DE POSICIONES E INTERESES

- ✘ Posición, es aquello que las partes manifiestan expresando el problema.
- ✘ La posición siempre tiene una lógica excluyente.
- ✘ Los intereses y necesidades son aquellos que motiva a un individuo a sostener una determinada posición.

DISEÑO DEL PROCESO

- ✘ El conciliador deberá tener un “mapa mental” del proceso, siendo razonable y flexible; ya que serán las partes quienes darán marcha al desarrollo.

Ejemplo:

1. *Presentación de las partes*
2. *Referencia al asunto a conciliarse*

COMUNICACIÓN EFECTIVA

1. Escuchar: dirigir enérgicamente todo lo que se dice sea a través de lenguaje verbal o corporal.
2. Reflejar: demostrar que el conciliador esta entendiendo cómo se siente la persona que esta hablando. “*Parece que usted lo que siente es...*”

COMUNICACIÓN EFECTIVA

3. Resumir: señalar las ideas principales de lo que se dijo, ayudar a mantener la conversación fluida *“En resumen usted lo que esta diciendo es...”*
4. Preguntar: auxiliar para motivar la reflexión, el dialogo, el desahogo, y en general el desarrollo de la conciliación. Las preguntas deben ser abiertas, flexibles, que faciliten la creatividad y comunicación armoniosa. *“¿Cómo fue...? ¿Cuándo paso...? ¿Me puede decir...? ¿Qué considera usted...? ¿Cómo cree usted que...?”*

COMUNICACIÓN EFECTIVA

5. Parafrasear: repetir en otras palabras lo que la otra persona dijo, con el propósito de confirmar que el conciliador está escuchando y entendiendo lo expresado. *“En otras palabras lo que usted dijo es...”* *“Si entiendo correctamente usted lo que propone es...”*
6. Verificar: servirá para confirmar si las acciones que se están tomando son las que realmente desean las partes. También servirá para crear movimiento en momentos que haya estancamientos en el diálogo.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

7. Silencio: habrá que permitir ciertos silencios y aprovechar estas pausas para observar el lenguaje corporal.
8. Validar: reconocer la importancia y valor de lo que una persona esta diciendo o proponiendo.
“Se puede notar que usted tiene el deseo de solucionar esta situación.” “Reconozco que las dos partes están atendiendo las necesidades del otro”.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

9. Replantear: tratar de expresar el contenido de lo que se dice desde otro punto de vista más beneficioso o positivo, para tratar de ablandar posiciones rígidas
“A pesar de su enojo, se ve que usted siente amor por su hijo. ¿Puede decirme las buenas cualidades de su hijo?”

10. Aclarar: para obtener mayor información sobre lo dicho, o lo emocional. *“Dígame un poco más sobre...” “Qué paso en...?”*

COMUNICACIÓN EFECTIVA

11. Guiar Interrupciones: las interrupciones bloquean la comunicación efectiva. Se presenta un reto para el conciliador, quien no deberá perder la calma, ni regañar, ni sermonear, más bien deberá tomar control de la situación. *“Disculpe, pero necesito recordarle que al principio acordamos no interrumpir”*

SEGUNDA SESION

✘ Cuando no se pueda concluir una conciliación en una audiencia se podrá suspender y retomar en una segunda sesión.

✘ Algunos en que procede:

- No esta presente persona involucrada
- Para dar periodo de prueba del acuerdo
- Se requiere información adicional

Sera importante cerrar la primera sesion con resumen de lo acordado.

CONCLUSIÓN

Las habilidades y técnicas aprendidas como actor involucrado en la conciliación deben relucir en los diferentes momentos del proceso.

“La misión del Conciliador va mucho más allá a la de lograr el acuerdo...

...coadyuva a recomponer las relaciones vinculantes, en los diferentes escenarios sociales, ya que los conflictos bien resueltos generan, además de convivencia, condiciones y espacios de desarrollo.”

BIBLIOGRAFÍA

- × Ley de Conciliación y Arbitraje de Honduras
- × Código de Trabajo
- × Gladys Álvarez, Mediaciones exitosas: Resolución Alternativa de conflictos - Estado actual en el panorama Latinoamericano.
- × Julia Scandale, Programa Regional de USAID Fortalecimiento de la Justicia Laboral para CAFTA-DR, Seminario taller técnicas de conciliación laboral.
- × STSS, Manual de procedimientos administrativos Servicio RACL.
- × Manual de mediación comunitaria “Mediando con el corazón trascendiendo culturas”, Centro de Mediación de la Comunidad de Washington Heights-Inwood Coalition, Ciudad de Nueva York.

EJERCICIOS

CASO No. 1: DESPIDO INDIRECTO, RECLAMOS DE PRESTACIONES, DERECHOS Y SALARIO ADEUDADO. (STSS)

La Señora Aleyda López ha trabajado como cocinera en el negocio de comidas “Alimentos Expresos” desde hace dos años, devengando un salario de L.3,000, con una jornada de 6:30 a.m. a 2:30 p.m.

La trabajadora se presenta a la Secretaría de Trabajo a solicitar una audiencia de conciliación, en vista que su jefe, Manuel Tábor, no le ha pagado su quincena y no le dan una fecha de cuando le pagarán.

Ella, solicito la inspección de la Secretaría de Trabajo, ya que considera la falta de pago como un despido indirecto. Por lo que reclama le paguen sus salarios pendientes, prestaciones sociales y derechos adquiridos.

CASO No. 1: INSTRUCCIONES PARA LA TRABAJADORA

Usted ha trabajado con el negocio “Alimentos Expresos” durante dos años, dónde ha mantenido buenas relaciones con su jefe, Manuel Tabora, que fue quien la contrató, en la ausencia de Don Manuel usted se entiende con Rosa de Tabora esposa de Manuel, quien tiene una tienda de ropa junto al negocio de “Alimentos Expresos”.

Usted es madre soltera, debe pagar alquiler cada fin de mes y sostiene sus dos hijos de edad escolar.

Don Manuel se fue de viaje el 25 de junio, durante ese tiempo la encargada de realizar su pago es la Señora Rosa, llegado el 30 de junio ella le explicó que las ventas no ajustaban para realizarle el pago y que debía esperar el regreso de su esposo.

Usted necesita se le pague su sueldo adeudado porque de eso vive, además por lo complicado de la situación en el país, quiere que le paguen sus prestaciones para irse a su pueblo a poner un negocito.

CASO No. 1: INSTRUCCIONES PARA EL PATRÓN

Don Manuel regresa de su viaje como tenia previsto el día 9 de julio, con la sorpresa de tener una “convocatoria de audiencia” para ir al Servicio de Conciliación en la Secretaría de Trabajo.

Asimismo se entera por su esposa, que Aleyda López, encargada de atender el negocio de comida se enojó porque ella no pudo ajustarle el pago de su quincena por la baja en las ventas y se fue el 5 de julio al Ministerio de Trabajo, dejando sin atención el negocio de la comida. Razón por la que ella le quitó la llave y no la dejo entrar.

Usted, como patrono, quiere que las cosas se arreglen porque para usted Aleyda es buena empleada, además no tiene suficiente dinero para pagarle sus prestaciones sociales y derechos adquiridos, ya que las ventas han caído estrepitosamente.

CASO No. 2: DESPIDO DE MUJER EMBARAZADA (CCA-CCIT)

Wendy Pineda trabaja como empleada de servicio al Cliente en uno de los Bancos de mayor demanda del país, desempeñándose desde hace 5 años en el mismo.

El lunes 29 de noviembre no llegó a su trabajo porque se sintió sumamente mal de su estómago.

La semana anterior a esa, faltó un día debido a que su abuela, que es de edad avanzada y esta bajo el cuidado de Wendy, se puso muy mal de salud, razón por la que se quedó a acompañarla.

El martes decidió ir al Seguro Social, pero recibió una llamada de su compañera de trabajo, recomendándole que mejor se presentara a trabajar.

Al llegar a su centro de trabajo, de la oficina de recursos humanos le mandan a notificar su despido, en vista que durante el mes ha faltado durante tres días sin justificación, además consta en su expediente llamadas de atención por llegadas tardes y faltas injustificadas en los últimos meses.

CASO No. 2: INSTRUCCIONES PARA LA TRABAJADORA

La responsabilidad de cuidar a su abuelita, a partir de que su madre se mudo de la ciudad, conlleva algunas situaciones por las cuales en los últimos meses le ha afectado en el cumplimiento de sus horarios de trabajo.

Después de recibir esta nota de despido, se siente muy afectada y se va a su casa sin saber que hacer, además continúa sintiéndose mal de salud. Por tal razón el miércoles decide irse al Seguro Social para ser atendida por un médico, notificándole este que tiene un mes de embarazo, situación que usted no conocía.

Cuando se entera se dirige a la oficina de recursos humanos del Banco, notificándoles su estado, a lo cual ellos le responden que usted ya fue despedida con causas justificadas y que ellos no tienen ninguna responsabilidad.

Con lo anterior, usted necesita que la reintegren a su trabajo. Por lo que demandará los servicios de un abogado para que la oriente que hacer.

CASO No. 2: INSTRUCCIONES PARA EL PATRÓN

Wendy Pineda ha sido una empleada muy eficiente durante los 5 años que ha laborado con el Banco, pero en los últimos meses le ha disminuido el cumplimiento de sus horarios de trabajo y ha faltado más de lo acostumbrado, situaciones que han sido documentadas en su expediente.

El Banco requiere disminuir su personal, ya que la demanda en servicios financieros ha disminuido por las condiciones económicas del país, por lo que ha iniciado un proceso de recortes de personal en algunos servicios específicos.

En vista que la trabajadora ha estado incurriendo en faltas en su trabajo y que en el presente mes ha faltado en tres ocasiones sin justificación, el Banco haciendo apego del Derecho Laboral vigente se ve en la posibilidad de despedirla sin ninguna obligación de pago con respecto a sus prestaciones sociales.

Al enterarse del embarazo y de la intención de Wendy de entablar una demanda, presenta una solicitud de conciliación, en el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa.

CASO No. : DESPIDO POR ACUSACIÓN DE ROBO (CSJ)

Baudilio Perdomo ha trabajado durante 5 años como guardia de seguridad asignado en la puerta de la segunda bodega del establecimiento comercial White Mert, desempeñándose en la jornada de 1:00 a 9:00 p.m.

En el informe de inventarios del cierre de año la segunda bodega presenta un faltante de inventarios de mercaderías valoradas en L.50,000.00 la persona que tiene la llave para cerrar esta bodega es Baudilio, ya que cada noche debe asegurarse que la bodega queda cerrada.

Por tal razón, la administración de White Mert decide despedirlo, considerándolo responsable de la sustracción de dichas mercaderías, razón en la que justifican el despido y consideran que la empresa no tiene responsabilidad con el empleado.

El empleado citó al patrono a la Secretaría de Trabajo, exigiendo el pago de prestaciones sociales y derechos adquiridos, cita a la que el empleador no asistió, por lo que se llevo el caso a la Corte Suprema de Justicia y en este día se realizará la audiencia de conciliación correspondiente.

CASO No. 3: INSTRUCCIONES PARA EL TRABAJADOR

Baudilio se encuentra muy preocupado por el despido que la empresa White Mert le hace, acusándolo de la sustracción de mercaderías de la segunda bodega, situación de la que él es inocente ya que cada noche ha dejado cerrada la bodega, pero en la semana que inicio el inventario el no cerró dos noches porque los empleados de auditoria se quedaron trabajando toda la noche para terminar el inventario en el tiempo previsto.

Ahora que lo despidieron a Baudilio le comentaron los vigilantes de un restaurante que queda contiguo al establecimiento comercial, que durante la segunda noche que él no cerro, un carro de paila llegó y se llevo varias cajas de esa bodega.

Baudilio no quiere volver a esta empresa porque lo acusaron de ladrón y es un hombre honrado, pero si esta dispuesto a llevar el juicio hasta el final con tal que le paguen todas sus prestaciones sociales por haberlo despedido injustamente y haberlo ofendido después de haberle dado el pulmón.

CASO No. 3: INSTRUCCIONES PARA EL PATRÓN

Baudilio ha sido un buen empleado, sin embargo la pérdida de esta mercadería no puede demostrar que él no ha realizado su trabajo como corresponde, además es su función cuidar las mercaderías que se encuentran en esta bodega.

White Mert no acostumbra a ir a las audiencias de conciliación, ya que cuenta con abogados de excelente categoría que prefieren resolver los problemas en la Corte, dónde ganan todos los casos que presentan.

El auditor que es encargado del inventario, manifestó que los resultados del inventario demuestran que Baudilio, que es el que cierra la bodega ha sustraído dicha mercancía. Aunque no desarrollaron ningún proceso de investigación y no tienen otras evidencias que demuestren su culpabilidad.

La empresa ha decidido despedirlo sin pagarle sus prestaciones sociales, determinando que el robo de las mercaderías justifica un despido sin responsabilidad para el empleado.