

Tesis
DP 2007
53

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO PROCESAL

LA MEDIACIÓN LABORAL O AUTOCOMPOSICIÓN PROCESAL
INDUCIDA JUDICIALMENTE

Trabajo Especial de Grado,
presentado como requisito parcial
para optar al Grado de Especialista,
en Derecho Procesal.

Autor: Sayeh Kaddaje, Carina
Asesor: Dr. Longo, Paolo

Puerto Ordaz, Octubre 2007

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
AREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO PROCESAL

APROBACIÓN DEL ASESOR

En mi carácter de Asesor del Trabajo Especial de Grado, presentado por la ciudadana Abogada **CARINA DUNIA SAYEH KADDAJE**, para optar al Grado de Especialista en Derecho Procesal, cuyo título es: **LA MEDIACIÓN LABORAL O AUTOCOMPOSICIÓN PROCESAL INDUCIDA JUDICIALMENTE**. Considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los 08 días del mes de mayo de 2007.

Dr. Paolo Longo
C.I.N°V-7.666.665

MIENTO

**UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO PROCESAL**

**La Mediación Laboral o Autocomposición Procesal
Inducida Judicialmente**

Por: Carina Sayeh Kaddaje

Trabajo Especial de Grado de Especialización en Derecho Procesal,
Aprobado en nombre de la Universidad Católica "Andrés Bello", por el Jurado
abajo firmante, en la ciudad de Puerto Ordaz, a los ___ días del mes de
___ de 2007.

C.I

C.I

INTRODUCCIÓN

Hace ya varias décadas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señaló que una importante deficiencia del sistema español de relaciones laborales era la insuficiente presencia de procedimientos de solución extrajudicial de los conflictos laborales, y que esto se debía al sistema autoritario de relaciones laborales que imperaba en esa época, así como a la poca confianza que existía en la solución extrajudicial de los conflictos laborales.

Sin embargo, a pesar de que anteriormente los conflictos laborales solo se dirimían ante los tribunales de justicia, la mediación ha sido una alternativa a los procesos judiciales. En muchas culturas, grupos étnicos y religiosos se ha establecido la mediación como un recurso muy importante, y la figura respetada por la comunidad por su sabiduría y capacidad ayuda a resolver las desavenencias personales entre sus miembros.

Hoy en día, la mediación ha alcanzado un mayor nivel de difusión y aplicación, incrementándose cada año el número de casos de controversias solucionadas por cualquiera de los medios alternativos de resolución de

conflictos. Por lo que, la tendencia alcista es alentadora para los países que aún no tienen leyes que obliguen al procedimiento de mediación, antes de iniciarse el proceso judicial.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se incorporan en el sistema de justicia los medios alternativos de solución de conflictos y se ordenó la publicación de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, en donde se establece la obligación a los jueces laborales para que en la audiencia preliminar y durante todo el proceso medien y concilien las posiciones de las partes, para que pongan fin a la controversia, a través de cualquiera de los medios de autocomposición procesal.

De manera que, tanto la mediación como la conciliación se han convertido en importantes instrumentos alternativos de solución de conflictos, por lo que el Estado tiene a su alcance y a disposición de los ciudadanos, unas herramientas distintas a las que tradicionalmente existían para poner fin a sus controversias. Ello motivó a que el Estado, en la búsqueda de mecanismos alternativos de solución de conflictos, rompiera con el sistema procesal rígido y que les permitieran a los ciudadanos buscar alternativas jurídicas distintas al proceso, para lograr soluciones más inmediatas a sus conflictos.

Entonces, el fortalecimiento de los mecanismos alternos al proceso para la solución de conflictos es congruente con lo estatuido en nuestra Carta Magna y con ello se desarrolla, implementa y consolida la política de mejorar el principio de eficacia y de libre acceso a la justicia y al mismo tiempo, es la mejor manera que como el Estado puede prestar al servicio público de administración de justicia, frente al perjudicial problema de la proliferación de conflictos, situación que tiene su origen en la crisis económica, social y de valores; siendo su propósito fundamental el hacer realidad los principios y valores que inspiran al Estado social de derecho, entre los cuales se encuentran la paz, tranquilidad, el orden justo y convivencia.

Con referencia a lo anterior, y para que estos mecanismos alternos de solución de conflictos sean idóneos y eficaces, es preciso que se encuentren debidamente diseñados por la ley, de forma tal, que el ciudadano tenga la seguridad de que no constituyan una frustración más, ni que con estos se sustituya la facultad y deber del Estado de dar solución a las situaciones conflictivas que enfrenten los ciudadanos.

Por ello, con el presente trabajo se logra entender la evolución que han tenido los medios alternos de resolución de controversias en el retador camino de modernizar la administración de justicia. Es oportuno señalar, que la necesidad de proyectar alternativas no es sólo con el fin de mejorar los

servicios judiciales, sino para plantear algunas de fondo que pueden resultar de mayor efectividad, que permitan evitar que cada día arriben más asuntos a los órganos jurisdiccionales; es decir, atacar las causas de raíz, más que encarar sus consecuencias.

En el actual sistema laboral, la mediación laboral es inducida judicialmente, otorgándole al juez la autoridad de promover la utilización de cualesquiera de los medios alternos de resolución de conflictos, y el espíritu fundamental es tratar de poner fin a la controversia, evitando de esa manera seguir a la fase de juicio, procurando un arreglo amistoso, ya que serían las propias partes quienes de común acuerdo pongan fin a sus divergencias.

De manera que, debido al auge que han adquirido a nivel mundial los distintos medios de autocomposición procesal y la relevante importancia en lo que a mediación laboral se refiere, se ha hecho necesaria la persistencia en la implementación de cursos y talleres para la preparación de mediadores idóneos con el perfil requerido para el ejercicio de tal fin. Y, como consecuencia de los beneficios que ha traído la mediación laboral, se analizan las ventajas de la implementación de los centros de mediación laboral previa al juicio, a cargo de personas capacitadas y entrenadas para cumplir con el rol de mediador, para de esa manera evitar la instauración

desmedida de juicios ante los tribunales, dándole celeridad a la solución de controversias.

En base a lo expuesto, el presente trabajo de investigación se estructura en cuatro capítulos, a saber:

En el Capítulo I se expone sobre la mediación laboral como medio de autocomposición procesal o medio alternativo de resolución de conflictos; se establecen una serie de definiciones para entender los distintos tipos de mediación existentes. Igualmente se indica el tratamiento de dichos medios en el texto de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la promulgación de la Ley Especial Laboral, sus distintas clases, requisitos y características. Se mencionan los distintos medios de resolución de conflictos y sus diferencias. Finalmente, se analiza los efectos alcanzados con la aplicación de la mediación laboral judicial y el rol de los jueces y de los mediadores en los procesos de mediación.

En el Capítulo II se consideran los aspectos relevantes necesarios para la implementación de la mediación laboral previo al juicio; la importancia, necesidad y objetivo de creación de los centros de mediación laboral. De la misma manera, se establecen cuáles son los sujetos actuantes en el procedimiento de mediación previo al juicio y en el juicio, así como su función

para la buena conducción del mismo y el procedimiento a implementarse para la mediación laboral previa al juicio.

En el Capítulo III, se analizan los elementos básicos para la eficacia de la mediación y conciliación, las ventajas de acudir a la mediación laboral, la importancia del perfil que debe poseer todo mediador y su obligación dentro del proceso, y por último, los efectos de cosa juzgada que conlleva el acuerdo de mediación.

Finalmente, el Capítulo IV, examina los principios que rigen tanto la mediación como la conciliación entre los que se encuentran la celeridad, imparcialidad, confidencialidad, gratuidad, neutralidad y voluntariedad, dedicándose al análisis de cada uno de ellos.

CAPÍTULO I

LA MEDIACIÓN LABORAL COMO MEDIO DE AUTOCOMPOSICIÓN PROCESAL O MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Definiciones

Previo a realizar un estudio acerca de la Mediación Laboral, se hace necesario precisar algunos términos, por su importancia y relación con la presente investigación:

Mediador:

Es el que participa en un asunto, negocio o conflicto ya sea por encargo de ambas partes o de sólo una de ellas, para prestarle algún servicio sin convertirse a su vez, en otra parte. En Derecho Internacional, el mediador es un tercer estado, ajeno al conflicto al que los estados enfrentados en una controversia se ponen de acuerdo para someterle sus diferencias con el fin de buscar un arreglo amistoso. El estado mediador es escogido de común acuerdo entre las partes. La función del mediador suele ser confidencial y consiste por lo general, en asistir a las partes para que éstas lleguen a una solución amistosa. (Enciclopedia Opus, 1995, 335).

Suplementariamente, es preciso acotar que el Mediador además de estar ajeno al conflicto, debe aprender a desempeñar su papel, ya que es necesario que sea un oyente activo, creador de ideas, capaz de recibir ira y

rencores, pero con la certidumbre de ganarse el respeto y la confianza de las partes. Su función primordial es, dirigir el proceso de tal manera que las partes puedan alcanzar por ellas mismas un acuerdo satisfactorio.

Mediación Laboral:

“Es el sistema intermedio entre la conciliación y el arbitraje en los conflictos colectivos de trabajo cuando fracasa la gestión directa entre los interesados.”
(Enciclopedia Opus, 1995; 335)

La Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002), asume la mediación como un proceso que tiene por finalidad la solución de los conflictos individuales o colectivos del trabajo, mediante el principio procedimental de la oralidad, que envuelve la inmediatez, la concentración y la publicidad, en un marco flexible, voluntario, proclive a encontrar colectivamente la solución del problema y que las partes queden satisfechas. (Perdomo, 2006, 51).

Este medio de autocomposición procesal implementado en la nueva Ley Orgánica Procesal del Trabajo (LOPT), ha alcanzado un mayor nivel de difusión y aplicación, lo que ha traído como consecuencia el incremento de controversias solucionadas en la audiencia preliminar, toda vez que su inclusión en la nueva Ley ha obligado a los jueces a promoverla y facilitar el acuerdo entre las partes en conflicto. Por otra parte, ha permitido

descongestionar a los tribunales de la cantidad de reclamaciones laborales, aplicándose el principio de celeridad procesal.

Finalmente, analizando las bondades que ofrece la LOPT, concretamente en lo referente a la Mediación, se ve la oportunidad de que mediante la comunicación, se procure la solución de conflictos sin la necesidad de un enfrentamiento judicial, conduciendo a las partes a la solución de sus propias desavenencias; cuestión que debe seguir siendo enfatizada y perfeccionada hasta lograr que el mayor porcentaje de casos laborales sean resueltos por los distintos medios de autocomposición procesal y así erradicar completamente la crisis que se vive en los tribunales.

Mediación Internacional:

Constituye uno de los medios diplomáticos o políticos de arreglo pacífico de controversias internacionales. Consiste en la intervención conciliadora de un tercer Estado ajeno al conflicto, al que los estados enfrentados en una controversia de ponen de acuerdo para someterle sus diferencias, con el fin de buscar un arreglo amistoso. (Enciclopedia Opus, 1995; 334).

Mediación Extrajudicial:

Es la que celebra antes del proceso o antes que haya juicio, o habiéndolo fuera de él, con el fin de precaver un litigio eventual o darle fin a uno que ya existe y se lleva a cabo ante los conciliadores administrativos, institucionales y en equidad". (Junco, 2002, 62).

En España, el órgano competente para conocer de las mediaciones y conciliaciones extrajudiciales, son los llamados Juzgados de lo Social, en donde previa a la tramitación del proceso judicial, se intenta la conciliación o mediación que finalizará mediante arreglos entre la partes, toda vez que su fin primordial sea la resolución de conflictos mediante los procedimientos de autocomposición.

Por otra parte, es importante destacar que el objetivo que se persigue con la utilización de los distintos medios de autocomposición procesal, no es otro que la difusión de los instrumentos de arreglo, por estar éstos considerados superiores a cualquier otro modo de solución basado en la heterocomposición. Es por ello que se dice, que cuando las partes han optado por ir a un juicio y aún cuando el tiempo de respuesta (sentencia) sea rápida, de alguna forma se ha producido un fracaso en la búsqueda de la solución de conflictos, ya que nadie más que los propios afectados conocen sus propias interioridades y las posibles soluciones, por lo que al final, el mecanismo de la autocomposición procesal será el más indicado a la hora de buscar salidas idóneas y eficaces en cada uno de los casos.

Medios Alternativos de Resolución de Conflictos:

Nuestra Carta Magna (1999) en su artículo 258, establece la Justicia de Paz en los siguientes términos:

La Ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta, conforme a la ley.

La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.“ (subrayado propio).

Posteriormente la LOPT (2002), prevé una primicia relacionada con la utilización de medios alternativos de solución de conflictos, promoviendo la conciliación, mediación y arbitraje, con el objeto de que prevalezca la búsqueda de soluciones rápidas y efectivas, y de esa manera erradicar terminantemente la lucha en los tribunales, para así ajustarse a la dinámica social que permita solucionar las desavenencias entre las partes, procurando la preservación de las relaciones interpersonales de los actores.

Los distintos métodos alternativos para la resolución de conflictos; negociación, conciliación, mediación y arbitraje, obtuvieron consagración constitucional en Venezuela con la Constitución de 1999; sin embargo, anteriormente con la aprobación de la Ley de Arbitraje Comercial de 1998, la Cámara de Comercio de Caracas, retomó la iniciativa de promover las técnicas alternativas al reactivar el Centro de Arbitraje para la solución de conflictos, métodos que si bien es cierto tienen características que los asemeja, son diferentes.

Es importante destacar, que estos medios alternativos sirven de herramientas pacíficas, y permiten antes o durante un proceso resolver los conflictos, con la ayuda de un tercero, pero que inevitablemente existirán disputas que forzosamente tendrán que ser decididas por un Juez, ya que estos medios alternativos no pueden ser sustitutos de la justicia ordinaria.

Cuando se habla de la negociación, puede decirse que es un proceso antiquísimo, el cual fue dejado a un lado desde la creación del positivismo. Su esencia es el diálogo o la conversación; es decir, un proceso de comunicación y aprendizaje que dependen del diálogo y de la información suministrada por las partes. En la negociación, no existe un procedimiento estructurado sino que va a depender de la circunstancia que se presente y del tipo de problema a resolver.

Por otra parte, al hablar de Mediación, simultáneamente se asemeja a la Conciliación que es otro medio de autocomposición procesal, que en la práctica se utilizan indistintamente. En ambos casos, existe la intervención de un tercero cuya función es la de facilitar la comunicación entre las partes, con el único propósito de que éstas lleguen a un acuerdo, sin la necesidad de acudir ante un Juez. Tanto en la mediación como en la conciliación, el procedimiento es poco formalizado y por ende, no posee una estructura determinada, sólo en el caso de la mediación laboral cuyo procedimiento se encuentra establecido en la LOPT.

Henriquez (2000), hace una breve referencia en cuanto al cambio de término de conciliación por mediación, enfocándolo como un medio alternativo de solución de conflictos, que se caracteriza por ser voluntario y rápido, según lo que prevé el artículo 258 de la CRBV, en donde mediante este mecanismo, las partes involucradas en un conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial que actúa como favorecedor y conductor de la comunicación.

De acuerdo a un recopilación realizada por el Tribunal Supremo de Justicia (TSJ) sobre las ponencias desarrolladas en el Congreso Internacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, para el autor estadounidense Messitte (2002), al dar a conocer sobre la experiencia norteamericana en la resolución de disputas laborales, manifiesta que el sistema por ellos manejado es más cerrado que en nuestro país, poseen un sistema diverso y fragmentado, poseen tribunales federales y estatales y que además de la rama judicial, también existe la ejecutiva y legislativa. Y por lo tanto los “abogados laborales” deben ser especialista en cada campo del ámbito laboral.

También el TSJ sobre las ponencias a que se hizo referencia precedentemente, destacar lo dicho por Adler (2002, 221), quien presenta alguno de los métodos para la formulación e implantación de las normas

laborales en Israel; entre los cuales menciona la Resolución Alterna de Controversias (RAC) y hace alusión a algunos, como por ejemplo, los procedimientos conciliatorios entre sindicatos y empleadores, arbitraje voluntario, mediación, búsqueda de hechos evaluación desinteresada y otros métodos. En los que el trabajador renuncia a sus derechos estatutarios y confía en la sabiduría del árbitro mediador, este tipo de procedimiento son beneficiosos para el Estado, por que resulta mas económico, pero sin embargo, representa una desventaja para el trabajador quien renuncia a sus derechos estatutarios y la carencia de una revisión judicial de la decisión del árbitro.

Ahora bien, cuando se hace referencia al Arbitraje, debe señalarse que usualmente se acude a este medio cuando ya se ha agotado la vía de la mediación y la conciliación, sus decisiones son vinculantes y es producto de la voluntad de las partes, lo que significa que nadie puede ser obligado a ir a arbitraje. Su origen puede ser contractual o extra-contractual, toda vez que, aunque no esté suscrito el acuerdo de arbitraje, las partes pueden decidir de mutuo acuerdo resolver la controversia según el arbitraje.

A manera de ilustración es necesario traer a colación, lo que se denomina Co-Mediación, que no es más que la mediación pero con la participación de dos o más mediadores, con la peculiaridad que existen encontradas

opiniones sobre las ventajas y desventajas de la misma. Mientras algunos piensan que es un mecanismo que sirve para aumentar la tolerancia y la paciencia al compartirse el peso de todo el proceso, otros en cambio piensan que si hay competitividad entre los mediadores o no se siente respetado o legitimado por el otro, pueden crearse conflictos que dificulten el proceso.

En este mismo orden de ideas, no podemos dejar de mencionar el enfoque que hace la profesora Rodríguez (2004) sobre la implantación de procedimientos autónomos de solución de conflictos, en donde considera que es necesario insistir en que ello supone un cambio sustancial en las formas de proporcionar tutela a los derechos de los trabajadores y que sin duda el cambio más importante producido en la última década del siglo XX en relación con los medios de auto-tutela colectiva ha sido la generalización de sistemas de solución de conflictos creados por la negociación colectiva.

De la misma manera, la autora aduce que:

No se niega que se está ante fórmulas con cuya utilización se pretende la solución de conflictos, ni tampoco que puedan terminar siendo fórmulas de uso alternativo a la solución de conflictos en sede judicial, pero parece que si puede negarse que su característica distintiva sea su realización por mediadores y árbitros y no por jueces, y en organismos creados al efecto, y no en juzgados y tribunales en lo social. Lo verdaderamente

significativo no es, que se hayan cambiado el lugar donde se lleva a cabo la solución del conflicto y el sujeto que tiene encomendada esa misión, sino que estos cambios se producen, justamente por que los agentes sociales toman a su cargo la solución de sus conflictos. La característica distintiva de estos procedimientos es, que las partes de las relaciones de trabajo dejan de deferir a un tercero ajeno a su propio sistema la solución de sus conflictos, pasando a ser ellas mismas las que lo solucionan o disponen los medios para hacerlo (p. 25).

Clases, Requisitos de Validez y Existencia. Características de la Mediación

Clases:

Mediación Laboral.

La mediación laboral en Venezuela se ha configurado como una institución progresivamente diferenciada de la conciliación, aún cuando considera que la figura de la mediación no tiene un procedimiento específico para su desarrollo, pues depende en gran medida de la actitud de cada funcionario de justicia y de su entrenamiento, por lo que piensa que estamos en presencia de un acto conciliatorio más que de un proceso formal de mediación. Sin embargo, es importante acotar que constituye un avance y prueba de bondades de este medio para resolver controversias de manera breve, oral y equitativa. (Hoet-Linares, 2005, 74).

Asimismo, es propicio y relevante mencionar la necesidad que impera en nuestro país, de la creación de Centros de Mediación Laboral, con el objeto de respaldar la autocomposición de los conflictos laborales y la preparación de las personas que de alguna u otra forma actuarán como Mediadores. Y

que sea por intermedio de dichos centros que se tramiten y formalicen todas las reclamaciones laborales.

Mediación Empresarial.

Este método constituye una nueva forma de enfocar los conflictos, tanto internos como interempresarios, de modo que se reducen los costos y mejoran las relaciones permitiendo una mayor productividad. Se utiliza como vía para mejorar las relaciones dentro de las empresas a todos los niveles y subestructuras de la organización, optimizando el rendimiento de los empleados. En general, es una forma de garantizar la maximización de los recursos y la reducción de costos. (Hoet-Linaers, 2005, 79).

Actualmente, en los países donde se utiliza este tipo de mediación, se ha tomado en cuenta el alto costo generado en los litigios empresariales; por ello, los abogados de las compañías que solo se limitaban a tratar los asuntos legales de los mismos, ahora están a favor de intentar métodos alternativos al juicio que aparte de recortar gastos, empiezan a reconocer que producen mejores resultados que el pleito, ya que los jueces no suelen tener la experiencia técnica o empresarial para comprender el carácter técnico de ciertos litigios, por lo que se inclinan más a la aplicación de sus propios conocimientos técnicos y creatividad a fin de lograr soluciones más ajustadas a sus intereses.

Mediación Familiar.

Los logros que se consiguen a través de esta mediación son los siguientes:

- Reorganizar las relaciones familiares en el momento de la separación o, tras efectuarse la misma, el mínimo costo emocional.
- Obtener la cooperación de ambas partes en la toma de decisiones respecto a sus hijos, vivienda, bienes, etc.
- Permitir que el proceso sea resuelto en el menor posible.
- El resultado será producto de un pacto por lo que es más factible que se produzca una adecuada ejecución del mismo.
- Ambos miembros de la pareja serán responsables en relación con sus hijos y a los acuerdos tomados. (Hoet- Linares, 2005; 80).

En vista de la gran cantidad de conflictos que se generan entre los miembros de una familia en lo que refiere a divorcios, sucesiones y cualquier otra situación que pueda presentarse dentro del ámbito familiar, se crea la necesidad de atenderlos a tiempo, por tratarse de vínculos que continuarán existiendo más allá del problema que surja en un determinado momento, procurándose mediante este medio, resolver las divergencias teniendo como prelación el mantenimiento de la relación.

Mediación Educativa.

Permite resolver los conflictos que se generan en las instituciones educativas, ayuda a superar las dificultades entre los alumnos y las familias a

cualquier nivel, permite encauzar los problemas de violencia y disciplina y a la vez, conseguir armonía entre los miembros de los cursos. Asimismo, considera que tratándose de instituciones educativas, lo mas lógico es que se establezcan métodos educativos para la resolución de los conflictos en los que tanto profesores como alumnos, aprenden a mejorar las estrategias de comunicación. (Hoet-Linares, 2005; 80)

Mediación Comunitaria.

“Proporciona a los vecinos de una determinada comunidad una alternativa para la resolución de las controversias que se suscitan entre ellos, de una manera ágil, económica y amigable”. (Hoet-Linares, 2005; 80).

Al analizarla, se puede observar que su orientación principal está basada en la resolución de conflictos de convivencia en los poblados, pudiendo emplazarse además, a las personas que cohabitan dentro de esa comunidad, a mejorar las relaciones interpersonales entre ellos, y de alguna manera a estimularlos en el aprendizaje de una mejor calidad de vida con la comunidad en general y en la búsqueda de soluciones en los controversias que se pudiesen generar.

Otras clases de mediación son las que propuso González (2004), quien se guió por la clasificación que propone Vado Grajales en su artículo Medios Alternativos de Resolución de Conflictos.

Mediación Escolar.

“Con esta herramienta se busca resolver de forma pacífica y armónica, mediante acuerdos, los conflictos que surgen en comunidades estudiantiles, ya sea entre alumnos y maestros o entre cualquier grupo de ellos”. (p. 57).

Frecuentemente, tanto los padres como los maestros, se ven atrapados en conflictos respecto a lo que es más adecuado para los niños y niñas; por ello, con este tipo de mediación, se contribuye a resolver los conflictos escolares. Algunos países están enfocados a formar estudiantes con habilidades y capacidad de liderazgo para que sean ellos mismos quienes participen en mediaciones de sus propios conflictos estudiantiles.

Mediación Civil y Mercantil.

“Basado en que en estas materias rige el principio de la libre disponibilidad de los derechos, representa un amplio campo donde la mediación resulta útil para obtener soluciones prontas y satisfactorias que armonicen los intereses de las partes”. (p. 58).

En estos casos, comúnmente lo que se suscita entre las partes, es el otorgamiento de recíprocas concesiones lo que conlleva como consecuencia

que se celebren transacciones como otro medio de resolución de conflictos, en donde se ponga fin a la controversia existente, y que a diferencia de la mediación, no existe la intervención del tercero sino que son las mismas partes quienes acuerdan la forma de aplacar las divergencias planteadas.

Mediación Extraprocesal.

“Se realiza fuera de un proceso judicial y no constituye una fase previa del mismo, ya que la ausencia del resultado positivo no lleva necesariamente al planteamiento de una demanda”. (p. 58).

Mediación Preprocesal.

“Se realiza como paso necesario previo al acceso a los tribunales. En ocasiones se le sustituye por la conciliación, ya que suele realizarse ante un organismo público”. (p. 58).

Mediación Intraprocesal

“Es la que se realiza dentro de un proceso judicial dentro de la audiencia preliminar o en el despacho saneador. Suele ser sustituida por la conciliación. Este es el tipo de mediación que se reguló el legislador venezolano en el artículo 133 de la vigente LOPT”. (p. 58).

Siguiendo el esquema de las clases de mediación existente en el 2001

González-Capitel, menciona las siguientes:

Mediación Terapéutica.

Aún cuando la mediación no es lo mismo que la terapia, la misma puede tener efectos terapéuticos si los mediadores tienen formación terapéutica. Por lo que, los mediadores terapéuticos en lugar de resolver el problema que se plantea, reconocen el conflicto implícito y tratan sus causas. El terapeuta que actúa como mediador enfatiza en los aspectos emocionales y ayuda a las partes a que se enfrenten a ellos mediante la comunicación.

El mediador terapeuta deberá explorar en el contexto emocional subyacente y asegurarse del bienestar mental de las partes, haciendo hincapié en sus necesidades emocionales, su comprensión de las causas del conflicto y la aceptación de la situación, mas no en sus derechos y responsabilidades legales. Su enfoque está destinado a la solución de las desavenencias emocionales sobre todo en los conflictos de familia como custodia de hijos, embarazos de adolescentes, problemas juveniles, violencia familiar, malos tratos, etc. (p. 136).

Mediación Legal.

Aquí los abogados que actúan como mediadores realizan mediaciones legales que suelen estar centradas en desavenencias o conflictos manifiestos y menos en conflictos ocultos. Les informan a las partes respecto de las alternativas que podría imponer un tribunal en caso de que decidieran optar por el litigio. El abogado mediador aconseja a las partes sobre impuestos, o a redactar la propuesta de un convenio que contenga los términos sometidos a discusión, sin dejar de tener cautela debida de proporcionar únicamente información legal imparcial. Ninguno de los participantes debe tener motivos para creer que sus intereses individuales están siendo defendidos o protegidos (p. 136).

Mediación de Crisis.

Puede ser efectiva cuando las partes reconocen dicha crisis y tiene una perspectiva adversa y negativa de lo que puede ocurrir si el problema no se resuelve. Crea enormes esfuerzos tanto sobre el mediador como sobre las partes, por lo que la motivación deber ser muy alta para llevarla a cabo y eliminar la crisis. Este tipo de mediación tiene menos reglas y estructuras de procedimiento y suele hacerse en sesiones maratón. Difiere de otras mediaciones por las demandas que establece la propia crisis. Para empezar a actuar deben aislarse los problemas más urgentes de los que pueden, para que el tiempo limitado pueda dedicarse a puntos que crean la crisis. El objetivo del mediador no es resolver el conflicto, sino retrasar su resolución a un momento menos crítico. (p. 137).

En este caso, el mediador debe tomar un rol activo, además de utilizar sus habilidades para apaciguar a las partes y de ese modo lograr una tregua temporal. Entre las situaciones de crisis que se pueden mencionar están las huelgas, disturbios, motines en las cárceles, etc.

En nuestro país, sería de suma importancia que, en la promulgación de la Ley Orgánica de Mediación, se establezca como obligatorio la preparación y capacitación de personas idóneas para enfrentar cualquier tipo de situación de discordia que se presente con la comunidad en general, como por ejemplo los casos mas comunes como lo son los motines en las cárceles, las turbas por enfrentamientos políticos o huelgas reclamaciones laborales, a los fines de evitar las represiones por parte de los cuerpos de seguridad del Estado y más bien por intermedio de personas ajenas al conflicto logra

establecer un medio de comunicación entre las partes y lograr un acuerdo que conlleve al bienestar de la comunidad.

Mediación Multipartes.

Las partes no tienen intereses similares, y a veces son opuestos entre sí, por lo que asumen representaciones en grupos. Además frecuentemente están involucrados directa o indirectamente, administración pública, ayuntamientos, ministerios, compañías privadas, aseguradoras, zonas geográficas e incluso varios países como puede ocurrir en casos de desastres medioambientales. Este tipo de mediación tiene una metodología diferente, toda vez que su función es buscar soluciones que satisfagan colectivamente (p. 138).

En esta mediación, las partes no tienen intereses similares; al contrario, a veces son opuestos entre sí, por lo que asumen representaciones en grupo. Aquí los mediadores, convienen en aclarar en primer lugar, quienes son las partes involucradas directa e indirectamente, estableciéndose además el procedimiento a utilizar respecto al equipo de mediadores necesarios, así como las normas, técnicas, horarios, lugar, pautas y conducta.

Mediación Internacional.

Según el autor, el enorme desarrollo de armas destructivas, el escaso o nulo control de las mismas que suele involucrar a dos o más países ha llevado a poner práctica la resolución de conflictos que establece unas bases para llevar a cabo, bien la disuasión de la violencia, el control del armamento o en lo posible, intervenciones para lograr la paz.

No se trata de mediadores o negociadores como los que hasta ahora hemos ido viendo, sino de pacificadores civiles sin

armamento, y/o de observadores de los conflictos que están encuadrados en una organización.

Las personas y organizaciones que intervienen en este tipo de proyectos, están condicionadas a un acuerdo de alto el fuego, a una autorización para llevar a cabo su misión y a que las partes en conflicto, les permitan libertad de movimiento. Sin embargo estas intervenciones, si bien son importantes, no suelen ser suficientes para conseguir la paz. (p. 145)

Actualmente se ha visto a nivel internacional, una serie de divergencias entre países por distintas posiciones y actuaciones asumidas por sus representantes de tipo político y que aún cuando finalmente han sido resueltas pacíficamente por la vía de la comunicación, en algunos casos se ha hecho necesaria la intervención de alguna organización creada para tal fin. Sin embargo, al referirnos a temas de acción bélica, lo que interesa con esta mediación, es lograr la paz, reducir las tensiones para que finalmente una vez identificado la razón del conflicto, disipar su causa en pro de una mejor vida para sus habitantes.

En este mismo orden de ideas y siguiendo con la promulgación de la Ley Orgánica de Mediación, es necesario la obligatoriedad de capacitación de personas para cumplir el rol de mediador, pero desde las universidades con su inclusión como materia en los pensums de estudio, y de esa manera contar con personas con amplio conocimiento y con el perfil acertado para ser mediador. Tomando en consideración que en las relaciones

internacionales la cultura de cada país juega un rol importante en su política exterior.

Mediación Ambiental.

El término ambiente prácticamente incluye todo, aunque se empezó a utilizar cuando se originaron las primeras destrucciones y degradaciones de los bosques y surge el movimiento ecologista. Hoy en día los problemas sobre el medioambiente incluyen usos de aguas, residuos sólidos, alcantarillado, contaminación de residuos tóxicos, sustancias peligrosas, emanaciones de gas, humo, ruidos, perforaciones y excavaciones en minas, el uso de la tierra, pesticidas, materiales radiactivos, residuos sanitarios, reciclaje, etc. Esta mediación es similar a la mediación multipartes, con gran cantidad de normas, estatutos y reglamentos, con la particularidad que pueden estar involucradas varias regiones de un país o varios países, aún así y dentro de su complejidad específica el procedimiento es el mismo que se desarrolla en la mediación multipartes. Aunque la mediación ambiental no está completamente desarrollada, su herencia viene dada por leyes y políticas internacionales. (p. 148).

Tomando en cuenta los resultados drásticos que se pueden suscitar con la contaminación ambiental y sonora, resulta imperioso avocarse al proceso de control de la misma, utilizando para ello métodos de prevención y control que podrán ser llevados a cabo por mediadores capacitados en el área ambiental y con la facultad de aplicar sanciones pecuniarias en caso del incumplimiento de las medidas que se tomen a tal fin.

Esta modalidad de mediación debe ser aplicada con la asistencia de mediadores privados y entes gubernamentales, a los fines de lograr no solo

la prevención y control previo sino además el resarcimiento y la corrección por vía extrajudicial de los daños que se puedan ocasionar al medio ambiente y la naturaleza.

Mediación Multicultural.

En las grandes ciudades están cambiando paulatinamente los barrios y sus habitantes, los vecindarios antiguos se han repoblado con personas de diferentes países, etnias, culturas y religiones, y aún cuando en un principio sea una muestra de desarrollo, riqueza económica, apertura cultural e incluso cosmopolitismo, si no se dan las condiciones de tolerancia y de respeto por la diferencia, pueden generar conflictos ya que toda cultura o modelo cultural tiene sus propias creencias y costumbres, por ende, se hace difícil cambiarlos. (p. 158).

Aquí, lo más significativo viene dado en la incompatibilidad de intereses que de alguna manera impiden la satisfacción de los objetivos de las partes implicadas, intereses adversos por razones igualmente de religión, credo o raza y que deben atacarse desde el principio por la vía del dialogo para frenar la violencia que se pueda desatar entre los habitantes de determinada región al querer imponer puntos de vista que generen tensiones sociales por la diferencias culturales.

Mediación con la Administración o de Derecho Público.

“Con esta mediación lo que se pretende es que los procedimientos administrativos den cabida a un proceso más rápido, económico y especializado como alternativa al proceso judicial”. (p. 161)

Mediación de Separación o Divorcio.

La más habitual de las crisis de una familia, es la que termina en divorcio y no obstante en la ruptura de la pareja conyugal que es disoluble, hay que satisfacer el mejor interés de los hijos menores que necesitan de ambos padres. El sistema parental es indisoluble, aunque se separen los padres, los padres serán siempre los padres de los niños, por lo que tienen que mantener el mejor intercambio entre si para acompañar el proceso de crecimiento y de educación de sus hijos, hasta su plena autonomía. (p. 177).

El rol del mediador en el divorcio, está basado fundamentalmente en capacitar a los padres para que asuman sus responsabilidades ante la situación, toda vez que son ellos mismos quienes propongan las respuestas. Por lo que es importante destacar, que se comienza una etapa de aprendizaje entre la pareja que enfrenta la crisis de ruptura, que se dejan llevar por sus rencores imposibilitando el normal desarrollo de sus hijos y propensos a dañarse unos con el fin de auto castigarse.

En esta etapa de aprendizaje, los atributos del mediador deben estar enfocados a calmar los ánimos de la partes, analizando primeramente las causas de la ruptura y así aportar los mecanismos necesarios para aislar sistemáticamente los puntos en desacuerdo y de esa manera alcanzar un acuerdo sobre los aspectos de la separación, sin descartar la posibilidad de requerir ayuda de profesionales médicos que coadyuven en el estado emocional de las partes. Sin dejar de tomar en cuenta, que uno de los temas que mas le preocupa a las partes en proceso de separación o divorcio es lo

referente a la repartición de bienes, manutención, vivienda, tenencia o visita de los hijos, y que por tratarse de temas neurálgicos, de no llegar a un entendimiento respecto de los mismos, el resentimiento acrecentará, repercutiendo gravemente en las relaciones entre padres e hijos.

Mediación Comunitaria.

Esta mediación también puede ser multipartes, dependiendo de las personas o grupos sociales involucrados. Tratan temas relacionados con los conflictos en las comunidades, entre vecinos, explosión de violencia juvenil que afecte a la ciudad. No tiene un procedimiento reglado por su informalidad y por el voluntariado de sus miembros.

Cuando se forman los agrupamientos vecinales, se le denomina Mediación Comunitaria Vecinal o Social, que se encuentran organizados por normas o leyes que definen las relaciones entre los ciudadanos o vecinos que suelen tener hábitos y costumbres parecidos, por lo que su calidad de vida depende del comportamiento colectivo.

En las iniciativas privada, se trabaja sobre la mediación en barrios para establecer o reestablecer la comunicación entre vecinos, recrear el espíritu de solidaridad y mantener la paz social. (p. 158).

Mediación Judicial.

Esta denominación se entiende de dos maneras: la que tiene carácter prejudicial y la que es dispuesta por el Juez cuando el juicio ya ha comenzado. Todos los casos deben ser judiciales, bien por su materia, por acelerar el proceso, por economía de tiempo y dinero o para que las partes no malogren sus futuras relaciones.

En el caso de que un proceso judicial ya esté iniciado, se puede suspender hasta que finalice la mediación, además la mediación prejudicial es otra alternativa que tienen las partes para resolver un

conflicto antes de llegar al juzgado, por medio de una buena comunicación y buscar opciones para llegar a un acuerdo como paso previo al juicio. (p. 168).

Mediación de Consumidores.

A nivel mundial existen varias organizaciones que representan y protegen a los consumidores, incluido el Defensor del Pueblo; pero son muy pocos los clientes que reclaman o recurren a un procedimiento cuando no se encuentran satisfechos con algún producto o servicio. Incluso, hay consumidores que ni siquiera emprenden acciones legales, tal vez porque desconocen los aspectos técnicos o porque se sienten intimidados por su ignorancia o impotencia ante una empresa conocida o un profesional poderoso o especializado.

Cabe mencionar que, en Estados Unidos, se ha desarrollado un programa de solución de conflictos en el sector relacionado con automóviles, a los que están sometidos voluntariamente varios fabricantes. Aquí la mayoría de los problemas se solucionan por teléfono. (p. 170).

Mediación Familiar, entre Padres e Hijos, Violencia Familiar y entre Hermanos-Herederos.

En todas estas mediaciones se encuentra de por medio el bienestar familiar ya que están relacionadas entre sí, toda vez que le mediador ayuda a que se mitigue y desaparezca la violencia entre ellos, a que no se deteriore las relaciones familiares y que puedan salir airosos del conflicto mediante el acuerdo por ellos mismos planteados.

El espíritu de estas mediaciones es evitar que se rompa la unidad de la familia; el mediador debe tratar que ambas partes tanto padres como hijos analicen el comportamiento familiar para así evitar susceptibilidades. En los países en donde se aplican estos tipos de mediaciones se ha demostrado que han sido positivas en las relaciones familiares incluyendo la comunicación en general, colaboración de los hijos y la disminución de las discusiones.

Los casos de violencia familiar y la muerte de mujeres por violencia, han aumentado en lugar de disminuir, y aun cuando las víctimas hacen las respectivas denuncias, éstas no salen a la luz pública o no se obtiene ningún resultado. Por otra parte, los maltratos a menores, la mayoría de las veces no son denunciados por los padres ya sea por temor o complicidad y quienes los denuncian son los vecinos, parientes o médicos cuando los atienden.

Además, las penas que se imponen son de corta duración y en la mayoría de los casos, los sujetos vuelven a delinquir y son los tribunales de justicia quienes deben darle curso a las denuncias y hacer cumplir las leyes. La creación de mediadores sociales tiene su fin primordial en aminorar la violencia doméstica y que por intermedio de personas debidamente capacitadas asesorar y atender a las personas maltratadas, ya que estos casos en su mayoría suelen culminar en los tribunales, con un eminente desgaste de los vínculos familiares, tiempo perdido y el costo económico que representa. (p. 181).

Requisitos de Validez y Existencia.

González (2004) hace una ampliación acerca de lo que entiende por estos requisitos y menciona los siguientes:

- a) *La mediación y conciliación son sinónimos*; la mediación tiende a lograr un acuerdo conciliatorio homologado por el juez y con carácter de cosa juzgada.
- b) *Es un acto intraprocesal*; que se realiza dentro del proceso judicial en la audiencia preliminar y concluye con un acuerdo conciliatorio. Tiene carácter obligatorio por ser de eminente orden público y no puede ser relajado ni convenido por las partes, porque se violaría el debido proceso laboral venezolano. Su no realización violaría el

proceso de nulidad absoluta por la esencialidad de dicho acto procesal.

- c) *La presencia de las partes es obligatoria* aunque hayan conferido poder judicial. Este requisito es esencial toda vez que las partes están en contacto directo con el juez, de allí la importancia del principio de inmediación.
- d) En caso de *litis consorcio* activo o pasivo el juez de la causa designará una representación no mayor de tres personas por cada parte.
- e) *Tiempo de duración*: Puede realizarse en la audiencia preliminar en una sola reunión, pero éste se podrá prorrogar si las horas de despacho no fueron suficientes para lograr el acuerdo de conciliación, o para el día hábil siguiente y así cuantas veces fuere necesario con la limitación legal que no podrá exceder de cuatro meses.
- f) *Los principios de la mediación/conciliación laboral*: Se rige por los principios de voluntariedad, gratuidad, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad. El principio de voluntariedad se enfoca en el sentido de que las partes no tienen la obligación sino la libertad para rechazar o acoger las formulas de conciliación que le proponga el juez.
- g) *Rol del juez de la causa*: El juez de Primera Instancia de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo asume la función de mediador/conciliador. Como la mediación/conciliación no es impositi-

va, el juez debe ayudar a las partes para que tomen una decisión propia sobre la solución de la pretensión laboral.

- h) *Confidencialidad*: A tenor de lo establecido en el artículo 129 de la LOPT (2002), la mediación/conciliación es un acto procesal privado y confidencial. Este principio garantiza a las partes que las declaraciones, propuestas u ofertas de solución hechas en la audiencia preliminar no tendrán ningún efecto en los actos subsiguientes del proceso. El juez no podrá revelar el contenido de las discusiones ni los acuerdos parciales de las partes...”
- i) *Inhabilitación del juez medidor/conciliador*: el juez que realizó la audiencia preliminar, queda inhabilitado *ope legis* para participar como tercero neutral en los actos procesales subsiguientes del proceso laboral o cualquier proceso posterior, judicial o arbitral, relacionado con la pretensión laboral conciliada en la audiencia preliminar.
- j) *Forma del acuerdo conciliatorio*: Puede ser total o parcial, en ambos casos el juez tiene la obligación de homologarlos y como tiene carácter de transacción, tiene efecto de cosa juzgada...”
- k) *La finalidad de la mediación/conciliación es buscar una solución rápida* a la demanda propuesta, para que las partes concilien sus diferencias a través de la transacción o el arbitraje.
- l) La mediación/conciliación en la legislación venezolana se puede proponer por los jueces o por las partes a lo largo de todo el proceso y

obligatoriamente por el juez de Primera Instancia de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo, en la audiencia preliminar.

- m) *Es definitiva*: pone fin al proceso. Los puntos que consten en el acuerdo de conciliación no podrán excepcionarse, el juez se limitará a ejecutarlos.
- n) *Es equitativa*: Si el juez logra la aveniencia de las partes sobre el acuerdo de solución de la pretensión laboral no habrá ganador ni perdedor, porque ambas partes conceden algo en beneficio del otro.
- o) *Gratuidad de la mediación/conciliación*: la mediación que se logre es totalmente gratuita por ser un instrumento complementario para la administración de justicia laboral en el país.
- p) *Las partes participan directamente en el proceso*, pueden comunicarse directamente entre ellas y con los abogados y el juez.
- q) *El acuerdo que se logre se reducirá a un acta* que dará por concluido el proceso, mediante sentencia de forma oral que se dictará de inmediato y que contendrá la homologación del acuerdo revistiéndolo con el efecto de cosa juzgada.
- r) *Nulidad del acuerdo conciliatorio*: La sentencia que homologue el acuerdo conciliatorio podrá ser atacado por el recurso de apelación.

Por otro lado, tomando en consideración de que la mediación y la conciliación son sinónimas, Junco (2002), menciona otros requisitos de

validez y existencia. Así, entre los requisitos de existencia, que son exigidos por la ley para que surtan efecto y tengan eficacia, porque si no se llenan a cabalidad, el acto deseado no nace, se pueden señalar:

Voluntad: Representa la conducta del individuo dirigida a la producción de un determinado resultado, ya que las partes expresan su voluntad manifiesta y espontánea de someterse al proceso conciliatorio. En ocasiones, esa voluntad es espontánea pues proviene de ambas partes o de una de ellas y en otras, es provocada, ante la convocatoria de la ley.

Consentimiento: La conciliación es un acto bilateral o plurilateral, existe un concurso de voluntades por lo que el consentimiento debe presentarse en forma especial y general. Cuando en el transcurso del proceso las partes expresan sus divergencias pero durante el mismo se hacen concordantes y convergentes, entonces habrá acuerdo, es decir; consentimiento. Este acto no puede ser tácito, se exige precisión, claridad y formalidad en la declaración de voluntad ya que de él depende la terminación del proceso judicial o de un conflicto con carácter de cosa juzgada.

Objeto: Para que un acto jurídico nazca o exista en el derecho, se requiere un objeto al cual se refieran la voluntad y el consentimiento expresados por los sujetos que en él intervienen. Consiste entonces, en que el objeto debe

ser determinable y además existir, físicamente posible, que sea palpable por las partes o que se infiera que en el futuro pueda existir.

Formalidad solemne del acto: Exige que la voluntad expresada y el consentimiento, se manifiesten llenando unas formalidades que la ley ha establecido para el perfeccionamiento del acto, conllevando que su ausencia genera la inexistencia del acto. Por ejemplo, el caso de la escritura pública en los contratos de compra-venta. En materia de conciliación, no basta con la manifestación de voluntad de las partes, que se produzca el pleno consentimiento y que se refiere a un asunto preciso y determinado como lo es el conflicto; sino que se exige además el cumplimiento de requisitos como la convocatoria de los litigantes, la asistencia a la audiencia y que se efectúe con los alegatos de las partes, formalidad ésta que de no existir impide que el acto produzca los efectos deseados.

Todos estos requisitos de existencia que se acaban de señalar, son requerimientos genéricos, comunes a todo tipo de acto jurídico sin distinción del mismo, pues son la esencia natural de todos los actos. Pero en la mediación y conciliación, se exige un elemento especial para su existencia como lo es la figura de un sujeto parcial denominado mediador o conciliador, que es quien le da la importancia jurídica a la figura, ya que de lo contrario se estaría en presencia de una transacción.

De la misma manera, se tiene que las condiciones de validez de la conciliación, no son más que el cumplimiento de ciertos presupuestos para que su existencia no sea transitoria; entre ellos se encuentra:

Capacidad: Está relacionada con una persona, bien sea natural o jurídica, ya que es la aptitud suficiente que tiene el sujeto para ser titular del derecho y contraer obligaciones.

La ley ha regulado expresamente quien puede ser sujeto en el acto conciliatorio, por ende se trata de una exigencia muy particular en virtud de que solo unas personas en forma directa pueden participar en la conciliación, para que de esa manera el acto pueda producir efectos válidos.

Voluntad: Es el elemento primordial del acto humano. Lo ideal es que exista una íntima relación entre elemento subjetivo que es el sentimiento o el querer del individuo con el elemento externo que es la manifestación, toda vez que puede darse el caso de que la manifestación del individuo se contradiga con su sentir. Entonces, esa voluntad se vería menoscabada ya que no habría concordancia entre lo que quiere y lo que manifiesta.

Consentimiento: Se diferencia de la voluntad, ya que se trata que en el consentimiento hay un concurso de varias manifestaciones individuales de la voluntad de personas con intereses distintos o propios, que se conjugan

y convergen en un mismo querer o solución. Y que, para que se llegue a lo que se denomina consentimiento, es preciso que existan sendas manifestaciones de voluntad que interactúan y que combinadas y cotejadas forman una sola unidad, un solo querer o un acuerdo que sería el consentimiento.

Características de la Mediación.

Gonzalez (2004) señala y analiza las siguientes características:

- a) *Es un procedimiento legal no obligatorio:* Se sostiene que no es obligatorio porque aún cuando las partes hayan convenido en someter una controversia a la mediación, no están obligadas a continuar el procedimiento de mediación después de la primera reunión, es decir, que las mismas partes siempre controlarán la mediación. (p. 53)

Cabe destacar, que no es como sucede en la mediación laboral inducida en nuestra LOPT, toda vez que en el procedimiento está establecido como obligatorio que se lleve a cabo la audiencia preliminar, en donde el juez tiene el deber de instar a las partes a utilicen para la solución de sus conflictos algunos de los medios de autocomposición procesal; es decir; debe mediar entre las partes y exhortarlos a que lleguen a un acuerdo amistoso y que lo acepten voluntariamente.

- b) *La función del mediador no es impositiva:* El mediador a diferencia de un juez o árbitro, no toma decisiones, ya que su función consiste más

bien en ayudar a que las partes lleguen a tomar una decisión propia sobre la solución de la controversia. Universalmente están aceptadas dos formas principales de mediación, la primera denominada mediación-facilitación, que es cuando el mediador se esfuerza por facilitar la comunicación entre las partes y ayudar a cada una a comprender la posición de la otra y la segunda, denominada mediación-evaluación, que se refiere a que el mediador realiza una evaluación no vinculante de la controversia y las partes están libres de aceptar o rechazar la solución del problema.

- c) *La mediación es un procedimiento confidencial:* La confidencialidad se usa para fomentar la franqueza y la apertura en el procedimiento, garantizando a las partes, que las declaraciones, propuestas u ofertas de solución no tendrán ninguna consecuencia más allá del procedimiento de mediación.

- d) *La mediación es un procedimiento relativamente poco estructurado y oficioso:* Lo que significa que tanto la participación continua en el procedimiento así como la aceptación de cualquier resultado, dependen del acuerdo de cada una de las partes. En la mediación, las formalidades se reducen al mínimo; las partes y el mediador deciden en forma conjunta, la estructura de la mediación, o sea, elaboran y fijan el procedimiento a seguir.

- e) *Es un procedimiento optativo y privado:* Aquí las partes determinan al inicio del procedimiento su carácter no obligatorio, la forma como será nombrado el mediador, los honorarios del mismo, cuando empezar la mediación y en qué puede establecerse el procedimiento, la garantía de confidencialidad del procedimiento y de las revelaciones hechas durante el mismo y en qué forma se repartirán las costas entre las partes.
- f) *Se puede recurrir a la mediación en cualquier etapa de la controversia:* Significaría que las partes cuando así lo desearan en cualquier etapa del litigio o arbitraje, pueden interrumpirlo para explorar la posibilidad de llegar a un acuerdo intra o extra proceso.
- g) *Es definitiva:* Pone fin al conflicto. Los puntos que consten en el acuerdo no podrán excepcionarse, el juez se limitará a ejecutarlo.
- h) *Es flexible:* No requiere precedentes legales.
- i) *Es ágil:* Mientras que un conflicto por vía judicial demoraría en resolverse varios años, en mediación puede requerir de una solo sesión para concluirse.
- j) *Es equitativa:* La mediación se adapta a las necesidades de las partes y busca satisfacer sus intereses; ello implica que ambas partes

concedan algo en beneficio del otro, siendo ésta alternativa mejor que el riesgo del final devastador de un juicio.

- k) *Es democrática*: Las partes tienen el poder de decisión, la mediación significa una suerte de autogobierno frente a una administración de justicia engorrosa y formalista, lenta y costosa y en muchos casos hasta corrupta. La mediación recupera para las partes la capacidad y competencia de acordar una solución que convenga a sus intereses, incrementa la participación de los ciudadanos y facilita su acceso a la justicia.

La mediación como método alternativo auxiliar de la justicia estatal y como método no adversarial, por la ausencia de confrontación litigiosa, debe ser voluntaria, sin coacción alguna ya que el problema de la obligatoriedad evita que las partes decidan el problema de manera interdependiente. Por otra parte, es relevante que las partes sientan confianza en que lo que se discute no debe ser divulgado a nadie, por lo que solo se puede hacer referencia del caso en abstracto más no de las partes. El carácter confidencial puede ayudar a que en la mayoría de los casos, los involucrados sientan más confianza a la hora de emitir información y así alimentar el proceso y potenciar su capacidad como mecanismo de resolución de conflictos.

De la misma manera, siendo la comunicación el motor de todo proceso de mediación, no deja de ser un procedimiento elástico, toda vez que las diferentes fases que la componen pueden saltarse o inclusive devolverse a una etapa previa dependiendo el caso que sea. De esta manera, no se determina un proceder detallado, sino que se esbozan lineamientos dando las más amplias posibilidades al mediador para que procure mediante todas las vías posibles la conciliación entre los interesados.

Dentro del proceso de mediación existe lo que se denomina el *caucus*, que son reuniones privadas que se llevan a cabo entre el mediador y cada una de las partes, que no pueden de ninguna manera ser transmitidas a la otra parte a menos que la propia parte lo autorice; además, se pueden hacer cuantas reuniones privadas se requieran bien con cada una de las partes o bien todos juntos.

Por otra parte, para Rodríguez citada en Perdomo (2006), el proceso de mediación es un desafío de gran magnitud y debe ser instalado progresivamente, de manera que se facilite su difusión y permita el entrenamiento requerido para formar mediadores, destacando un plan de acción y estableciendo como metas principales del Capítulo Metropolitano del Foro Mundial de Mediación, las siguientes:

- a) el diseño de una estrategia de posicionamiento del tema ante la opinión pública, haciendo énfasis en sus potencialidades como

instrumento para resolver disputas; b) la formación de un equipo de voceros calificados, encargados de difundir las ventajas de la mediación y la consolidación de un equipo dispuesto a difundir las ventajas a todos los niveles: laboral, civil, agrario, comunitario, penal, familiar, escolar, empresarial; c) el inicio de actividades de capacitación en la materia, en convenio con las Universidades e instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales; d) la redacción de un proyecto de Ley de Mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos e impulso a la creación de instituciones especializadas en la materia para atender la gran demanda de capacitación, formación que deberá estar certificada oficialmente por el Ministerio de Interior y Justicia; e) la organización de los capítulos regionales adscritos a la Delegación Nacional del Foro Mundial de la Mediación y canalizar su acreditación en el mismo; f) la publicación de un libro que sistematice la experiencia venezolana (p.27).

Así mismo, destaca la autora, acerca de algunas experiencias exitosas que en distintos niveles han dado impulso a la mediación como método alternativo de resolución de conflictos y señala algunas iniciativas que han sido propiciadas con el propósito de contener la violencia, conducir a la comunicación y construir salidas específicas y sostenibles al conflicto. Ellas son: “a) a nivel gubernamental; b) a nivel laboral; c) a nivel local; d) a nivel educativo; e) a nivel comercial; f) a nivel mediático; g) a nivel gremial; h) a nivel académico; i) a nivel social; j) a nivel indígena”. (p.28)

Diversos medios de resolución de conflictos, diferencias y objeto de la utilización de los procedimientos de resolución de conflictos laborales.

En 1999, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela se adoptó que la Ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y

cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos. Es necesario señalar que tanto el arbitraje, la conciliación y la justicia de paz ya formaban parte del ordenamiento del país y se encontraban tipificados en la Ley de Arbitraje Comercial, el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio y Ley del Trabajo.

La mediación es un procedimiento poco conocido en Venezuela, no obstante, se ha despertado un gran interés por el tema, por ser éste una innovación en el ámbito laboral que fue inducido con la entrada en vigencia de la nueva LOPT, por ser en general más flexible, breve y económico, por lo que está destinado a ser utilizado con mayor frecuencia por los abogados y la comunidad en general una vez que estén familiarizados con el procedimiento y se promulgue una ley especial que lo norme.

Su objeto primordial es contar con una herramienta pacífica, que permita que antes o durante el litigio, resolver los conflictos, con la ayuda de un tercero llámese conciliador, mediador o árbitro, asistiendo a las partes para que éstas resuelvan sus conflictos, sin recurrir a la intervención jurisdiccional.

Los medios alternativos de resolución de conflictos, son formas mediante las cuales se les proporciona a las personas la oportunidad de resolver las controversias sin necesidad de acudir a los órganos jurisdiccionales. De

manera que el litigio o el acudir a los tribunales competentes debe ser la última instancia a la que se debe acudir.

Es importante traer a colación, las conclusiones aportadas por Rodríguez, citadas en Perdomo (2006), donde establece:

La resolución de conflictos está basada en la idea de que todo conflicto tiene un valor positivo y que si se maneja en forma constructiva, puede traer muchos beneficios, entre los cuales destaca los siguientes: i) Resuelve disputas al menor costo de tiempo, dinero y desgaste de la relación entre las partes, ii) Constituye una oportunidad de mejoramiento del ambiente laboral, familiar o público, iii) Transforma la cultura de la evasión, competencia y/o confrontación por la cultura de la cooperación y la sinergia, iv) Convierte a las partes en socios, aportando resultados concretos, óptimos y duraderos en beneficio mutuo y v) promueve la responsabilidad individual y la participación activa de los involucrados, tanto en la identificación del problema como en la búsqueda de soluciones, de una manera ágil e informal, sin recurrir al litigio judicial. (p.30).

En consecuencia, se tiene que entre los diversos medios de resolución de conflictos utilizados a nivel internacional, por su efectividad en la pacificación de controversias, se encuentran: la conciliación, mediación, arbitraje, transacción y negociación.

Diferencias:

- En la mediación no es tan importante que el mediador conozca el derecho como sí lo es para el árbitro o juez.

- La discusión en la mediación no es jurídica, sino sobre el problema en sí; sin embargo, en el arbitraje sí.
- El arbitraje es vinculante y sujeto a revisión limitada, en cambio tanto en la mediación como en la negociación dan lugar a obligaciones de carácter contractual si hay de acuerdo.
- En el arbitraje, interviene un tercero (árbitro) con capacidad de decisión, seleccionado por las partes y suele tener conocimientos especializados en el tema; en la mediación, interviene un tercero (mediador), designado por las partes, encargado de facilitar el acuerdo, sin embargo en la negociación no hay la intervención de terceros.
- En el arbitraje, las reglas de procedimiento y las bases normativas son acordadas por las partes; en lo que respecta a la mediación y negociación, el procedimiento está poco formalizado, no estructurado.
- El arbitraje se encuentra regido por los principios de contradicción y defensa y la presentación de pruebas y argumentos; por el contrario, en la mediación y negociación, las partes tienen la libertad para presentar argumentos, delimitar los intereses en conflicto y acreditar las cuestiones en discusión.
- En el arbitraje, ocasionalmente las decisiones son formalizadas y justificadas; en la mediación y negociación, hay un acuerdo asumido mutuamente.

- La transacción se diferencia de la mediación y conciliación, en que en la primera las mismas partes solucionan sus conflictos sin la presencia de un tercero; sin embargo, en las otras se requiere la intervención de un tercero que facilite la comunicación entre ambas partes.
- La transacción surge de la libre, directa y espontánea iniciativa de las partes, quienes intervienen con su apoderado o asesor; sin embargo, en la conciliación es un acto inquisitivo, y por ende, en la mayoría de las veces las partes no tienen el más mínimo interés de hacerlo.
- La transacción es un acto meramente consensual, ya que basta con el acuerdo de voluntades de las partes sobre el objeto de la transacción; en cambio, en la conciliación es un acto solemne, el cual se celebra previo unos requisitos como la intervención de un funcionario privado autorizado.

Por su parte, Ahumada (2002), enfoca el tema de la mediación, negociación y arbitraje, en el comportamiento organizacional, definiendo la organización;

... como una estructura en la cual se da un juego de poder entre las distintas coaliciones para la consecución de múltiple objetivos. La coexistencia de estas coaliciones hacen que el conflicto y los procesos de negociación en torno al mismo, sean usuales en la dinámica organizacional (p. 10).

Precisando asimismo, que el mediador es la persona encargada de hacer coincidir a dos partes contratantes y que no participa ni actúa en forma

alguna por cuenta de una de dichas partes, así pues el criterio de aceptación e imparcialidad es clave para que la labor del mediador dé los frutos esperados. Señalando que el rol primordial de todo mediador, abrir canales de comunicación entre las partes en conflicto. Existiendo a su juicio, dos tipos de conflictos, el latente y el manifiesto, en donde tanto la negociación, mediación y arbitraje forman parte de la dinámica cotidiana de la organización.

Efectos alcanzados con la Mediación Laboral inducida judicialmente

Uno de los efectos más inmediatos que se puede palpar con la entrada en vigencia de la LOPT, es la humanización de los procesos laborales, y que los trabajadores tengan acceso a la justicia en forma breve y eficaz, evitando la burocratización de la justicia laboral, el colapso en los nuevos tribunales del trabajo, evitando el retardo procesal al promover entre las partes la utilización de los medios alternativos de resolución de conflictos.

De la misma manera, otro efecto importante es que los jueces laborales pueden discrecionalmente promover la mediación laboral durante todo el proceso y en todas sus instancias, la utilización de los medios alternativos de resolución de conflictos, para así evitar los costos y duración del proceso

laboral, apoyándose en la simplificación, uniformidad y eficacia de los trámites de adopción de un procedimiento breve, oral y público.

En Venezuela, desde la implementación de la mediación laboral en su ordenamiento jurídico, los resultados han sido sorprendentes y su éxito ha ascendido de manera tal, que se han hecho planes de extenderla a otros planos como el civil, familiar, agrario y menores, siendo un aspecto relevante la cercanía que se efectúa entre el juez y las partes, para que de esa manera tenga la posibilidad de conocer más a fondo las motivaciones del conflicto y sus posibles efectos.

El nuevo proceso establecido en la LOPT, se orienta hacia una actuación más humana de los jueces en razón de la justicia social y protección del débil jurídico, resolviendo la pretensión laboral en forma justa y equilibrada. Constituye uno de los efectos de este nuevo proceso oral, el que el juez pueda constatar la veracidad de los hechos alegados, manteniendo el contacto personal para que de esa manera se extraigan las conclusiones pertinentes, obligándolo además a que intervenga en forma activa e impulse el proceso hasta llegar a su conclusión. Ello se traduce en que el propósito principal de la inmediatez (contacto permanente con las partes), es la necesidad de que el juez que vaya a sentenciar presencie el debate y la

evacuación de las pruebas que se presenten, para que resuelva la contienda.

Ante la situación planteada, señala García (2004), que la audiencia preliminar, es uno de los momentos fundamentales y estelares del juicio del trabajo, está prevista por el legislador justamente para no ir a la fase del juicio, para evitarla, para que las partes por autocomposición procesal, pongan fin voluntariamente a su pleito. El principal interés de ésta audiencia, es lograr la mediación de las partes para poner fin al juicio mediante la autocomposición procesal a instancia de las partes.

Adicionalmente, es preciso significar que la asistencia a la audiencia preliminar es obligatoria, y si no acude alguna de las partes sufrirán la consecuencia jurídica prevista por el legislador, la cual debe tener un importante peso procesal. Evidenciándose entonces, que tal obligatoriedad no significa que tengan necesariamente que llegar a un acuerdo.

Rol de los jueces en la audiencia preliminar y del mediador en los procesos de mediación

El juez en la audiencia preliminar está obligado a dirigir activamente el proceso e impulsarlo personal y adecuadamente hasta su conclusión definitiva, exhortando a las partes sobre la utilización de los medios de

resolución de conflictos, coadyuvando de esa manera con el principio de celeridad y economía procesal; estando facultado para realizar cuantos actos sean necesarios para garantizar la solución de la controversia, de allí que el juez infiere autoridad e impone solución a los problemas de las partes.

De este modo, el mediador asume un rol importante como tercero ajeno a la controversia; su función está basada en la estimulación a las partes para que ellas mismas logren una solución satisfactoria; su deber es servirles de guía y asistirles en el planteamiento del conflicto para que de esa forma hallen mediante un acuerdo amistoso la solución de sus divergencias. Además, el mediador debe mantener la ética para garantizar el éxito del procedimiento de mediación, mientras trabaja con las partes en la solución de fondo para llegar a una solución justa sin que ello reste imparcialidad y neutralidad, pues debe lograr que con el acuerdo, ambas partes ganen.

De acuerdo al Centro Carter (s/f),

Los mediadores o terceros parten de la idea de que no son jueces, ni están llamados a dirimir quien tiene la razón entre las partes en conflicto, ni a proponer soluciones a sus problemas. Más bien, la mediación se basa en ayudar a que las partes sean quienes encuentren su propia respuesta, aquella que en su opinión va a satisfacer las necesidades de todos los involucrados de la mejor

manera. Así la mediación promueve el protagonismo de las partes y se llega a las decisiones a través del consenso.

Los resultados se logran a través de la colaboración, todos aportan su grano de arena y su buena voluntad para que las soluciones sean óptimas. En general la mediación promueve una paz sustentable y dinámica en la que las partes pueden trabajar para satisfacer sus intereses. (p. 27).

Como puede evidenciarse en lo citado en el Manual, se establecen las funciones del mediador que, tal como su nombre lo indica, sirve de intermediario entre las partes para que sean ellas mismas las que pongan fin a sus controversias de una manera armónica, evitando situaciones antagónicas.

CAPITULO II
ASPECTOS RELEVANTES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE LA MEDIACIÓN LABORAL PREVIO AL JUICIO

Importancia, Necesidad y Objetivo de Creación de Centros u Oficinas
de Mediación Laboral

Actualmente, es una realidad palpable el incremento del número de procesos judiciales en el país, y su causa puede ser atribuida a diversos factores como por ejemplo, el crecimiento de la población, la crisis económica, la complejidad de las relaciones empleador-trabajador; sin embargo, solo nos abocaremos a tomar en cuenta esa realidad que aunque estando atendida por jueces en la audiencia preliminar, con los resultados positivos que se han obtenido, sigue siendo una necesidad mejorar la política de mediación usada en estos momentos para evitar de esa manera el recargo excesivo en el Poder Judicial, el cual a su vez genera presiones diversas en cuanto a presupuesto se trata, e incremento de funcionarios que cada vez tienen menos tiempo para dedicar a la petición de las partes; sin dejar a un lado la posibilidad de a futuro sea extensible éste método a otros

ámbitos o áreas como el civil, arrendamiento, agrario, mercantil y cualquier otro.

En Países como Argentina, Chile, México y Perú, se han instaurado los denominados Centros Pilotos o Centros de Asistencia Jurídica, en donde se prestan servicios de mediación y conciliación, estableciendo además en algunos de ellos como obligatoria la mediación previa a la proposición de la demanda; lo que ha conllevado a resolver los conflictos más rápidamente al menor costo posible, obteniendo los mejores resultados. Los medios alternativos de resolución de conflictos en el ámbito mundial, han buscado la manera de mitigar la carga de trabajo en los tribunales instaurando el proceso oral; sin embargo, exploran estas técnicas alternativas como campo complementario y se avocan principalmente a la mediación y conciliación. Lo que, sin lugar a dudas, ha obtenido los mejores resultados toda vez que en todos los continentes se aplican los métodos alternativos de resolución de conflictos en cualquier área que sea necesaria y no solo la laboral, logrando que posteriormente sean los propios particulares quienes implementen sus habilidades para la solución de las disputas entre vecinos, familiares, del barrio, comunidades estudiantiles, entre otros.

Cabe resaltar, que aún cuando exista desnivel económico, social o cultural entre las partes, tanto la mediación como la conciliación resultan aconsejables, ya que el mediador no puede ser espectador de una disputa

desigual; sino que por el contrario, se deben utilizar diversas herramientas a los fines de equilibrar las posiciones, ya que los medios de autocomposición procesal no están dirigidos solo a los grupos marginados sino también a los conflictos que signifiquen un gran monto económico, pues en ambas circunstancias el fin único es la solución del conflicto rápidamente con el acuerdo de la partes.

La importancia de la creación de centros de mediación laboral permitiría a los ciudadanos contar con una forma distinta de solución de sus conflictos, que se acomoda mejor a cierto tipo de litigios y que además, permite un respiro al Poder Judicial respecto al aumento incesante de la carga de trabajo, atacando además el problema de fondo, dado que con la mediación y conciliación se busca enseñar a los ciudadanos las bondades de la convivencia social y del diálogo como efectivo resolutor de problemas. Además, por no ser un sistema de confrontación, disminuye la tensión y rivalidad, salvaguardando la privacidad entre las partes.

Por otro lado, se lograría la humanización del proceso y de la justicia laboral venezolana, contribuyendo con la armonía social y el bien común. Por ello es que sería beneficioso que exista una fase previa antes de llegar al proceso propiamente dicho; con el intento de conciliación ante la oficina o centro creada para tal efecto, toda vez que al exigir una conciliación extrajudicial previa al juicio se evitaría a todas luces el acudir a la conciliación judicial, lo

cual en algunas circunstancias se ve frustrada por cuanto las partes adoptan posiciones antagónicas e irreductibles con la espera de la pronta sentencia. Lo significativo de la solución de conflictos por vía extrajudicial en presencia de mediadores y centros creados para tal fin, es que sean los propios agentes sociales quienes tomen a su cargo la solución de sus conflictos, que sean ellas mismas quienes asuman la tutela de sus propios intereses.

Por todas estas consideraciones, es necesario resaltar que la ley orgánica de mediación que se cree, debe abarcar un capítulo exclusivo relativo al ámbito laboral, en donde se instaure la obligación a las universidades de incorporar en los pensum de la carrera de abogacía (como ocurre en Argentina) la materia de mediación y otros métodos de resolución de conflictos y que conjuntamente con entrenamiento y capacitación serían idóneos mediadores o conciliadores, requiriéndose éste último requisito como indispensable para que cualquier persona sin ser abogado quiera fungir como mediador/conciliador, con lo que se reduciría la intervención de los jueces en la solución de las disputas laborales.

Asimismo, se le otorgaría un gran valor al acta acuerdo que se firmaría entre las partes, ya que tendría los mismos efectos de una sentencia definitivamente firme, con autoridad de cosa juzgada, lo que significaría que dicho acuerdo podría ser ejecutado forzosamente ante los tribunales competentes, siendo valedero y necesario que dicho acuerdo sea catalogado como

vinculante e inapelable, porque de lo contrario, se desvirtuaría el espíritu de la mediación que no es más que aligerar la carga de trabajo en los tribunales laborales, la prevención y solución del conflicto, generando acuerdos mediante una vía confiable, rápida, económica y ajustada a los cambios actuales.

Finalmente, el objetivo fundamental de la creación de estos centros u oficinas de mediación, estarían dirigidos a incorporar en el ámbito de las relaciones laborales, una cultura de diálogo y colaboración, a través de la búsqueda pacífica de acuerdos y solución de los conflictos tanto individuales como colectivos, de modo que sean las propias partes involucradas quienes logren generar las alternativas más apropiadas; además de contribuir al desarrollo armónico de las relaciones laborales, logrando a través de su difusión y educación, el uso efectivo de este tan importante instrumento con el resultado de un cambio cultural que permita potenciar la autorregulación y autocomposición de las partes, para promover la institucionalización del medio de autocomposición procesal, como alternativa de los conflictos laborales, ofreciendo para este fin un equipo de funcionarios especialmente capacitados en técnicas de mediación.

En el Congreso Internacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Hoyningen-Huene (2002), al hablar sobre la resolución de conflictos en la República Federal Alemana, establece que el Derecho Laboral en ese

país se ocupa de la resolución de conflictos en tribunales laborales, la Ley de procedimiento laboral fija un plazo para el juicio de conciliación, que se celebrará solo ante el presidente del tribunal y tiene como fin alcanzar el acuerdo amistoso entre las partes.

En el proceso de conciliación, está establecido que el presidente deberá ventilar con las partes toda la situación en controversia, considerando todas las circunstancias. Generalmente, el conflicto de derecho se resuelve amistosamente por medio de la celebración de un arreglo a través del tribunal y en caso contrario de no tener éxito, en la práctica y contrario a la ley, se establece por orden de la autoridad un plazo para la cámara y en ese debate ante la cámara se puede intentar nuevamente una resolución amistosa del conflicto.

Según Hoyningen-Huene (2002), en Alemania, para la solución de conflictos laborales, está contemplado el procedimiento originario de los Estados Unidos de la mediación, en donde un tercero (o más) neutral, actúa como mediador sin poder de decisión y ayuda a las partes en conflicto a alcanzar una solución, concluyendo que la mediación no es usual en ese país actualmente y que en vista de que un gran número de empleadores le temen a los procesos en los tribunales laborales, la mayor cantidad de disputas se resuelven por vía de negociación a través de acuerdos definitivos.

De acuerdo a conclusiones obtenidas en las mesas de trabajo de la I Convención Nacional de Jueces del Trabajo (2005) se coincidió que la mediación mejoró considerablemente la justicia laboral en Venezuela, evitando altos índices de litigiosidad en la que se encontraban envueltos los tribunales de la materia; y que su implementación a cabalidad conllevaría a la búsqueda de la perfectibilidad del sistema de justicia laboral y muy específicamente la mediación.

Se observa entonces que, actualmente el juez de sustanciación y mediación es el eje fundamental del nuevo proceso laboral, debe despertar confianza y empatía a las partes asumiendo su verdadero rol de director y líder del proceso, logrando que las partes encaren sus problemas abriendo canales de comunicación y promoviendo un mundo mejor. Lo que significa que, dada la importancia que tiene la implementación de la mediación laboral inducida judicialmente en nuestro ordenamiento jurídico, se han hecho una serie de recomendaciones, tales como: “a) difundir masivamente en los medios de comunicación los logros obtenidos en los procesos de mediación; b) implementar el programa de formación de jurisprudencia a jueces laborales; c) superar el déficit en el número de jueces mediadores”. (p.629)

Actos Procesales en la Mediación

Cuando se habla de los diversos medios de autocomposición procesal, entonces se está afirmando que se trata de instituciones de derecho procesal, y que para su formalización se requiere del acatamiento de una serie de trámites o pasos.

De igual manera, para que cualquiera de esas instituciones de derecho procesal, concretamente en el presente caso, la mediación logre el espíritu para la cual fue creada, como lo es poner fin al litigio mediante el acuerdo de las partes, siendo éste el fin perseguido tanto por los sujetos como por el propio Estado, es relevante el cumplimiento de una cadena de actos que tienen ilación procesal y que son de indefectible cumplimiento.

En el presente caso, Junco (2002, 220), parte del principio de que tanto la mediación como la conciliación son sinónimos y señala que los actos que conforman todo proceso conciliatorio se denominan según el momento en que se celebran y a continuación se explican:

- **Trámites Preparatorios Extrajudiciales o Petición**

El primer acto es el de la parte interesada y consiste en la petición formal que se hace ante la entidad conciliadora o el conciliador. La solicitud debe

hacerse por escrito, para que de esa manera el conciliador tenga los elementos primarios para examinar la procedencia, los puntos del conflicto y así enterar a la otra parte el objeto de la audiencia. Además, por escrito se permite identificar el conflicto planteado, la demostración de los hechos debatidos y demás circunstancias que permitirían adelantar el trámite conciliatorio. Sin embargo, la petición también puede hacerse de forma verbal por la parte interesada, caso en el cual debe dejarse la respectiva constancia.

- **Acto de Admisión y de Calificación**

Al presentarse la petición ante el centro de conciliación o mediación, debe designarse un mediador/conciliador y si éste considera pertinente tramitarla, procederá a señalar por el medio más expedito, la fecha, el día y la hora para su celebración, indicando el lugar exacto donde se llevará a cabo la audiencia. Como acto previo, el mediador deberá efectuar la calificación de la petición, para establecer el mérito y seriedad de la misma y establecer si es susceptible de acuerdo.

- **Acto de Convocatoria, de Citación o de Integración**

En la etapa de citación o integración, una vez vislumbrada la procedencia del trámite, se debe citar a las partes; en especial, a quien no efectuó la solicitud,

enterándola en forma sucinta sobre el objeto de la misma y del conflicto sometido a la conciliación.

- **Trámites Preparatorios en el Proceso Judicial.**

Según las hipótesis planteadas por el autor, hay actos necesarios en todo proceso que se deben adelantar perentoriamente antes de citar a audiencia y que son propios de todo proceso. Considera como lógica procesal que si la conciliación es obligatoria, debe existir la relación jurídico-procesal y consecuentemente haberse resuelto lo correspondiente a excepciones previas que se hayan propuesto.

Asimismo aduce, que le corresponde al conciliador, especialmente si es juez, además de realizar la convocatoria a las partes, examinar previamente el objeto que se somete a conciliación; existiendo ya el proceso, le corresponde al juez o conciliador examinar la demanda (*petitum*), la contestación, las pruebas a fin de que se forme criterio claro de los puntos específicos que constituyen el conflicto.

En consecuencia, tratándose de uno de los medios de autocomposición procesal en la etapa judicial, pueden las partes de mutuo acuerdo en cualquier estado y grado de la causa pedirle al juez, mediador o conciliador

su intención de ponerle fin al proceso y solicitarle la fijación de una audiencia para llevar a cabo la celebración de dicho acuerdo.

- **Trámites de Ejecución.**

Este acto es también denominado celebración de la conciliación, en donde se formaliza la audiencia bien sea antes, durante o fuera del proceso, para la cual deben cumplirse los consiguientes requerimientos:

- a) Comienzan con la apertura de la audiencia, debiendo las partes presentarse en forma personal y debidamente asistidos, etapa en la cual el conciliador identifica a las partes en conflicto, analiza la legitimación de la causa, la legalidad de quienes asisten al acto y las personas que deben intervenir en el debate.
- b) Posteriormente se identificará el conflicto y se exhortará a las partes para que expongan sus posiciones e intenten unificar criterios en aras de un arreglo. En este momento, se identifican las personalidades, los intereses, las posturas y se determina lo conciliable. El conciliador quien actúa como simple espectador, asume la posición de investigador y formula preguntas a cada parte para sondear posibles soluciones de interés.
- c) Cuando el conciliador conoce la posiciones, sopesa las posturas, intereses y propósitos de cada parte, llega el momento de exhortar a las

partes para que formulen propuestas y contrapropuestas, momento en el cual ayudará a las partes para que precisen las fórmulas de solución que propongan y se examine la viabilidad, eficacia y posibilidad de éxito de cada propuesta. Es en este momento, cuando el conciliador debe desplegar su creatividad y orientar a las partes sobre las posibles soluciones y trazarles vías alternas de interés recíproco para llegar a un resultado exitoso.

- d) Consiguientemente, viene la proposición de fórmulas de arreglo y es este el momento en el cual se trata de concretar el diálogo entre las partes, aquí es cuando se requiere que el conciliador demuestre su grado de atención, percepción, entendimiento y capacidad de interpretación, empleando todas las técnicas aconsejables para el caso y aportando argumentos para persuadir y convencer sobre los beneficios del acuerdo. El rol del conciliador es concientizar a las partes acerca de las ventajas del arreglo y de los inconvenientes si no se logra el acuerdo, debiendo proponer una fórmula que logre fundir todos los puntos de interés que haya analizado en cada una de las partes, quien serán autónomas de aceptarlas o desecharlas.
- e) Como consecuencia de todas las actuaciones anteriores, debe surgir que las partes acepten o rechacen las fórmulas propuestas, lo cual debe

manifestarse la voluntad expresa, concreta y precisa de las partes de hacerlo y consentirlo por lo que habrá conciliación, caso contrario de no lograr zanjar sus diferencias, se estaría en presencia de una conciliación fracasada. Si el acuerdo surge entre las partes o si la fórmula de arreglo la propuso el conciliador, debe quedar constancia precisa en el acta de la audiencia, la manifestación de voluntad expresada por cada parte con los detalles que la concreten.

- f) El último acto de ejecución es denominado cierre, donde se determinan los puntos concretos y precisos del acuerdo a que han llegado las partes, describiéndose las características del acuerdo, identificación de las partes comprometidas y el objeto del acuerdo. En esta etapa final es necesario hacer énfasis en la actividad que desempeña el conciliador en especial si éste es juez, de suma importancia para la conciliación, para el bienestar de las partes y para la buena imagen de la administración de justicia. Como ésta conciliación tiene efecto de cosa juzgada y constituye título ejecutivo, no puede haber en el acta que la contiene, ninguna irregularidad en el entendimiento, ni en las estipulaciones que hayan pactado y es por ello, que debe hacerse la correcciones que sean necesarias de tipo jurídico, a los fines de que no queden vacíos, imprecisiones, incoherencias o contradicciones que hagan ineficaz el acto para el fin que todos persiguen.

- **Trámites de Decisión.**

En razonamiento del autor, este último punto es de suma importancia en el proceso de conciliación, pues en él, el conciliador cumplirá tareas eminentemente jurídicas a fin de refrendar, homologar o convalidar el acuerdo concretado por las partes.

Es imperioso destacar que tratándose de uno de los medios alternativos de resolución de conflictos, puede darse el caso de que quien actúe como mediador/conciliador no sea juez; por ende, no concedor del derecho, generándose la duda sobre quien homologaría el acuerdo, lo que nos obliga a concluir que es la propia Ley que se cree a tal efecto quien le atribuya tal potestad de homologar los acuerdos a quienes actúen como mediadores o conciliadores y si por el contrario estuviésemos en presencia de instituciones laborales o administrativas, serían sus propios representantes quienes están en la obligación con estricto apego a la ley de impartir la correspondiente homologación del acuerdo celebrado por las partes con la sujeción a los establecido por la norma sobre los requisitos que debe contener toda acta que se levanta a tales efectos.

Sujetos Actuantes en la Mediación Laboral previa al Juicio y en el Juicio, Actitud y Función para la Buena Conducción de la Mediación.

En primer lugar, se debe significar que no basta con improvisar abogados, psicólogos o cualquier otra persona sin una preparación previa en las técnicas de mediación y conciliación, porque la labor del mediador requiere fundamentalmente capacidad para la correcta y eficaz administración del proceso; para cuyo efecto, es imperiosa la adecuada formación profesional y académica de los mediadores en los conocimientos teóricos y prácticos a aplicar en los casos requeridos, para que de esa manera, poseyendo el perfil idóneo se logre el fin de la autocomposición procesal.

Los sujetos procesales que integran el proceso de mediación previa al juicio según Junco (2002), son las partes en conflicto y las demás personas que de una u otra manera intervienen en el acto, como el conciliador o los terceros, aunque comúnmente quienes intervienen son las partes y el conciliador/mediador. En cambio, en los sujetos procesales actuantes en el juicio son las partes, los terceros, los apoderados y el juez.

Las partes son el sujeto más importante en la conciliación, pues una de las características esenciales es que son ellas quienes llegan al acuerdo; en cambio, el conciliador es un mero mediador, negociador o intermediario entre

las partes, quien los orienta, dirige y define las bases del acuerdo. Ello significa que no solo es suficiente la habilidad, destreza y experiencia del conciliador, sino que además se requiere una disponibilidad de conciencia de los sujetos en conflicto para lograrse la convergencia de voluntades.

Referente a los terceros intervinientes, Junco (2002, 205) define como tercero a “toda aquella persona que no forma parte de los extremos de la relación jurídico-sustancial que da origen al conflicto, pero que de alguna manera está jurídicamente vinculada a una de las partes, por lo que cualquier decisión que se tome puede afectar sus intereses.” A estas personas denominadas terceros interesados, la ley procesal les permite, por razón de su interés jurídico en las resultas del conflicto, participar o intervenir en el debate procesal.

Por otra parte, se encuentran los apoderados judiciales de las partes, quienes en principio no tienen facultad conciliadora, ni siquiera por poder expreso de la parte que representan, ya que dicho acto está instituido para ser celebrado única y directamente por las partes o de lo contrario, contravendría el fin para el cual fue creado. La asistencia de los apoderados vendría a ser una mera asesoría jurídica a petición del cliente, ya que se piensa que los abogados perturban el proceso o que su presencia es una aceptación tácita de que las partes son incapaces de resolver ellas mismas

su controversia. Por lo que, se considera que su presencia debe tener un papel limitado.

De la misma manera, al estudiar la conciliación, una de las características que distingue el acto es la intervención de un sujeto, ajeno al conflicto, pero fundamental en el manejo y el resultado del proceso conciliatorio y este sujeto es el conciliador, que dependiendo del proceso puede ser el juez o el conciliador privado, quienes actúan como mediadores en la solución de la controversia.

Finalmente está el juez, quien desde el punto de vista jurídico-procesal es considerado como conciliador nato, ya que es quien tiene la primera opción de ser el conciliador, no sólo por razón de sus funciones jurídicas, sino porque el acto es obligatorio dentro del proceso y porque se le considera la persona más apta, por su ecuanimidad, imparcialidad y respetabilidad para dirigir el proceso y porque su intervención constituye garantía de eficacia y validez del acto.

Actualmente esa exclusividad que tenía el juez ya no es total, debido a que ahora las legislaciones permiten que conciliadores/mediadores participen en el acto conciliatorio con la misma capacidad y competencia que el juez.

Es preciso hacer un señalamiento de gran relevancia, como lo es la implementación de los jueces de paz ante las prefecturas de los diversos municipios, que tienen un matiz distinto a la solución de conflictos, como lo es descentralizar y popularizar aún más los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Las actuaciones de estos jueces de paz, están orientadas a recibir peticiones bien sea en forma oral o por escrita, para que una vez analizadas llame a una audiencia, previa citación de las partes, y velar porque se propongan las fórmulas de arreglo que considere justas y equitativas para el normal acuerdo entre ellas. Se caracteriza por ser un procedimiento informal, por lo tanto, la exigencia de requisitos es mínima, por lo que solo atenderán los conflictos que se susciten dentro de las comunidades y las controversias que sufran las personas individualmente y que sean susceptibles de transacción.

Actitud y Función para la Buena Conducción de la Mediación.

La actitud primordial de todo mediador es la de ser un tercero imparcial, neutral e independiente; su función es guiar a las partes en las negociaciones, para que ellas por sí solas lleguen a un acuerdo.

Hoet-Linares (2005, 134) sistematiza cuáles son las actividades más resal-
tantes que debe realizar un mediador, entre las cuales menciona:

- Recabar la información necesaria para un profuso conocimiento de los hechos que suscitan la controversia.
- Asegurarse de que las partes comprenden el proceso de mediación.
- Proveer un ambiente adecuado para la negociación.
- Ayudar a las partes para que realicen una agenda con los puntos que deban ser tocados en las negociaciones.
- Mantener el orden.
- Incentivar el intercambio de información entre las partes.
- Traer a colación todos los hechos relevantes para la resolución de la controversia.
- Ayudar a las partes a comprender el punto de vista de la otra.
- Clarificar los malos entendidos.
- Resolver las diferencias entre las percepciones del problema y los verdaderos hechos.
- Promover la flexibilidad.
- Centrar las discusiones en el futuro más que en el pasado.
- Resaltar el hecho de que no necesariamente la posición ante el problema, que es la pretensión, es la única forma de satisfacer los intereses que son las necesidades que sustentan esa posición.
- Ayudar a las partes a elaborar sus propuestas.
- Rechazar las expectativas que no vayan acordes con la realidad.
- Colaborar con las partes para que de una forma adecuada a la realidad propongan alternativas para la solución del conflicto.

Por esas razones, es significativo y necesario que el mediador esté preparado y capacitado mediante un entrenamiento especial para actuar en un proceso de mediación, que le permita saber mantener la fluidez en las comunicaciones, mostrarse abierto a escuchar a las partes para así persuadirlos en la solución del conflicto, utilizando cuando sea necesario un poco de humor a los fines de liberar la tensión y mantener un clima lo más agradable posible para que las negociaciones puedan desenvolverse armoniosamente.

Procedimiento a Implementarse para la Mediación Laboral Extrajudicial.

Hoet-Linares (2005, 235) señala cómo debe ser el procedimiento de mediación, exponiéndolo de la siguiente manera:

Petición: Una vez que las partes acuerden someter una controversia a Mediación, cualquiera de ellas debe enviar al centro de mediación, una solicitud o petición de mediación, dicha solicitud debe contener lo siguiente:

- Los nombres, direcciones y números de teléfono o cualquier otra referencia a fin de comunicación de las partes en la controversia y del representante de la parte que presente la solicitud de mediación.
- El texto acuerdo de mediación, es decir el acuerdo de las partes para someter una controversia a mediación, que puede estar figurada en un contrato mediante una cláusula que establezca que cualquier controversia será sometida a mediación o bien que las partes presente su controversia con carácter especial una vez que haya surgido.
- Una breve descripción de la naturaleza de la controversia.

Designación del mediador: El centro sólo realiza designaciones si las partes no lo hacen por sí mismos. Puede proponer a las partes el nombre de varios

posibles mediadores, junto con sus datos biográficos, hasta que las partes eligen al mediador. En esta etapa de nombramiento, el Centro fija en consulta con las partes y el mediador, los honorarios de éste último.

En relación a este punto se debe significar, que el procedimiento presentado por el autor trata de Centros de Mediación privado, sin embargo, si estos Centros son creados por el Estado, como se señaló anteriormente, respecto de la creación de centros u oficinas de mediación laboral, estaríamos en presencia de Centros de Mediación Públicos, y los mediadores serían remunerados por el Estado, y por consiguiente, las partes nada tendrían que erogar por concepto de honorarios profesionales.

Reuniones entre el mediador y las partes: El mediador designado procede a realizar una serie de entrevistas preliminares con las partes, con el objeto de establecer el programa de trabajo y fijar la fecha de la primera reunión. En esa primera reunión, se establecerá entre las partes y el mediador las reglas básicas del procedimiento; examina los intereses de las partes, busca posibles soluciones y realiza una evaluación de las mismas.

Asimismo, se podría examinar con las partes la documentación adicional que sería conveniente que proporcionen en un momento determinado, permitiéndoles igualmente las consultas privadas con sus consejeros a lo

largo del procedimiento de mediación, para examinar las cuestiones que sean necesarias.

Conclusión: La Mediación concluye cuando:

- Las partes firman un acuerdo de solución que abarque alguna o todas las cuestiones en controversia.
- Por decisión del Mediador si a su juicio, se considera poco probable que la prolongación de la Mediación permita solucionar la controversia
- Por decisión escrita de una de las partes, en cualquier momento después de asistir a la primera reunión de las partes con el mediador y antes de la firma de cualquier acuerdo o solución.

CAPITULO III

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN Y LA CONCILACIÓN

Para que la mediación y la conciliación sean eficaces existen una serie de elementos a tomar en consideración. Entre ellos destacan:

a. Ventajas

Hoet-Linares (2005), expresa: “la mediación está sujeta en cierta forma a una condición facultativa, al tener que ser realizada y aceptada de buen grado por las partes interesadas” (p. 96). Se ha dado el caso de que una parte propone la mediación y la otra parte la rechaza, por lo tanto no procede. La mediación tiene como corolario la no obligatoriedad de sus resultados.

Las ventajas que presenta este autor son las siguientes:

1. Minimiza el riesgo de costos asumidos en arreglo de la disputa.
2. Ofrece entorno apropiado y clima adecuado y privado para el tratamiento de intereses y conflictos.
3. Permite mantener el control sobre el proceso y arreglo de la disputa.
4. Es un arreglo acelerado. Más rápido que el que pueden obtener en tribunales.
5. Es privado y confidencial.
6. Preserva el desarrollo de relaciones de negocio subyacentes entre las partes de la disputa. (p. 96)

Así, al hacer referencia a las ventajas de la mediación, puede decirse que por ser un proceso menos antagónico que el juicio común, conlleva a que sea

menos oneroso, en donde las partes tienen mejor control de las resultas ya que se comunican directamente entre ellas comprometiéndolas a remediar los altercados o polémicas que puedan tener. Además, al ser fruto del mutuo consentimiento de las partes, suele ser cumplida voluntariamente y en sus justos términos, lo que al efecto del cumplimiento se realizaría por convicción y no por coacción, como suele ocurrir cuando proviene de una autoridad judicial. Por otra parte, al no ser un sistema de confrontación, disminuye la tensión o rivalidad y por ende los costos económicos y emocionales son menores que en los procedimientos judiciales.

De lo anterior se concluye que, desde cualquier óptica que sea vista, es relevante y necesaria la promulgación de una Ley Orgánica de Mediación, para su aplicación tanto en los casos laborales, como en cualquier otra materia (civil, mercantil, tránsito, agrario) a los fines de afrontar la litigiosidad, morosidad y hacer más rápido y económico el proceso. Y, por consiguiente, se precisa la creación de espacios adecuados y diseñados específicamente para llevar a cabo las reuniones de mediación, así como la capacitación de las personas que actuarían como mediadores y a la vez, la implementación de la mediación como materia en el pensum de los estudiantes de Derecho en todas las universidades.

Malaret (2001, 82), muestra las ventajas de la mediación frente a la actuación de los contenciosos y lo hace de la siguiente manera:

Mediación	Pleito
<ul style="list-style-type: none"> - Mira al futuro - Se centra en la relaciones personales - Busca reestructurar la relación - Termina con una solución a medida de cada parte. - Las partes tienen un papel importante. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mira al pasado - Se centra en los hechos - Busca establecer culpas o responsabilidades. - Utiliza reglas generales - Dirigidos por abogados

b. Atributos personales y/o perfil que debe poseer todo mediador-conciliador

El perfil que debe poseer un mediador es esencial, pues de sus atributos depende el éxito del acuerdo y consisten no sólo en habilidades y capacidades sino que también se requiere que esté dotado de excelentes cualidades personales y espirituales.

Junco (2002, 26), precisa una lista de las principales características y comportamientos que debe seguir el conciliador; entre las cuales se encuentran:

1. *Escuchar con empatía*: Es deber del conciliador buscar la armonía en la reunión, lo que se traduce, en primer lugar, que debe conseguir la cordialidad consigo mismo y luego con las partes entre sí.

2. *Tener capacidad investigativa*: El conciliador debe tener aptitudes de investigador; es decir, busca el sentido del conflicto y de la controversia específica. Además, debe profundizar y estudiar el tema del conflicto, o sea, la tipificación de la controversia. También, debe ver la parte jurídica y científica de la situación planteada para así entender la dimensión del conflicto. Debe investigar las causas, motivos o fuentes generadoras de la situación de conflicto entre las partes, para entender o controvertir las posiciones y las tesis que éstas expongan.

3. *Tener Paciencia*: No debe actuar con apremio, con urgencia o con imprudencia; debe respetar a las partes y entenderlas, de tal manera que cuenten con el tiempo suficiente para que se formen sus propias convicciones y asuman sus propias determinaciones en el tiempo y en condiciones apropiadas.

4. *Generar confianza*: Inspirar confianza entre las partes y a las partes entre sí, es una de las cualidades más importantes de todo conciliador. Generará confianza si es atento con ellas, si orienta con razones o argumentos lógicos, si entiende la posición que asume cada una, también cuando es respetuoso y maneja en forma adecuada los mecanismos y las técnicas de comunicación. También, será generador de confianza cuando imparta la adecuada orientación y capacitación a las partes para una idónea solución que se acerque más a la justicia que al Derecho.

5. *Ser imparcial*: El conciliador además de ser imparcial debe parecerlo; no es sinónimo de neutralidad en las posiciones, sino que debe entenderse como la capacidad de dar un trato objetivo, argumentado y con razones. El trato, la orientación, la comunicación apropiada y el lenguaje que utiliza al dirigirse a las partes, es un buen índice para establecer la imparcialidad del conciliador.

6. *Ser transparente*: La pulcritud, la honestidad y el cumplimiento de que haga gala el conciliador en su entorno familiar, social o académico, serán una buena señal para que las partes vean en el conciliador la transparencia que se requiere en ese operador judicial. La autoridad moral que tenga el conciliador es decisiva para que las partes tomen decisiones ante las propuestas que haga.

7. *Distensionar el ambiente*: Es la actitud de suavizar posiciones, de equilibrar a las partes, de proteger al débil frente a la parte que ostente una posición dominante, de no permitir que una de las partes se someta a la arrogancia y poder de la otra.

8. *Utilizar Creatividad*: Es aquel que encuentra multiplicidad de ideas, de propuestas y de soluciones frente a un mismo caso. Orienta imparcialmente a las partes, les proporciona alternativas de distinta índole, creando diversos caminos de solución, en forma principal o sustitutiva.

9. *Manejar adecuadamente el tema*: Con el manejo adecuado del tema, en su contexto y esencia, inspirará autoridad y credibilidad en las propuestas

que el conciliador exponga, infundiendo una gran dosis de confianza y seguridad.

10. Usar adecuada y eficazmente la comunicación: En la medida que se utilice una adecuada comunicación logrará persuadir o convencer a las partes para que tomen una determinada decisión. El lenguaje verbal debe ser adecuado de conformidad con el grado cultural, económico, social o religioso de las partes.

11. Debe ser rico en los argumentos: Se debe entender las razones o motivos que explican una posición o tesis. Debe ser expresivo en las razones que sustentan una propuesta porque en la riqueza argumentativa estriba el poder convencer a otro sobre una posición, característica imprescindible que debe tener el conciliador y que debe exigir a las partes.

12. Debe ser un tercero: El conciliador es totalmente ajeno a los intereses de cada una de las partes en pleito, y no guarda ninguna relación, ni siquiera remota con ellas, no sólo en el aspecto jurídico, sino también en el sentimental.

13. Debe conocer el conflicto previamente: El conciliador debe enterarse antes del encuentro con los interesados de la situación de la controversia, identificar el centro del conflicto, el querer de cada parte y las posiciones asumidas, si ya hubo encuentro en un pleito, conocer los fundamentos de hecho de las pretensiones, la contestación de la demanda y los elementos probatorios presentados, para que con todo ello pueda proponer fórmulas de

arreglo y formarse así un concepto sobre las posiciones y entender las propuestas que provengan de las partes.

14. Debe ser orientador y dirigente: El conciliador, además de ser el sujeto que preside la audiencia, debe indicar los distintos caminos o vías que puedan utilizar los litigantes para llegar al punto de convergencia que se pretende. Debe educar, enseñar e informar a los contendientes sobre su posición jurídica en el conflicto, orientar las decisiones sin caer en situaciones de influencia o dominación, debe explicar a cada parte el alcance y sentido de una determinada propuesta, para así evitar cualquier asomo de error o de duda en el consentimiento de la verdad.

15. Debe ser atento y exigir que las partes lo sean: Para ello, debe tener buen manejo de la comunicación y debe saber escuchar, recibir los distintos tipos de comunicación y comprender las razones que le asisten a cada una de las partes y las posiciones que asuman. Además, debe procurar que las partes recíprocamente tengan o presten la atención que cada una de ellas se merece.

16. Debe ser experto: Tiene dos aspectos: primero, debe tener la suficiente experiencia en el manejo de las relaciones interpersonales, que se adquiere no solo con los estudios que realice, sino también con las vivencias o los conocimientos de los distintos ámbitos de la actividad humana y segundo, el conciliador debe tener conocimiento sobre la técnica de manejo de conflictos, para que no llegue a la audiencia a aprender sino que realmente les aporte a

las partes sus conocimientos, tanto en el caso mismo, como en las situaciones semejantes.

17. Debe conocer a las partes: Conocimiento no solo de su personalidad, sino también de su entorno social y económico, de tal manera que en el curso del proceso conciliatorio oriente y además ponga fórmulas que se acerquen al querer y a la personalidad de las partes. Desde luego, no se requiere un estudio profundo de la situación de cada implicado en el conflicto, sino que debe tener capacidad para en el transcurso de la audiencia, establecer cuál es la personalidad de los individuos que está tratando.

De manera que, a juicio del autor, además de las anteriores características, debe ser objetivo, ecuánime, convincente y comprensivo, cualidades que no se encuentran en todas las personas, por lo que no basta solo con tener una previa preparación, sino también cualidades innatas, de manera que todas fluyan espontáneamente dentro de la comunicación en la audiencia conciliatoria. Además, debe ser una persona de reconocida honorabilidad, calificada e imparcial, guiada por los principios de imparcialidad, equidad y justicia.

Por otra parte, Malaret (2001, 82), considera que todo mediador debe poseer una serie de atributos personales tales como:

- i) El mediador precisa tener unas habilidades básicas altamente desarrolladas.
- ii) Pericia profesional respecto a los procesos sociales.

- iii) Experto en funciones de reconciliación y mediación. Con una experiencia mínima de cinco años al lado de un buen mediador.
- iv) Conocedor de la situación, sus problemas y antecedentes. Buena capacidad de análisis.
- v) Alto grado de control sobre el proceso. Neutralidad respecto a las partes y los resultados de la mediación.
- vi) Gozar del respeto de ambas partes. Poca influencia sobre su destino.
- vii) Las partes deben participar con el mediador.
- viii) Sentido del humor. (Esto es básico).

c. Obligaciones que debe cumplir todo mediador-conciliador.

Junco (2002), considera que el deber principal del conciliador es:

Entender que constituye una especie de operador más y por tanto, tiene un compromiso social con el Estado y con la sociedad, de manera que todos los actos que cumpla como conciliador deben estar guiados por la pulcritud, la honestidad, la idoneidad, la eficacia y la eficiencia. Por lo que, debe velar por conseguir la armonía entre las partes en la reunión, proporcionándoles los medios adecuados y las orientaciones pertinentes a fin de propender un acuerdo, velando porque no se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles (p. 43)

Asimismo, Hoet-Linares (2005), señala las siguientes obligaciones de todo conciliador:

1. Citar a las partes de conformidad con lo previsto en la ley; la citación debe hacerse en forma idónea y eficaz, pues cualquier falencia que en ella se presente puede acarrear una irregularidad en el acto conciliatorio y por ende su invalidez.

2. Hacer concurrir a quienes en su criterio, deben asistir a la audiencia; su razón es el de la integración de todos los que puedan estar vinculados con la relación sustancial que dio origen al conflicto y que si de litigio se trata, se constituya el llamado litisconsorcio necesario, para que el eventual acuerdo pueda tener efecto de cosa juzgada, sea eficaz y sea oponible a todos.
3. Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación; el conciliador debe guiar a las partes y explicarles los efectos que un arreglo puede generar en el campo contractual y legal.
4. Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo; es obligación del conciliador, incitar o promover a las partes para que expongan los argumentos o razones de sus posiciones, las propuestas de solución y el acercamiento, siendo este comportamiento parte del éxito de un acuerdo.
5. Proponer fórmulas de arreglo; el conciliador debe proponer una fórmula de arreglo, so pena de que su comportamiento pueda ser calificado como causal de mala conducta. Para ello debe emplear la creatividad y el dominio del tema de conflicto.
6. Levantar el acta; por ser el acto conciliatorio solemne se formaliza frente a la ley mediante un acta que supone la existencia misma del acto y en donde debe estar explícito el acuerdo de las partes y las modalidades del mismo.

7. Registrar el acta; este último paso, es con el propósito de que surta los efectos prácticos y de ejecución del acuerdo, por ende se requiere registrar el acta ante el centro de conciliación al cual pertenece el conciliador, para que allí no solo se registre el acto y surta sus efectos de ejecutividad y de cosa juzgada, sino para que se expidan las copias de las piezas pertinentes y se expresen las constancias de rigor.

Finalmente, el incumplimiento de cualquiera de esas obligaciones puede acarrear el fracaso del acuerdo o irregularidades en el acto que pueden traducirse en nuevas causas judiciales.

d. Efectos de la Mediación Laboral o la aplicación de cualquier medio de autocomposición procesal.

El efecto procesal de la mediación laboral, persigue la terminación del litigio, y ello implica moderar a mediano y largo plazo, la congestión en que se encuentra la justicia.

La implementación de la mediación laboral inducida judicialmente como mecanismo alternativo de solución de conflictos, es aspirar que la solución de las controversias se desjudicialicen y de la misma manera evitar la proliferación de litigios y si los hubiere, acabarlos en cualquier estado y grado en que se encuentre la causa. Se tiene a este medio alternativo de solución

de conflicto en el ámbito laboral, como una nueva técnica que explota el Estado para dar solución a los problemas que presentan los empleadores con sus empleados, sin necesidad de agotar procedimientos dispendiosos e innecesarios.

En lo que a ello se refiere a los efectos de la mediación laboral en la LOPT, su artículo 131, establece lo siguiente:

Si el demandado no compareciere a la audiencia preliminar, se presumirá la admisión de los hechos alegados por el demandante y el tribunal sentenciará en forma oral conforme a dicha confesión, en cuanto no sea contraria a derecho la petición del demandante, reduciendo la sentencia a un acta que elaborará el mismo día, contra la cual, el demandado podrá apelar a dos efectos dentro de un lapso de cinco (5) días hábiles a partir de la publicación del fallo.

e. Efectos de la Mediación

El efecto incuestionable que ocasiona la puesta en práctica del método de la mediación, es que se abre una posibilidad de educar a las personas en la utilización de los medios alternativos de solución de conflictos, para dar solución a la contienda y de la misma manera convencer a las partes sobre las bondades de la mediación.

Cosa Juzgada-Alcance.

En opinión de Junco (2002), se entiende por cosa juzgada, aquella situación en que se encuentra determinado fenómeno, en que la ley por razones de orden público, ha querido que no sea sometida a decisión y debate judicial, al darle la característica de imperiosa, inmutable y definitiva. Además, vincula no sólo a las partes, sino al Estado por intermedio de su aparato judicial, para hacer que un determinado asunto o situación jurídica no sea sometida a un proceso por revestir firmeza, eficacia, obligatoriedad e impedimento de acción.

Siguiendo la tesis del autor, con la cosa juzgada se garantiza la estabilidad de una situación jurídica existente entre unos sujetos o partes, da estabilidad social al evitar que el asunto sea sometido a la acción del aparato jurisdiccional, evitando de esa manera la posibilidad de que aparezcan situaciones idénticas contradictorias que acaban con la seguridad jurídica, acarreando peligro social que necesariamente atenta contra el orden público.

En ese mismo orden de ideas, Junco (2002), recogiendo diversas doctrinas, manifiesta que el alcance de la cosa juzgada va hasta los límites de la identidad, que son tres; identidad de objeto, causa y sujeto. El primero,

consiste en la existencia de identidad del conflicto en sí o controversia que originó el litigio; el segundo, consiste en que sean unos mismos hechos que sirven de fundamento a una determinada petición; es decir, la razón que invocan las partes en sus posiciones de acción o de excepción y; el tercero, radica en la identidad de partes y que la cosa juzgada cobija a todas las personas que formaron parte en la relación jurídico-procesal, vincula y obliga sólo a los sujetos que fueron parte del litigio y relacionados directa o indirectamente al proceso.

Finalmente, asevera que no es posible que en la conciliación haya efectos de cosa juzgada general o *erga omnes*, pues éste solo se presenta entre casos específicos de sentencias, toda vez que no afecta sino a las personas que participaron en ella y se limita sólo a quienes expresaron su consentimiento a excepción de que haya algún tercero que dependa jurídicamente de una de las partes, caso en el cual si cabría la oponibilidad.

Por otra parte, los efectos de la cosa juzgada se producen con el acta que recoge la audiencia respectiva, junto con la copia del auto que la apruebe y declare que el acuerdo está ajustado a derecho y no viola o vulnera derechos de las mismas partes y terceros; además, esa aprobación deberá aparecer dentro del acto que recoge el acuerdo, el cual debe reunir requisitos de eficacia y validez, haciéndose indispensable que esté dotado de la más

rigurosa validez, lo que significa que no debe aparecer en él ningún vicio que afecte el acto, para que el mismo sea respetado y no sea sometido a la situación litigiosa de nulidad por vicios.

Título Ejecutivo

Las mismas cosas que establecen la circunstancia de que la conciliación hace tránsito a la cosa juzgada, han regulado que también constituye título ejecutivo. Por eso, de acuerdo a Junco (2002),

En cada una de las normas que lo consagran, hay una exigibilidad para el conciliador en especial, la cual debe quedar inserta en un acta que debe contener una claridad específica sobre cuáles son las partes objeto del acuerdo, cada una de las obligaciones asumidas por las mismas, procurando establecer los respectivos montos, cargas, condiciones de exigibilidad, plazos concretos y ciertos y demás circunstancias que determinen que se trata de convenio respecto a una obligación clara, expresa, exigible y que proviene de una de las partes en forma concreta (p. 299).

Para que se constituya un título ejecutivo que se origina de un acto conciliatorio, se requiere por un lado, de un acuerdo en el que nazca una obligación a cargo de una de las partes y a favor de la otra o de un tercero y por el otro, que dicha obligación se encuentre plenamente identificada y se indique además cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones.

De la misma manera Junco (2002) considera que el título ejecutivo conciliatorio es:

Un expediente complejo, que según las normas, no sólo el acta que contiene el acuerdo conciliatorio es suficiente para la constitución del título, se requiere además de una manifestación especial por parte del conciliador o de la autoridad respectiva, que convalide ese acuerdo, de que está ceñido a la ley o que está conforme a derecho. (p. 300).

Desde luego, que la constitución del título ejecutivo del acuerdo conciliatorio depende de la clase de conciliación de que se trate; si es extrajudicial o judicial, lo mismo que si depende de la clase de materia o área respectiva del conflicto, de tal manera que: una, es la forma como se constituye en materia civil y otra, en materia laboral o en materia contencioso administrativo.

Terminación del Proceso.

Una de las finalidades que se han venido predicando, que se recogen de los principios que orientan los mecanismos alternativos de solución de conflictos, de la naturaleza de todo acuerdo conciliatorio y de la doctrina, es que según Junco (2002.) “con la conciliación se pretende prevenir un litigio y que si ya lo hay, que éste termine.” (p. 301). Si de descongestión de los despachos judiciales se trata, el propósito y fin de la conciliación, al menos como efecto procesal, es la terminación del proceso, cuando éste ya se encuentra en marcha.

CAPÍTULO IV

PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN

El nuevo proceso laboral está caracterizado por principios fundamentales, que sirven de controles a la actividad judicial, confiriéndose un marco de actuación de la mejor manera posible, encontrándose entre ellos, la inmediación aplicado por el principio de la oralidad, para que quien deba decidir lo haga con la convicción personal y directa de la verdad de los hechos, estando caracterizado por el diálogo entre el juez y las partes.

González (2004,58) menciona entre los principios de la mediación y conciliación los siguientes:

A. Principio de Voluntariedad; tanto la mediación como la conciliación son voluntarias por lo que no podrá ser impuestas a persona alguna.

En Venezuela, la mediación es voluntaria a diferencia de otros países que es obligatoria; aquí es sólo obligatorio en la nueva LOPT (2002). La voluntariedad significa que las partes no tienen la obligación de conciliar si no lo desean y que no puede haber coacción y esto está dado en que sería muy difícil producir los efectos deseados en un proceso en que las partes no

participen de mutuo acuerdo. Lo más importante es que las partes decidan libremente su incorporación y permanencia en el proceso.

Al respecto Carrillo (2002), es de la opinión que la distinción entre mediación y conciliación es puramente semántica, por lo que usa ambos conceptos como sinónimos. Asimismo, alega que en Venezuela la característica fundamental de la mediación es la “voluntariedad” cuando en otros países es de obligatorio cumplimiento; sin embargo, aquí solo es obligatoria en materia laboral. Y opina, que el problema de ser obligatorio, es que sino se tiene la voluntad de mediar, no tiene sentido que obliguen a hacerlo.

B. Principio de Gratuidad. La mediación y conciliación es un servicio totalmente gratuito, quedando prohibida por la ley que las regule toda clase de dádivas o gratificaciones.

El mismo autor (2004) arguye que la regla de oro es que la justicia laboral está por encima de la importancia económica de los litigantes y que la orientación de los costos procesales es para evitar que los mismos obstaculicen la aplicación de justicia en esta materia. Este principio de gratuidad está consagrada en el artículo 8 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo que establece:

La justicia laboral será gratuita, en consecuencia, los Tribunales del Trabajo no podrán establecer tasas, aranceles, ni exigir pago

alguno por sus servicios. Los registradores y notarios públicos no podrán cobrar tasas, aranceles, exigir pago alguno en los casos de otorgamiento de poderes y registro de demandas laborales.

C. Principio de neutralidad o imparcialidad. Los mediadores-conciliadores no deben hacer alianza con ninguno de los participantes en el conflicto.

Para que el mediador deje el control del resultado a las partes, debe imperar la neutralidad o imparcialidad del tercero ajeno al conflicto y así lograr una mediación exitosa. La parcialidad del mediador o conciliador pudiese traer como consecuencia resultados injustos lo que conllevaría al desbalance de poderes, ya que serían dos personas contra una sola. Al no existir un verdadero equilibrio, pudiese conllevar a soluciones perjudiciales para algunos de los involucrados en la disputa, lo que desnaturalizaría el proceso.

El mediador debe asumir una postura de equidad, objetividad, racionalidad y equilibrio en su relación con las partes, para que sean estas la que de mutuo acuerdo, antepongan sus discrepancias y resuelvan sus conflictos.

D. Principio de confidencialidad; no debe divulgarse lo ocurrido dentro de los procesos de mediación o conciliación, excepto con el consentimiento de la totalidad de los participantes involucrados.

Este principio es inherente a todo proceso de conciliación y es lo que lo diferencia de la justicia ordinaria donde las reglas es que los actos sean públicos con las excepciones establecidas en la ley. Como se sabe, la esencia de la mediación radica en la comunicación entre las partes, por lo que se debe desarrollar una estructura para crear las condiciones necesarias que produzcan confianza a la hora de que los interesados acudan en búsqueda de asistencia para la solución de sus conflictos. Durante el proceso de mediación es necesario estimular a las partes para el intercambio de información, que se expresen de manera franca y abierta ya que de lo contrario culminaría en un fracaso.

La confidencialidad de lo revelado al mediador, asegura a las partes poder descubrir alguna información que podría afectarla en otro contexto. Sin embargo, aún cuando las justificaciones sean razonables, la confidencialidad tiene sus límites e inconvenientes; ya que puede ser revelado la comisión de algún delito o hecho ilícito, que para algunos no puede ser revelado mientras que para otros no puede hacerse cómplice y está en la obligación de denunciarlo.

E. Principio de imparcialidad. El mediador-conciliador asignado a un determinado asunto, no debe actuar a favor o en contra de los algunos de los participantes en conflicto.

El mediador no debe tomar partido por ninguna de las partes, debe abstenerse de conocer aquellas materias sobre las cuales pueda tener comprometida su imparcialidad, y asimismo evitar cualquier conducta que pueda aparentar parcialidad hacia alguna de las partes.

F. Principio de Celeridad. Tiene como finalidad una pronta administración de justicia laboral. En el proceso laboral se justifica por la condición de débil económico y jurídico del trabajador (Gonzalez, 2004, 78).

Se promueve este principio con el fin de implantar nuevos y eficaces instrumentos que permitan una justicia breve y rápida, lo que conllevaría evitar los tradicionales litigios lentos y onerosos. La característica principal es la solución de la controversia en la mayor brevedad posible, con menor esfuerzo y gasto de tiempo y dinero. Así, se procura evitar un litigio eventual y si lo hay, su terminación; se pretende además, poner en manos de los particulares que sufren la controversia, la solución, evitando gastos innecesarios que se ocasionan en el curso del proceso.

El Centro Carter (s/f) se refiere a los principios de la mediación como:

Un proceso voluntario en donde las partes y los mediadores están allí por voluntad, y pueden retirarse en cualquier momento, si no se sienten satisfechos con lo que se está logrando allí. Los mediadores se rigen de acuerdo a un principio de neutralidad y

equidistancia, esto quiere decir que no se inclinan por ninguna de las partes ni tratan de favorecer una solución en particular. Están a favor de un procedimiento justo, que permiten que las partes exploren con franqueza la situación, sus necesidades y las posibilidades de satisfacerlas. Por último, el trabajo de los mediadores está regido por la norma de la confidencialidad. En principio nada de lo que ocurre en un proceso de mediación se hace público, para que las partes puedan ser abiertas y revisar a conciencia todas las aristas del caso. (p. 27).

De acuerdo a lo expuesto, se entiende que tanto las partes como el mediador participan voluntariamente del proceso de mediación con el fin de evitar acudir a los órganos de administración de justicia. Por otra parte, la confidencialidad, como se expuso anteriormente, no puede tomarse como ilimitada, toda vez que si se revela la comisión de algún delito grave, éste no puede ser ocultado bajo la presencia de este principio.

CONCLUSIONES

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se procedió a tomar en consideración los objetivos de la misma. De esta manera, el primero de ellos se da por cumplido al analizar las definiciones de las diferentes mediaciones, así como los distintos medios de autocomposición procesal. En este sentido, se hizo una clasificación, requisitos y características de la mediación donde, en vista del auge que ha tenido la mediación laboral en el país, se menciona la necesidad e importancia de la creación de oficinas o centros de mediación laboral, tomando como base los efectos que ha tenido dentro del ámbito laboral la mediación inducida judicialmente en la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, dado el rol impuesto a los jueces en la conducción de la audiencia preliminar. No obstante, el hecho de que se generen controversias entre las partes, en donde cada quien imponga sus razones e intereses, no justifica que solo se acuda a la vía jurisdiccional para la búsqueda de una solución, existiendo otros medios alternativos en donde las partes de mutuo acuerdo pongan fin a sus disputas, a un menor costo y en el menor tiempo posible, manteniendo las interrelaciones futuras entre las partes intervinientes.

En cuanto al segundo de los objetivos de la investigación, se cumplió abordando el tema que refiere a los aspectos relevantes en la implementación de la mediación laboral previo al juicio, así como el procedimiento que debe seguirse para llevar a cabo la mediación laboral extrajudicial y los sujetos actuantes en la misma, su actitud y función para el buen desempeño de la labor como mediador. De esta manera, se le otorgaría al acta que se levante con ocasión del acuerdo a que lleguen las partes, autoridad de cosa juzgada con los mismos efectos de una sentencia definitivamente firme, con carácter vinculante e inapelable, lo que conllevaría finalmente a la descongestión de los tribunales laborales y la búsqueda de soluciones pacíficas.

En consecuencia, en el caso de darse la posibilidad de implementación de la mediación laboral extrajudicial; es decir; la utilización de este medio de autocomposición procesal sin la necesidad de acudir a los tribunales laborales, entonces estaríamos en presencia en uno de los más grandes avances en el desarrollo de un proceso capaz de sustituir a mediano plazo la realidad que se vive actualmente en el poder judicial en cuanto al tiempo y el costo que se precisa para la instauración y culminación de un proceso. Debiéndose instaurar este medio alternativo previo a cualquier juicio en cualquiera de las materias, bien sea tránsito, agrario, civil, mercantil, contencioso administrativo o cualquier otra existente o por existir.

El tercero de los objetivos de la investigación se efectuó profundizando acerca de los elementos básicos para la eficacia de la mediación y conciliación, en tal sentido se establecieron las ventajas que se adquieren con la aplicación de estas instituciones procesales, que por tratarse de un proceso menos antagónico, se produce un arreglo en corto tiempo, minimizando los costos y prevaleciendo las relaciones entre las partes. En tal sentido, todo mediador deberá poseer un perfil personal idóneo con sus funciones, para que de esa manera logre un buen desenvolvimiento y el éxito del acuerdo.

Finalmente, en el cuarto y último de los objetivos de la presente investigación, se le dio cabida a los principios fundamentales de la mediación y conciliación, los cuales sirven de controles a la actividad judicial, toda vez que su finalidad es plasmar la conducta que debe regir a todos los ciudadanos en la utilización de estos medios alternativos de resolución de conflictos y evitar eventuales litigios y de existir procurar su culminación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, S. (2002). **Principios de los Procesos Legales en Israel**. Ponencia presentada ante la 1ª Convención Nacional de Jueces del Trabajo. Caracas: Tribunal Supremo de Justicia.
- Ahumada, L. (2002). **Conflicto, Negociación, Mediación y Arbitraje: Un acercamiento desde el ámbito laboral**. En: Revista de la Escuela de Psicología, Facultad de Filosofía y Educación de la Universidad Católica de Valparaíso. Volumen 1.
- Carrillo, M. (2002). **Dos Palabras y una Forma de Resolver Conflictos: La Mediación y la Conciliación en el Contexto de la Teoría de los Procedimientos Alternativos de Resolución de Conflictos**. Trabajo. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Centro Carter (s/f). **Manual de Herramientas para el Manejo Constructivo de Conflictos**. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Embajada Británica en Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial Nº 36.860**. Caracas: Discolar. Diciembre 30.
- Enciclopedia Jurídica Opus** (1995). Caracas: Libra.
- García, J. (2004). **Procedimiento Laboral en Venezuela**. Caracas. Melvin.
- González, J. (2004). **La Conciliación, la Mediación y el Control de la Legalidad en el Juicio de los Trabajadores**. Venezuela: Vadell Hermanos.
- _____ (2004). **La Reclamación Judicial de los Trabajadores**. Venezuela. Vadell Hermanos.
- Gonzalez-Capitel, C (2001) **Manual de Mediación**. España. Atelier.
- Henríquez, R. (2000). **El Arbitraje Comercial en Venezuela**. Venezuela: Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Caracas.

- Hoet-Linares, F (2005). **La Mediación. Administración y Negociación de Justicia Alternativa.** Venezuela. Legis.
- Hoyningen – Huene, G. (2002). **Conflictos Laborales y su Resolución en la República Federal de Alemania.** Ponencia presentada ante la 1ª Convención Nacional de Jueces del Trabajo. Caracas: Tribunal Supremo de Justicia.
- Hung, F (2001). **Reflexiones Sobre El Arbitraje en el Sistema Venezolano.** Caracas: Jurídica Venezolana.
- Junco, V. (2002). **La Conciliación, aspectos sustanciales y procesales** (4ª. ed.). Colombia: Temis, S.A.
- Ley Orgánica Procesal del Trabajo. (2002). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 37.504. Agosto 13 de 2002.
- Malaret, J. (2001). **Manual de Negociación y Mediación** (2ª. ed.). Madrid: Colex.
- Messitte, P. (2000). **La Experiencia Norteamericana en la Resolución de Disputas Laborales.** Ponencia presentada ante la I Convención Nacional de Jueces del Trabajo. Tribunal Supremo de Justicia. Caracas.
- Mora, O. (2005). **I Convención Nacional de Jueces del Trabajo.** Venezuela. Tribunal Supremo de Justicia.
- Mora, O et al. (2002) **Congreso Internacional del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Venezuela.** Tribunal Supremo de Justicia.
- Perdomo, J (2005) **II Congreso Internacional de Derecho Procesal del Trabajo.** Venezuela. Tribunal Supremo de Justicia.
- Perdomo, J (2006). **La Mediación en Venezuela.** Caracas. Tribunal Supremo de Justicia.
- Rodríguez, M (2004). **Negociación Colectiva y Solución de Conflictos Laborales.** España. Bomarzo.
- Rodríguez, M. (2006). **Objetivos y Actividades del Foro Mundial de la Mediación: Visión y Experiencia Mundial. La Mediación en Venezuela.** Caracas: Tribunal Supremo de Justicia.

Revista de la Escuela de Psicología, Facultad de Filosofía y Educación de la Universidad Católica de Valparaíso. (2002). **Conflicto, Negociación, Mediación y Arbitraje, un acercamiento desde el ámbito laboral.** (Vol. 1). Chile.