cemical
consorci d'estudis, mediació i conciliació a l'administració local

RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS LABORALES: EL CEMICAL

Autor: Joaquim Valls Arnau
Director gerente del CEMICAL

¿QUÉ ES?

En la sociedad moderna, el trabajo es uno de los factores de conflicto más característicos, ya que determina una estructura de poder que refleja los intereses contrapuestos del empresariado y las personas asalariadas.

Lo que conocemos como "sistema de relaciones laborales" es un conjunto de normas, instituciones y procesos sociales que hacen posible la solución pacífica de los conflictos o de les desavenencias que se generan en el ámbito laboral.

Los conflictos laborales pueden ser:

- De intereses: se generan alrededor de la creación de una norma o de la modificación de una preexistente; son frecuentes durante los procesos de negociación colectiva.
- Jurídicos: se producen en relación a la aplicación o la interpretación de una norma.

Una vez reconocida la capacidad negociadora de los agentes que intervienen, cualquier conflicto laboral puede resolverse de forma pacífica. Los conflictos se pueden resolver por medio de la negociación o bien, si por esta vía las partes no consiguen alcanzar un acuerdo, tienen la opción de solicitar la intervención de una tercera persona.

Cuando interviene un tercero, se acostumbra a distinguir entre dos tipos de fórmulas de solución del conflicto:

a) Formas heterónomas (las partes pierden su autonomía inicial): *intervención judicial* y *arbitraje*.

b) Formas autónomas (las partes conservan intacta su autonomía en la negociación): *conciliación y mediación*.

El medio clásico de resolución de los conflictos que se producen en el ámbito laboral, es decir, el recurso a los tribunales, comporta costes económicos y de tiempo, entre otros. Es por ello que resulta necesario encontrar fórmulas complementarias, o incluso alternativas.

Sería deseable evitar, en la medida de lo posible, la judicialización de los conflictos colectivos, tanto en el ámbito privado como en el público. Sólo se precisa, para conseguirlo, la buena disposición de las partes.

INSTRUMENTOS

Hacemos referencia a las tres figuras que operan al margen de la intervención judicial: *el arbitraje, la conciliación y la mediación.*

Arbitraje

La solución del conflicto proviene de una persona ajena a las partes, no integrada en un órgano judicial.

El arbitraje puede ser:

- Voluntario: cuando las partes acuerdan libremente someterse a él.
- Obligatorio: cuando las normas obligan, en ciertas circunstancias, a acudir a esta institución.
- De derecho: la decisión se basará en normas jurídicas.
- De equidad: la decisión se basará en el propio criterio de justicia del árbitro.

Conciliación y mediación

La tercera persona que interviene intenta acercar las posiciones de cada una de las partes, con la pretensión de conseguir que lleguen a un acuerdo. Pero la solución final únicamente se produce por acuerdo entre las partes.

En la práctica, la conciliación y la mediación a veces se confunden en una misma figura. La mediación alude, básicamente, a la capacidad del tercero que interviene para formular propuestas, que en principio se niega al conciliador. El mediador tiene una función más dinámica, que le permite sugerir acuerdos y soluciones que él mismo ha elaborado y que las partes, libremente, pueden adoptar o no.

Son muchas las legislaciones que establecen una mediación obligatoria como paso previo a la adopción de otras medidas. También son numerosos los convenios laborales que incluyen una cláusula por la que las partes se someten expresa y colectivamente a estos procedimientos (en Cataluña por ejemplo, el órgano que interviene es el Tribunal Laboral de Conciliación, Mediación y Arbitraje). En las relaciones entre la Administración y el personal funcionario a su servicio existe, en cambio, un vacío legal al respecto.

GUÍA DE TRABAJO

Etapas de la mediación

1. *Preparación*

   Tiene por finalidad la recogida de datos, por parte de la persona mediadora, sobre el contexto, el objeto y los sujetos del conflicto.

2. *Inicio*

   Se produce la primera aproximación del mediador a las partes:

   - Presentación del mediador.
   - Fijación de las reglas del juego (procedimiento).

3. *Negociación directa*

   Primera intervención de las partes, en la cual cada una ofrece su versión del conflicto planteado.

4. *Averiguando intereses y posiciones*

   - Posiciones: son las afirmaciones, demandas y ofertas de cada parte durante la negociación.
   - Intereses: son las necesidades o los deseos de las partes.

5. *Propuestas de acuerdo*

   Una vez explorados los intereses y las prioridades, así como las posibles opciones para satisfacerlos, en el transcurso del proceso de negociación se tienen que ir generando las propuestas de acuerdo. El proceso de comunicación que caracteriza la negociación debe favorecer que las partes vayan acercando sus posiciones, proponiendo diversas ofertas.

6. *Finalización de la mediación*

   6.1. Sin acuerdo

   Cuando el mediador ha desplegado toda su actividad y la búsqueda de soluciones al conflicto ha resultado improductiva o, aún habiendo hallado propuestas de solución, éstas no han sido aceptadas, la mediación debe finalizar, aunque sea sin acuerdo.

   6.2. Con acuerdo

   Para que pueda entenderse que la negociación ha finalizado con éxito, el acuerdo debe cumplir unos requisitos básicos:

   - Fundamentado: tiene que resolver la mayoría de temas satisfactoriamente.
   - Permanente: deben evitarse acuerdos que en el futuro probablemente se rompan.
   - Equilibrado: ha de percibirse como una victoria para las dos partes.
   - Claro: la redacción tiene que evitar que se generen problemas futuros de interpretación.

LA EXPERIENCIA

El Consorcio de Estudios, Mediación y Conciliación en la Administración Local (CEMICAL) se constituyó el año 1993 por la Diputación de Barcelona, la Federación de Municipios de Cataluña, la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas, la Federación de Servicios Públicos de la UGT y la Federación Sindical de la Administración Pública de CCOO, con la pretensión de ofrecer a las entidades locales de la provincia de Barcelona un marco que favoreciese la resolución de conflictos en los ámbitos tanto funcionarial como laboral, sin tener que acudir a los tribunales.

El CEMICAL, único organismo de estas características en todo el Estado español, es un órgano con capacidad de actuar por acuerdo de ambas partes en conflicto, y también un centro de investigación y formación en el campo de las relaciones de las entidades locales con el personal a su servicio.

- *Actividad del CEMICAL que se dirige a la solución de conflictos laborales:*
  - Usuarios: las entidades locales de la provincia de Barcelona y el personal a su servicio (funcionario y laboral), por medio de sus representaciones unitarias o sindicales de uno de los sindicatos que integran el Consorcio.
  - Principios que informan la intervención: celeridad, gratuidad, inmediación e imparcialidad.
  - Procedimientos: conciliación y mediación.
  - Manifestación de voluntad de las partes: para tramitar los procedimientos se requiere la voluntad de sumisión de ambas partes; es muy frecuente que el convenio colectivo o el acuerdo de condiciones de trabajo aplicable incluya una cláusula en la que las partes negociadoras, representantes de la entidad local y del personal, se someten de forma expresa y colectiva, en caso de discrepancia, a los procedimientos de conciliación y mediación, en los cuales intervienen personas de reconocido prestigio profesional designadas por el CEMICAL.

- A partir del año 2002 *el CEMICAL ha ampliado y diversificado su oferta de servicios*, con un sistema de trabajo en red que facilita el conocimiento de las necesidades de los diversos agentes que participan, así como el establecimiento de un marco de relación estable con el fin de compartir información, experiencias y recursos.

  Algunos de estos servicios, a los cuales se accede libremente desde la página web, son:
  - *Código de legislación*: contiene la normativa esencial, constantemente actualizada, de aplicación al personal tanto funcionario como laboral al servicio de la Administración local.
  - *Convenios y acuerdos de condiciones de trabajo*: recopilación de los textos publicados y vigentes, como instrumento de ayuda a la negociación colectiva y de mejora de la información mutua.
  - *Documentos:* trabajos sobre temas de interés para los gestores de recursos humanos y para los representantes del personal.
  - *La actualidad*: selección de noticias que se envía cada quince días por correo electrónico.
  - *El boletín*: se edita cada dos meses, y contiene comentarios de actualidad respecto de novedades legislativas y sentencias de interés en el ámbito de las relaciones laborales.

http://www.diba.es/cemical

MÁS INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

Acland, A.F.: *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Paidós, Barcelona, 1997.

Colosi, T.R. y Berkeley, A.E.: *Negociación colectiva: el arte de conciliar intereses*. Limusa, México D.F., 1989.

Fisher, R. y Ertel, D.: *Obtenga el sí, en la práctica*. Gestión 2000, Barcelona, 1997.

Font Barrot, A.: *Negociaciones entre la cooperación y el conflicto*. Grijalbo, Barcelona, 1997.

Gómez-Pomar, J.: *Teoría y técnicas de negociación*. Ariel, Barcelona, 1991.

Lantaron Barquin, D.: *Ordenación de la solución extrajudicial de los conflictos laborales*. Lex Nova, Valladolid, 2003.

Moore, C.: *El proceso de mediación*. Granica, Buenos Aires, 1995.

Six, J.F.: *Dinámica de la mediación*. Paidós, Barcelona, 1997.

VV.AA.: *Nuevas direcciones en mediación*. Comp. Folguer, J. y Jones, T. Paidós, Buenos Aires, 1997.

RECURSOS EN LÍNEA

Serna, María del Mar y Admetlla, Jaume: *Manual de Mediación*. Servicio de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales de la OIT, Ginebra, 1998.

http://www.diba.es/cemical/fitxers/manual_mediacion_OIT.PDF

Carulla, Pedro: "La mediación: una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales". *Anuario Justicia Alternativa*, *Derecho Arbitral*, Ed. Tribunal Arbitral - Ed. Bosch, febrero 2001.

http://www.diba.es/cemical/fitxers/CARULLAlamediacion.PDF

WEBS

Tribunal Laboral de Cataluña

http://www.tlc.es