



universidad
de león

Facultad de Ciencias del Trabajo
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Trabajo Fin de Grado:

LA MEDIACIÓN LABORAL EN EL CONFLICTO INDIVIDUAL

LABOR MEDIATION IN THE INDIVIDUAL CONFLICT

Alumno: D^a Adoración Batanero Martínez

Tutores: Prof. Dra. M^a José Finez Silva

Prof. Dra. Gema Vallejo Pérez

RESUMEN:

En la situación actual, hay que valorar que la figura de la mediación en todos los aspectos de nuestra vida, cobra cada vez mayor relevancia. En la primera parte del trabajo, hago mención a las técnicas de resolución de conflictos laborales, que son: conciliación, arbitraje, negociación y mediación. Las tres primeras las explico someramente, centrándome en la mediación laboral y en la figura del mediador. La mediación laboral, se entiende como un proceso extrajudicial, para la búsqueda de soluciones, para llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes. Especial importancia tiene el mediador, cuyo fin es conseguir un acercamiento entre las partes, posibilitando con su labor, que se consiga el acuerdo deseado. Se indican las etapas del proceso de mediación. Por último, hago una investigación de la mediación en la Comunidad Autónoma de Aragón, explicando las diferencias existentes entre el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje de ahora en adelante SAMA y la Unidad de mediación, arbitraje y conciliación de ahora en adelante UMAC.

Palabras clave: Conflicto individual, mediación, mediador, proceso extrajudicial.

ABSTRACT:

In the current situation, we must appreciate that the figure of mediation in all aspects of our life, is increasingly important. In the first part of the paper, I mention the techniques of resolving labor disputes, which are: conciliation, arbitration, negotiation and mediation. The first three I explain briefly, focusing on labor mediation and the figure of the mediator. Labor mediation is understood as an extrajudicial process, for the search for solutions, to reach a satisfactory agreement for the parties. Of particular importance is the mediator, whose aim is to achieve rapprochement between the parties, enabling their work to achieve the desired agreement. The stages of the mediation process are indicated. Finally, I do an investigation of mediation in the Autonomous Community of Aragon, explaining the differences between the Aragon Mediation and Arbitration Service from now on SAMA and the Unit for mediation, arbitration and conciliation from now on UMAC.

Key words: Individual conflict, mediation, mediator, extrajudicial process.

ÍNDICE

1. OBJETIVOS	5
2. METODOLOGIA	5
LA MEDIACIÓN LABORAL EN EL CONFLICTO INDIVIDUAL	
APLICACIÓN EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN	7
1. INTRODUCCIÓN. LOS DIVERSOS PROCESOS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO LABORAL	
1.1. CONCILIACIÓN	7
1.2. ARBITRAJE	9
1.3. NEGOCIACIÓN	10
1.4. MEDIACIÓN	12
2. FACTORES CONTRIBUYENTES AL DESARROLLO DEL CONFLICTO LABORAL	13
3. LA MEDIACIÓN LABORAL	15
3.1. CONCEPTO DE MEDIACIÓN LABORAL	15
3.1.1. Regulación y ámbitos	17
3.2. LA FIGURA DEL MEDIADOR.	17
3.2.1. Competencias del mediador.	
Cualidades y requisitos	18
3.2.2. Derechos y deberes del mediador	20
3.3. ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN	22

3.3.1. Factores determinantes del proceso de Mediación	22
3.3.2. Fases del proceso de Mediación	24
3.3.3. Efectos del proceso de Mediación	26
4. LA MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.	30
4.1. ORIGEN Y SITUACIÓN ACTUAL.	31
4.2. SAMA	33
4.3. UMAC	38
4.4. MEDIACIÓN LABORAL INTRAJUDICIAL	40
5. CONCLUSIONES	42
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA, WEBGRAFÍA Y LEGISLACIÓN	45
1. BIBLIOGRAFÍA	45
2. WEBGRAFÍA	46
3. LEGISLACIÓN	46

ABREVIATURAS UTILIZADAS:

ASAC	Acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales.
ASEC	Acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos laborales
ASECLA	Acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos en Aragón
CCOO	Comisiones Obreras
CE	Consejo de Europa
CEOE	Confederación española de organizaciones empresariales.
CEPYME	Confederación de la pequeña y mediana empresa.
CGPJ	Consejo general del poder judicial.
CREA	Confederación regional de empresarios de Aragón
LRJS	Ley reguladora de la jurisdicción social.
OIT	Organización internacional del trabajo.
RD	Real decreto
RDL	Real decreto Ley
SAMA	Servicio aragons de mediación y arbitraje
SMAC	Servicio de mediación, arbitraje y conciliación.
TFG	Trabajo de fin de grado.
UGT	Unión general de trabajadores.
UMAC	Unidad de mediación, arbitraje y conciliación.

1. OBJETIVOS

Los objetivos del presente trabajo fin de grado son:

1. Profundizar en los diversos tipos de conflictos laborales.
2. Analizar los diferentes procesos de resolución de conflictos.
3. Estudiar la Mediación Laboral en el conflicto individual.
4. Conocer el perfil del mediador.
5. Analizar la Mediación Laboral en la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. METODOLOGÍA

Para la realización de esta investigación, he utilizado diversas fuentes de documentación, las cuales indico a continuación:

Fuentes bibliográficas de diversos expertos en el tema. Se buscarán lecturas, tanto libros como artículos de autores, que tratarán la mediación laboral, recogidas en la bibliografía del presente estudio.

Consultas de diversas webs, con información clara y concreta sobre diversos matices de la mediación. Se utilizarán tanto webs oficiales, como otras que denominaremos de opinión.

Bases de datos. He utilizado dos, para este TFG:

- Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje (SAMA)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad social.

Desde el punto de vista práctico, profesionalmente, desde mediados de los años 90, mi labor profesional se centra en el asesoramiento a empresas y trabajadores, especializado en materias laborales. Daré también mi punto de vista, basado en mi experiencia profesional, con especial énfasis en lo concerniente a la mediación laboral.

Quiero expresar mi satisfacción en las mediaciones laborales, en las cuales el mediador ha tenido un papel relevante para poder llegar a un acuerdo previo a la vía jurisdiccional. Especialmente, en Zaragoza, en los dos estamentos donde se suelen realizar (SAMA y UMAC). Quiero resaltar que parte de la información indicada en este estudio se basa en mi experiencia profesional.

Con la utilización de estos conjuntos de herramientas, y la interpretación que haré de su uso, pretendo dotar al estudio de un componente eminentemente práctico, que permitirá conocer, con mayor precisión y criterio, la mediación laboral

LA MEDIACIÓN LABORAL EN EL CONFLICTO INDIVIDUAL APLICACIÓN EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

1. INTRODUCCIÓN. LOS DIVERSOS PROCESOS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO LABORAL

En este Trabajo Fin de Grado se va a estudiar la mediación laboral fundamentalmente, como uno de los procesos de resolución de conflictos laborales alternativos a la vía jurisdiccional; pero sin embargo no es la única, teniendo en la actualidad otras tres, cada una con sus propias características, dignas de estudio por separado, y que son:

- Conciliación
- Arbitraje
- Negociación
- Mediación

Vamos a estudiar los tres primeros de forma tenue, con el fin de que tengamos una noción de que supone cada uno de los procesos, extendiéndonos en el resto del estudio sobre el que realmente nos ocupa, la Mediación

1.1. CONCILIACIÓN

Según Pina (1994, pág.178) en su diccionario jurídico, define la conciliación como “Acuerdos celebrados entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya iniciado”

La forma en que lo indica dicho jurista, sería el que en la actualidad se utiliza con mayor frecuencia, ya que lo único que yo añadiría es que lo empleamos también para un menor perjuicio económico:

Por un lado la ley 36/2011 de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social, en adelante (LRJS) en su Título V -De la Evitación del Proceso- Capítulo I. -De la Conciliación o Mediación previas- en el artículo 63 se refiere a la Conciliación o Mediación previas como requisito obligatorio y previo para la tramitación del proceso en determinadas materias.

Será requisito previo para la tramitación del proceso el intento de conciliación o, en su caso, de mediación ante el servicio administrativo correspondiente o ante el órgano que asuma estas funciones que podrá constituirse mediante los acuerdos interprofesionales o los convenios colectivos a los que se refiere el artículo 83 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, así como mediante los acuerdos de interés profesional a los que se refieren el artículo 13 y el apartado 1 del artículo 18 de la Ley del Estatuto del trabajo autónomo.

Nos encontramos ante un trámite que podríamos denominar de carácter pre procesal y que va a exigirse para poder, en el caso de no llegar a acuerdo, iniciar el litigio procesal: la judicial.

En la actualidad son competentes de estos trámites, las Comunidades Autónomas, que tienen transferidas las competencias y son llevadas a efecto por el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC) o equivalente.

La LRJS, por otro lado, alude a otra Conciliación, la Conciliación Judicial, la cual, se va a producir dentro del proceso judicial. El propio artículo 84.1 lo indica, que el letrado de la administración por medio de su labor de mediador, lo intentará con las partes, en caso de conseguirlo procederá a dejar constancia y a la vez al archivo de las actuaciones.

En el caso de que no exista conciliación tal como indica el artículo 85.1 se procederá al juicio. Durante el juicio el demandante puede ratificar o bien ampliar su demanda, pero lo que no puede realizar es un cambio que modifique lo presentado en la demanda inicial.

Es bastante concluyente que el Legislador intenta que las partes alcancen un acuerdo, con la presencia de un tercero, que aunque como hemos visto en el artículo 84.1, que tiene que ser el letrado de la administración de justicia, en la práctica suele ser también el propio Juez.

Es muy común que por parte del Secretario y/o Juez se empuje de forma directa a alcanzar un acuerdo, pero si no fuese posible, la solución del conflicto recaerá precisamente en el veredicto que estime el propio Juez, una vez celebrado el acto judicial.

El legislador, a través de la Ley, intenta de forma insistente, y utilizando diversos medios, evitar que sea una tercera persona (Juez), quien dictamine la solución

He de apuntar también, la existencia de otra conciliación que es sugerida y asistida por el juez y que tiene lugar una vez realizada la práctica de la prueba, tal como indica el art. 85.8 LRJS El juez o tribunal, una vez practicada la prueba y antes de las conclusiones, salvo que exista oposición de alguna de las partes, podrá suscitar la posibilidad de llegar a un acuerdo y de no alcanzarse el mismo en ese momento proseguirá la celebración del juicio.

1.2.- ARBITRAJE

Según Pérez-Ugena (2014, pág. 4) , arbitraje puede definirse como:

Mecanismo extrajudicial para la resolución de conflictos, en el que las partes deciden someterse a un tercero o terceros para la resolución de la controversia existente. Se trata de un sistema heterocompositivo cuyo fundamento esta en la capacidad de disposición de las partes para aceptar previamente la decisión que se tome en el procedimiento arbitral.

En esta definición queda muy claro el concepto de arbitraje, ya que algo muy importante en el arbitraje, es que ambas partes están de acuerdo en acatar la decisión que se tome en dicho procedimiento, lo único que faltaría a mi parecer por indicar, es que el arbitro es elegido por las partes

Legislativamente, el arbitraje lo encontramos regulado a través la Ley 60/2003 de 23 de diciembre.

Son diversos los elementos que diferencian el arbitraje de un proceso judicial Pérez-Ugena, (2014, pág.5-6):

El arbitraje tiene una base contractual privada, mientras que el proceso judicial es instrumento estatal, y por tanto de carácter público.

En el arbitraje, son las partes quienes eligen la o las personas encargadas de decidir sobre la polémica (árbitros), mientras que en el proceso judicial, los jueces son nombrados por el Estado.

Los Jueces están investidos de potestad, al ser órganos estatales, mientras que los árbitros pueden tener autoridad, pero no potestad.

Tal como se indica, la decisión del árbitro, denominada laudo arbitral, tiene carácter de vinculante para ambas partes en conflicto y por añadidura, tendrá efecto de juzgada. Una vez realizado, no se podrá llevar el mismo asunto ante el Juez.

Haciendo una breve síntesis, el arbitraje resulta ser un acto de carácter institucional, y con una clara reglamentación. Con carácter previo a su ejecución, las partes tienen que suscribir un convenio, haciendo constar fehacientemente su voluntad de cumplir el dictamen del árbitro o en su defecto, del colegio arbitral.

Nos encontramos con una diferencia con la mediación clara, al ser la decisión impuesta, no consensuada entre las partes, como ocurre en la mediación.

Como podemos dilucidar, el arbitraje al tener un carácter formal y vinculante, es una figura que guarda más similitudes a las de un juicio, que a una mediación.

1.3.- NEGOCIACIÓN

La negociación es otra de las fórmulas que se puede emplear a la hora de solucionar conflictos.

Según Moran y Finez (2014), la negociación será un proceso en el que dos o más partes, que tendrán intereses comunes por un lado, pero también conflictivos, se reúnen de forma temporal y con carácter voluntario, con el fin de analizar y discutir propuestas explícitas, con la voluntad de conseguir un acuerdo acerca de la división de recursos o la resolución de temas concretos, dentro de un marco.

Hasta el momento hemos visto como en la conciliación judicial tenemos un conciliador, que intenta lograr un acuerdo para evitar llegar a la vía judicial; en el arbitraje, elegido por las partes, un árbitro con capacidad de resolver el conflicto, y como veremos, en la mediación extra-judicial, tendremos una figura, el mediador, que intentará un aproximamiento entre las partes, con el fin de lograr un acuerdo.

En el caso de la negociación, partimos de, sirva la redundancia, una negociación entre las partes, donde a través de reuniones encuentros, y la posible intervención de un negociador, se intenta llegar a un acuerdo.

Uno de los autores que mejor ha tratado el concepto de negociación ha sido Ovejero,(2004), en el que nos encontramos con un compendio de definiciones de diversos autores:

- Según Thibaud: La negociación se puede definir como la búsqueda de un compromiso aceptable entre posiciones que son generalmente extremas al principio.
- Puritt la define como: La negociación es una de las formas de toma de decisión en la que dos o más participantes dialogan entre si en un esfuerzo por resolver sus diferencias de intereses
- Le Bail indica: Negociar es superar intereses contradictorios mediante una acción concertada

Como se indica en su publicación, hemos de entender y ver la negociación, si realmente queremos que tengan un buen final, fuera del contexto ganador/perdedor.

Para que una negociación pueda tener éxito, todo negociador ha de tener en cuenta las siguientes ideas, tal como nos indica el propio autor en la página 40 de su libro:

- No debe haber ganador ni perdedor.
- Negociar no es imponer tus ideas
- Ceder no es perder

Podemos llegar a entender que la mediación y la negociación son similares, al desarrollarse ambas a través de la comunicación que se da entre las partes, pero sin embargo tenemos una serie de diferencias. Desde un punto de vista dentro de la propia negociación, el negociador en si adopta un papel mucho más activo, recogiendo información de ambas partes, intentando a través de su estudio y análisis, dialogar con las partes para que puedan ver la situación del tema, ofreciendo propuestas y posibles soluciones. Hemos de tener en cuenta, que a diferencia de en el arbitraje, no se imponen, pero si que participa de forma activa.

Muchas veces, y ésta es una de las principales diferencias respecto de la mediación, hemos de tener en cuenta estas situaciones muy usuales en la negociación:

- Están habitualmente las partes acompañadas de un profesional, que aunque no son digamos la parte ejecutiva de la negociación, si que desarrollan un cometido activo y práctico, dando consejo a las partes. También es habitual que sean ellos los que plasmen de forma legal el contenido de la negociación.
- También es muy habitual que la negociación se desarrolle a través de los representantes de las partes.
- En la negociación también es admisible la forma escrita, a la hora de intercambiar posiciones. En la mediación como veremos, siempre sera oral.

1.4. MEDIACIÓN

Existen múltiples definiciones de Mediación, si bien, he encontrado una, que de forma genérica, la define acertadamente, estando incluida en la guía: Marco de la Mediación en Aragón, 2011, p. 3, como *La mediación es el arte de construir puentes de comunicación entre las personas.*

En la misma publicación, encontramos otra definición, 2011, p.10, marcada por el mismo sentido de la anterior, *El arte de mediar, de interceder, de abogar en situaciones de conflicto entre partes enfrentadas es tan viejo como la propia humanidad.*

Como se puede apreciar, en ambos casos el fin es similar, encontrar un elemento, un hilo conductor en el conflicto, que permita que una situación de difícil solución, pueda finalmente tener la solución.

La mediación la analizaremos posteriormente, al ser el elemento principal del presente estudio, tanto desde el prisma de la mediación en si misma, como de los elementos que conforman la misma, con especial atención a la figura del mediador.

No quiero finalizar esta parte, sin facilitar otra definición, en este caso más delimitada, respecto de la Mediación Laboral. En la misma guía, Marco de la mediación en Aragón, 2011, p. 39, *La mediación laboral es un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos laborales, que tiene como función económico-social la acción de mediar para conseguir una aproximación entre los intereses y posiciones de dos partes en conflicto, y en la que acertadamente, marca unas directrices respecto de los objetivos principales que tiene que tener la mediación laboral, como será, a través del*

diálogo y la colaboración, el encontrar, de forma pacífica, acuerdos y soluciones, tanto para los conflictos individuales, como colectivos.

2. FACTORES CONTRIBUYENTES AL DESARROLLO DEL CONFLICTO LABORAL.

Centrándonos en el ámbito laboral, observamos que existen diversos tipos de conflicto laboral, siendo la división que realizan Garcíandia y Lasheras (2014), muy acertada, dividiendo los conflictos en cinco tipos:

- Funcionales y disfuncionales. Los funcionales serán de intensidad moderada, elevándose la tensión en los disfuncionales, en la que prácticamente es imposible la resolución pacífica del conflicto.
- Interpersonales e intergrupales. Aquí la división se realiza según las partes que intervienen en el conflicto, y sus relaciones, pudiendo ser intrapersonales o interpersonales; e intragrupal o intergrupales.
- De intereses y de valores. Aquí nos centramos en el objeto. Los primeros, de intereses, abarcan la disputa en cómo se ha de gestionar o controlar un recurso, mientras en los de valores, la divergencia se suscitara sobre lo deseable.
- Latentes y Manifiestos. En los primeros, pese a que existen las condiciones objetivas para que la confrontación exista, las partes tienden a ignorarlos, o utilizar estrategias abiertas para conseguir sus objetivos. Si se involucran las partes, son manifiestos.
- Entrelazados: superpuestos, transversales y concurrentes. En muchas ocasiones, en el conflicto existen más partes, intereses o incluso otros conflictos vinculados a él. Así encontramos los conflictos superpuestos, al existir otros asuntos vinculados al principal; en los transversales, las partes divergentes en un conflicto sostienen intereses y objetivos comunes frente a otro individuo o grupo, mientras en los recurrentes, las situaciones de conflicto ocurren en el mismo tiempo, sin involucrar a los mismos adversarios.

Podemos encontrar también otra clasificación de conflictos laborales, según se recoge en la publicación *Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales*, editado por la

Organización Internacional del Trabajo y el Centro Internacional de Formación, 2013, p.5, en ella se diferencia entre conflicto individual, que es el que se realiza entre la empresa y el trabajador o bien trabajadores, hay que tener en cuenta que para que sea conflicto individual, cada uno de los trabajadores debe de actuar de forma individual contra la empresa. Conflicto colectivo, en el cual un grupo de trabajadores se ponen de acuerdo para actuar de forma conjunta contra la empresa. Conflicto sobre Derechos, en éste caso por ley se han fijado unos derechos o bien por medio de un convenio y no se está aplicando correctamente o bien hay diferencia en la forma de aplicación, éstos pueden ser individuales o colectivos y por último Conflicto sobre intereses, en éste caso es por la creación tanto de nuevos derechos como de obligaciones.

Todos estos factores, son los que desencadenaran el posterior conflicto, y a partir de ese momento, se utilizará con el objetivo de llegar a un buen final, una de las cuatro herramientas que hemos visto, Arbitraje, Conciliación, Negociación o Mediación.

En este capítulo, sobre El Conflicto Laboral, hemos visto que existen diversos mecanismos para resolver el conflicto, según como se acomete el mismo, analizando tres de ellos. A partir de ahora, en los siguientes capítulos, trataremos con mayor profundidad la Mediación, que es el tema principal de este estudio.

3 LA MEDIACIÓN LABORAL

3.1 CONCEPTO DE MEDIACIÓN LABORAL

Nos vamos a centrar en este estudio, en la mediación laboral. La mediación laboral es muy importante de cara a su rapidez y por lo tanto eso repercute que es más económica, ya que no existe un pleito judicial.

Varios autores, definen “Mediación”, según su propio criterio. Según Vinyamata, (2003 pág. 17), la mediación es:

El proceso de comunicación entre las partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.

En ésta definición faltaría indicar, que es un proceso voluntario por una parte y en cuanto al tema de recomponer la buena relación, es algo en lo que no estoy de acuerdo, ya que considero que eso punto no es tan fácil, eso si, se acaba con el conflicto.

Armas (2003, pág. 126), nos ofrece un compendio de definiciones de Mediación, entre las que cabe destacar , la de Rozenblum (1998):

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes. Rozenblum (1998).

Creo que esta definición se asemeja a la realidad, ya que se habla de voluntariedad y por otra parte, no indica la palabra solución, habla de soluciones, como opciones diferentes para llegar a un acuerdo.

Observamos diferentes factores muy importantes dentro de la Mediación, como son la búsqueda de soluciones, sin imponer una solución, a diferencia de lo que se persigue en el arbitraje, si no que lo que persigue es aportar ideas, soluciones, para lograr ese acuerdo satisfactorio para ambas partes.

La propia Unión Europea en su Directiva 2008/52/CE nos ofrece una definición de mediación en su art. 3.a., como un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el Derecho de un Estado miembro

Ciñéndonos al ámbito laboral, se puede definir la misma, tal como esta recogida en el Libro Blanco de la Mediación en Cataluña, 2011, p.239:

La mediación laboral es un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos laborales, que tiene como función económico-social la acción de mediar para conseguir una aproximación entre los intereses y posiciones de dos partes en conflicto. La

mediación proporciona un tiempo y un espacio a las partes en conflicto para poder desarrollar un diálogo y llegar, en su caso, a un acuerdo favorable a las pretensiones de ambas. La esencia de la mediación es dar a las partes la oportunidad de llegar a un acuerdo para resolver su conflicto, conservando el derecho a retirarse en cualquier momento del procedimiento de mediación

En dicha definición, faltaría para mi parecer, mencionar la figura del mediador, por mi parte considero que el mediador, su forma de actuar y el entorno en el que se realice es muy importante de cara a conseguir un buen fin.

3.1.1 Regulación y ámbitos.

Actualmente, la mediación laboral está regulada según el Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (ASAC), que fue firmado el día 7 de febrero de 2012, publicándose en el BOE el día 20 del mismo mes. Dicho acuerdo es la evolución del primer gran acuerdo, que data del año 1996, Acuerdo sobre la Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales (ASEC).

Según el artículo 1 del ASAC, el objeto del mismo es “El presente Acuerdo tiene por objeto el mantenimiento y desarrollo de un sistema autónomo de solución de los conflictos colectivos laborales surgidos entre empresarios y trabajadores o sus respectivas organizaciones representativas”.

3.2. LA FIGURA DEL MEDIADOR

Según el Manual de Mediación de la OIT (1998), el mediador debe de tener unas cualidades tanto personales, las cuales están vinculadas a aspectos psicológicos, como profesionales. Las personales son: empatía, para poder ponerse en el lugar de las dos partes y valores de las partes, para averiguar cómo exteriorizan o no la situación cada una de las partes. En cuanto a las profesionales, imparcialidad y neutralidad, ya que nunca debe tomar parte por ninguna de las dos, aunque tenga su punto de vista no puede influir en su labor de mediador; profesionalidad, ya que debe ser conocedor del ámbito en el que esta realizando sus labores y por último confidencialidad, ya que lo que le indiquen, nunca puede utilizarlo para informar a la otra parte sin previo consentimiento.

Encontramos una definición de Mediador en la Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de fecha 21 de Mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en aspectos civiles y mercantiles, en su Artículo 3.b, donde lo define como Todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve la Mediación

También nos aporta una definición Sastre (2006), basándose en el art. 2 de la *Propuesta de Directiva sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles* presentada por la Comisión Europea el 22 de octubre de 2004 “todo tercero que lleva a cabo una mediación, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro concernido y del modo en que haya sido designado o se le haya asignado la mediación”.

3.2.1 Competencias del Mediador. Cualidades y requisitos.

Sastre (2006), partiendo de una configuración amplia de la mediación, con una cita de Fernández Ríos,nos ofrece una delimitación más precisa de la mediación:

Intervención en una disputa o negociación de una tercera parte aceptable, imparcial y neutral que, no teniendo poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, colabora con las partes oponentes en la consecución voluntaria de un acuerdo mutuamente aceptable en relación con los temas objeto de la disputa.

En cuanto a dicha cita, deja muy claro que no tiene poner ni autoridad, pero al indicar lo de “acuerdo mutuamente aceptable”, nos encontramos que parece que ninguna de las partes, termina satisfecha de dicha labor de mediación, cuando lo que busca el mediador bajo mi punto de vista es que las dos partes terminen con un acuerdo, por el que salgan beneficiadas antes de llegar a juicio.

Indicándonos una serie de elementos centrales, que tendrán que ser tenidos en cuenta por el mediador a la hora de realizar su labor, Sastre (2006) p.19-20.

- El mediador carece de poder o autoridad para adoptar decisiones.

- Tendrá como misión apoyar, asesorar, ayudar y facilitar el camino a las partes en conflicto, en la búsqueda de carácter voluntaria de una solución aceptable para las mismas en lo concerniente al objeto del conflicto.
- Mantendrá una conducta imparcial, así como una relación neutra, respecto de las partes implicadas en el conflicto.
- Podrá Intervenir, bien a solicitud de las partes, y también, por sugerencia de una tercera, así como por recomendación de persona o de una entidad con autoridad suficiente.
- Su labor finalizará en el momento en que se logre el objetivo, o bien en el momento en el que solución sugerida, es rechazada, no asumida, por una o por todas las partes.

Estos serían, según el autor, los rasgos esenciales que tendría que tener en cuenta el mediador a la hora de realizar su cometido.

Un mediador debe de tener una labor primordial, y es el asistir a las partes, para que estas negocien mejor, de una forma más coherente y más eficaz, con el fin de conseguir el propósito primordial en una mediación, como es la solución del conflicto.

Para conseguir dicho fin, el mediador tendrá que combinar distintos elementos, con el fin de crear un clima propicio, tal como el mismo autor, Sastre (2006), nos señala:

- Organizar el procedimiento de negociación a través de formulación de reglas.
- Disposición de un entorno físico adecuado.
- Supresión de conductas hostiles o agresivas, con el fin de lograr un ambiente emocional óptimo.
- Mejorar la comunicación entre las partes, a través de la atención y escucha activas, así como el planteamiento de preguntas y observaciones oportunas
- Facilitando las negociaciones, orientando a los sujetos en disputa, sobre sus intereses, y prescindiendo de sus posiciones, sobre lo inadecuado de las ofertas prematuras, acudiendo, si fuera necesario, a reuniones por separado con ellos.
- Fórmulas de presión tendentes a facilitar el acuerdo:
 - Establecimiento de plazos y fecha límite
 - Manteniendo una actitud de firmeza en las reuniones individuales.

Tal como podemos comprender, muchas veces el mediador ha de asumir una serie de papeles que no tienen por qué ser necesariamente alternativos, ya que muchas veces tienden a ser complementarios.

Hemos de tener en cuenta que el mediador va a asumir un papel esencial a la hora de abrir canales de comunicación entre las partes, asumiendo un papel de comunicador entre ellas.

Igualmente, puede llegar a desempeñar un rol legitimador, desde el momento en el que establece compromiso entre las partes, todo ello sin olvidar, que su sola presencia, fortalece la validez de los pactos, acuerdos que van generándose

Serán varias las técnicas que el mediador tendrá que dominar:

- Desarrollo de las posiciones e intervenciones iniciales en el proceso.
- Control de las posiciones iniciales, registrándolas, así como de las aclaraciones e intervenciones de las partes en conflicto.
- Prestar atención, escuchar a las partes, así como plantear cuestiones, alternativas, todo ellos sin caer ni en parcialidad, y tampoco en subjetividad.
- Intentar que los protagonistas expongan completamente sus posiciones, desde un punto de vista afable y educado.
- Plantear soluciones creativas, que puedan satisfacer, dentro de un orden, a ambas partes.
- Marcar plazos, controlar tiempos, desde una posición paciente, intentando que en todo momento la negociación entre las partes este viva, así como en momentos en donde exista un estancamiento, intentar relanzarla.

3.2.2 Derechos y deberes del Mediador.

Según la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en el Preámbulo, Título III, indica:

La figura del mediador es, de acuerdo con su conformación natural, la pieza esencial del modelo, puesto que es quien ayuda a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes. La actividad de mediación se despliega en múltiples ámbitos profesionales y sociales, requiriendo habilidades que en muchos casos dependen de la propia naturaleza del conflicto. El mediador ha de tener, pues, una formación general que le permita desempeñar esa tarea y sobre todo ofrecer garantía inequívoca a las partes por la responsabilidad civil en que pudiese incurrir.

En dicho título, se deja constancia de la gran importancia que tiene un mediador, sin el que no podríamos en ningún momento intentar conseguir una mediación.

Pero con el fin de encontrar un código ético, en el que basar la figura del mediador, y su actuación en todos los procesos en los que intervenga, atendiendo a la Recomendación N° R (98) 1, del Consejo de Europa, publicada el 21 de Enero de 1998. Esta fecha, el 21 de enero de cada año, ha sido instaurada además como el Día Europeo de la Mediación.

En esta recomendación encontramos diez puntos, que conformarían el mencionado código ético. Hemos de tener en cuenta que la recomendación esta orientada primordialmente a la mediación familiar, pero entendemos que los puntos que se exponen a continuación sirven para cualquier estado de derecho en el que nos movamos (familiar, civil, mercantil, etc), respecto de la figura del Mediador.:

- 1- El mediador es imparcial entre las partes.
- 2- El mediador es neutral en cuanto al resultado del proceso de mediación.
- 3- El mediador respeta el punto de vista de las partes y vela por el equilibrio de las negociaciones
- 4- El mediador no tiene poder para imponer una solución a las partes
- 5- Las condiciones en que se lleva a cabo la mediación familiar deben garantizar la privacidad.
- 6- Lo hablado en la mediación es confidencial y no puede ser utilizado posteriormente, salvo con el acuerdo de las partes o en los casos permitidos por la ley nacional.
- 7- El mediador debe, en su caso, informar a las partes de la posibilidad de acudir a consejeros matrimoniales o de cualquier otro tipo de asesoramiento como un medio para resolver sus problemas matrimoniales o familiares.
- 8- El mediador debe tener una especial preocupación por el bienestar y los mejores intereses de los niños y alentar a los padres a concentrarse en las necesidades de los niños y debe recordarle a sus padres su responsabilidad primordial en relación con el bienestar de sus hijos y que son los responsables de informar y consultar a sus hijos.

9- El mediador debe prestar especial atención a si la violencia ha ocurrido en el pasado o se puede producir en el futuro entre las partes, y debe tener en cuenta si, en estas circunstancias, el proceso de mediación es apropiada.

10- El mediador puede dar información legal, pero no debe dar consejos legales. El o ella debe, en su caso, informar a las partes de la posibilidad que tienen de consultar a un abogado o cualquier otro profesional competente.

Respecto de la responsabilidad del mediador, nos volvemos a fijar en la Ley 5/2012, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, donde en su artículo 14 nos indica claramente:

La aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren. El perjudicado tendrá acción directa contra el mediador y, en su caso, la institución de mediación que corresponda con independencia de las acciones de reembolso que asistan a ésta contra los mediadores. La responsabilidad de la institución de mediación derivará de la designación del mediador o del incumplimiento de las obligaciones que le incumben.

Hemos de ser conscientes de que el punto o de referencia de los diversos códigos deontológicos de la mediación nos viene dado por el Código de Conducta Europeo para Mediadores, de julio de 2004.

En dicho código se resaltan tres pilares sobre los que se tiene que construir la mediación:

- 1- Independencia
- 2- Imparcialidad
- 3- Confidencialidad.

Y como punto final a este apartado, nos detendremos también en la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, donde en su artículo 4, que habla sobre la calidad de la mediación, especialmente indica que se hará todo lo posible para que se elaboren códigos de conducta voluntaria y por lo tanto las partes involucradas en una mediación puedan realizar su labor de acuerdo a dichos códigos, por otra parte se indica que siempre se tienen que estar formando, tal como yo entiendo, al seguir la formación de los mediadores, lo que se busca es que la mediación sea un

método en constante evolución para poder adecuarse a la situación actual y por otra parte que cada comunidad lo haga suyo, para un mejor manejo.

3.3.- ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

3.3.1 Factores determinantes del proceso de mediación.

La mediación va a tener diferentes factores, Armas (2003), tanto internos como externos, que pueden incidir de forma positiva o negativa en el transcurso de la misma, desde mi experiencia profesional:

- Las instalaciones donde se realice la mediación. Será importantes el lugar, y de qué forma este concebido para la realización de la misma. Un lugar adecuado, donde se pueda tener cierta intimidad en el momento de realizar la mediación, y que la negociación entre las partes sea privada e igualitaria, generará mayores posibilidades de éxito de la misma, que un entorno menos favorable, donde no exista esa privacidad, que puede entorpecer la acercamiento entre las partes.
- El tipo de conflicto. Sus implicaciones económicas y/o sociales. A la hora de acometer la mediación, será importante por parte del Mediador valorar que tipo de disputa tenemos, e igualmente, la magnitud de la misma. No puede ser tratada de igual manera una mediación de carácter individual, en donde la disputa se centra en el retraso de unos meses de salario, que una individual, igualmente, donde, por poner un ejemplo real, la disputa se centre en la tipología de un despido (objetivo o improcedente), con una antigüedad de 20 años. E igualmente, tampoco será la misma dinámica mediadora, está respecto de una huelga en una gran empresa, que por lo tanto afecta a un gran número de personas, e incluso dependiendo del tipo de empresa, puede afectar a muchas otras empresas satélite de la misma, e incluso a la propia vida económica de la zona donde se pueda desarrollar esa huelga.
- Las diferencias culturales entre las partes. Puede ser considerado algo banal, pero es muy importante tener en cuenta de que la posibilidad de que las partes no compartan diversos principios, puede resultar un gran problema en la labor de mediación. El mediador tendrá como fin primordial, intentar que las partes se

respeten unas a otras, y entiendan los valores que existen en cada una de las posiciones.

- La presencia de terceras personas. Es muy habitual en las mediaciones de índole laboral, la presencia de profesionales, como asesores de cada una de las partes, que habitualmente son las personas que llevan realmente el peso de las mismas, e incluso en muchas ocasiones, son los representantes legales de las partes, especialmente en los casos de empresa, en las mediaciones. En muchas ocasiones, la presencia de estos profesionales, aunque hace que las partes puedan sentirse más seguras a la hora de defender sus posiciones, por el refrendo legal que aportan, también genera situaciones de inmovilismo en las posiciones de las partes, e incluso puede llegar a agravar las diferencias existentes. El mediador, según el tipo de conflicto sobre el que se esté dirimiendo, tendrá que valorar la idoneidad o no de intentar avanzar en la mediación, ya que muchas veces puede llegar a existir hasta cierto interés por parte de los mediadores, para que el conflicto evolucione hacia otras esferas superiores, cara a su resolución.

3.3.2 Fases del proceso de mediación.

Según Butts; Munduate; Baron y Medina (2005), las fases de la Mediación son las siguientes:

- Introducción y contrato de mediación. Esta fase se compone a veces de etapas preliminares que se conocen como pre-mediación. Las partes se informan sobre el proceso y se comprometen a participar.
- Recogida de información. Las partes comparten información y relatan el modo en que están viviendo la situación.
- Identificación de temas y creación de esquema a seguir. El mediador o la mediadora crean un plan para dividir el problema en sus partes factibles y establece el orden para abordar los temas.
- Generación de ideas y opciones sin compromiso en cada tema. El mediador facilita la discusión para buscar posibles alternativas y crear flexibilidad en la negociación.

- Negociación para crear una solución óptima. Las partes evalúan las alternativas y formulan acuerdos sobre los diversos temas en disputa.
- Repaso, acuerdo final y clausura. El mediador o la mediadora agrupan los acuerdos parciales y redactan el acuerdo global.

Dichas fases, por mi experiencia, están perfectamente indicadas, el problema es cuando el mediador no facilita la discusión, simplemente pregunta por si se ha llegado a algún acuerdo previo, en ese momento la labor del mediador desaparece y no se consigue ningún acercamiento por las partes.

Complementariamente, basándose en Kressel y Pruitt (1990), también se indica, de forma apropiada, que determinadas técnicas a la hora de acometer la mediación, tenderán a favorecer la creación de un buen clima, que permita a las partes dirimir sus diferencias. Estas técnicas serán:

- Escucha activa empática. A través de esta técnica, el mediador intentará establecer el tono de la mediación y tratará de crear un buen clima, desde el inicio. Con esta técnica, se crea un ambiente que favorece que las partes se sientan atendidas, y las hace participe en el dialogo de forma fluida. La escucha activa empática consiste, en que el mediador resumirá lo que ha dicho una de las partes, y a la vez, en dicho resumen, remarcará lo que realmente es la parte importante.
- Reenmarcación de las frases negativas. Consiste primordialmente en reformular lo expuesto por las partes, pero obviando esas comentarios, frases, que puedan incidir negativamente en la negociación, todos aquellos comentarios negativos, insultos, ataques personales, posiciones enrocadas, o también esas ofertas o demandas que impiden, por su rigidez, la continuidad del proceso.
- Realizar preguntas. Empleará preguntas para solicitar más información, clarificar detalles importantes, y especialmente, con el fin de facilitar expresión de deseos, necesidades, así como intereses subyacentes respecto de las posiciones declaradas.
- Equilibrar el poder. El mediador ha de crear un espacio seguro para la mediación, y muchas veces, el desequilibrio de poder entre las partes es tan elevado, que puede afectar a la integridad de la mediación, así como la seguridad

de la parte más débil. Podemos encontrar en una mediación diversos tipos de poder en la mediación, Welton y Pruitt,(1987):

- Autoridad formal.
- Poder de conceder premios y castigos
- Poder económico
- Raza o clase
- Género
- Edad
- Habilidad verbal o de negociación

El mediador, en situaciones de desequilibrio, orientará su intervención a que esta situación no interfiera a la hora de que las partes expongan su posición.

En todo momento el mediador, debe de reconocer la causa real que ha producido la situación, si las partes no consiguen avanzar por lo tanto no conseguimos un acercamiento en las posturas, el mediador tiene que intervenir, para de una forma ,que las partes reconozcan como positiva, conseguir que vuelvan a comunicarse, por último tiene que tener en cuenta que alguna vez ocurre, que no es un buen momento, para llegar a un acuerdo, por lo que se puede dar un tiempo, para reconsiderar la situación o bien para recabar información de lo que les ha podido trasladar el mediador, alguna vez se solicita hasta el punto de vista de un tercero, si las partes quieren.

3.3.3.- Efectos del Proceso de Mediación.

La última etapa del Proceso de Mediación, será la finalización del mismo. Tal como indica el Libro Verde de la Mediación, en su artículo 83, nos encontramos con la etapa esencial, y la más delicada del procedimiento. Se ha de asegurar en este momento, que el acuerdo que se va a celebrar, sea realmente un acuerdo verdadero y vinculante entre las partes en conflicto. En caso contrario, no se habría conseguido en las etapas anteriores el verdadero objetivo de la mediación, la solución del conflicto, y por consecuencia, el fin definitivo de la confrontación. En el supuesto de no conseguir este fin, podremos tener nuevos problemas, como la impugnación jurídica de la validez del acuerdo, y el cuestionamiento por obtener de las partes un compromiso no equitativo.

Será conveniente hacer todo lo posible para garantizar la validez de los consentimientos, conllevando plazos de reflexión antes de la firma, y de retractación después de la misma. Será también pertinente organizar una fase de homologación, durante la que podría controlarse la validez del acuerdo, y al término de la misma, elevarse a la categoría de título ejecutivo, pudiendo desarrollarse ante un juez o notario, o incluso, los organismos calificados par determinadas materias.

Legislativamente, encontramos, referente a la finalización del proceso de mediación, en la Ley 5/2012, de 16 de julio, un artículo, el 22, sobre la Terminación del procedimiento:

1. El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar dicho acuerdo, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándoselo al mediador, bien porque haya transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento, así como cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.

Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos que hubiere aportado. Con los documentos que no hubieren de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá conservar y custodiar el mediador o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro meses.

2. La renuncia del mediador a continuar el procedimiento o el rechazo de las partes a su mediador sólo producirá la terminación del procedimiento cuando no se llegue a nombrar un nuevo mediador.

3. El acta final determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.

El acta deberá ir firmada por todas las partes y por el mediador o mediadores y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. En caso de que alguna de las partes

no quisiera firma el acta, el mediador hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

Hemos de valorar, según constata el art. 2.1, que la finalización del proceso puede venir originada bien por el transcurso lógico del mismo, pero también, en cualquier momento, a instancia de las partes, incluso del propio mediador si ve unas posiciones irreconciliables como indica el propio artículo.

En esta parte del estudio buscamos estudiar los efectos habituales, una vez terminada la mediación, independientemente de cual haya sido la finalización de la misma, con o sin acuerdo. Nuevamente, en el art 22.1 de la Ley 5/2012 de Mediación encontramos referencia a los mismos.

1.- Devolución de documentos.

Tal como indica la propia Ley de Mediación, ante la finalización del proceso, es necesario *devolver a las partes los documentos que hubiesen aportado*. Pero se tiene en cuenta que existirán una serie de documentos que no se devolverán a las partes, que tendrán que conservarse, siendo custodiado por el mediador durante un plazo de 4 meses.

2.- Posibilidad, en los supuestos de no acuerdo, de ejercitar acciones judiciales y extrajudiciales.

Uno de los efectos principales, una vez terminada la mediación, si esta no ha tenido un final satisfactorio, es la posibilidad, por las partes, de ejercitar acciones judiciales o extrajudiciales.

Tal como indica el art 10.2 de la Ley de Mediación, por un lado, *las partes sujetas a mediación actuarán entre si conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo*.

Se indica, algo muy importante y es que durante el tiempo que dure la mediación, las partes no podrán ejercitar por dicho motivo contra la otra parte, ninguna

acción judicial, simplemente se pueden solicitar medidas urgentes y cautelares, si existe la posibilidad de pérdida de bienes y derechos.

Durante el proceso mediador, que empezará desde el momento en el que se deposita la solicitud de mediación, hasta el fin del mismo, interrumpiéndose en ese momento los plazos aplicables de caducidad según el asunto a tratar.

3.- Reanudación del computo de plazos.

Una vez finalizada la mediación, este será otro de los efectos, a partir de ese momento, volverán a reanudarse los diversos plazos existentes, según el asunto a tratar. Este punto viene recogido en el Artículo 4 de la Ley de Mediación:

Este punto viene también refrendado por el artículo 8.1 de la Directiva 2008/52/CE, sobre Efecto de la Mediación sobre los plazos de Caducidad y prescripción. De dicha forma en ningún momento se pierden derechos por ninguna de las partes de cara, a proceder posteriormente judicialmente.

4.- Acta final de la mediación.

El último efecto que estudiamos de la Mediación, sería al final de la misma, la elaboración de un Acta Final, siendo el documento que pondrá fin al proceso de mediación como tal.

Tal como pudimos leer en el Artículo 22.3 de la Ley de Mediación, con el acta final se determinará la conclusión del procedimiento, reflejándose los acuerdos, o la finalización por cualquier otra causa, debiendo ser firmada por todas las partes, así como por el mediador o mediadores. Indica igualmente este artículo que en el caso de que alguna de las partes se niegue a realizar la firma del Acta, el mediador lo indicará en la misma.

Nos enfrentamos en este caso a un artículo muy ambiguo, donde únicamente nos indica que se tendrán que exponer los motivos del acuerdo, de forma clara y

comprensible, o su finalización por cualquier otra causa, entendiendo aquí que se refiere a las faltas de acuerdo entre las partes.

Haciendo un resumen de la misma, el Acta, según el Artículo 22,3 de la Ley de Mediación, recogerá:

- Especificación del acuerdo o acuerdos que se han alcanzado.
- Indicar la finalización del procedimiento, ya que con el mismo, en el caso de no acuerdo, empezarán de nuevo a correr los plazos ante posibles prescripciones.
- Firmada por todas las partes, o en el caso de que alguna se oponga a la firma, indicación de lo mismo por parte del Mediador.

4.-LA MEDIACION EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Tras investigar y analizar, tanto el concepto de mediación, como la del mediador, las funciones de este último; tipología y forma de actuar, regulación en si misma de la mediación, y las etapas del proceso de mediación, he considerado oportuno aportar también en este Trabajo mi propia experiencia, a la hora del uso y utilización de los Servicios de mediación en Zaragoza.

Considero especialmente enriquecedor este apartado del estudio, ya que en Zaragoza contamos con dos Servicios de Conciliación Pre - Judiciales cuyo funcionamiento a la hora de la mediación es diametralmente opuesto.

Por un lado tenemos a el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje (SAMA), que adopta una función totalmente activa a la hora de enfocar la mediación, celebrándose absolutamente todas las Mediaciones con la presencia de un Mediador, que toma una postura activa en la hora de la negociación, aportando su opinión, intentando que precisamente se llegue a lo que se persigue, un acuerdo entre las partes, que como veremos posteriormente con datos estadísticos, obtiene un alto porcentaje de éxito.

Dependiendo del Ministerio de Trabajo, tenemos a la Unidad de Mediación, Arbitraje y Conciliación (UMAC), que adopta una postura diametralmente opuesta a la del SAMA, donde el mediador únicamente aparece en el momento en el que las partes

concilian o no, para levantar acta, sin intervenir apenas en la negociación. Observaremos posteriormente que el porcentaje de éxito es muy diferente al obtenido por el SAMA.

En el SAMA contamos para la negociación, con salas individuales, que facilitan la comunicación, dotando a la atmósfera de un aire de intimidad, tan indicado para tratar temas laborales. En el UMAC, a diferencia, no se cuentan con este tipo de salas, salvo solicitud expresa, y se suele desarrollar la negociación, si se produce, como se suele decir ‘en pasillos’.

Terminaremos esta parte del Trabajo, haciendo mención a la mediación Intrajudicial, cada vez más habitual en los Juzgados de lo Social, intentándose prácticamente siempre, por norma, antes de los Juicios.

4.1. ORIGEN Y SITUACIÓN ACTUAL

Prácticamente hasta finales del Siglo XX, los procedimientos autónomos de solución de conflictos no estaban instaurados en el sistema laboral español.

A nivel nacional, los primeros movimientos que dieron origen a la mediación que hoy conocemos, se produjeron a raíz de la firma en el año 1984 del Acuerdo Económico y Social. No encontramos en el mismo una normativa exacta, pero si se contemplan los ‘procedimientos voluntarios para la solución de conflictos’

Ya reglamentado a nivel nacional, hemos de llegar al año 1996, el 25 de enero, cuando las organizaciones empresariales y sindicales más representativas suscribieron el Acuerdo sobre la Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales (ASEC), publicado en el Boletín Oficial del Estado del 8 de febrero del mismo año. Las posteriores revisiones del mismo, han generado el V Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (ASAC), firmado el 7 de febrero del año 2012, y publicado en el Boletín Oficial del Estado el 20 de febrero de 2012.

A nivel autonómico, en los últimos años del Siglo XX empezaron a regularse por las diversas autonomías servicios de Mediación y Arbitraje, siendo los pioneros, los del País Vasco y Cataluña. La última autonomía que regulo esta situación fue Asturias en el año 2003.

El sistema autónomo se canaliza a través del Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje. Tal como podemos leer en su página web , estamos ante una

fundación paritaria constituida por las organizaciones empresariales y sindicales más representativas a nivel nacional (CEOE, CEPYME, CCOO y UGT), que tiene como fin primordial la solución extrajudicial de conflictos colectivos laborales surgidos entre Empresarios y Trabajadores o sus respectivas organizaciones representativas, a través de los procedimientos de mediación y arbitraje.

Adicionalmente, el Consejo General del Poder Judicial ha dado un espaldarazo a la mediación, impulsándola, y marcando unas líneas maestras, tal como podemos ver en su propia página web:

1. Consolidación de la mediación intrajudicial como sistema de resolución de conflictos complementarios a la jurisdicción.
2. Visualización de la labor que el Consejo viene realizando en materia de mediación, tanto ante los miembros de la carrera como para el resto de profesionales vinculados a la mediación y a la ciudadanía en general.
3. Velar por la calidad de la mediación intrajudicial que se lleva a cabo en los órganos jurisdiccionales.

Actualmente, a través de una hoja de ruta, se está implantando un sistema homogéneo en todo el territorio nacional por parte del CGPJ, rubricado con la firma el pasado 27 de abril de 2015, de 13 convenios marco de colaboración con el Ministerio de Justicia y con las 12 comunidades autónomas, con transferencia competencial en esta materia de justicia .

Desde el punto de vista legislativo, encontramos una regulación de la mediación a través de la Ley 5/2012 2, de julio, de mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, que permitió desarrollar los instrumentos necesarios para la adecuada implantación de la mediación, y del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, que completó la regulación legal en materia de formación y responsabilidad civil de los mediadores.

4.2. SERVICIO ARAGONES DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE (SAMA)

Este Organismo inició sus actividades en noviembre de 1998, siendo fruto del I Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales en Aragón, de 29 de Octubre de 1996, siendo los integrantes de dicho acuerdo:

- Confederación de Empresarios de Aragón (CREA)
- Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa de Aragón (CEPYME)

- Unión General de Trabajadores de Aragón (UGT)
- Comisiones Obreras de Aragón (CCOO)

A nivel legislativo, hoy en día se regula según el IV Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos en Aragón (ASECLA), publicado en el Boletín Oficial de Aragón el 11 de Junio de 2013.

Es reseñable que existen unas limitaciones a la hora de la actuación del Organismo, tal como refleja el Artículo 3.3

Los procedimientos de mediación/conciliación y arbitraje no podrán versar sobre reclamaciones en las que se ejerciten pretensiones en materia electoral; de Seguridad Social, salvo las de Seguridad Social complementaria entre las que se entienden incluidos los planes de pensiones; o reclamaciones de cantidad cualquiera que fuera su cuantía. No obstante lo anterior, el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje podrá tramitar las reclamaciones de cantidad acumuladas a cualesquiera otra acción ejercitada por la parte solicitante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley de la Jurisdicción Social.

Las competencias, vienen recogidas en el Artículo 3.3.2.

Asimismo, tal como indica el artículo 3.3.2, tendrá competencias para a instancia de las partes *funciones preventivas de los conflictos laborales, que se regirán por los principios rectores de los procedimientos de mediación y arbitraje, a excepción del de gratuidad.*

Centrándonos a partir de ahora más en la parte práctica desempeñada por este Organismo, y una vez que hemos realizado un estudio sobre los diversos tipos de solución de conflictos laborales, analizando cada uno de ellos, y haciendo posteriormente un análisis más en profundidad sobre la mediación y todos sus componentes (Hecho causante, formas de mediación, el mediador y otros puntos), vamos a pasar, desde un prisma evidentemente práctico, a ver los efectos de la mediación, y la forma de mediar

El SAMA, desde un punto de vista eminentemente práctico, ya que por mi actividad profesional, he estado presente en diversas mediaciones en este servicio, basa su actividad en una mediación eminentemente activa.

Una vez presentada la demanda, y citadas las partes, el Organismo dispone para realizar la mediación una serie de salas, donde están presentes ambas partes,

acompañadas normalmente de los profesionales que les asesoran, así como uno o dos de los mediadores del referido Organismo, que adopta una postura plenamente dialogante para con las partes, intentando de forma activa el conseguir el acuerdo entre ambas.

Ofrece este Organismo, a través de sus mediadores, todo tipo de información, tanto desde un punto de vista jurídico, como eminentemente práctico (cálculo de despidos, indemnizaciones, etc), con el fin de facilitar el referido acuerdo, y que el conflicto entre las partes acabe en el SAMA, y no evolucione hacia la vía jurisdiccional.

Vamos a servirnos de los datos estadísticos que ofrece el propio Servicio, con el fin de poder comentar de forma más objetiva el funcionamiento, y desde mi punto de vista, éxito del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.

En primer lugar, y dado que vamos a orientar este estudio a partir de aquí, a los conflictos laborales individuales, he creído conveniente generar a partir de las propias estadísticas ofrecidas por el SAMA, una tabla donde podemos ver las mediaciones realizadas en los últimos 10 años (en 2016 los resultados abarcan sólo desde enero hasta septiembre), así como su índice de éxito

MEDIACIONES INDIVIDUALES EN EL SAMA

Año / Tipo	Con Acuerdo	Sin Acuerdo	Sin Efecto	Totales
2016	3096	1482	435	5013
2015	4050	1994	672	6716
2014	2921	1742	596	5259
2013	4423	2999	959	8381
2012	3652	2718	1015	7385
2011	2597	1819	1182	5598
2010	2775	1592	1318	5685
2009	3349	1857	1539	6745
2008	3035	1514	1308	5857
2007	2303	1205	665	4173

Fuente: Datos Estadísticos provenientes del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.

Se puede observar que existe durante los 10 años estudiados, una trayectoria creciente en porcentaje de éxito, respecto de las mediaciones realizadas. Partimos de un 50% durante los primeros años, a movernos en el entorno del 60% en los últimos años, con un ascenso prácticamente continuo año a año.

Son años además salpicados por toda la problemática generada de la crisis vivida a nivel global, y que de una forma clara y concisa se refleja en la tabla que estamos estudiando, ya que entre los años 2008 y 2011, las conciliaciones ‘sin efecto’, son muy superiores en porcentaje, respecto del resto de años, sin lugar debido a diversas situaciones derivadas de la falta de presencia de la Empresa a la hora de la mediación. Son años en los que asistimos además a una situación de atasco técnico en los diversos Juzgados de lo Social, con señalizaciones de entre 1 y 2 años para juicio en muchas ocasiones, dependiendo de la problemática a tratar en el mismo, dando prioridad en los diversos Juzgados de lo Social a los despidos sobre las reclamaciones de cantidad.

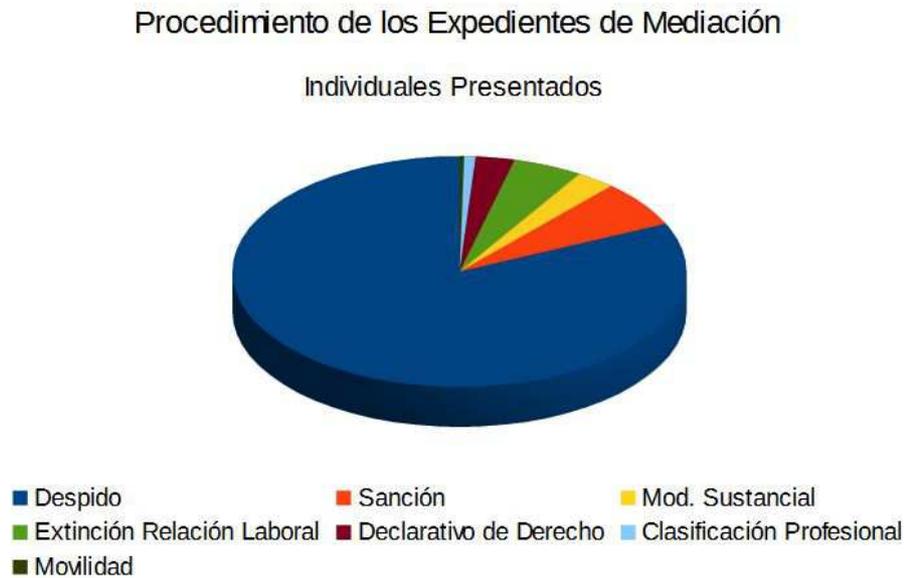
Teniendo en cuenta que nos estamos centrando en la mediación individual, a nivel estadístico podemos observar a través de la siguiente tabla, el número de mediaciones que ha habido entre enero y septiembre de 2016, según el asunto a tratar.

MEDIACIONES EN EL SAMA SEGÚN ASUNTO A TRATAR

Despido	4280
Sanción	339
Modificación Sustancial Cond. Trabajo	146
Extinción Relación Laboral	260
Declarativo de Derecho	145
Clasificación Profesional	42
Movilidad	17

Fuente: Datos Estadísticos provenientes del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.

Si estos datos los trasladamos a un gráfico, como el que inserto a continuación, veremos que el grueso de las mediaciones fueron por casos de Despido, en un porcentaje de más de 75%, respecto de las otras causas de mediación



Fuente: Datos Estadísticos provenientes del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.

Hemos de ser conscientes, independientemente, que muchos de los Expedientes Presentados en Materia de Despido, son acumulativos respecto de acciones también por cantidad, bien dentro del propio finiquito, o bien por cantidades adeudadas por retrasos

4.3.UNIDAD DE MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN (UMAC)

La Unidad de Mediación Arbitraje y Conciliación en Aragón (UMAC), adopta como veremos, una postura mediadora totalmente diferente a la que ofrece el SAMA.

Dicho servicio (UMAC), dependiente de la Subdirección Provincial de Trabajo, a nivel legislativo está regido por las siguientes leyes:

- Ley 36/2011, de 10 de Octubre de 2011. Ley de Jurisdicción Social. Art. 63 y siguientes.
- RDL 5/1979, de 26 de Enero de 1979. En este Real Decreto se instauran las bases para la creación del Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación.

- RD 2756/1979, de 23 de Noviembre de 1979. A través de este Real Decreto, el Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación asume parte de las funciones que tiene encomendadas.

La pauta que se sigue a la hora de solicitar los servicios del UMAC, será la siguiente:

- El solicitante o los solicitantes, en nombre propio, o a través de un representante debidamente designado, presenta la papeleta de solicitud de conciliación ante la Subdirección Provincial de Trabajo. En esta papeleta deberá de constar la pretensión concreta.
- En un plazo inferior a 15 días, desde la presentación de la papeleta, se cita a ambas partes en las dependencias del UMAC, con el fin de intentar, ante el Letrado Conciliador, una avenencia.
- Una vez finalizada la conciliación, el Letrado levantará acta del resultado (acuerdo, no acuerdo, o intentado sin efecto). Se hará constar, en su caso, la incomparecencia de alguna de las partes. En el supuesto de que sea el solicitante quien no compareciese ni alegase justa causa, se tendrá por no presentada la papeleta de conciliación, archivándose lo actuado.
- Después de celebrada la conciliación, con carácter inmediato, el Letrado entregará a las partes certificación del Acta. Dicha certificación tendrá fuerza ejecutiva, pudiendo llevarse a efectos ante el Juzgado de lo Social, acreditando el cumplimiento del requisito previo de conciliación.

Una vez que he expuesto, tanto la doctrina por la que se rige este servicio, como la pauta a seguir a la hora de solicitar un acto de mediación, voy a exponer, por mi experiencia profesional, la forma adoptada por este Organismo a la hora de realizar la mediación.

Tras emplazar las partes en la Sede del mentado organismo, la única labor que hace el personal del mismo es refrendar si ha habido o no un acuerdo entre ambas partes de forma previa al acto del levantamiento de acta.

En la sede del UMAC en Zaragoza, no se dispone ninguna sala orientada específicamente para la realización del acto de la mediación, ni este acto es asistido por ningún funcionario, siendo únicamente realizado de forma espontánea por ambas partes,

en el momento previo al levantamiento del acta, disponiendo únicamente de una sala, sin ninguna intimidad, donde se puede tratar el asunto que ha originado la reclamación, y en situaciones excepcionales, solicitar otra sala (normalmente suele ser la biblioteca), para poder tener una mayor intimidad.

Una vez llegado o no al acuerdo, únicamente se levanta acta, en presencia del Juez Mediador, que de forma tenue insta a las partes a la realización de un acuerdo.

El resultado de este tipo de mediación, como veremos en la tabla siguiente, conlleva un porcentaje de éxito muy inferior al que logra con su política de mediación el SAMA

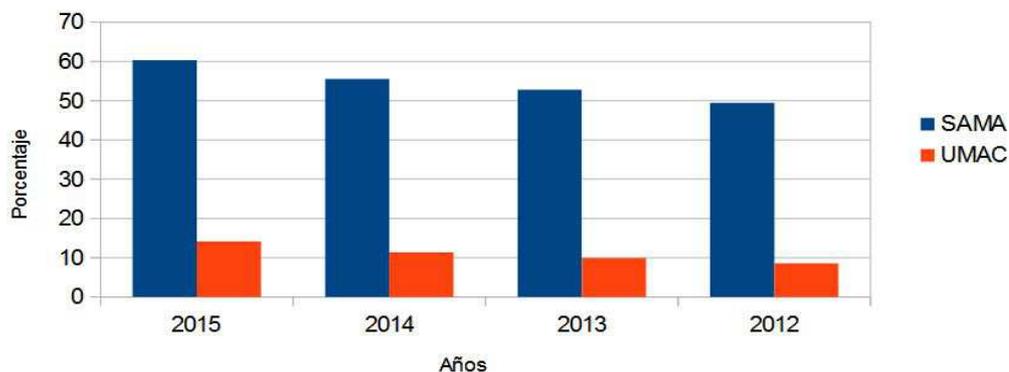
MEDIACIONES INDIVIDUALES EN EL UMAC

Año / Tipo	Con Acuerdo	Sin Acuerdo	Sin Efecto	Totales
2015	787	2700	2055	5542
2014	677	2378	2905	5960
2013	840	3055	4554	8449
2012	739	3459	3865	8647

Fuente: Datos estadísticos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Sin lugar a dudas, observamos que la mediación llevada a cabo en el SAMA, donde el mediador interviene de forma directa en el conflicto entre las partes, obtiene muchos mejores resultados que la mediación pasiva que se adopta en el UMAC.

Comparativa en % de Mediaciones
en SAMA y UMAC, de Aragón



Fuente: Mº Empleo y Seguridad Social y SAMA.

Viendo el gráfico anterior, elaborado con datos provenientes de las Bases de Datos de los propios organismos, vemos que aunque ambos mantienen en los años, en los que se tienen datos de los dos, una tendencia creciente, mientras en el UMAC el éxito en las mediaciones ronda el 10%, en el SAMA los resultados arrojan un porcentaje de éxito que van del entorno del 50% en el año 2012, a el 60% del año 2015. En términos porcentuales, hablamos de un 500% de éxito a favor de la mediación activa, respecto de la mediación pasiva.

4.4. MEDIACIÓN LABORAL INTRAJUDICIAL

Con carácter previo a la celebración del Juicio, la Ley Reguladora de la Jurisdicción social (LRJS), Ley 36/2011 de 10 de Octubre de 2011, da una última oportunidad a las partes, para conciliar antes de llegar a la celebración del Juicio.

La regulación legislativa la encontramos en los Artículos 83 y siguientes, de la mencionada Ley.

En el artículo 84.1, encontramos una referencia exacta a la mediación pre-juicio: El letrado de la administración de justicia intentará la conciliación, llevando a cabo la labor mediadora que le es propia, y advertirá a las partes de los derechos y obligaciones que pudieran corresponderles. Si las partes alcanzan la avenencia, dictará decreto aprobándola y acordando, además, el archivo de las actuaciones. Del mismo modo, corresponderá al letrado de la administración de justicia la aprobación del acuerdo alcanzado por las partes antes del día señalado para los actos de conciliación y juicio. La conciliación y la resolución aprobatoria, oral o escrita, se documentarán en la propia acta de comparecencia.

Hemos de dejar constancia, independientemente, de que, por experiencia, la mediación en esta conciliación es realizada por normal, por el letrado de la administración de justicia, pero no es raro, ni mucho menos, que sea el propio Juez quien inste la misma de forma firme y manifiesta, habiéndome encontrado con dos casos muy diferenciados además de forma de mediación en los Juzgados de lo Social:

- Mediación con carácter previo, de forma acordada por ambas partes, en el Juzgado

- Mediación en el mismo lugar donde se celebra el Juicio, siendo normalmente el mediador tanto el letrado de la administración de justicia, como el Juez, celebrándose de forma previa a el Juicio.
- Realizada en una dependencia diferente, una sala preparada al efecto, donde se encuentra el letrado de la administración de justicia, que será quien inste el acuerdo entre las partes. En el caso de no llegarse al mismo, seguirán las actuaciones en la Sala del Juzgado, donde se celebrará el Juicio.

Se ha de considerar que si el Letrado estimase que existe lesión grave para alguna de las partes, fraude de ley, o abuso de derecho o contrario al interés publico, que según el Art. 84.2 de la LRJS, no aprobará el acuerdo, advirtiendo a las partes que deben comparecer a presencia judicial para la celebración del acto del juicio.

Hemos de tener en cuenta también varias consideraciones, tal como se desprende de la lectura del artículo 84 de la LRJS:

- Podrá aprobarse, por el juez o tribunal, el acuerdo entre las partes en el acto del juicio, en cualquier momento antes de dictar sentencia.
- Se procederá a extender la correspondiente acta de conciliación.
- Si hubiera acuerdos, estos seguirán los tramites de ejecución de sentencias (art. 237 y siguientes LRJS).
- La acción para impugnar la validez de la conciliación se ejercitará ante el mismo juzgado o tribunal al que hubiera correspondido la demanda, por los trámites y con los recursos establecidos en esta Ley. La acción caducará a los treinta días de la fecha de su celebración. Para los terceros perjudicados el plazo contará desde que pudieran haber conocido el acuerdo. Las partes podrán ejercitar la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos y la impugnación por los posibles terceros perjudicados podrá fundamentarse en ilegalidad o lesividad (Art. 84.6 LRJS)

Es muy usual la conciliación en los juzgados, en asuntos que previamente se hayan conciliado en los Servicios de Mediación Extra - Judiciales, y en los que el acuerdo signifique que determinadas cantidades se han de abonar en plazos estipulados. La razón radica en que ante la hipotética situación de un incumplimiento del acuerdo, si este acuerdo ha sido firmado en el Juzgado, al mantener el estatus de seguir el trámite de

ejecución de sentencias, mantiene la posibilidad de acudir al FOGASA, circunstancia a la que no podría recurrirse en el caso de que el acuerdo se hubiera firmado de forma extra - judicial, con el riesgo de caducidad de plazos.

5. CONCLUSIONES

Este estudio ha tenido como finalidad el análisis, primordialmente de la mediación, y más concretamente de la mediación en el ámbito laboral, como una de las opciones existentes hoy en día en la resolución extrajudicial de conflictos laborales.

Los conflictos laborales pueden ser individuales y colectivos, habiéndonos centrado en los primeros.

Los conflictos laborales, se pueden dividir según diversos factores, como pueden ser la intensidad del conflicto, según las partes que intervienen en el conflicto, según el objeto a tratar si es de intereses o valores, según se involucran las partes o bien ignoran el motivo y por último si existen dentro del conflicto otros intereses, partes o motivos que se suman al inicial.

Dentro de nuestros objetivos, tenemos el análisis de los diferentes procesos de resolución de conflictos laborales, habiendo realizado un breve estudio de tres de ellos, como son la conciliación, el arbitraje y la negociación. Los resultados obtenidos, han puesto de manifiesto las diferentes características de cada uno de ellos. En la conciliación, por medio de la figura del conciliador, se intenta llegar a un acuerdo previo al juicio o bien al inicio del mismo. En el arbitraje, nos encontramos que las partes están de acuerdo, en acatar la decisión de un tercero. En la negociación la cual se asemeja a la mediación, existe un negociador, pero por norma ambas partes están acompañadas de un profesional, la negociación puede ser tanto verbal como escrita. Habiendo podido concluir que mientras unos tienen un carácter más amigable, como puede ser la negociación, otros tienen efectos más concluyentes, por ejemplo, los acuerdos derivados de un proceso extrajudicial de arbitraje.

Posteriormente nos hemos centrado en el cuarto proceso de resolución de conflictos laborales, la mediación, el eje central de este estudio.

En primer lugar hemos realizado una investigación a nivel legislativo, con el fin de entender la regulación actual, y el origen de la misma, habiendo concluido en que asistimos en un principio en una regulación a nivel nacional, con fuertes vinculaciones a la legislación europea existente y las directrices que marcaba la misma. Posteriormente, se ha desarrollado, a raíz de la legislación nacional, una autonómica, que es la que actualmente regula la mayor parte de los organismos de mediación en procesos extrajudiciales, así como también, de los otros mecanismos de solución de conflictos. La mediación tal como se ha indicado, consiste en un proceso en todo momento voluntario, que va encaminado por medio de la figura del mediador, que aporta ideas y soluciones para llegar si es posible a una solución.

Una de los principales objetivos de este estudio era investigar la labor de la figura más importante en el proceso de mediación, el mediador. A partir de diversas publicaciones de diferentes autores, así como de las propias publicaciones elaboradas tanto por la Unión Europea, como a nivel nacional, hemos delimitado las competencias del mismo, así como las cualidades y requisitos que debe tener el mediador para realizar de forma eficiente su cometido. Hemos concluido en que un mediador es una pieza clave en el proceso de mediación, debe de mantener una postura totalmente dialogante y justa para con las partes, desde el punto de vista personal, debe empatizar con ambas partes y debe intentar entender la situación y el motivo que ha generado el problema, ya que, en la solicitud puede aparecer o no el trasfondo de la situación, por otra parte, el mediador tiene que dejar claro su imparcialidad, aunque personalmente opine de otra forma, intentar acercar a las partes demostrando su profesionalidad y demostrar en todo momento que es una persona que transmite confianza a las partes. El mediador debe esforzarse en encontrar el camino para la resolución del conflicto, pero siempre, desde un punto de vista independiente, e intentando no beneficiar a ninguna de las partes, que pueda conllevar, pese a llegar a un acuerdo, a una denuncia judicial del mismo por cualquiera de las partes, siendo importante tal como se ha indicado, dotar al fin del proceso de un periodo de reflexión, e incluso de retractación, para evitar perjuicios posteriores, y dotar a la mediación de mayor eficacia.

He concluido mi estudio, centrándome en la Comunidad Autónoma de Aragón, y los dos sistemas de resolución extrajudicial que están funcionando en la misma, teniendo en cuenta además, el funcionamiento tan diametralmente opuesto que ofrece cada uno a la mediación, propiamente dicha. Hemos analizado los resultados de un Organismo, el SAMA, con una apuesta firme y decidida por la mediación, y donde el mediador aporta una posición, en la que busca, dentro de sus limitaciones, que las partes en litigio encuentren una solución al mismo también se tiene que tener en cuenta el entorno, ya que en éste caso al disponer de salas cerradas, conlleva que las partes puedan hablar tranquilamente y el mediador pueda escucharles sin ser escuchados por otras personas, ajenas al conflicto. Donde como hemos observado, estamos hablando en litigios de conflictos individuales, de aproximadamente hoy en día, un 60% de éxito, y como contrapartida, hemos visto el funcionamiento del UMAC, con una mediación que denomino más pasiva, donde hay salas comunes y el ratio de éxito es notablemente inferior, y la mayoría de las demandas presentadas, no tienen solución dentro de este organismo.

Desde mi punto de vista profesional, abogo firme y decididamente por el proceso de mediación, como una de las herramientas que en el futuro puede dotar de mayor agilidad, especialmente en cuanto a tiempos, dentro de los procesos de conflicto laboral. Hoy en día, todavía asistimos a unos plazos interminables en los Juzgados de lo Social, fruto del embudo que vienen sufriendo desde hace años los mismos, que provocan atascos interminables, dando lugar a procesos que incluso dos años después de haber comenzado, todavía no tienen resolución firme, y aquí será donde la figura de la mediación puede, y de hecho va teniendo cada vez una mayor relevancia para la resolución de los conflictos. Es muy importante que la mediación y la figura del mediador, en cuanto a la forma de tratar los asuntos se vaya adecuando a la situación actual, para que en ningún momento ,la mediación pase a considerarse obsoleta y ello conlleve que se pueda prescindir de ella, por lo que la mediación y el mediador deben estar adecuándose constantemente y se tiene que ver como una forma de llegar a buen fin, ágil y efectiva, en la cual por medio del diálogo se llegue a un entendimiento por las partes.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA, WEBGRAFÍA Y LEGISLACIÓN

1.- BIBLIOGRAFÍA.

Armas, M. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. Barcelona. Universidad de Barcelona.

Baron, M., Butts, T.; Medina, F.X. y Munduate, L. (2005). *Gestión de Conflicto, Negociación y Mediación*. Madrid. Pirámide.

Caurin, P., Ramo, C. y Vivas, I. (2011). *Guía-marco de la Mediación en Aragón*. Zaragoza. Gobierno de Aragón.

Carnevale, P. J y Pruitt, D. G. (1992). Negotiation and Mediation. *Annual Reviews Psychol.* Volumen 43. 563 - 571

Casanovas, P.; Magre, J. y Lauroba, M^a E. (2011). *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Generalitat de Catalunya. Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2002). *Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito de derecho civil y mercantil*. Bruselas. Unión Europea.

Garciandia Gonzalez, P. M. y Lasheras Herrero, P. (2014). Thomson Reuters Formación. Módulo de Aprendizaje. La Rioja.

Kressel, K. y Pruitt, D.G. (1989). *Review: Mediation Research: The process and effectiveness of third-party intervention*. San Francisco. Jossey Bass.

Morán, C. y Fínez, M. J. (2014). *Técnicas psicológicas de negociación*. León. Eolas.

Organización Internacional del Trabajo. Centro Internacional de Formación. (2013). *Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*. Guía preparada y coordinada por Robert, Leon; Hayter, Susan; Ebisui, Minawa y Baffi, Sylvian, y elaborada por diversos funcionarios de la OIT. Italia. Centro Internacional de Formación de la OIT.

Ovejero, A. (2004). *Técnicas de Negociación. Como negociar eficaz y exitosamente*. Madrid. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

Perez-Ugena, M. (2004). *Garantía del derecho a la tutela judicial efectiva en los sistemas principales de resolución de conflictos alternativos: arbitraje y mediación*. Bilbao. Estudios de Deusto.

Pina Vara, R. (1994). *Diccionario de Derecho*. Editorial Porrúa. Mexico D.F. Editorial Porrúa.

Sastre, R. (2006). Técnicas e instancias mediadoras en la resolución de los conflictos de trabajo. *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social n° 11*. p. 19-20. Base de datos Lustel.

Vinyamata, E. (2003). *Aprender Mediación*. Barcelona. Paidós Ibérica.

Welton, G.L. Y Pruitt, D.G. (1987). *A field experiment comparing three different models*. Journal of Personality and Social Opshychology. Vol 53. (104-112)

2.- WEBGRAFIA

<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>. Fecha última consulta: 20 de Marzo de 2017

https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-es.do. Fecha última consulta: 20 de Marzo de 2017

<Http://fsima.es>. Fecha última consulta: 1 de Abril de 2017

<http://www.fundacionsama.com/estadisticas/index.asp>. Estadísticas sobre mediación del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017.

<http://www.empleo.gob.es/estadisticas/mac/welcome.htm>. Estadísticas sobre mediación Arbitraje y Conciliación de la Subsecretaría de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017

http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf. Código de Conducta Europeo para Mediadores. (2004). Fecha última consulta: 20 de Marzo de 2017.

3.- LEGISLACIÓN.

Real Decreto Ley 5/1979 de 26 de Enero de 1979. Creación del Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1979-3393. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017

Real Decreto 2756/1979 de 23 de Noviembre de 1979. Asunción de funciones por el Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1979-28715>. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017

Resolución de 9 de Octubre de 1984. Acuerdo Económico y Social. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1984-23020. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017

Resolución de 29 de Enero de 1996. Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1996-2734_ Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017.

Recomendación N^a R (98) 1 del Consejo de Europa, de 21 de Enero de 1998. https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016804ee220. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017

Ley 60/2003 de 23 de Diciembre de 2003. Ley de Arbitraje. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2003-23646. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017.

Directiva 2008/52/CE, de 21 de Mayo de 2008. Sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. <https://www.boe.es/doue/2008/136/L00003-00008.pdf>. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017

Ley 36/2011 de 10 de Octubre de 2011. Ley Reguladora de la Jurisdicción Social (LRJS). https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-15936. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017

Resolución de 10 de Febrero de 2012, de la Dirección General de Empleo. V Acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales (sistema extrajudicial).

<https://www.boe.es/boe/dias/2012/02/23/pdfs/BOE-A-2012-2655.pdf>. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2007

Ley 5/2012, de 06 de Julio de 2012. Mediación en asuntos civiles y mercantiles. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-9112. Fecha última consulta: 10 de Abril de 2007

Resolución de 23 de Mayo de 2013. IV Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales en Aragón (IV ASECLA). http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=BOLE&PIECE=BOLE&DOCS=1-35&DOCR=10&SEC=FIRMA&RNG=200&SEPARADOR=&&PUBL=20130611_
Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017

Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de Octubre de 2015. Texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-11430 . Fecha última consulta: 10 de Abril de 2017