

LA COMPOSICIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS INDIVIDUALES DE TRABAJO EN LA UNIÓN EUROPEA: UNA VISIÓN COMPARADA

RICARDO RODRÍGUEZ CONTRERAS

Research officer

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo

ricardo.rodriguezcontreras@eurofound.europa.eu

RESUMEN

El objetivo de este artículo es realizar una aproximación a la situación de los procedimientos alternativos al sistema judicial que contribuyen a dirimir los conflictos individuales en el ámbito laboral en los Estados miembro de la Unión Europea. En primer lugar, se pretende aportar una visión necesariamente general del conjunto abigarrado de sistemas, procedimientos y mecanismos existentes en aquellos países de nuestro entorno donde se aplican estas prácticas en el ámbito individual de los conflictos de trabajo. Una segunda consideración, relacionada estrechamente con la anterior, tiene que ver con la naturaleza de estos procedimientos que son parte intrínseca de los sistemas de relaciones laborales – industriales o profesionales en la terminología “comunitaria”, dependiendo de la lengua utilizada – nacionales y, como tal, altamente interconectados con otros subsistemas y variables. En este sentido, hay que citar ya la interdependencia con el procedimiento judicial laboral, allí donde existe de manera especializada, pero también con la estructura y cobertura de la negociación colectiva, el nivel de autonomía, fortaleza y representatividad de los actores sociales, así como otros factores que conforman el sistema de relaciones laborales.

Palabras clave: Mecanismos de solución autónoma de conflictos, conflictos individuales, procedimientos nacionales, proceso judicial.

RESUMO

O obxectivo deste artigo é realizar unha aproximación á situación dos procedementos alternativos ao sistema xudicial que contribúen a dirimir os conflitos individuais no ámbito laboral nos Estados membro da Unión Europea. En primeiro lugar, preténdese achegar unha visión necesariamente xeral do conxunto abigarrado de sistemas, procedementos e mecanismos existentes naqueles países da nosa contorna onde se aplican estas prácticas no ámbito individual dos conflitos de traballo. Unha segunda consideración, relacionada estreitamente coa anterior, ten que ver coa natureza destes procedementos que son parte intrínseca dos sistemas de relacións laborais – industriais ou profesionais na terminoloxía “comunitaria”, dependendo da lingua utilizada – nacionais e, como tal, altamente interconectados con outros subsistemas e variables. Neste sentido, hai que citar xa a interdependencia co procedemento xudicial laboral, alí onde existe de maneira especializada, pero tamén coa estrutura e cobertura da negociación colectiva, o nivel de autonomía, fortaleza e representatividade dos actores sociais, así como outros factores que conforman o sistema de relacións laborais.

Palabras chave: Mecanismos de solución autónoma de conflitos, conflitos individuais, sistemas nacionais, sistemas xudiciais.

ABSTRACT

The aim of this paper is to make undertake an approximation to the situation of Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms to the judicial system that contribute to resolve settle individual disputes in the labour field out of court in the Member States of the European Union. First of all, it is due intended to provide a necessarily general overview of the different complex existing set of systems, procedures and mechanisms existing in the neighbouring countries where these practices are applied in the individual sphere of labour disputes. A second consideration, closely related to the previous one, has to do with the nature of these procedures that are an intrinsic

part of the national labour relations systems - industrial or professional in the "Community" terminology, depending on the language used - national and, as such, highly interconnected with other subsystems and variables. In this sense, it is necessary to mention the interdependence with the labour judicial procedure, where there is a specialized way where such procedure exists in a specialised manner, but also with the structure and coverage scope of collective bargaining, the level of autonomy, strength and representativeness of the social actors, as well as other factors that make up the labour relations system.

Keywords: ADR mechanisms, individual disputes, national procedures, judicial system, labour disputes.

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN; 2. UNA APROXIMACIÓN PREVENTIVA E INCOMPLETA; 3. ANTECEDENTES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN LA UE; 4. LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPOSICIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA LABORAL; 5. CONFLICTOS DE TRABAJOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS; 6. DISQUISICIONES TERMINOLÓGICAS; 7. UNA TIPOLOGÍA DIVERSA DE PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS; 8. COMPLEMENTARIEDAD DE LOS SISTEMAS; 9. LA INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD LABORAL EN LOS CONFLICTOS INDIVIDUALES; 10. MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN; 11. LA COMPOSICIÓN INTERNA EN LA EMPRESA DE CONFLICTOS INDIVIDUALES; 12. LA EXPERIENCIA EN LOS PAÍSES DE CENTRO Y ESTE DE EUROPA; 12.1. FORMAL O REAL: OBLIGATORIEDAD Y USO EFECTIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS; 12.2. EL ARBITRAJE EN LOS CONFLICTOS INDIVIDUALES DE TRABAJO; 13. CONSIDERACIONES FINALES: PROCEDIMIENTOS EFICIENTES EN ÁMBITOS DE TRABAJO CAMBIANTES; 14. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS.

1. INTRODUCCIÓN

Los procedimientos de solución alternativa de conflictos de trabajo son un componente firmemente asentado en la

mayoría de los sistemas de relaciones laborales de los países europeos. Su grado de implantación y utilización difiere en intensidad y en alcance en el conjunto de la UE, en una coexistencia generalmente beneficiosa tanto para los usuarios, bien sean particulares u organizaciones sindicales y empresariales, como para la función desempeñada por los jueces.

Prácticamente todos los campos del derecho se han visto afectados por esta tendencia a resolver disputas fuera del sistema judicial. Se puede observar en casi todos los países, cada uno con sus propias características nacionales, especialmente con respecto a los modelos de organización y las consecuencias legales que se derivan de su aplicación.

Aunque existen pocos datos fiables al respecto, la fragmentada información de que se dispone sugiere que los procedimientos alternativos en el ámbito del trabajo han ido ganando aceptación social y reconocimiento institucional en las últimas décadas. Los motivos para el incremento del interés por parte de los usuarios se basan principalmente en valorar su rapidez en comparación con los generalmente más lentos procedimientos judiciales; en reconocer su efectividad, medida en términos de suponer menores costes para las partes en conflicto y para el Estado; y apreciar especialmente su flexibilidad, especialmente por la mejor adecuación de las distintas técnicas utilizables (mediación, conciliación, arbitraje) a los fines perseguidos, es decir, la composición de los intereses en juego.

La aplicación de estos procedimientos implica también una voluntad de resolver diferencias de la forma menos traumática posible, en contraste con el recurso a un proceso y a una decisión judicial que normalmente conduce a ganadores y perdedores. Esta voluntad se muestra particularmente valiosa en el ámbito laboral, del sector o de la empresa, donde los procedimientos amistosos de solución de los conflictos contribuyen a mantener un cierto grado de confianza mutua entre las partes y a procurar una relación estable de comunicación, imprescindible como paso previo a la negociación.

2. UNA APROXIMACIÓN CAUTELAR E INCOMPLETA

El objetivo de este artículo es realizar una aproximación a la situación de los procedimientos alternativos al sistema judicial que contribuyen a dirimir los conflictos individuales en el ámbito laboral en los Estados miembro de la Unión Europea. Varias consideraciones relevantes deben realizarse con urgencia respecto al objetivo enunciado.

En primer lugar, se pretende aportar una visión necesariamente general del conjunto abigarrado de sistemas, procedimientos y mecanismos existentes en aquellos países de nuestro entorno donde se aplican estas prácticas en el ámbito individual de los conflictos de trabajo. Como se expondrá mas adelante, un análisis, ni siquiera superficial, de la enorme variedad de estos procedimientos no puede caber en un artículo de estas características. Lo que se pretende es una visión global de las características más relevantes de estos procedimientos.

Una segunda consideración, relacionada estrechamente con la anterior, tiene que ver con la naturaleza de estos procedimientos que son parte intrínseca de los sistemas de relaciones laborales – industriales o profesionales en la terminología “comunitaria”, dependiendo de la lengua utilizada – nacionales y, como tal, altamente interconectados con otros subsistemas y variables. En este sentido, hay que citar ya la interdependencia con el procedimiento judicial laboral, allí donde existe de manera especializada, pero también con la estructura y cobertura de la negociación colectiva, el nivel de autonomía, fortaleza y representatividad de los actores sociales, así como otros factores que conforman el sistema de relaciones laborales.

En este mismo número de la Revista Galega de Dereito Social se analizan pormenorizadamente los procedimientos alternativos que se están aplicando en el conjunto del Estado español. Por ello, en este artículo se excluye deliberadamente del examen a aquellos, mientras que se pretende arrojar luz sobre un entramado de sistemas y practicas altamente variopinto en sus características y que goza de un relativo predicamento en la mayoría de los países de la UE.

La extensión de este artículo no permite entrar al detalle de las muy diversas y heterogéneas características de los

procedimientos alternativos de solución de conflictos individuales de trabajo en (todavía hoy) 28 países de la UE. Cuestiones importantes de procedimiento como la legitimación, los plazos, los medios disponibles, la capacidad profesional de mediadores, conciliadores y árbitros o la eficacia legal de los acuerdos alcanzados como resultado de los procedimientos no pueden ser abordadas en el reducido espacio de esta contribución.

Finalmente, como su título indica, el presente trabajo tiene como objeto examinar exclusivamente los conflictos de trabajo de carácter individual, excluyendo a los colectivos. La aplicación de estos últimos se encuentra más extendida en los países de la Unión, impulsada tanto por la autonomía de las partes como por Estado legislador y, en consecuencia, han sido más estudiados en la literatura internacional, e incluso son objeto de análisis en diferentes foros. No es este el caso de los conflictos de trabajo individuales, de diferente naturaleza y alcance y de menor aplicación general en los países de la UE, por lo que su investigación en la literatura académica ha sido bastante más escasa.

Todas las consideraciones anteriores pueden verse como matices relevantes para la lectura de este artículo, pero también como limitaciones del mismo, bien por la falta de estudios, nacionales o comparados, actualizados o por la falta de espacio. Hay que añadir la dificultad de presentar ordenadamente las características de los procedimientos alternativos, ya que se trata de mecanismos en muchos casos interconectados entre sí, o con el sistema de negociación colectiva, y/o con el sistema judicial.

Este trabajo discurrirá exponiendo, en primer lugar y de forma sumarisima, algunos antecedentes relevantes sobre la resolución alternativa de conflictos laborales en la UE. A continuación, se examinarán, también de forma muy limitada, elementos sustanciales que caracterizan a los procedimientos en general, para pasar a examinar la situación de la mediación y conciliación, por una parte, y del arbitraje, por otro, en algunos Estados de la UE. La distinción entre estos dos tipos de técnicas es relevante, como se verá, dada su diferente naturaleza, aunque en la

práctica resulte difícil por la complejidad y diversidad imperante en los sistemas legales europeos. Finalmente, se deslizan unas breves consideraciones que pretenden sucintamente enmarcar el desarrollo de estos procedimientos alternativos.

3. ANTECEDENTES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN LA UE

Los procedimientos de resolución de conflictos alternativos al sistema judicial han tenido un desarrollo gradual y constante durante las últimas décadas. Prácticamente todos los campos del derecho se han visto afectados por esta tendencia que se puede observar en casi todos los países, si bien cada uno con sus propias características nacionales, particularmente con relación a la institucionalidad del sistema, así como a los modelos elegidos de organización, gestión y financiación, sin olvidar su encaje en el sistema legal, es decir, su compatibilidad con los sistemas legales.

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo ha realizado una importante labor de concienciación y de difusión de los modelos de conciliación, mediación y arbitraje. Destaca, en el ámbito de la regulación, la Recomendación núm. 92 de 1951, seguida de forma indirecta por varios Acuerdos y Recomendaciones posteriores, además de preparar guías y de iniciar programas piloto en ciertos Estados.

Estos procedimientos han sido promovidos por la UE como un método para resolver problemas especialmente en el ámbito del comercio y el consumo y de los servicios financieros.

Los primeros antecedentes se remontan a los últimos años del siglo pasado con relación a la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo, con una Comunicación y posteriormente la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo. El interés en el desarrollo del Mercado Interior y, por tanto, reducir los problemas generados por la incorrecta aplicación de la legislación comunitaria, se mantuvo y dio origen a la

Comunicación de la Comisión de 2001 sobre la resolución eficaz de problemas en el mercado interior, creando la red SOLVIT, vigente hasta hoy. La Comisión Europea publicó en abril de 2002 el Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil con el objetivo de iniciar un debate, principalmente de carácter jurídico, sobre estas materias. Tras esta consulta, la Comisión decidió lanzar dos iniciativas en 2003: por una parte, desarrollar un plan europeo sobre las mejores prácticas de mediación - lo que condujo a adoptar un Código de Conducta Europeo para mediadores en 2004, aprobado por un amplio grupo de expertos, que estableció una serie de principios básicos de la función desempeñada por los mediadores, estableciendo normas sobre los procedimientos de la mediación y los acuerdos a los que las partes pueden llegar. Y, por otra, a presentar una propuesta para promover la mediación, que condujo a su vez a la adopción de 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, cuya implementación tuvo lugar en mayo de 2011.

El Tratado de Lisboa de 2007 introdujo una nueva base legal para la solución extrajudicial de controversias al agregar "el desarrollo de métodos alternativos de solución de controversias" en las áreas para desarrollar la cooperación judicial en asuntos civiles con implicaciones transfronterizas (Art.81 TFUE).

4. LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPOSICIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA LABORAL

En el área laboral, los procedimientos de composición amistosa tienen un antecedente lejano en la Carta Comunitaria de los Derechos Sociales Fundamentales para los Trabajadores de 1989. El artículo 13, apartado segundo establece: "Para facilitar la resolución de los conflictos de trabajo, es conveniente favorecer, de conformidad con las prácticas nacionales, la creación y utilización, en los niveles apropiados, de procedimientos de conciliación, mediación y arbitraje". Por primera vez, una decisión comunitaria invocó

la tría de procedimientos para resolver un cierto tipo de conflicto –en este caso el apartado primero establece el derecho a recurrir, en caso de conflicto de intereses, a acciones colectivas, incluyendo el derecho a la huelga -.

Sin embargo, las expectativas proporcionadas por la Carta no se materializaron. Transcurrió más de una década hasta que la Comisión Europea, al mismo tiempo que se trabajaba en las iniciativas mencionadas más arriba sobre conflictos en el ámbito del consumo, retomara el dossier. Siguiendo las orientaciones establecidas por el Consejo Europeo de Lisboa, en el marco de un conjunto mas amplio de medidas para modernizar el Mercado Interior, manifestó la intención de consultar a los agentes sociales sobre la necesidad de introducir, a nivel europeo, mecanismos voluntarios de conciliación, mediación y arbitraje para la solución de conflictos de trabajo.

Las Resoluciones de los sucesivos Consejos Europeos que se celebraron reiteraron la necesidad de avanzar en esta área. Como resultado, la Comisión encargó un estudio sobre modelos nacionales de conciliación, mediación y arbitraje para la resolución de conflictos de trabajo colectivos en los entonces 15 países de la Unión Europea. Publicado en 2003, el estudio confirmó la existencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la mayoría de los países de la UE, detallando su diversa y compleja maquinaria y resaltando la valiosa función que desempeñan. Al centrarse en los conflictos de naturaleza colectiva, el estudio comparado de los 15 países ponía en valor la autonomía de los agentes sociales y la negociación colectiva para dotarse de medios con los que resolver las diferencias en el marco de las relaciones laborales, si bien el Estado desempeñaba un papel relevante como facilitador o impulsor del funcionamiento de los procedimientos acordados.

5. CONFLICTOS DE TRABAJOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS

La distinción entre conflicto individual y colectivo puede sustanciarse en función de la naturaleza del interés involucrado en el conflicto. Desde este punto de vista, los conflictos colectivos pueden definirse como aquellos que

defienden no solo la suma de una multiplicidad de intereses individuales sino, más bien, una síntesis de los intereses de un grupo o categoría de trabajadores. Un interés colectivo debe considerarse indivisible. Los conflictos individuales pueden definirse como aquellos en los que el interés (o el derecho) puede ser ejercido por separado por un individuo (trabajador o empleador) o una pluralidad de individuos.

La mayoría de los sistemas legales europeos distingue entre conflictos individuales y colectivos. En varios países, esta diferenciación carece de base normativa, bien porque forma parte de la doctrina (Italia) o bien porque se basa en la práctica de los interlocutores sociales. Incluso cuando la distinción se encuentra en la legislación como en Francia, Portugal, Irlanda o Polonia, son más bien las decisiones judiciales las que finalmente han clarificado estos conceptos. En todo caso, las definiciones, cuando existen, no siempre son aceptadas pacíficamente por la doctrina, como ocurre en el caso de Francia.

6. DISQUISICIONES TERMINOLÓGICAS

La utilización del término extrajudicial en la Unión Europea para definir los procedimientos objeto de este artículo no es correcta y no se utiliza normalmente en la literatura internacional. Definir por exclusión siempre es arriesgado y, en este caso, varios sistemas legales de países de la UE prevén el uso de procedimientos de conciliación en el marco del proceso judicial, como por ejemplo en Francia. Una denominación más neutral y más aceptada por la literatura es la "resolución alternativa de conflictos", incluyendo en este caso la utilización de procedimientos dirigidos a componer el conflicto incluso en el marco judicial, pero antes de que se llegue a juicio y, por tanto, a una decisión judicial.

Incluso la noción de conflicto (individual o colectivo) puede tener diversas acepciones semánticas dentro de un mismo país, como ocurre en Francia entre conflicto y disputa, y donde ambos conceptos se utilizan indistintamente.

El marco conceptual resulta importante cuando los términos y denominaciones se confunden. La relación entre negociación, mediación, conciliación, arbitraje y litigio

judicial demarca una secuencia lineal de externalización en la resolución de un conflicto. Según se avanza en esa secuencia, las partes en conflicto van perdiendo control sobre el resultado final. En la negociación, las partes gozan de plena autonomía para establecer su estrategia para la resolución del conflicto, sabedores de que se debe renunciar a algo para obtener algo a cambio. La conciliación y la mediación implican, en cierto modo, un proceso de negociación, pero esta vez con la colaboración u orientación de un tercero neutral. En el arbitraje, con todas sus variantes, y en el litigio, la composición del conflicto se externaliza hacia un tercero o a un sistema judicial.

Mientras que la conciliación y la mediación pueden caracterizarse *grosso modo* como soluciones negociadas, el arbitraje se basa en un acuerdo impuesto a las partes. En el arbitraje, la solución al conflicto se externaliza, voluntaria o involuntariamente. En este sentido, es muy parecido al litigio judicial, aunque las partes puedan seleccionar al árbitro o árbitros y, hasta cierto punto, las reglas que deben seguir. Por esta imposición, una parte de la doctrina cuestiona la inclusión del arbitraje como una técnica asimilable a la familia de los procedimientos alternativos. Sin embargo, los principales estudios elaborados sobre resolución alternativa de conflictos de trabajo (por ejemplo, de la OIT o la Comisión Europea) agrupan a las tres técnicas comentadas como alternativas.

7. UNA TIPOLOGÍA DIVERSA DE PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS

Procedimientos alternativos para la solución de conflictos de trabajo individuales se aplican en la gran mayoría de Estados de la UE, que implementan, con una gran variedad de enfoques y características, mecanismos de conciliación, mediación o arbitraje.

Estos procedimientos pueden agruparse de diversas formas. En algunos casos, están incorporados como medios internalizados para la composición de conflictos dentro de la empresa, normalmente vinculados a la negociación colectiva. En este caso, suele tratarse de mecanismos preventivos, de canalización de reclamaciones y quejas que

precisan de la colaboración sindical o bien de un apoyo de la administración pública.

En otros casos, se trata de procedimientos con carácter judicial o alternativo al judicial, normalmente establecidos en la legislación, y dirigidos a resolver conflictos con la ayuda de una tercera parte. Las normas de funcionamiento de estos procedimientos se encuentran bien en legislación específica, bien en textos más generalistas (Códigos de trabajo o leyes laborales generales), o bien en regulaciones acordadas por las partes de forma específica (Acuerdos bilaterales) o en la negociación colectiva. En cualquier caso, como se comentará más adelante, la existencia de legislación sobre procedimientos alternativos no implica que éstos funcionen con éxito y se utilicen como un recurso común en el campo de las relaciones laborales.

A su vez, varios países europeos disponen de procedimientos especiales para gestionar conflictos derivados de discriminación que incluirían los asuntos laborales. Para añadir más complejidad y diversidad a la situación en la UE, en varios países como Austria, Chipre, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Italia, Malta y los Países Bajos existen acuerdos diferentes para la composición de conflictos individuales para empleados en el sector público.

8. COMPLEMENTARIEDAD DE LOS SISTEMAS

Los procedimientos alternativos de composición de conflictos de trabajo no conforman silos estancos, sino que comparten su misión con otros métodos que cumplen la misma función de composición de conflictos. En ningún país de la UE existe un solo sistema: sino que se utilizan múltiples métodos alternativos en función del centro de trabajo, empresa, sector o región, así como obviamente los vinculados a los tribunales, especializados en laboral o no.

La regulación y la utilización de los procedimientos alternativos presentan características relacionadas con su articulación dentro del modelo nacional de relaciones laborales. Predomina ligeramente una tendencia que establece la conciliación y/o la mediación como pasos previos obligatorios antes de acudir a los tribunales (o al arbitraje). Otros modelos configuran la vía judicial y la

resolución alternativa como procedimientos independientes. Hay múltiples excepciones y combinaciones posibles. Por ejemplo, en Hungría, optar por la mediación solo es posible si la conciliación no ha sido acordada por las partes o a través de un convenio colectivo. Los distintos modelos pueden coexistir en el mismo sistema legal, ofreciendo distintas posibilidades.

9. LA INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD LABORAL EN LOS CONFLICTOS INDIVIDUALES

Hay que destacar la función desempeñada por la Inspección de Trabajo que aunque, como regla general, interviene en los conflictos colectivos en la mayoría de los países, a veces también participa en los conflictos individuales (Hungría, los Países Bajos, Rumania). Su función varía desde ser un actor central en el procedimiento o bien comportarse como un simple observador. Estonia es un ejemplo del primer caso, mientras que en Lituania la función de la inspección es supervisar el proceso de intento de solución del conflicto.

En Luxemburgo, la Inspección de Trabajo organiza una mediación informal y participa en la conciliación individual que se celebra dentro del organismo designado (Comité permanente para el trabajo y el empleo). La Inspección de Trabajo también desempeña un papel de mediación informal en Letonia, Malta y Eslovenia.

En Italia se puso en marcha en 2004 una nueva forma de conciliación laboral, denominada *conciliazione monocratica* (conciliación por un solo inspector o inspectora) a cargo de la Inspección de Trabajo. Este tipo de conciliación solo puede activarse respecto a conflictos de carácter económico (salarios o contribuciones a la seguridad social) y puede ser iniciada a solicitud de los empleados o de oficio por el propio inspector de trabajo en el transcurso de una visita de inspección. Los representantes sindicales no participan en este procedimiento. Sin embargo, este tipo de conciliación no se utiliza frecuentemente. En Grecia, los inspectores de trabajo están autorizados por ley para intentar conciliar en cualquier conflicto laboral individual o colectivo que pueda surgir, así como para imponer sanciones. En la práctica, una vez que se presenta una queja, el inspector de trabajo

convoca una reunión con el empleador y el empleado. Sin embargo, no parece que sea un procedimiento eficaz, ya que el inspector, en muchos casos, simplemente remite el asunto a los tribunales.

Una muestra más de la complejidad de estos procedimientos es la aparición durante los últimos años, siguiendo la estela de legislación social europea, de legislación específica estableciendo procedimientos alternativos para la solución de conflictos con origen en casos de discriminación. Este es el caso, por ejemplo, de Irlanda donde se crean además instituciones especializadas (*Rights Commissioner*). Los conflictos sobre discapacidad y contratos de aprendizaje se tratan con procedimientos especiales en Austria.

10. MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

La conciliación y la mediación son los procedimientos alternativos más extendidos en los países de la UE. De hecho, la solución de conflictos de trabajo en estos países gira en torno a estos dos procedimientos de resolución. La lógica de la mediación y conciliación y, en general, de la aplicación del procedimiento alternativo implica que resulta más difícil resolver un conflicto una vez que se ha presentado una demanda ante un tribunal. Además, es posible que en ese momento la persona demandante ya no forme parte de la plantilla de la empresa, como ocurre en el caso de los despidos.

A pesar de constituir técnicas generalmente bien conocidas en términos legales e intuitivamente "reconocibles" en la práctica, no es fácil encontrar una definición estandarizada para la mediación y la conciliación. Ambas comparten dos elementos comunes: por un lado, la tercera parte no toma decisiones y, por tanto, éstas no se pueden imponer a las partes. Y se diferencian por la capacidad – o bien la carencia de ella – de la tercera parte para proponer soluciones. Si las funciones de esta tercera parte se limitan a proporcionar un canal de información entre las partes, contribuyendo a aclarar los argumentos, a lograr acercamientos en posiciones opuestas o a resaltar las ventajas de una solución negociada, la actividad realizada entra en el ámbito

de la conciliación. Por otro lado, si este tercero también puede ofrecer propuestas de solución del conflicto a las partes, la actividad llevada a cabo puede calificarse como mediación.

Sin embargo, la diferencia no siempre es evidente, ni en la legislación, ni en las prácticas nacionales. En muchos países no se puede encontrar una diferencia clara entre mediación y conciliación, y ambos términos se utilizan indistintamente, prácticamente como sinónimos. En otros países, solo se utiliza uno de ellos, mezclando propiedades de los dos. Es habitual que la mediación y la conciliación se acepten en ciertos supuestos, pero también, por el contrario, que aplicar uno de los dos procedimientos pueda ser obligatorio en ciertas ocasiones, ya sea porque la ley así lo exige, o como parte de un proceso judicial (antes de llegar al Juzgado o, en cualquier caso, antes de que el juez tome una decisión), o porque así se acuerde en la negociación colectiva.

Desde una visión comparada de los tratamientos nacionales, podría decirse que la conciliación se percibe como un proceso tendente a la creación de un clima propicio para el dialogo y la solución satisfactoria del conflicto. En general, se espera de la conciliación que facilite la relación entre las partes, centre el objeto del debate y contribuya a eliminar obstáculos y malentendidos, aunque entre sus funciones no se encuentre proponer términos para el acuerdo. Por otro lado, la mediación se caracteriza teóricamente por la presencia de una o varias terceras partes, activas en el transcurso de la discusión y que después de escuchar las opiniones de las partes en conflicto, pueden proponer soluciones. Sin embargo, estas formulaciones son más bien teóricas. La realidad muestra que la característica principal del procedimiento de conciliación o de mediación, cualquiera que sea su denominación y características legales a nivel nacional, es la incapacidad de imponer un acuerdo a las partes en conflicto, en oposición a la característica principal del arbitraje.

La diversidad en las regulaciones y en las prácticas nacionales respecto a la mediación y a la conciliación tiene su correspondiente reflejo en la variedad relativa a la

naturaleza, funciones y composición de los organismos, agencias e instituciones nacionales encargados de gestionar los conflictos con estos procedimientos.

Esta diversidad, unida a la compleja casuística de utilización de estas técnicas a nivel nacional, provoca la existencia de formas híbridas entre conciliación y mediación y resulte difícil una distinción clara a nivel comparado. Una variedad resaltada por la literatura, especialmente en el ámbito de los recursos humanos, es la denominada "mediación relacional", utilizada por ejemplo en Finlandia, Reino Unido y, con matices, en Irlanda. Esta técnica se inspira en principios de la mediación familiar, basada en la solución colaborativa de problemas, en la que se designan mediadores para ayudar a las partes a encontrar su propia solución. Este tipo de mediación es particularmente adecuada para tratar los conflictos en el centro de trabajo donde el empleado reclama solución a problemas actuales en el desempeño de su trabajo, ya que el objetivo no es solo resolver, sino también reconstruir las relaciones dañadas y recuperar la confianza mutua entre empleador y empleado. Ello contrastaría con otros tipos de mediación y conciliación que tienen lugar después de que la persona ha dejado el empleo, por ejemplo, por haber sido despedida. En este caso, la función de la mediación o conciliación está más relacionada con dirimir sobre derechos y acordar formas de indemnización y compensación.

11. LA COMPOSICIÓN INTERNA EN LA EMPRESA DE CONFLICTOS INDIVIDUALES

El intento de composición de conflictos de trabajo en el ámbito natural en que se producen, es decir, en el centro de trabajo o empresa, con anterioridad a la vía judicial es una constante en varios países de la UE. Se trata de la aplicación de mecanismos internos dentro de la empresa, generalmente amparados por la legislación, pero sobre todo impulsados por la negociación colectiva y por la representación sindical. Se trata de prácticas de mediación y conciliación en sistemas de relaciones laborales sustentados en lo que la literatura denomina el *partenariado social* (*social partnership*) o el corporatismo organizado

(*organized corporatism*). En estos sistemas, el dialogo social a nivel de centro de trabajo cobra una importancia capital en la gestión de los conflictos, ya que prácticamente casi todos los temas están sometidos a la interacción entre el empleador y los representantes de los trabajadores.

Un ejemplo de este modelo es Suecia, aunque podría ser extendido, con variantes, a los países escandinavos. En el sistema sueco, en caso de conflicto laboral, el sindicato al que pertenece el trabajador le representa ante el empleador. Los intentos de solución del conflicto en el seno de la empresa constituyen el procedimiento predominante y se desarrollan conforme a lo establecido en la Ley de Co-determinación y/o lo acordado en convenio colectivo. Solo si el intento de composición fracasa, se puede presentar una demanda ante el tribunal correspondiente. Por lo tanto, la finalización del intento de composición – bajo la forma de conciliación, mediación o simplemente, negociación – es un requisito procesal antes de llegar a juicio, de acuerdo con la Ley de Conflictos Laborales. En la práctica, la gran mayoría – más del 90 por ciento – de los conflictos de trabajo individuales terminan con un acuerdo mediante este mecanismo, evitando así llegar a los Juzgados.

Este modelo, estrechamente vinculado a la negociación colectiva, es similar en otros países escandinavos, y a estas actuaciones asimilables al formato de conciliación o mediación se les conoce como *negociaciones*.

Otro ejemplo donde, de entrada, no se externaliza la potencial resolución del conflicto es Alemania, donde la resolución alternativa de conflictos debe enmarcarse en el derecho de co-determinación del comité de empresa. Éste no representa solo intereses colectivos, sino que también protege los intereses individuales de los empleados. Por ejemplo, se debe consultar al comité de empresa no solo en el caso de despidos colectivos, sino también antes de proceder a cada despido individual. Consecuentemente, los trabajadores tienen derecho a que el comité de empresa conozca, les represente e intermedie en los conflictos con la empresa. Si no se produce un acuerdo en esa fase, que podría denominarse de mediación informal, puede establecerse un comité de conciliación dentro de la empresa

para dirimir el problema, siempre y cuando no se trate de un conflicto sobre derechos, sino de intereses.

De conformidad con la ley sobre el establecimiento y el procedimiento de los comités de conciliación de 1990, los conflictos ante los tribunales de trabajo solo pueden presentarse después de agotar el procedimiento del comité de conciliación. La aplicación de este principio de conciliación obligatorio confirma que el objetivo es lograr, en la medida de lo posible, una solución amistosa entre las partes antes de llegar a juicio. Aparentemente, las cifras muestran que este objetivo se alcanza en la mayoría de los casos, por lo que este procedimiento de conciliación en el seno de la empresa se encuentra bien valorado, aunque también existen autores críticos que argumentan que, en muchos casos, los jueces presionan a las partes para alcanzar un acuerdo. La ley de 1990 exigió la creación de los comités de conciliación solo en centros de trabajo con más de 50 empleados, mientras que la constitución de estos comités era voluntaria en los de menos de esta cifra. Parece, por tanto, que en empresas y centros de trabajo más pequeños, este procedimiento obligatorio de conciliación no se aplica o se encuentra mucho menos extendido.

Un modelo muy similar se aplica en Austria, si bien los procedimientos alternativos no ocupan un lugar destacado en el sistema legal del país. En el caso de un conflicto de trabajo, el empleado implicado inicialmente se pondrá en contacto con el comité de empresa para obtener asesoramiento, o cuando no haya un comité de empresa, se contactará con el sindicato o con la Cámara de Trabajo (*Arbeiterkammer*), de afiliación obligatoria para todos los asalariados del sector privado. En la mayoría de los casos, el sindicato, el comité de empresa o la Cámara intervendrán para intentar evitar un litigio en los tribunales. Normalmente, en esta intervención, muy próxima a la utilización de formas de conciliación o mediación, se suele alcanzar un acuerdo que podría denominarse ante-judicial – en vez de extra-judicial –. En las grandes empresas donde existe un marco de co-determinación parecido al alemán, el comité de empresa y la dirección pueden concluir un

acuerdo para institucionalizar procedimientos para la resolución de conflictos. Para algunos tipos de conflictos, como los relacionados con cuestiones de género, conciliación personal, o la valoración de la gestión del desempeño, se puede solicitar la mediación o conciliación de una tercera parte. Existen dos áreas particulares donde la ley prevé la conciliación o mediación extrajudicial: en conflictos relacionados con problemas de discapacidad y aquellos derivados de la terminación de contratos de aprendizaje.

12. LA EXPERIENCIA EN LOS PAÍSES DE CENTRO Y ESTE DE EUROPA

Tampoco se externaliza la potencial resolución de conflictos en países con sistemas de relaciones laborales en los que las estructuras de diálogo social y negociación colectiva son más débiles. Estas características se corresponden con lo que la literatura ha venido en denominar como sistemas liberales o neoliberales.

Sin embargo, en algunos de estos países existen, bajo diferentes denominaciones, el equivalente a Comisiones mixtas de conciliación que realizan funciones de intermediación en caso de conflicto. Estas comisiones son órganos permanentes o deben establecerse especialmente cuando se presenta una queja, pueden encontrarse en Estonia, Letonia, Lituania y Polonia. Por lo general, tienen un número igual de representantes de empleadores y empleados. En Polonia, por ejemplo, una comisión de conciliación debe establecerse en el lugar de trabajo y debe tratar de lograr un acuerdo en un plazo de 14 días, una vez que el empleado ha solicitado una conciliación.

En Lituania, la Comisión de Conflictos Laborales es el órgano obligatorio para el intento de componer los conflictos de trabajo individuales, a menos que el Código de Trabajo u otras leyes establezcan otros procedimientos. Un trabajador empleado o un empleador pueden presentar una solicitud o reclamación ante la Comisión de Conflictos Laborales dentro de los tres meses posteriores al día en que conoció la potencial violación de sus derechos. La Comisión de Conflictos Laborales podrá decidir por mayoría de votos y

emite una decisión por escrito. En la práctica, es raro que los conflictos se resuelvan en el seno de esta comisión, ya que no se produce una mediación efectiva a través de una tercera (independiente) parte, sino que está compuesta por igual número de representantes del empleador y de los empleados. Por ello, los sindicatos consideran al intento de composición en esta comisión más como un trámite obligatorio, ya que la mayoría de los conflictos se llevan a un tribunal.

Dos modelos, dos enfoques judiciales y extra-judiciales: la mediación en Francia y Reino Unido

El Código del Trabajo francés ofrece la opción de utilizar la mediación en determinados conflictos individuales de trabajo: acoso psicológico, contratos de aprendizaje y contratos de trabajo transfronterizos (aquellos celebrados donde una de las partes tiene su sede en Francia y la otra en otro Estado miembro de la UE). La mediación es opcional, excepto en algunos conflictos de carácter excepcional, como por ejemplo los contratos de trabajo de agentes judiciales o de personal de Notarías).

El Conseil de prud'hommes es la institución competente para dirimir los conflictos de trabajo individuales. Este tribunal resuelve las controversias sobre el incumplimiento de los contratos de trabajo, además de garantizar la protección de los derechos y libertades fundamentales, como el principio de no discriminación, el derecho de huelga, el respeto de la privacidad y la libertad de expresión (aunque otros tribunales también puedan ocuparse eventualmente de este tipo de conflictos).

La Ley Nº 2015-990 de 6 de agosto de 2015 reformó la conciliación previa al juicio del Conseil de prud'hommes, aunque el procedimiento sigue siendo criticado por ineficiente. El juez puede proponer una mediación a las partes y si ambas están de acuerdo, el juez nombra a un mediador, determina la duración de la misma y señala fecha para su conclusión. La mediación puede realizarla un individuo o un organismo. La persona designada como mediador debe cumplir ciertas condiciones en cuanto a su independencia y capacidad. En la práctica, los mediadores tienden a ser ex magistrados, abogados u otros expertos

procedentes del mundo de la empresa y el trabajo. Los jueces pueden recurrir a las diversas asociaciones de mediadores existentes.

La duración de la mediación está limitada a tres meses, con la posibilidad de que el mediador solicite una prórroga por un período adicional de otros tres meses. El mediador está sujeto a la obligación de confidencialidad, y las declaraciones realizadas ante mediador no pueden reproducirse en el procedimiento, o en cualquier otro contexto, sin el consentimiento de ambas partes. Una vez finalizado el proceso, el mediador informa por escrito al juez si las partes han logrado encontrar una solución a su conflicto. Si las partes no llegan a un acuerdo, el caso seguirá su curso.

En el Reino Unido se aplica toda la gama de técnicas en procedimientos alternativos de resolución de conflictos individuales de trabajo: arbitraje, mediación y negociación. La mediación y conciliación pueden ser también judiciales a través de los tribunales de trabajo, pero también son importantes los procedimientos internos de la empresa. ACAS (*Advisory, Conciliation and Arbitration Service*) es el organismo central en la aplicación de un sistema en el que cabe combinar distintos procedimientos. Singularmente, la reforma de 2013 reforzó su función, ya que todos los procedimientos de los tribunales de trabajo requieren desde entonces de la participación obligatoria de un conciliador ACAS. Existen también un significativo número de proveedores de servicios de mediación y conciliación relacionados con la resolución de conflictos de trabajo individuales en el sector privado.

ACAS es un prestigiado servicio gratuito de conciliación temprana que se activa una vez que ha fracasado la gestión interna de los conflictos en la empresa y antes de acudir a los tribunales. Es el servicio más utilizado en el país, con varios miles de intervenciones al mes. Resulta atractivo para los usuarios porque la asistencia que presta, y sus procedimientos, son simples. Los conciliadores suelen realizar su trabajo por teléfono o por escrito y rara vez realizan reuniones entre las partes. Tratan individualmente con ambas partes de un conflicto e intermedian en las

negociaciones, llevando ofertas y contraofertas entre las partes y reformulándolas para promover el acuerdo. No hay límite de tiempo para la provisión del servicio, así que la cantidad de tiempo utilizado varía en cada conflicto individual. Los acuerdos (denominados "COT3") de conciliación alcanzados a través de ACAS constituyen un contrato entre partes, son vinculantes y ejecutables como si fueran una decisión judicial.

También es reseñable la mediación judicial que se introdujo en el Reino Unido en un plan piloto en 2006 y está ahora disponible en todos los tribunales. En este caso, las mediaciones son conducidas por jueces entrenados y parece que va consolidándose como un espacio interesante para tratar de manera eficiente una amplia gama de demandas. El proceso de conciliación del tribunal reúne a ambas partes en presencia de un juez, y podría competir con el tratamiento de la conciliación "a distancia" que realiza ACAS.

12.1. Formal o real: obligatoriedad y uso efectivo de los procedimientos alternativos

Si bien, como se ha expuesto hasta ahora, los procedimientos alternativos de solución de conflictos laborales están presentes en una gran parte de los países europeos, su impacto en las relaciones laborales es muy desigual. La existencia legal o convencional de estos procedimientos no presupone su efectividad. Que estén disponibles como recurso alternativo al judicial no implica que las partes en conflicto necesariamente los utilicen y, menos aún, prioritariamente.

El grado de utilización real de estos procedimientos se encuentra condicionado en gran parte por su naturaleza voluntaria u obligatoria. Es decir, si se imponen como un requisito indispensable antes de recurrir a los tribunales de justicia - o antes de que el juez o tribunal vea el fondo del asunto -, como consecuencia de su establecimiento mediante un acuerdo autónomo (a través de un convenio o de otro tipo de mecanismo interno dentro de la empresa), o por otros medios (principalmente, la legislación nacional). Ya hemos visto que en algunos países, se requiere que el

trabajador haya tratado de resolver el asunto utilizando los procedimientos internos de reclamación y solución de conflictos en el seno de la empresa antes de presentar una demanda ante el tribunal. En otros países, no existen restricciones.

La relación de dependencia entre el uso de los procedimientos alternativos y la impuesta obligatoriedad emerge la cuestión de hasta qué punto la mediación o conciliación, allí donde su utilización no es obligatoria antes de un proceso judicial, son procedimientos aceptados por las partes como un canal alternativo para la posible resolución de conflictos de trabajo individuales. El factor de aceptabilidad está estrechamente relacionado con la percepción de su eficacia real en la resolución de conflictos y, por tanto, en el porcentaje de éxito alcanzado, así como el tiempo requerido, o lo que es lo mismo, el tiempo economizado en comparación con el recurso a los tribunales de justicia.

Desgraciadamente, la información cuantitativa disponible sobre la utilización y resultados de estos procedimientos es escasa y no del todo confiable. La existencia, como se ha venido comentando, de una gran diversidad de modelos y de procedimientos, con una alta dosis de casuística en la aplicación de cada técnica - de mediación, conciliación y arbitraje -, dificulta la compilación de datos sobre su uso. Existen varios inconvenientes que obstaculizan medir la eficacia de estos procedimientos. En primer lugar, los conflictos que se resuelven a través de organismos especializados, normalmente de naturaleza pública, no siempre se registran de manera consistente (diferenciando el procedimiento, la causa, el resultado obtenido, etc.) o no se publican. Especialmente con respecto a la mediación, ocurre que los datos publicados por algunos organismos no distinguen los asuntos laborales de otros servicios de mediación (civil, familiar, comercial). En segundo lugar, las mediaciones y conciliaciones realizadas dentro de la empresa, en el marco de procedimientos acordados en negociación colectiva o por la legislación, no se registran. En tercer lugar, en aquellos países donde los procedimientos alternativos son poco utilizados y tienen una importancia

residual, apenas se han establecido métodos regulares de recopilación de datos.

De la información y los análisis recogidos, así como de las escasas estadísticas disponibles se puede concluir que la existencia de legislación de estos procedimientos alternativos al sistema judicial no implica que sean predominantemente utilizados por las partes en conflicto. Salvo en algunos países con estructuras fuertes de dialogo social a nivel de empresa o sector, los procedimientos alternativos todavía no constituyen un referente para la resolución de conflictos laborales individuales en la práctica. Sin embargo, hay que resaltar que la mera comparación estadística entre los asuntos que se tramitan en el sistema judicial y los que se componen alternativamente no es equilibrada. Lo que sí puede valorarse es si crece comparativamente la utilización de estos procedimientos y si se amplía su aceptación entre los potenciales usuarios, es decir, los trabajadores y, en mucha menor medida, los empleadores.

Un rápido repaso muestra que en los países más recientemente incorporados a la UE – entre el periodo 2004 y 2007 -, la utilización de la mediación y conciliación es muy escasa y en todo caso residual, en los conflictos laborales individuales. Así ocurre en Bulgaria, la República Checa, Chipre, Hungría.

La excepción es Estonia, donde los “comités de conflictos laborales” establecidos dentro de las empresas resuelven casi todos los conflictos individuales. Un procedimiento muy parecido se utiliza en Lituania, aunque la valoración sobre el peso de estas comisiones en la resolución de conflictos es menos clara. En cambio, dentro de los países bálticos, el funcionamiento de procedimientos de mediación en Letonia es prácticamente marginal en comparación con los tribunales nacionales. Por su parte, tampoco se utilizan con frecuencia las comisiones de conciliación constituidas en los centros de trabajo en Polonia, por lo que en la práctica es casi imposible considerarlas como una alternativa real a los tribunales laborales. En la misma situación se encuentra Rumania, aunque la mediación ha devenido obligatoria para todos los conflictos laborales individuales relacionados con

la terminación del contrato de trabajo. En cambio, la solución voluntaria de conflictos individuales de trabajo mediante conciliación y/o mediación, está plenamente establecida en Malta.

En otros países de la UE la utilización de los procedimientos alternativos es limitada y está condicionada, en gran medida, por la eficacia del sistema judicial. Así, a pesar del uso extendido de formas "encubiertas" de mediación, conciliación o negociación en el seno de las empresas, los procedimientos judiciales son ampliamente utilizados, por ejemplo, en Austria o Alemania, donde, por lo general, las decisiones judiciales se toman con bastante rapidez.

Tampoco es habitual la resolución alternativa de conflictos individuales en Bélgica, aunque la mediación voluntaria - aplicable a diferentes tipos de conflicto, entre otros los laborales - está regulada desde 2005. El Código de Justicia establece que las partes en conflicto pueden nombrar un mediador o pedir a un tercero que lo designe, además de redactar un protocolo en el que se acuerda el procedimiento y quién pagará al mediador. Si se alcanza un acuerdo, se puede solicitar a un juez que lo ratifique, lo que equivale a una sentencia. Cualquiera puede mediar, pero solo un acuerdo alcanzado por un mediador oficial puede ser ratificado por los tribunales. No hay compromiso en la mediación: si fracasa, el caso puede ser llevado ante los tribunales.

En la práctica, la mediación en la resolución de conflictos de trabajo individuales en Bélgica es bastante excepcional. Posiblemente haya que considerar en este caso una variable económica que influye en la potencial utilización de este procedimiento: en aquellos países con tasas altas de afiliación sindical, el sindicato podría asumir todos o parte de los costes legales en caso de juicio. Ello podría implicar que no existe un incentivo, al menos económico, para que los interesados decidan cambiar de modelo y optar por un procedimiento alternativo de resolución como la mediación o conciliación.

12.2. El arbitraje en los conflictos individuales de trabajo

La institución del arbitraje está presente en muchos campos del derecho (civil, comercial, internacional) lo que favorece un cierto conocimiento "intuitivo" del contenido de este procedimiento. El arbitraje contrasta con la mediación y la conciliación en que la tercera parte, en lugar de proponer soluciones, toma decisiones. Se trata de un procedimiento alternativo de resolución *fuerte*, porque las decisiones son vinculantes para las partes en conflicto, aunque no están completamente exentas de una revisión judicial. Esta naturaleza híbrida o intermedia entre el sistema judicial y la solución alternativa provoca que esta técnica se encuentre mucho menos desarrollada en los países de la UE, particularmente para los conflictos individuales. Como se trata de emitir una decisión vinculante, el procedimiento resulta más complejo que en el caso de la mediación o la conciliación.

El arbitraje puede ser voluntario u obligatorio, dependiendo de su vinculación con el procedimiento de conciliación o mediación y, en particular, si se regula en convenio colectivo. Resulta significativo que en algunos países está prohibido establecer una cláusula de arbitraje *ex-ante* en el contrato de trabajo.

Como ocurre con la mediación y conciliación, aunque este procedimiento está formalmente disponible, su utilización en la práctica es bastante escasa en conflictos individuales, incluso mucho menor que en el caso de las dos primeras técnicas citadas. Ello se debe, como se ha mencionado anteriormente, a la naturaleza *fuerte* de este procedimiento y a que, en muchos sistemas, está previsto como último recurso, prestándose más atención a las etapas anteriores de conciliación y mediación. De hecho, en muchos países no se utiliza ni siquiera como último recurso. Ello puede ser indicativo de valorar globalmente el arbitraje como un método de resolución de conflictos de trabajo demasiado rígido que carece de la flexibilidad y la capacidad de exploración de alternativas que ofrecen la conciliación y la mediación.

Según Eurofound, el arbitraje para conflictos individuales de trabajo estaba presente en 2010 en nueve sistemas legales de la UE (Austria, Dinamarca, Irlanda, Polonia, Portugal,

España, Suecia y el Reino Unido), y su uso estaba previsto, bajo determinados requisitos, también en convenios colectivos (Chipre, República Checa Italia, Luxemburgo, Eslovenia). Como ejemplo del funcionamiento de este método, el arbitraje en Chipre es la última y cuarta fase de un procedimiento alternativo que se inicia en el centro de trabajo, con una discusión del conflicto con los directivos. A continuación, puede mediar el Ministerio de Trabajo y Seguro Social y finalmente, si no se llega a un acuerdo en esta etapa, el conflicto se deriva a un arbitraje vinculante, si las partes lo aceptan. La autoridad pública designa un árbitro aceptable para ambas partes y proporciona apoyo administrativo. Las decisiones de los árbitros no tienen efecto legal, pero normalmente no se impugnan en los tribunales.

Aunque el arbitraje se contempla en varios sistemas legales, en la práctica su utilización es muy limitada. En Francia, el arbitraje se contempla en la legislación, pero el Código del Trabajo establece que no se puede pactar una cláusula de arbitraje en los contratos de trabajo. Solo en el caso de periodistas y abogados asalariados se admite excepcionalmente que el arbitraje es posible, además de en conflictos relacionados con contratos internacionales de trabajo.

En Suecia, las cláusulas de arbitraje están permitidas tanto en los contratos privados de trabajo como en los convenios colectivos, sometidas a ciertas restricciones. Estas cláusulas son comunes en contratos de alta dirección, pero muy raras en otro tipo de contratos de trabajo. Hay convenios colectivos en el sector bancario, en seguros y en el cuidado personal que también contemplan esta posibilidad. Aunque se puede alcanzar un acuerdo para utilizar el arbitraje en un conflicto existente, es más común que el contrato de trabajo contenga una cláusula de arbitraje dirigida a controversias futuras. La única excepción general son los casos de discriminación, en los que se niega a las partes la posibilidad de recurrir el laudo arbitral y además se prohíbe aplicar una cláusula de arbitraje concluida antes del conflicto.

La decisión final no puede ser recurrida. Existe también un arbitraje judicial de uso muy residual, dado los pocos casos que llegan a un tribunal de trabajo, ya que la mayoría se resuelven con antelación en los procedimientos de negociación dentro de la empresa. Igualmente, se puede acordar el arbitraje en el contrato de trabajo, aunque su uso es muy poco común en lo que respecta a conflictos individuales en Finlandia, aplicándose sobre todo a personal de alta dirección.

En Bélgica, no existe una regulación específica del arbitraje, por lo que debe someterse a las normas procesales de los Tribunales Civiles. Se prohíbe establecer una cláusula de arbitraje ex ante en los contratos de trabajo que prevea su aplicación en caso de conflicto, aunque se exceptúan de esta prohibición al personal administrativo de las sociedades limitadas y de las empresas públicas. En la práctica, el arbitraje se utiliza en caso de conflictos derivados del despido de personal de alta dirección y gerentes.

En la República Checa, las partes pueden acordar someter su conflicto a árbitros o a los tribunales permanentes de arbitraje, pero se excluyen una gran parte de los potenciales conflictos individuales, por lo que la resolución de conflictos a través de este mecanismo es muy marginal en la práctica. Los conflictos más comunes versan sobre salarios y la duración de la relación laboral. En Italia, cualquier conflicto de trabajo individual se puede resolver mediante arbitraje, con la excepción del despido. La legislación excluye que las partes de un contrato puedan acordar una cláusula de arbitraje "preventivo" aplicable en caso de conflictos por despidos futuros. En la mayoría de los casos, el arbitraje se utiliza en conflictos relacionados con la alta dirección, y muchos convenios colectivos recogen estos procedimientos específicos.

Tampoco se utiliza el arbitraje para conflictos individuales de trabajo en Rumania, ya que según el Código de Trabajo, los empleados no pueden renunciar a los derechos contemplados por la ley. Sin embargo, este enfoque no deja de ser controvertido y es cuestionado por parte de la doctrina legal que aunque acepta que no se puede incluir un compromiso de arbitraje ex-ante en el contrato de trabajo,

las partes sí pueden acordar someterse a una decisión externa independiente. La misma discusión doctrinal existe en Eslovenia, donde el procedimiento de arbitraje para resolver conflictos laborales individuales se puede incorporar en los convenios colectivos. El acuerdo deberá especificar la composición del órgano de arbitraje y determinará los procedimientos que se utilizarán. El arbitraje debe concluirse dentro de los 30 días posteriores a un período de ocho días que se otorga al empleador después de que se presente una reclamación por un trabajador, con el fin de permitir que aquel cese o corrija la presunta conculcación de sus obligaciones.

Las reticencias hacia el arbitraje en la composición de conflictos individuales de trabajo justifican que en muchos países no exista esta institución. Sin embargo, incluso en estos países se han producido controversias sobre su aplicabilidad – ya que no está regulado, pero tampoco está prohibido- como es el caso de Portugal o Eslovaquia.

En el Reino Unido, ACAS dispone y ofrece un panel de árbitros capacitados para proporcionar asistencia de arbitraje en casos de conflictos de trabajo individuales. El procedimiento cubre todos los sectores y todo el territorio – aunque con aplicaciones separadas para Inglaterra y Gales y un marco propio para Escocia-, excepto en Irlanda del Norte, donde una Agencia regional proporciona un servicio ligeramente diferente. Este procedimiento está disponible solo para empleados que presentan reclamaciones por despido improcedente o por violaciones a la legislación sobre trabajo flexible, por lo que su aplicación es significativamente más baja que los servicios de conciliación que ofrece ACAS.

13. CONSIDERACIONES FINALES: PROCEDIMIENTOS EFICIENTES EN ENTORNOS DE TRABAJO CAMBIANTES

Los procedimientos alternativos de solución de conflictos de trabajo individuales se han desarrollado menos que los encaminados a resolver controversias colectivas. Aun así, existe una implantación notable y significativa en los países europeos de nuestro entorno. Aunque no existen datos concluyentes, la información disponible señala que su uso

bajo la forma de mediación y conciliación se expande moderadamente. El recurso al arbitraje en los conflictos de trabajo individuales permanece, en cambio, en un segundo plano en cuanto a su utilización en la práctica.

Algunos tipos de conflictos individuales de trabajo son más susceptibles de resolverse a través de procedimientos alternativos que otros, en los que la intervención de jueces profesionales experimentados puede resultar valiosa para examinar cuestiones complejas.

Las actitudes de las organizaciones sindicales se muestran generalmente favorables a la utilización de estos procedimientos en el marco de los convenios colectivos o de mecanismos de negociación en el seno de la propia empresa, sin que ello elimine la posibilidad de acudir a los tribunales para la defensa de derechos e intereses. También la mayoría de las organizaciones de empleadores en la mayoría de los países apoyan estos instrumentos que propugnan la discusión pacífica y acotada de los problemas laborales.

Dentro de esta tendencia positiva, el uso de procedimientos alternativos es una constante en los Estados con un modelo avanzado de relaciones laborales. Su origen suele estar vinculado a la configuración misma del modelo, con actores sociales fuertes, estructuras de negociación colectiva y diálogo social institucional consolidadas, así como con mecanismos eficaces para canalizar los conflictos. En otros países, estos procedimientos emergen como una respuesta al funcionamiento ineficiente de sus sistemas legales o a las demoras en los procesos judiciales.

En el siglo XXI, en un entorno social y económico que lleva años en proceso de intenso cambio, la utilización de procedimientos alternativos es el resultado lógico de expandir una cultura en las relaciones laborales que prioriza la cooperación y el diálogo social sobre la disputa, sin negar la existencia del conflicto. En el largo periodo de transición hacia una economía digitalmente globalizada que traerá cambios irrevocables en los centros de trabajo y previsiblemente en las relaciones individuales de empleo, acordar y desarrollar procedimientos alternativos basados en la mediación y conciliación para alcanzar acuerdos

satisfactorios corresponde con una cultura madura en las relaciones laborales.

14. BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS

Allison F. *Approche comparative des mécanismes de prévention et de résolution des conflits individuels de travail*, RDT Revue de Droit du Travail, Dalloz, 2017, pp. 284-291. *Revue de Droit du Travail*, Dalloz, 2017, pp. 284-291.

Carta comunitaria de los derechos sociales de los trabajadores. Estrasburgo, 9 de diciembre de 1989

CPEC-Civic Consulting. Study on alternative Dispute Resolution in the European Union. 2009

Ebisui, M., Cooney, S., Fenwick, C. *Resolving individual labour disputes: a comparative overview*. International Labour Office. - Geneva: ILO, 2016.

Eurofound. *Individual disputes at the workplace: Alternative disputes resolution*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010

International Labour Office (ILO), *Collective Dispute Resolution through Conciliation, Mediation and Arbitration: European and ILO Perspectives*. High-Level Tripartite Seminar on the Settlement of Labour Disputes, Nicosia, ILO Geneva, 2007

Ojeda Avilés, A. *Métodos y prácticas en la solución de conflictos laborales. Un estudio internacional*, ILO, Geneva, 2006

Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje -SIMA-, *Estudio de los principales sistemas de Solución Autónoma de Conflictos laborales en Europa*. Madrid, 2015

Valdés Dal-Ré, F. *Conciliación, mediación y arbitraje laboral en los países de la Unión Europea*, Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Madrid, 2003).