

La mediació en l'àmbit laboral

Manel Luque Parra (UPF, Cuatrecasas Gonçalves Pereira)
Anna Ginès i Fabrellas (UPF)

Equip d'investigació

Suport general a la investigació:

Salvador del Rey Guanter (UPF, Cuatrecasas Gonçalves Pereira); Raquel Serrano Olivares (UB, Consell de Relacions Laborals de Catalunya); Manel Pérez Cobos (Tribunal Laboral de Catalunya); Elisenda Giralt Masana (Serveis Territorials de Treball a Barcelona); Raquel Calveras Augé (Serveis Territorials de Treball a Barcelona); Samuel González Betancor (Cuatrecasas Gonçalves Pereira)

Investigació i redacció:

Manel Luque Parra (UPF, Cuatrecasas Gonçalves Pereira); Anna Ginès i Fabrellas (UPF)

Resum

El present capítol té per objecte l'anàlisi de l'estat actual de la mediació laboral a Catalunya. En primer lloc, l'estudi es centra en l'anàlisi dels diferents mecanismes de conciliació i/o mediació creats i regulats per, d'una banda, el legislador i, per l'altra, la negociació col·lectiva. En segon lloc, s'exposen els resultats obtinguts de dos estudis quantitius realitzats en matèria de mediació. En el primer estudi realitzat s'analitza el paper del Tribunal Laboral de Catalunya i del Departament de Treball com a organismes encarregats de mediar en conflictes laborals. Concretament, s'analitza la participació i efectivitat d'aquests dos organismes en la mediació de conflictes laborals efectuats a Catalunya el 2009, així com les característiques dels conflictes laborals que es presenten davant d'aquests organismes (dimensions, matèria del conflicte, dimensions de les empreses afectades, sectors econòmics implicats, territorialitat, etc.). En el segon estudi quantitiu realitzat s'analitza el coneixement, ús i avantatges de la mediació laboral interna en el sí de les empreses catalanes per a la resolució de conflictes laborals. En tercer lloc, es presenten els resultats dels dos estudis qualitius realitzats a, per un banda, persones del departament de Recursos Humans o d'Assessoria Jurídica d'empreses i

sindicats de Catalunya que han acudit als serveis de mediació del TLC durant el mes de gener del 2010 i, per altra banda, a mediadors i mediadores professionals en exercici en el Departament de Treball i el Tribunal Laboral de Catalunya. En quart i darrer lloc, s'exposen les conclusions de l'estudi. Les conclusions, dividides en tres apartats, fan referència a les característiques de la mediació laboral a Catalunya, el perfil de la persona mediadora i inclouen un seguit de recomanacions encaminades a incentivar i generalitzar l'ús de la mediació com a instrument de resolució conflictes laborals i millorar aquesta institució.

Paraules clau

Mediació laboral; conciliació obligatòria prèvia; sistemes extrajudicials de resolució de conflictes; Tribunal Laboral de Conciliació, Mediació i Arbitratge de Catalunya; Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya; Consorci d'Estudis, Mediació i Conciliació a l'Administració Local; conflicte col·lectiu; conflicte individual.

Índex

1	Mediació laboral: definició	
2	Antecedents de la recerca	
3	Estat de l'art de la mediació laboral a Catalunya	
3.1	Mecanismes de mediació d'origen heterònom	
3.2	Mecanismes de mediació d'origen autònom (negociació col·lectiva)	
3.3	Organigrama: òrgans de mediació laboral a Catalunya	
3.4	Valoració	
4	Indicadors generals de mediació laboral	
5	Anàlisi quantitativa	
5.1	Anàlisi quantitativa: escenaris de conflicte	
5.1.1	Nota introductòria prèvia	
5.1.2	Participació del DT i TLC en la resolució extrajudicial de conflictes laborals	
5.1.3	Evolució de la resolució extrajudicial de conflictes laborals	
5.1.4	Dimensions del conflicte laboral	
5.1.5	Mediacions laborals i dimensions d'empreses	
5.1.6	Mediacions laborals i demarcació territorial	
5.1.7	Matèria del conflicte laboral	
5.1.8	Mediacions laborals per sectors econòmics	
5.1.9	Mediacions laborals en funció del resultat	
5.1.9.1	Mediacions laborals efectuades pel DT en funció del resultat	
5.1.9.2	Mediacions laborals efectuades pel TLC en funció del resultat	
5.1.9.3	Mediacions laborals efectuades pel TLC i DT en funció del resultat	
5.1.10	Resultats de l'estudi	
5.2	Anàlisi quantitativa: la mediació laboral interna	
6	Anàlisi qualitativa	
6.1	Anàlisi qualitativa: la mediació laboral a Catalunya	
6.1.1	Metodologia	
6.1.2	La mediació laboral davant del DT i el TLC	
6.1.3	Factors i procediments que afavoririen l'ús de la mediació en conflictes laborals	
6.2	Anàlisi qualitativa: diagrames de processos	
6.3	Anàlisi qualitativa: estudis de cas	
6.3.1	Estudi de cas 1	
6.3.2	Estudi de cas 2	
7	Prospectiva	
7.1	Prospectiva: possible evolució dels conflictes	
7.2	Prospectiva: adequació de la mediació laboral	
8	Característiques de la institució de la mediació laboral	
9	El perfil de la persona medidora en la mediació laboral	
10	Recomanacions	
11	Bibliografia	
12	Apèndix legislatiu	
	Annexos	
	Annex I: Model d'entrevistes en profunditat	

Annex II: Model qüestionari

Annex IV: Dades agregades qüestionaris

Annex III: Dades agregades entrevistes en profunditat

Notes

1 Mediació laboral: definició

La mediació laboral és un mecanisme extrajudicial de resolució de conflictes laborals, que té com a funció econòmico-social l'acció de mediar per aconseguir una aproximació entre els interessos i posicions de dues parts en conflicte.

La mediació proporciona un temps i un espai per a les parts en conflicte per poder desenvolupar un diàleg i arribar, en el seu cas, a un acord favorable a les pretensions d'ambdues. L'essència de la mediació és donar a les parts l'oportunitat d'arribar a un acord per resoldre el seu conflicte, conservant el dret a retirar-se en qualsevol moment del procediment de mediació.

En la mediació, la persona mediadora contempla el conflicte amb objectivitat, aplanar les diferències existents i propicia la seva aproximació. La persona mediadora, part imparcial i neutral, no imposa el seu posicionament sinó que assisteix a les parts, sense arribar mai a substituir-les. En conseqüència, la seva funció és aproximar les seves posicions i correspon a les parts posar-li o no fi, acceptant o rebutjant la proposta formulada per la persona mediadora.

La mediació és econòmica, desbloqueja el diàleg i aïlla els problemes o conflictes, generant alternatives viables per a la seva resolució. Els principals avantatges de la mediació per a les parts és que, en comparació a la via judicial, és un procediment ràpid, neutral i pacífic que permet estalviar costos econòmics i esforços.

Dins del terme *mediació* podem distingir dues modalitats diferents: “mediació passiva” i “mediació activa”. S'entén per “mediació passiva” aquella en la que la persona mediadora, tot i formular propostes o recomanacions, deixa a les parts el paper principal pel que fa a l'estructuració del procediment i l'intercanvi d'opinions. Per contra, en la “mediació activa”, la persona media-

dora actua com a *dealmaker*; és a dir, formula propostes, afavoreix que les parts adequin les seves posicions a la possibilitat d'un acord i fa visible les seves opinions al respecte.

És important distingir la mediació d'altres figures anàlogues. En primer lloc, cal distingir entre els conceptes de conciliació i mediació. La diferència principal entre conciliació i mediació es troba en les facultats i l'activitat que duu a terme la persona mediadora. En la conciliació, la tercera persona es limita a proporcionar el contacte entre les parts i aproximar les seves posicions, però correspon a les parts la cerca de solucions. Per contra, en la mediació, la persona mediadora té la facultat de formular propostes raonades i fonamentades. Tanmateix, conciliació i mediació són expressions utilitzades de forma indistinta en l'àmbit laboral. En els processos de conciliació laboral, les persones conciliadores generalment formulen propostes de solucions al conflicte existent entre les parts. En segon lloc, és important distingir entre mediació i arbitratge. La diferència més important entre aquestes dues institucions és que, en l'arbitratge, les parts han delegat la solució del conflicte en mans d'un tercer imparcial i, en conseqüència, queden subjectes a la solució adoptada per l'àrbitre. Contràriament a la mediació, en l'arbitratge la decisió de la part neutral no és una proposta d'acceptació voluntària sinó un laude jurídicament vinculant.

2 Antecedents de la recerca

La Directiva 2008/52/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2008, sobre certs aspectes de la mediació en assumptes civil i mercantils ha estat fruit de llargs i intensos esforços per elaborar un sistema alternatiu al judicial que deixés de banda les dificultats

de funcionament dels organismes jurisdiccionals amb l'objectiu d'obrir una via de negociació per a la solució de conflictes mercantils i civils allunyada de tota lògica de confrontació.

Amb l'objectiu de consensuar al màxim el text de la Directiva, l'abril de 2002 la Comissió va elaborar un Llibre Verd que, mitjançant el sistema de preguntes directes als Estats membres, buscava trobar respostes al delicat equilibri que la implantació d'aquests processos flexibles haurien de guardar amb el nivell de qualitat exigible per al seu bon funcionament i els procediments judicials amb els que haurien de conivir.

El Llibre Verd es centrava en la necessitat d'establir mecanismes voluntaris de resolució de conflictes (els anomenats mecanismes ADR o *Alternative Dispute Resolution*) en l'àmbit de les relacions laborals per la seva provada utilitat. Tanmateix, el text final de la Directiva va excloure la possibilitat que la seva aplicació s'estengués a l'àmbit del Dret laboral, ja que es tracta d'una branca jurídica en la qual és freqüent trobar-se amb drets i deures de caràcter indisponible per alguna de les parts en conflicte. A la Comissió li preocupava que es poguessin crear desigualtats entre els treballadors comunitaris en l'aplicació d'aquests mecanismes d'ADR com a conseqüència de les diferències existents entre les diferents legislacions laborals dels Estats membres.

Tanmateix, l'exclusió dels conflictes laborals de l'àmbit d'aplicació de la Directiva no ha frenat la intenció de la Comissió de trobar un sistema europeu de resolució de conflictes alternatiu a la jurisdicció social amb tota garantia.

A finals de 2001¹, el Consell va reconèixer que, degut a l'augment del volum de disputes entre treballadors i empresaris a nivell supranacional i a l'intens ús que es feia d'aquests mecanismes d'ADR als diferents Estats europeus, era necessari donar un tomb a la forma com havien dirigit les relacions laborals a la Unió Europea per facilitar la solució preventiva de conflictes actuals (mitjançant la mediació i la conciliació) i futurs (obrint així el camí a la denominada mediació preventiva als centres de treball).

D'aquesta manera, a finals de 2001, es va demanar als interlocutors socials dels diferents Estats membres la seva opinió sobre la conveniència d'establir un mecanisme supranacional de resolució extrajudicial de conflictes i, en última instància, la idoneïtat d'adoptar mesures d'àmbit estatal per facilitar el reconeixement d'acords establerts mitjançant la mediació en altres Estats membres. Al març de 2002² va veure la llum un document que sintetitzava totes les respostes a les qüestions plan-

tejades. Però els resultats no varen poder ser més negatius. La conclusió a la que es va arribar va ser que els sistemes de resolució extrajudicial de conflictes propis de cada Estat membre estaven tan lligats a la cultura jurídica i social de les relacions industrials de cada ordenament que qualsevol integració (ja fos mitjançant la creació d'un sistema comú o el reconeixement d'acords entre nacions) es feia molt difícil.

D'ençà d'aquesta resposta comuna, la idea d'harmonitzar els sistemes d'accés a mitjans de resolució de conflictes extrajudicials (la mediació, en particular) ha estat oblidada i hom ha frenat en sec les expectatives d'instaurar un model de resolució d'accés eficaç i ràpid. Actualment, els Estats membres segueixen avaluant i millorant l'aplicació d'aquests processos a nivell intern. Serà qüestió d'esperar que la Comissió elabori la pauta mestre de l'agenda social Europea per als anys 2011-2015 per veure si l'entusiasme d'anys enrere es renova en forma de noves propostes revisades i millorades.

3 Estat de l'art de la mediació laboral a Catalunya

La descripció de l'estat actual de la mediació laboral a Catalunya no resulta una tasca fàcil atesa la diversitat de mitjans o instàncies de mediació articulades pel legislador i per la pròpia autonomia col·lectiva.

Una primera classificació d'aquest específic mitjà de solució extrajudicial de conflictes laborals ha d'atendre al seu origen i font reguladora. Convé aclarir, però, que el legislador laboral s'ocupa menys de la mediació en sentit estricte que de la conciliació i de l'arbitratge. Feta aquesta precisió, cal distingir entre els mecanismes de conciliació, mediació i/o arbitratge creats i regulats pel legislador (origen heterònom) i els mecanismes de solució extrajudicial de conflictes creats i regulats per la negociació col·lectiva (origen autònom).

3.1 Mecanismes de mediació d'origen heterònom

En primer lloc, destaquem el procediment administratiu de solució de conflictes davant l'autoritat laboral en els

casos de declaració de vaga (Reial Decret-Llei 17/1977, de 4 de març, sobre Relacions de Treball). Aquest procediment administratiu contempla la conciliació i, si s'escau, l'arbitratge com a via per evitar el conflicte o, si aquest és de caràcter jurídic, com a via prèvia a la jurisdicció social. Tot i que la normativa heterònoma laboral no ho contempla de forma expressa, no es pot oblidar la possible intervenció mediadora de l'Administració laboral –autoritat laboral– en conflictes col·lectius al marge de la vaga i, específicament, en aquells derivats de la negociació de convenis col·lectius i d'Expedients de Regulació d'Ocupació.

En segon lloc, hem de parlar de la conciliació obligatòria prèvia a la tramitació de qualsevol procediment laboral en conflictes individuals i col·lectius davant dels corresponents serveis administratius (CMAC) (articles 63 i següents i 154 Reial Decret Legislatiu 2/1995, de 7 d'abril, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei de Procediment Laboral). Aquest tràmit preprocesal obligatori es contempla igualment per a les persones treballadores autònomes dependents per a la tramitació d'accions judicials en relació amb el règim professional d'aquests treballadors/es (article 18 de la Llei 20/2007, d'11 de juliol, de l'Estatut del Treball Autònom). S'exceptuen d'aquest tràmit obligatori els processos que exigeixen reclamació prèvia en via administrativa, els que versen sobre Seguretat Social, vacances, matèria electoral, impugnació de convenis col·lectius, impugnació dels estatuts dels sindicats i les seves modificacions i tutela de llibertat sindical.

I, finalment, cal fer referència a l'atribució de funcions de conciliació, mediació i arbitratge a la Inspecció de Treball i Seguretat Social en conflictes laborals i vagues (article 3.3 Llei 42/1997, de 14 de novembre, Ordenadora de la Inspecció de Treball i de la Seguretat Social i article 9 Reial Decret-Llei 17/1977, de 4 de març, sobre Relacions de Treball).

3.2 Mecanismes de mediació d'origen autònom (negociació col·lectiva)

Pel que fa als mecanismes de conciliació, mediació i arbitratge creats per la negociació col·lectiva, cal tenir en compte que és el propi legislador el que habilita expressament la negociació col·lectiva per dur a terme aquesta funció.

La mediació pot ser instituïda tant per acords interprofessionals com per convenis col·lectius ordinaris. La principal conseqüència que se'n deriva és que únicament els acords assolits mitjançant la mediació en

acords interprofessionals o de matèries concretes (article 83 del Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de l'Estatut dels Treballadors –TRET–) tenen reconeguda l'eficàcia dels convenis col·lectius estatutaris si les parts en conflicte tenen legitimació suficient per acordar en l'àmbit del conflicte un conveni col·lectiu estatutari.

El Tribunal Laboral de Conciliació, Mediació i Arbitratge de Catalunya

L'article 91 TRET estableix que els convenis i acords col·lectius interprofessionals o de matèries concretes (acords «*en la cumbre*», és a dir, «*en la cimera*») poden establir procediments com la mediació i l'arbitratge per a la solució de controvèrsies col·lectives derivades de la interpretació i aplicació dels propis convenis col·lectius.

En aquest context, Catalunya avui compta amb un sistema de solució extrajudicial de conflictes laborals creat per acords col·lectius autonòmics: el Tribunal Laboral de Conciliació, Mediació i Arbitratge de Catalunya (en endavant, TLC). El TLC ha estat constituït d'acord amb l'article 83.3 del TRET i en virtut de l'Acord Interprofessional de Catalunya subscrit per Foment del Treball Nacional i els sindicats Unió General de Treballadors de Catalunya i Comissió Obrera Nacional de Catalunya, el dia 7 de novembre de 1990, i el subscrit per les mateixes organitzacions en data de 17 de juny de 2005. Actualment, també formen part del TLC tant la Unió Sindical Obrera de Catalunya (USOC) com la Petita i Mitjana Empresa de Catalunya (PIMEC). L'Acord Interprofessional de Catalunya es completa a nivell estatal amb l'Acord sobre Solució Extrajudicial de Conflictes Laborals (ASEC III), que instaura el Servei Interconfederal de Mediació i Arbitratge (SIMA), dissenyat per conflictes d'àmbit estatal o d'àmbit superior al d'una comunitat autònoma. Tot i tenir un origen convencional, aquests sistemes autonòmics i estatal requereixen pel seu desplegament pràctic del suport i finançament públics.

El Tribunal Laboral de Catalunya, segons la Disposició Addicional Primera del seu Reglament de Funcionament, té competència per conèixer de conflictes tant col·lectius com individuals. Tanmateix, en relació als conflictes individuals, no pot intervenir en conflictes que versin sobre règim disciplinari (acomiadaments i sancions), reclamacions de quantitat o demandes de tutela del dret de llibertat sindical.

Comissions paritàries de Conveni Col·lectiu

Els sistemes extrajudicials de solució de conflictes laborals implantats «*en la cimera*» coexisteixen amb les funcions de conciliació, mediació i/o arbitratge que les parts negociadores d'un conveni col·lectiu poden atribuir a la comissió paritària del Conveni Col·lectiu pel coneixement i resolució dels conflictes derivats de la seva aplicació i interpretació.

Treballadors Autònoms

En relació a persones treballadores autònomes econòmicament dependents (TRADE), l'article 18 de la Llei 20/2007, d'11 de juliol, de l'Estatut del Treball Autònom, estableix que els acords d'interès professional regulats a l'article 13 de la citada norma legal podran crear òrgans específics de solució extrajudicial de conflictes. En aquest sentit, el TLC ha ampliat el seu àmbit funcional per a poder actuar en la solució dels conflictes que sorgeixin entre el TRADE i les empreses en les que presten els seus serveis.

En tot cas, cal tenir present que l'article 4 de l'Estatut del Treball Autònom reconeix com a dret professional dels treballadors i treballadores autònoms/es en el seu conjunt l'accés als mitjans de solució extrajudicial de conflictes, tot i que només en relació als TRADE es podrà parlar de mediació d'àmbit social i no mercantil.

Administració Pública: CEMICAL

Finalment, l'article 45 de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic estableix que les Administracions públiques i les organitzacions sindicals podran acordar la creació, configuració i desenvolupament d'un sistema de solució extrajudicial de conflictes col·lectius, essent la mediació obligatòria quan la sol·liciti una de les parts.

Per a la resolució extrajudicial dels conflictes que es plantegin en matèria de personal en l'àmbit dels ens locals de la província de Barcelona es crea l'any 1993 el Consorci d'estudis, mediació i conciliació a l'Administració local (CEMICAL). L'accés als seus serveis es limita als conflictes sorgits als ens locals de la província de Barcelona, al personal al servei d'aquests ens locals i a les representacions sindicals en aquestes entitats. La mediació del CEMICAL és de *caràcter voluntari*. Així doncs, per a la vàlida tramitació d'un procediment de mediació, és requisit necessari la vo-

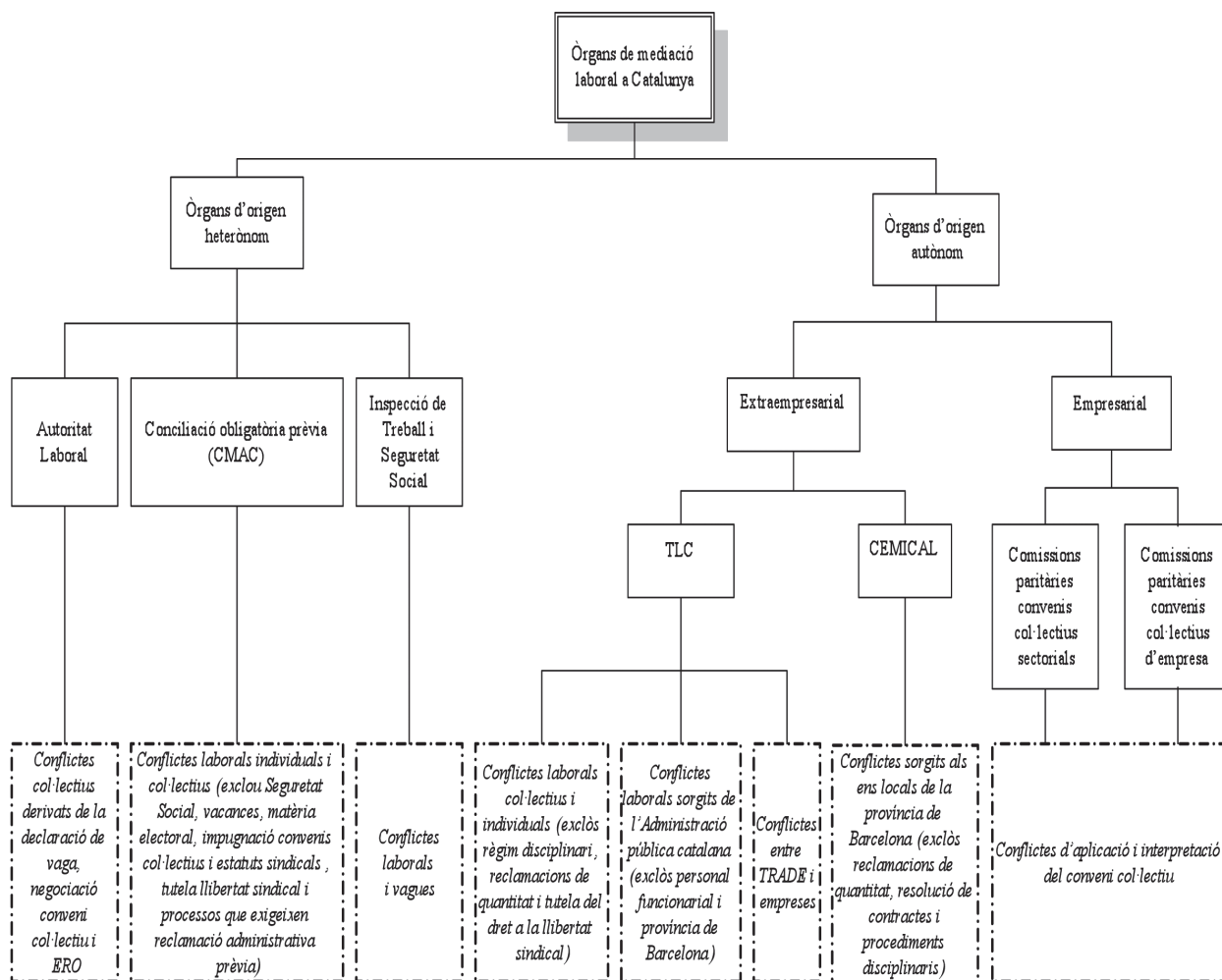
luntat de submissió a aquest òrgan d'ambdues parts en conflicte. Tot i això, cal tenir en compte que quan el conveni col·lectiu o pacte o acord de condicions de treball aplicable en cada cas inclogui una clàusula en la qual les parts negociadores, representants de l'entitat local i del personal, es sotmetin d'una manera expressa i col·lectiva als procediments de conciliació i mediació, el consentiment de les parts es considerarà atorgat i no serà necessària expressa individualització. La intervenció del CEMICAL es produeix a partir d'un escrit introductorï presentat per la part que desitgi iniciar el procediment. Una vegada iniciat el procediment, la persona mediadora elabora una proposta concreta, primer indicativa i després definitiva, comptant amb la col·laboració activa de les parts.

El CEMICAL centra el seu àmbit d'actuació en la mediació de (i) conflictes col·lectius d'interessos i d'aplicació i d'interpretació de norma, (ii) conflictes plurals d'interessos i d'aplicació i d'interpretació de norma sempre que, per l'especial naturalesa o significació del conflicte, el CEMICAL estimi que pot ultrapassar l'interès individual dels afectats i (iii) conflictes individuals, sempre que el CEMICAL estimi que el conflicte pot tenir transcendència o incidència en un interès col·lectiu. Queden exclosos de l'àmbit d'actuació del CEMICAL aquells conflictes en matèria de reclamacions de quantitat, resolució de contractes i procediments disciplinaris. Així doncs, tot i la importància d'aquesta institució, el seu àmbit d'actuació és reduït en comparació a les altres institucions mediadores existents a Catalunya.

Per la seva banda, el TLC assumeix la resolució de conflictes entre les Administracions públiques catalanes i llur personal laboral, quedant-hi exclòs el personal funcionari. En aquest sentit, hi ha molts Ajuntaments que en llurs convenis col·lectius aplicables al personal laboral inclouen una clàusula de submissió als procediments de conciliació, mediació i/o arbitratge del TLC.

3.3 Organigrama: òrgans de mediació laboral a Catalunya

A continuació s'inclou un organigrama que resumeix els diferents òrgans de mediació laboral que existeixen actualment a Catalunya, especificant el seu origen autònom o heterònom i el seu àmbit d'actuació:



3.4 Valoració

En aquest complex context, s'ha de posar de manifest que el legislador laboral –des de la reforma legislativa laboral de 1994– promou expressament la negociació de mitjans extrajudicials per resoldre els conflictes sorgits dels períodes de consultes en el marc dels processos de reestructuració empresarial (articles 40, 41, 44, 47 i 51 TRET). En tot cas, la tendència que s'observa no és la regulació de procediments específics per a aquest tipus de conflictes en àmbits inferiors sinó l'adhesió als pactats «*en la cimera*».

La complexitat del panorama descrit planteja possibles problemes d'interferència entre els diferents sistemes de solució extrajudicial de conflictes laborals. Aquests

problemes, però, s'han solucionat en molts casos a través de regles d'articulació idònies previstes pels propis acords interprofessionals o pel legislador.

Així, en el cas de les comissions paritàries dels convenis col·lectius amb funcions de mediació en relació amb la mediació establerta per acords interprofessionals, l'articulació s'ha solucionat, sovint, integrant la intervenció de les comissions paritàries en els procediments articulats a nivell interprofessional, ja sigui com una fase prèvia, ja sigui com un procediment equivalent.

En el cas de la conciliació administrativa obligatòria prèvia a la via judicial en relació amb els procediments establerts mitjançant acord interprofessional, el propi legislador ha fixat una regla d'articulació en virtut de la qual aquest tràmit obligatori pot fer-se davant dels òrgans

de conciliació que s'estableixen a nivell autonòmic per acord interprofessional (article 63 i 154 del Reial Decret Legislatiu 2/1995, de 7 d'abril, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei de Procediment Laboral).

Un cop dissenyat a grans trets i des d'un punt de vista teòric el sistema extrajudicial de solució de conflictes en l'àmbit laboral/social, cal entrar a valorar el pes relatiu de cada mecanisme de conciliació i mediació en termes d'incidència pràctica i de grau d'efectivitat en la solució dels conflictes.

4 Indicadors generals de mediació laboral

Des de la perspectiva laboral, els indicadors generals són els següents.

- Òrgan mediador
- Evolució de la mediació laboral
- Dimensió de l'empresa
- Demarcació territorial
- Matèria de conflicte
- Sector econòmic
- Resultat de la mediació

5 Anàlisi quantitativa

5.1 Anàlisi quantitativa: escenaris de conflicte

5.1.1 Nota introductòria prèvia

La feina de recerca desenvolupada ha estat centrada en l'anàlisi de les mediacions i conciliacions dutes a terme per Tribunal Laboral de Catalunya (TLC) i pel Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya (DT). A continuació es descriuen els resultats obtinguts més destacables.

Utilitzant dades per a l'any 2009, l'objectiu d'aquesta anàlisi quantitativa ha estat determinar les característiques dels conflictes entre treballadors i empreses que

es presenten davant d'aquests dos organismes de mediació. Així doncs, a continuació s'analitzen els conflictes presentats davant del TLC i DT en funció de:

- les dimensions del conflicte
- les dimensions de l'empresa
- la demarcació territorial
- la matèria de conflicte
- el sector econòmic
- el resultat final de la mediació

Abans de procedir amb l'anàlisi és important fer una matisació important. Tot i que a continuació s'analitzarà de forma conjunta les mediacions efectuades pel TLC i DT, és important mencionar que aquestes dues institucions no són comparables.

Les mediacions que es presenten davant del Tribunal Laboral de Catalunya tenen unes característiques totalment diferents a aquelles presentades davant del DT. Tal i com s'ha comentat anteriorment, el TLC es constitueix en virtut de l'Acord Interprofessional de Catalunya subscrit per Foment del Treball Nacional i els sindicats Unió General de Treballadors de Catalunya i Comissió Obrera Nacional de Catalunya amb l'objecte d'establir un sistema extrajudicial i extradministratiu de solució de la conflictivitat laboral. Tal i com estableix l'article 14 del seu Reglament de Funcionament, les parts decideixen lliurement la submissió del conflicte a la conciliació o mediació del TLC. El TLC té competència per conèixer conflictes tant col·lectius com individuals. Tanmateix, en relació als conflictes individuals, no pot intervenir en conflictes que versin sobre règim disciplinari (acomiadaments i sancions), reclamacions de quantitat o demandes de tutela del dret de llibertat sindical (segons la Disposició Addicional Primera del Reglament de Funcionament del TLC).

Per la seva banda, les mediacions presentades davant del Departament de Treball obeeixen al tràmit obligatori de conciliació administrativa previ a la interposició de demanda davant dels jutjats del social (article 63 Llei de Procediment Laboral). S'exceptuen d'aquest tràmit obligatori els processos que exigeixen reclamació prèvia en via administrativa, els que versen sobre Seguretat Social, vacances, matèria electoral, impugnació de convenis col·lectius, impugnació dels estatuts dels sindicats i les seves modificacions i tutela de llibertat sindical.

Així doncs, com es pot observar, existeixen dues diferències importants entre aquests dos organismes mediadors: la voluntarietat en l'accés i l'àmbit d'actuació.

En relació a la voluntarietat en l'accés, aquest és present fins i tot quan per conveni col·lectiu hom ha inclòs una clàusula de submissió obligatòria al procediment de mediació del TLC. Tot i que es pot veure com un tràmit obligatori previ a la interposició de reclamacions judicials, existeix una clara voluntat de les patronals i sindicats catalans per resoldre els seus conflictes laborals mitjançant organismes de resolució extrajudicial de conflictes.

Aquestes dues diferències (àmbit d'actuació i voluntarietat en l'accés) entre les dues institucions són fonamentals i seran determinants per entendre els resultats de l'anàlisi quantitatiu que es presenta a continuació.

5.1.2 Participació del DT i TLC en la resolució extrajudicial de conflictes laborals

En primer lloc, i abans d'analitzar les mediacions –individuais i col·lectives– dutes a terme pel Departament de Treball i el Tribunal Laboral de Catalunya en funció de la matèria del conflicte, les dimensions del conflicte i les dimensions de les empreses part, cal analitzar la participació de cadascun d'aquests organismes en la resolució extrajudicial de conflictes laborals.

El 2009, el DT ha intervingut en un total de 113.381 mediacions, davant les 978 mediacions efectuades pel TLC. Així doncs, del total de mediacions laborals efectuades a Catalunya per aquests dos òrgans durant el 2009, *el 99,14% han estat efectuades davant del DT*. En aquest sentit, cal recordar que el TLC no pot intervenir en conflictes individuals que versin sobre règim disciplinari (acomiadaments i sancions), reclamacions de quantitat i demandes de tutela del dret de llibertat sindical.

Tot i això, el TLC ha pres molta més importància que el DT en relació a les mediacions col·lectives. En aquest sentit, de les 985 mediacions col·lectives dutes a terme a Catalunya durant el 2009, 783 han estat efectuades pel TLC i 202 pel DT. És a dir, *el TLC ha realitzat el 79,5% de les mediacions col·lectives*.

Així doncs, es conclou que, tot i que ambdós organismes intervenen tant en mediacions individuals com col·lectives, el TLC intervé majoritàriament en mediacions col·lectives i el DT majoritàriament en mediacions individuals.

Taula 1. Nombre de mediacions efectuades pel TLC i DT el 2009

	TLC	DT
Mediacions col·lectives	783	202
Mediacions individuals	195	113.179
Total	978	113.381

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball i l'informe estadístic de l'any 2009 del TLC

5.1.3 Evolució de la resolució extrajudicial de conflictes laborals

A continuació analitzarem l'evolució de la resolució extrajudicial de conflictes laborals amb l'objectiu de determinar si la conciliació i/o la mediació són utilitzades cada vegada més com a alternatives a la resolució judicial de conflictes laborals.

Les mediacions presentades davant del Tribunal Laboral de Catalunya han augmentat considerablement en els darrers anys. En un període de 13 anys, les mediacions –individuais i col·lectives– efectuades pel TLC s'han incrementat un 191,9%, passant de 335 el 1997 a 978 el 2009.

Taula 2. Evolució de mediacions presentades davant del TLC

	Mediacions individuals	Mediacions col·lectives	Total
1997	20	315	335
1998	15	327	342
1999	28	432	461
2000	30	438	468
2001	42	513	555
2002	45	490	535
2003	40	643	683
2004	65	613	678
2005	81	663	744
2006	108	718	826
2007	108	676	784
2008	147	751	898
2009	195	783	978

Font: Elaboració pròpia amb dades del TLC.

Les mediacions efectuades pel Departament de Treball, després d'una clara tendència a la baixa durant els anys

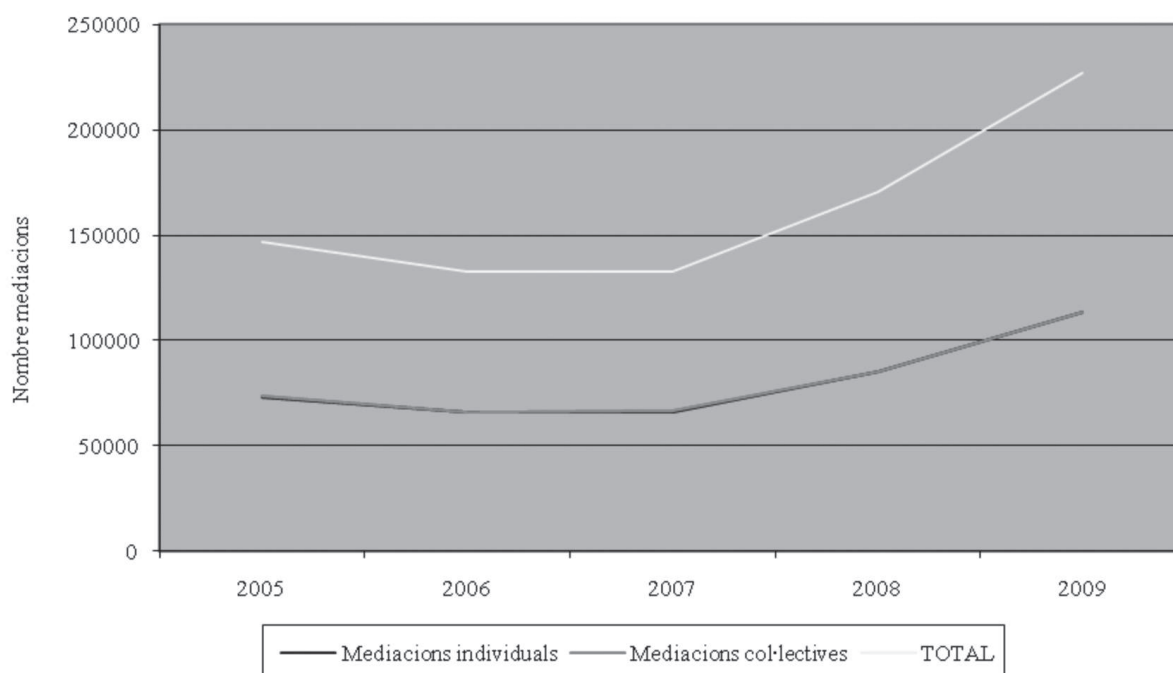
2006 i 2007³, han augmentat significativament durant el 2008 i, especialment, 2009. El DT ha passat de realitzar 73.507 mediacions (tant individuals com col·lectives) el 2005 a realitzar-ne 113.381 el 2009. És a dir, el nombre de mediacions totals presentades el 2009 davant el DT *ha augmentat en un 54,24% des de 2005 i en un 33% des de 2008*. El nombre de mediacions col·lectives efectuades davant del DT ha sofert una tendència a la baixa des de 2005. Aquesta tendència s'ha capgirat l'any 2009, on les mediacions col·lectives davant del DT han augmentat un 22,4% en relació al període anterior.

Taula 3. Evolució de mediacions presentades davant del DT

	Mediacions individuals	Mediacions col·lectives	Total
2005	73.259	248	73.507
2006	66.000	204	66.204
2007	66.156	183	66.339
2008	85.035	165	85.200
2009	113.179	202	113.381

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

Gràfic 1. Evolució de mediacions presentades davant del DT



Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

Com es pot observar de les dades anteriors, el nombre de mediacions presentades davant d'ambdós organismes ha augmentat significativament en els darrers anys. L'actual situació de crisi econòmica permet explicar aquest fenomen. L'augment de conflictes laborals (acomiadaments, reduccions salarials, etc.) ha derivat en un augment significatiu del nombre de mediacions presentades davant del DT i TLC. Així també, hom pot explicar l'augment del nombre de mediacions presentades davant del TLC per la *voluntat creixent dels agents*

socials catalans d'incloure en els convenis col·lectius clàusules de submissió als procediments del Tribunal Laboral de Catalunya, les quals obliguen a empreses i treballadors a resoldre els seus conflictes davant d'un organisme de resolució extrajudicial de conflictes laborals com és el TLC. En aquest sentit, actualment més del 95% de convenis col·lectius de sector d'àmbit català ja recullen la mencionada clàusula de submissió al TLC.

5.1.4 Dimensions del conflicte laboral

En aquest apartat analitzem les dimensions dels diferents conflictes laborals que es sotmeten als procediments de mediació del Departament de Treball o Tribunal Laboral de Catalunya.

En primer lloc considerarem les dimensions de les mediacions laborals de conflictes col·lectius efectuades pel Departament de Treball durant el 2009. Per analitzar les dimensions dels conflictes col·lectius laborals, es prenen com a variables el nombre de treballadors i d'empreses afectades en els conflictes presentats davant de cadascun dels òrgans de mediació. Com es pot observar en la taula següent, els 202 conflictes col·lectius presentats davant del DT afecten a un total de 220 empreses i 87.554 treballadors.

Taula 4. Dimensions de les mediacions col·lectives efectuades pel DT el 2009

	Nombre total de conflictes	Empreses afectades	Treballadors afectats
Mediacions col·lectives	202	220	87.554

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

En relació a les mediacions individuals, s'utilitzen les dades referents a les quantitats acordades com a indicador per analitzar les dimensions del conflicte. Com es pot observar a la taula següent, les 113.179 mediacions individuals realitzades pel DT durant el 2009 han donat lloc a un total de 834.384.584'73€ en concepte de quantitats acordades.

Taula 5. Dimensions de les mediacions individuals efectuades pel DT el 2009

	Quantitats acordades				
	Acomiadaments	Sancions	Quantitat	Altres	Total
Mediacions individuals	812.244.202,97	8.813,79	12.105.405	10.026.162,98	834.384.584,73

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

En relació a les mediacions presentades davant del Tribunal Laboral de Catalunya, a continuació adjuntem una taula on es mostra les dimensions de les mediacions (individuals i col·lectives) en funció del

nombre de treballadors i empreses afectades. Com es pot observar, en les 978 mediacions realitzades pel TLC han intervingut 1.346 empreses i 274.050 treballadors.

Taula 6. Dimensions de les mediacions (individuals i col·lectives) efectuades pel TLC el 2009

	Total de conflictes	Empreses afectades	Treballadors afectats
Mediacions totals	978	1.346	274.050

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'informe estadístic de l'any 2009 del TLC.

A partir de les dades de què disposem, no és possible efectuar cap tipus de comparació, en termes de dimensions del conflicte, entre les mediacions presentades davant del TLC i DT.

5.1.5 Mediacions laborals i dimensions d'empreses

Resulta interessant, també, analitzar les mediacions en funció de les dimensions de les empreses que són

part en el conflicte en qüestió. Tanmateix, és important mencionar que no disposem de dades en relació a les mediacions dutes a terme pel Departament de Treball en funció de les dimensions de les empreses part del conflicte. Així doncs, l'anàlisi es centrarà en el TLC, ja que sí tenim dades sobre el nombre de procediments⁴ duts a terme pel Tribunal Laboral de Catalunya durant el 2009 segons les dimensions de les empreses involucrades en el conflicte.

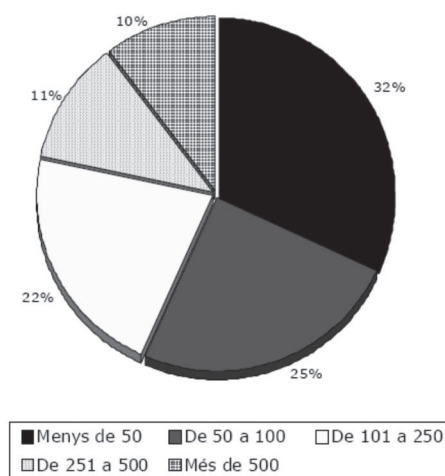
El nombre d'expedients presentats davant del TLC es reparteix entre els diferents tipus d'empreses en termes aproximadament equitatius. El 32% dels procediments presentats davant del TLC correspon a conflictes on intervenen empreses de menys de 50 treballadors. Les empreses entre 50 i 100 treballadors intervenen en el 25% dels procediments presentats davant del TLC. Similarmet, el 22% dels procediments presentats davant del TLC implica a empreses entre 101 i 250 treballadors.

Finalment, el 11% i el 10% dels expedients presentats davant del TLC impliquen a empreses entre 251 i 500 treballadors i empreses de més de 500 treballadors, respectivament.

A continuació es mostra el quadre corresponent als procediments presentats davant del TLC en funció de les dimensions de les empreses part d'aquests conflictes laborals:

Gràfic 2. Mediacions efectuades pel TLC el 2009 segons la dimensió de les empreses

PROCEDIMENTS PER TAMANY D'EMPRESES	
Menys de 50 treballadors	31,82%
De 50 a 100 treballadors	24,82%
De 101 a 250 treballadors	21,82%
De 251 a 500 treballadors	11,27%
Més de 500 treballadors	10,27%



Font: Informe estadístic de l'any 2009 del TLC.

És important mencionar que els percentatges del gràfic anterior en cap cas fan referència a la tendència o probabilitat de les empreses de formar part d'un conflicte laboral presentat davant del TLC. És a dir, el fet que el 32% dels procediments presentats davant de TLC tingui com a part una empresa amb menys de 50 treballadors i un 25% dels procediments tingui com a part empreses entre 101 i 200 treballadors, no implica de cap manera que tant les empreses de menys de 50 treballadors com les que tenen entre 101 i 200 treballadors tinguin la mateixa tendència a formar part de conciliacions presentades davant del TLC. El gràfic anterior únicament aporta informació en relació a la composició, en funció de les dimensions de les empreses part, dels expedients presentats davant del TLC.

Per a determinar la freqüència de participació en processos de mediació dels diferents tipus d'empreses, cal analitzar la composició de les empreses a Catalunya en funció de les seves dimensions. Segons dades de l'Institut Nacional d'Estadística pel 2009, el 99% de les empreses a Catalunya són empreses amb menys de 50 treballadors⁵, mentre que únicament el 32% dels expedients presentats davant del TLC tenen com a part empreses amb menys de 50 treballadors. Per contra, les empreses amb més de 500 treballadors únicament suposen el 0,06% del total d'empreses registrades a Catalunya però formen part del 10% dels procediments presentats davant del TLC. Així doncs, les empreses de menys de 50 treballadors es veuen involucrades en menys procediments davant del TLC que les empreses amb més de 50 treballadors.

5.1.6 Mediacions laborals i demarcació territorial

A continuació s'analitzen les mediacions laborals realitzades a Catalunya al llarg del 2009 en atenció a la demarcació territorial en què s'han efectuat.

Com es pot observar en la taula següent, la major part de les mediacions efectuades davant del DT que es

realitzen a Catalunya es fan a la província de Barcelona; concretament, el 83,45% del total de mediacions. Aquesta dada no és gens sorprenent, tenint en compte que la majoria de les empreses es troben localitzades a la província de Barcelona⁶. Tot i que en menor terme, també es realitzen mediacions a les altres províncies de Catalunya: Girona (6,14%), Lleida (3,66%) i Tarragona (6,75%).

Taula 7. Mediacions DT segons demarcació territorial

	Mediacions individuals	Mediacions col·lectives	Total mediacions	% Total mediacions
Barcelona	94.445	168	94.613	83,45
Girona	6.950	11	6.961	6,14
Tarragona	7.642	18	7.660	6,75
Lleida	4.142	5	4.147	3,66
Catalunya	113.179	202	113.381	100

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

El mateix patró s'observa si s'analitzen les mediacions, tant individuals com col·lectives, que s'efectuen davant del TLC. Del total de mediacions realitzades davant del TLC a

Catalunya el 2009, el 86,1% s'efectuen a la província de Barcelona, el 7,15% a la província de Girona, el 5,42% a la província de Tarragona i el 1,33% a la província de Lleida.

Taula 8. Mediacions TLC segons demarcació territorial

	Mediacions individuals	Mediacions col·lectives	Total mediacions	% Total mediacions
Barcelona	178	664	842	86,1
Girona	12	58	70	7,15
Tarragona	5	48	53	5,42
Lleida	0	13	13	1,33
Catalunya	195	783	978	100

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'informe estadístic de l'any 2009 del TLC.

5.1.7 Matèria del conflicte laboral

Resulta del nostre interès determinar la composició dels procediments de mediació presentats davant del TLC i DT en funció de la matèria objecte de conflicte.

En relació a les mediacions efectuades davant del Departament de Treball, únicament disposem de dades de la matèria del conflicte en relació a les mediacions individuals.

El DT durant l'any 2009 va dur a terme un total de 113.179 mediacions individuals. Aquestes es poden classificar en funció de l'objecte del conflicte: acomiadaments, sancions, reclamacions de quantitat o altres. A continuació adjuntem la taula de dades amb el nombre total de conciliacions individuals promogudes pel DT classificades en funció de la matèria del conflicte:

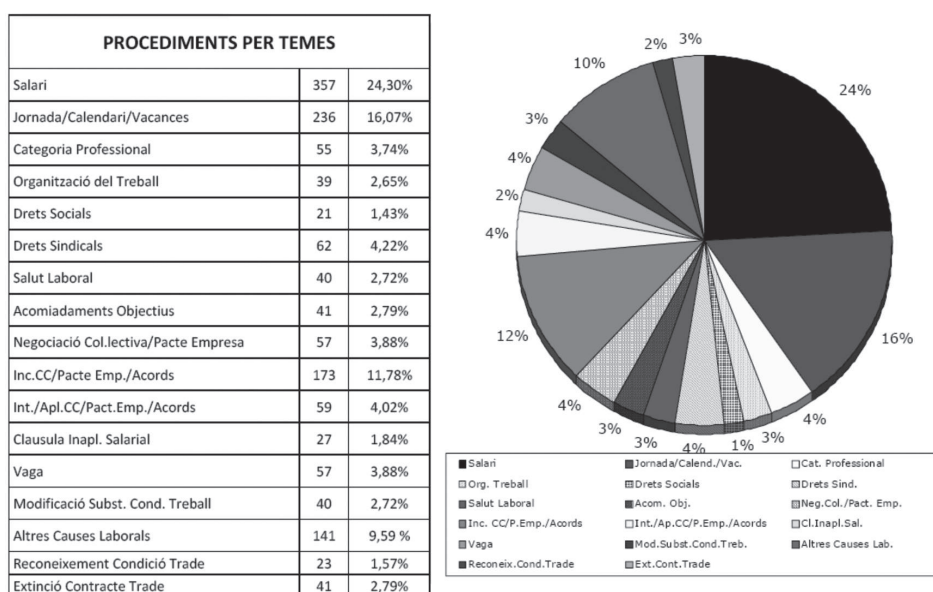
Taula 9. Mediacions individuals segons motiu

	Acomiadaments	Sancions	Quantitat	Diversos	Total
Mediacions individuals	49.174	2.970	50.809	10.226	113.179

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

Com es pot observar a partir de la taula anterior, una mica menys de la meitat de les mediacions dutes a terme pel DT fan referència a reclamacions de quantitat. Concretament un 44,89% de les mediacions efectuades davant del DT tenen com objecte conflictes relacionats amb reclamacions de quantitat dels treballadors. Els conflictes laborals relacionats amb acomiadaments figuren com a segon motiu de conflicte i representen el 43,45% de les mediacions efectuades pel DT. En termes més residuals, les mediacions relacionades amb sancions o procediments disciplinaris suposen el 2,62% i les mediacions relacionades amb altres matèries el 9,03% del total de mediacions.

Aproximadament la mateixa distribució s'aprecia en els procediments presentats davant del Tribunal Laboral de Catalunya⁷. En aquest sentit, *la major part de les mediacions presentades davant del TLC tenen per objecte reivindicacions salarials*⁸. Tanmateix, el percentatge de mediacions en matèria de salari és inferior al TLC i únicament suposen un 24,3% del total, front el 44,89% de les mediacions efectuades pel DT. És important destacar el pes que tenen les mediacions en matèria de jornada, calendari i vacances presentades davant del TLC (16,07%). A continuació s'adjunta un quadre amb el nombre de procediments duts a terme pel TLC durant el 2009 segons el tema objecte del conflicte:

Gràfic 3. Procediments del TLC segons motiu del conflicte

Font: Informe estadístic de l'any 2009 del TLC.

De l'anàlisi de les dades presentades en aquest apartat, es pot concloure que, tant en el DT com en el TLC, *les mediacions en matèria de reclamacions salarials prenen especial importància*. Tanmateix, cal mencionar que els

conflictes en matèria d'acomiadaments suposen aproximadament la meitat del total de mediacions dutes a terme pel DT. En el cas del TLC, prenen especial relleu els conflictes en matèria de jornada, calendari i vacances.

5.1.8 Mediacions laborals per sectors econòmics

A continuació presentem dades relatives a la distribució de les mediacions per sectors econòmics (agrari, indústria, construcció i serveis). L'objectiu és determinar quins

sectors tenen més tendència a resoldre els seus conflictes laborals –tant individuals com col·lectius– a través de mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes com són la conciliació i la mediació.

En primer lloc analitzem les mediacions dutes a terme pel Departament de Treball durant el 2009:

Taula 10. Mediacions individuals del DT segons sector econòmic d'activitat

	Agricultura	Indústria	Construcció	Serveis	No consta	Total
Mediacions individuals	619	28.196	18.949	45.565	19.850	113.179
Mediacions col·lectives	0	102	3	48	49	202

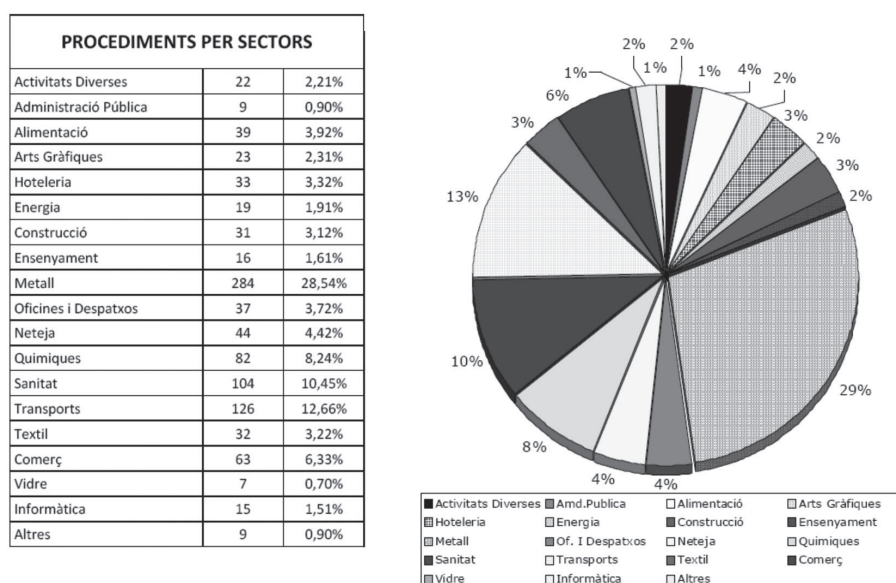
Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

De la taula anterior es deriva que *la major part de mediacions individuals tenen com a parts treballadors i empreses integrades en el sector dels serveis*. Concretament, un 40,26% de les mediacions individuals realitzades davant del DT s'integren en el sector serveis. Seguit d'aquest sector, trobem els sectors de la indústria (que representa el 24,91% del total de mediacions) i de la construcció (16,74%). En relació a les mediacions col·lectives, la majoria d'elles s'integren en el sector de la indústria (50,49%) i en el sector serveis (23,76%). Les mediacions que afecten a treballadors i empreses integrades en el sector de l'agricultura són clarament

minoritàries; concretament, únicament representen el 0,0054% de les mediacions en conflictes col·lectius.

Observem un patró similar en les mediacions presentades davant del TLC al llarg del 2009. Dels 995 procediments⁹ presentats davant del TLC, 509 afecten a empreses i treballadors del sector serveis, 424 del sector indústria, 31 del sector de la construcció, 0 al sector agrícola i 31 que es classifiquen en la categoria "altres". A continuació s'adjunta un quadre amb els procediments que es presenten davant del TLC classificats en funció del sector econòmic i d'activitat al qual afecten:

Gràfic 4. Procediments del TLC segons sector econòmic i d'activitat.



Font: Informe estadístic de l'any 2009 del TLC.

En ambdós casos (DT i TLC) és important recordar que aquestes dades són en termes absoluts. És a dir, únicament ens indiquen el nombre absolut de mediacions que afecten a cadascun dels quatre sectors econòmics. Aquestes dades no ens permeten de cap manera determinar el sector econòmic que recorre amb més freqüència a la conciliació i mediació com a fórmules per a solucionar els seus conflictes laborals. Per a poder efectuar aquesta anàlisi, cal analitzar la composició de les empreses registrades a Catalunya segons sector econòmic. En aquest sentit, el 80,41% de les empreses registrades a Catalunya pertanyen al sector serveis, el 13,12% a la construcció i el 6,47% al sector de la indústria¹⁰. Si relacionem aquestes dades amb la participació de cadascun d'aquests sectors en l'activitat de mediació del TLC i DT s'observa com, les empreses del sector serveis suposen un 80,41%, però únicament participen en un 40-50% de les mediacions efectuades pel DT i TLC. Contràriament, les empreses catalanes del sector de la indústria representen un 6,47%, però participen en el 24,91% dels processos de mediació presentats davant del DT i en el 42,61% dels presentats davant del TLC. Així doncs, es pot concloure que, tot i que la major part de mediacions individuals tenen com a parts treballadors i empreses integrades en el sector dels serveis, *les empreses del sector indústria recoren amb més freqüència a la resolució extrajudicial dels seus conflictes laborals que les empreses dels altres sectors econòmics.*

5.1.9 Mediacions laborals en funció del resultat

Finalment, interessa analitzar les mediacions, tan individuals com col·lectives, dutes a terme pel TLC i DT en funció del seu resultat final. El que interessa és determinar el percentatge de conflictes presentats davant d'aquests òrgans autonòmics de resolució extrajudicial de conflictes que finalitza amb un acord entre les parts, quin percentatge finalitza sense avenença, la proporció de conciliacions intentades sense efecte i el percentatge de les mediacions que finalitza per desistiment o incompareixença de les parts.

Abans de procedir amb aquesta anàlisi és important fer una precisió important. No és possible centrar l'estudi des d'un punt de vista d'èxit – fracàs de les mediacions. Això és així perquè, en primer lloc, *la mera voluntat de les parts d'optar per la via de la mediació ja és tot un èxit.* En segon lloc, *no és possible afirmar que*

aquelles mediacions finalitzades sense acord entre les parts constitueix un fracàs de la tasca de mediació de la institució. La resolució extrajudicial d'un conflicte laboral es veu afectada per molts factors (voluntat de les parts, entitat del conflicte, etc.) totalment independents de la tasca mediadora del professional. Així doncs, en aquest apartat, a més d'analitzar la composició de les mediacions presentades davant del DT i TLC en funció de la seva forma d'acabament (avinença entre les parts, sense avenença, desistides, etc.), s'efectua una anàlisi en relació a aquelles mediacions efectives. És a dir, l'anàlisi també es centra en determinar la proporció de mediacions en què els i les professionals d'aquests òrgans han pogut exercir la seva tasca conciliadora o mediadora. Així doncs, es consideren mediacions efectives aquelles mediacions que finalitzen amb o sense avenença entre les parts, i s'exclouen aquelles mediacions intentades sense efecte, desistides, arxivades, etc. Per intentar analitzar el grau d'efectivitat d'aquests dos organismes, no ens centrarem en el nombre o proporció de mediacions que finalitzen amb acord entre les parts, sinó que tindrem en compte el nombre o proporció de mediacions efectives. Cal excloure aquelles mediacions no efectives donat que en aquestes és la voluntat o comportament de les parts la que determina el seu resultat sense que l'òrgan mediador o els i les professionals que hi treballen hagin pogut influir en aquest resultat.

5.1.9.1. Mediacions laborals efectuades pel DT en funció del resultat

En primer lloc, s'analitzen les conciliacions i mediacions dutes a terme pel Departament de Treball durant el 2009. El total de 202 mediacions col·lectives i 113.179 individuals es classifiquen en funció del seu resultat o forma d'acabament. En aquest sentit, es consideren mediacions *amb avenença* aquelles que finalitzen amb l'acord de les parts; *sense avenença* aquelles que finalitzen sense l'acord de les parts; *intentades sense efecte* aquelles que finalitzen per la incompareixença de la part o les parts demandades; *considerades i no presentades* aquelles on, citades les parts, la part promotora no compareix a l'acte; i *desistides* aquelles on la part promotora de la conciliació compareix a l'acte per desistir del conflicte. A continuació s'adjunten dues taules amb les dades referents a aquesta qüestió:

Taula 11. Mediacions col·lectives i individuals del DT segons forma d'acabament

	Avinença	Sense avinença	Intentades sense efecte	Considerades i no presentades	Desistides i altres	Total de conflictes
Mediacions col·lectives	18	146	27	4	7	202
Mediacions individuals	23.580	33.777	48.729	4.668	2.425	113.179
Total	23.598	33.923	48.756	4.672	2.432	113.381

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

Taula 12. Mediacions col·lectives i individuals efectives del DT segons forma d'acabament

	Total conflictes	Mediacions efectives	% m. efectives	% m. efectives amb avinença	% m. efectives sense avinença
Mediacions Col·lectives	202	164	81,18	10,97	89,03
Mediacions Individuals	113.179	57.357	50,68	41,11	58,89
Total	113.381	57.521	50,73	41,03	58,97

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

Del total de mediacions presentades davant del DT, el 20,81% finalitzen amb avinença entre les parts. El 29,92% dels conflictes finalitzen sense acord entre les parts i el 49,27% restant finalitzen per incompareixença de la part demandada o desistiment de la part promotora. Així doncs, els professionals del DT poden intervenir i realitzar el seu paper com a mediadors, en un 50,73% de les conciliacions presentades. El 49,27% restant dels conflictes finalitzen per incompareixença de la part demandada o desistiment de la part promotora. Si atenem únicament a les mediacions efectives, es pot observar que el percentatge que finalitzen amb avinença i sense avinença varia lleugerament. El 41,03% de les mediacions efectives finalitzen amb avinença entre les parts i el 58,97% finalitzen sense avinença entre les parts.

En relació a les mediacions col·lectives, el 8,91% dels conflictes presentats davant del DT finalitzen amb avinença. Per contra, el 72,27% dels conflictes finalitza sense avinença. El 13,36% de les mediacions col·lectives són mediacions que finalitzen per incompareixença de la part o de les parts demandades. I el percentatge restant (5,46%) fa referència als conflictes col·lectius que son considerats i no presentats, desistits o finalitzen per altres motius. *El percentatge de mediaci-*

ons col·lectives efectives és del 81,18%. El percentatge de mediacions col·lectives efectives que finalitzen amb avinença entre les parts és del 10,97%. Així doncs, la gran majoria dels conflictes laborals col·lectius presentats davant del DT no aconsegueixen finalitzar amb un acord entre les parts.

En relació a les mediacions individuals, el 20,83% finalitzen amb acord entre les parts. Per contra, el 29,84% dels conflictes presentats davant del DT el 2009 varen finalitzar sense avinença entre les parts. La major part de les mediacions individuals varen finalitzar per incompareixença de la part demandada (concretament un 43,05%). El percentatge restant (6,28%) representa les mediacions individuals que varen finalitzar per desistiment de la part promotora de la mediació o per altres motius. El percentatge de mediacions individuals efectives (és a dir, el percentatge de mediacions individuals en relació a les quals el DT ha pogut intervenir i realitzar la seva tasca medidora) és del 50,68%. D'aquestes mediacions efectives, el 41,11% finalitzen amb avinença entre les parts i el 58,89% restant finalitzen sense avinença.

El percentatge de mediacions que finalitzen amb acord, tant si es tenen en compte el total de mediacions com únicament les mediacions efectives, és clarament

major per a les mediacions individuals. Tot i això, és important constatar com el percentatge de mediacions efectives és significativament superior en relació als conflictes laborals col·lectius.

És interessant analitzar les mediacions individuals dutes a terme pel DT en funció de la matèria i el seu

resultat. L'objectiu d'aquesta anàlisi és determinar si el percentatge de les mediacions individuals finalitzades amb acord entre les parts presenta diferències en funció de la matèria del conflicte. A continuació s'adjunta la taula corresponent:

Taula 13. Mediacions individuals del DT segons motiu i forma d'acabament

	Avinença	Sense avinença	Intentades sense efecte	Considerades i no presentades	Desistides i altres	Total mediacions
Acomiadaments	18.206	13.361	14.795	1.833	979	49.174
Sancions	275	1.516	952	135	92	2.970
Reclamacions de quantitat	4.414	14.238	28.796	2.237	1.124	50.809
Diversos	685	4.662	4.186	463	230	10.226
Total	23.580	33.777	48.729	4.668	2.425	113.179

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

La taula anterior es pot traduir en la següent, on les dades es troben en termes percentuals:

Taula 14. Mediacions individuals del DT segons motiu i forma d'acabament

	% Avinença	% Sense avinença	% Intentades sense efecte	% Considerades i no presentades	% Desistides i altres
Acomiadaments	37	27	30	4	1,99
Sancions	9	51	32	5	3,10
Reclamacions de quantitat	9	28	57	4	2,21
Diversos	7	46	41	5	2,25
Total	21	30	43	4	2,14

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

La taula anterior mostra com *únicament els conflictes individuals en matèria d'acomiadaments finalitzen amb acord presenten un percentatge significatiu (37%)*. De la resta de mediacions individuals presentades davant del DT, el percentatge que finalitzen amb acord és menor al 10%. La major part de les mediacions (exceptuant les relacionades amb acomiada-

ments) individuals finalitzen sense avinença o per incompareixença de la part demandada. Les mediacions que finalitzen per desistiment de la part promotora de la conciliació o per altres qüestions són merament residuals.

La taula següent mostra el percentatge de mediacions efectives segons la matèria del conflicte:

Taula 15. Mediacions individuals efectives del DT segons motiu i forma d'acabament

	% mediacions efectives	% m. efectives amb avinença	% m. efectives sense avinença
Acomiadaments	64,19	57,67	42,33
Sancions	60,30	15,35	84,65
Reclamacions de quantitat	36,71	23,67	76,33
Diversos	52,29	12,81	87,19
Total	50,68	41,11	58,89

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball.

Com es pot observar a partir de la taula anterior, el percentatge de mediacions efectives que finalitzen amb avinença entre les parts és relativament reduït. Únicament en relació als conflictes en matèria d'acomiadaments, aquest percentatge és significatiu (57,67%).

Així doncs, cal precisar l'afirmació anterior segons la qual el percentatge de mediacions (totals o efectives) que finalitzen amb acord és major en relació a les mediacions individuals. *El percentatge de mediacions (totals o efectives) efectuades davant del DT que finalitzen amb acord entre les parts és similar i molt reduït tant en les mediacions col·lectives com en les individuals.* Únicament les mediacions individuals en matèria d'acomia-

ments que finalitzen amb acord presenten un percentatge raonablement elevat.

5.1.9.2. Mediacions laborals efectuades pel TLC en funció del resultat

En segon lloc, s'analitzen les mediacions –individuals i col·lectives– dutes a terme pel Tribunal Laboral de Catalunya durant el 2009. L'objectiu d'aquest apartat és determinar la composició de les mediacions presentades davant d'aquest òrgan en funció del seu resultat. A continuació s'adjunten dues taules amb les dades corresponents:

Taula 16. Mediacions del TLC segons forma d'acabament

	Avinença	Sense avinença	Intentades sense efecte	Desistides	Arxiu	Total de mediacions
Mediacions col·lectives	324	334	93	22	10	783
Mediacions individuals	78	65	39	1	12	195
Total	402	399	132	23	22	978

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'informe estadístic de l'any 2009 del TLC.

Taula 17. Mediacions efectives del TLC segons forma d'acabament

	Total mediacions	Mediacions efectives	% Mediacions efectives	% m. efectives amb avinença	% m. efectives sense avinença
Mediacions col·lectives	783	658	84,04	49,24	50,76
Mediacions individuals	195	143	73,33	54,55	45,45
Total	978	801	81,90	50,19	49,81

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'informe estadístic de l'any 2009 del TLC.

Atenent al nombre total de mediacions –individuais i col·lectives– presentades davant del TLC, el percentatge de les que finalitzen amb avenença entre les parts és del 41,1%. El 40,8% del total de mediacions presentades davant del TLC finalitzen sense acord entre les parts. Molt més reduïts són els percentatges de les altres formes d'acabaments dels conflictes portats davant del TLC: el 13,5% finalitzen per incompareixença de la part demandada, el 2,35% finalitzen per desistiment de la part promotora de la conciliació i el 2,25% dels conflictes s'arxiven. D'aquestes dades es pot extreure la conclusió següent: *el TLC intervé activament en el 81,9% de les mediacions presentades*. Del total de mediacions efectives, el 50,19% finalitzen amb avenença entre les parts i el 49,81% restant finalitzen sense avenença.

Els percentatges són similars si analitzem les mediacions col·lectives i individuals per separat. El 41,38% de les mediacions col·lectives finalitzen amb avenença entre les parts, el 42,66% sense avenença, l'11,88% de les

mediacions intentades finalitzen sense efecte, el 2,81% són desistides i l'1,28% són arxivades. Similarment, de les mediacions individuals realitzades davant del TLC, el 40% finalitzen amb acord entre les parts, el 33,33% sense avenença, el 20% finalitzen per incompareixença de la part demandada, el 0,51% són desistides i el 6,15% restant són arxivades. Similarment, el percentatge de mediacions col·lectives efectives (84,04%) varia lleugerament del percentatge de mediacions individuals efectives (73,33%).

En relació a les mediacions col·lectives, és interessant analitzar el percentatge de les que finalitzen amb acord en funció de si hi ha hagut convocatòria de vaga o no. En aquest sentit, del total de 783 mediacions col·lectives efectuades davant del TLC, en 52 ha mediat amb convocatòries de vaga. A continuació s'adjunta la taula amb les mediacions col·lectives amb i sense convocatòria de vaga classificades en funció del seu resultat final:

Taula 18. Mediacions col·lectives del TLC segons forma d'acabament i segons si hi ha hagut vaga

	Avenença	Sense avenença	Intentades sense efecte	Desistides	Arxiu	Total mediacions
Mediacions col·lectives amb vaga	18	20	9	3	2	52
Mediacions col·lectives sense vaga	306	314	84	19	8	731
Total	324	334	93	22	10	783

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'informe estadístic de l'any 2009 del TLC.

Analitzar la taula anterior ens permetrà determinar si la vaga té algun efecte sobre la probabilitat que les mediacions col·lectives presentades davant del TLC finalitzin amb acord entre les parts. El percentatge de mediacions col·lectives que finalitzen amb acord entre les parts quan hi ha una convocatòria de vaga és del 34,61%. Per contra, quan no hi ha vaga, el percentatge de mediacions que finalitzen amb acord es del 41,86%. Com es pot observar, el percentatge de mediacions que finalitzen amb avenença entre les parts en un i altre cas és similar. Conseqüentment, no sembla possible determinar que la vaga afavoreixi la probabilitat d'acord entre les parts.

Tanmateix, resulta interessant analitzar l'evolució de les mediacions col·lectives en les que ha mediat vaga i els percentatges d'aquestes que han finalitzat amb acord entre les parts. Com es pot observar de la taula que es presenta a continuació, *la convocatòria de vaga afavoreix lleugerament majors percentatges de mediacions que finalitzen amb avenença entre les parts*. Si es compara els percentatges de mediacions sense convocatòria de vaga finalitzades amb acord amb aquells de mediacions amb convocatòria de vaga finalitzades amb acord entre les parts, els percentatges d'aquestes darreres són lleugerament superiors.

Taula 19. Mediacions col·lectives del TLC amb avenença entre les parts i vaga o no

	Mediacions col·lectives	avenença	%	no vaga	no vaga + avenença	%	vaga	vaga + avenença	%
1993	175	92	52,57	144	70	48,61	31	22	70,97

	Mediacions col·lectives	avinença	%	no vaga	no vaga + avinença	%	vaga	vaga + avinença	%
1994	220	121	55,00	185	101	54,59	35	20	57,14
1995	252	118	46,83	204	98	48,04	48	20	41,67
1996	307	149	48,53	260	118	45,38	47	31	65,96
1997	315	160	50,79	261	140	53,64	54	20	37,04
1998	327	170	51,99	284	150	52,82	43	20	46,51
1999	432	190	43,98	359	150	41,78	73	40	54,79
2000	438	197	44,98	382	172	45,03	56	25	44,64
2001	513	222	43,27	443	187	42,21	70	35	50,00
2002	490	253	51,63	431	224	51,97	59	29	49,15
2003	643	307	47,74	589	281	47,71	54	26	48,15
2004	613	325	53,02	551	291	52,81	62	34	54,84
2005	663	307	46,30	609	281	46,14	54	26	48,15
2006	718	345	48,05	652	311	47,70	66	34	51,52
2007	676	291	43,05	623	269	43,18	53	22	41,51
2008	751	364	48,46	701	340	48,50	50	24	48
2009	783	313	39,97	731	306	41,86	52	18	34,61
Total	8.365	3.924	46,91	7.409	3.489	47,09	907	446	49,17

Font: Elaboració pròpia amb dades dels informes estadístics del TLC de 1993-2009.

5.1.9.3. Mediacions laborals efectuades pel TLC i DT en funció del resultat

El present apartat es centra en comparar les mediacions presentades davant del TLC i DT en funció del resultat final. Tot i les diferències existents entre aquests dos organismes, és interessant fer aquest exercici de comparació per a determinar si existeixen característiques o tributs d'una o altra institució que afavoreixen l'assoliment d'acord entre les parts.

Per exemple, és interessant analitzar si la voluntarietat amb què les parts accedeixen a la mediació efec-

tuada pel TLC té efectes sobre, no només la probabilitat amb què les parts solucionaran el seu conflicte, sinó també sobre el percentatge de mediacions efectives (aquelles en les quals el mediador intervé directament, amb independència de si les parts arriben a un acord o no).

A continuació es mostra una taula on es resumeix el percentatge de mediacions efectives presentades davant d'ambdues institucions, així com el percentatge de mediacions que finalitzen amb acord entre les parts.

Taula 20. Mediacions efectives i finalitzades amb avinença efectuades pel TLC i DT el 2009

	% m. efectives TLC	% mediacions + acord TLC	% m. efectives + acord TLC	% m. efectives DT	% mediacions + acord DT	% m. efectives + acord DT
Mediacions col·lectives	84,08	41,38	49,24	81,91	8,91	10,97
Mediacions individuals	73,33	40	54,55	50,68	20,83	41,11
Total	81,90	41,1	50,19	50,73	20,81	41,03

Font: Elaboració pròpia amb dades de l'Observatori del Treball i l'informe estadístic de l'any 2009 del TLC.

Com es pot observar clarament de la taula anterior, *el Tribunal Laboral de Catalunya presenta majors percentatges de mediacions efectives que el DT*. És a dir, el TLC intervé en la mediació d'un major nombre de conflictes presentats per les parts. Si prenem en consideració el total de mediacions, el TLC intervé en el 81,9% dels conflictes interposats, mentre que el DT intervé en el 50,73% dels conflictes. Tanmateix, si s'analitzen només les mediacions col·lectives, s'observa que el percentatge de mediacions efectives és molt similar entre una i altra institució.

En relació al percentatge de mediacions amb avenença entre les parts, existeixen importants diferències entre les dues institucions. Si hom té en compte el total de mediacions, el 41,1% dels conflictes presentats davant del TLC finalitzen amb acord entre les parts, enfront del 20,81% dels casos presentats davant del DT. Els percentatges són similars si únicament s'analitzen les mediacions individuals. Les diferències en percentatges de mediacions que finalitzen amb avenença entre les parts s'eixemplen quan es centra l'anàlisi en les mediacions col·lectives. En el 41,38% les mediacions col·lectives presentades davant del TLC finalitzen amb acord entre les parts, davant del 8,91% de les mediacions col·lectives realitzades pel DT. Tanmateix, si atenem únicament a les conciliacions efectives, les diferències entre els dos òrgans disminueixen dràsticament. Del total de mediacions efectives del DT, el 41,03% finalitza amb avenença entre les parts. Lleugerament diferent al 50,19% de les mediacions efectives del TLC que finalitzen amb acord entre les parts.

De l'anàlisi efectuada es pot derivar que *la voluntarietat de les parts pren gran importància a l'hora d'explicar els majors o menors percentatges de mediacions efectives, però no afecta al percentatge de mediacions efectives que finalitzen amb avenença entre les parts*. Altres valors a tenir en compte són la rapidesa en convocar a les parts per part del TLC (cinc dies hàbils) i els mecanismes posats a disposició d'empreses i treballadors per resoldre qualsevol tipus de conflicte laboral mitjançant les seves Comissions Tècniques.

5.1.10 Resultats de l'estudi

A continuació sintetitzem esquemàticament els resultats que es deriven de l'estudi de les mediacions, individuals i col·lectives, formulades davant del Tribunal Laboral de Catalunya i el Departament de Treball durant l'any 2009:

- El TLC intervé majoritàriament en mediacions col·lectives i el DT majoritàriament en mediacions individuals.

- El nombre de mediacions efectuades davant del TLC ha augmentat considerablement en els darrers deu anys.
- Les empreses petites i mitjanes es veuen involucrades en menys procediments davant del TLC que les empreses grans.
- Les mediacions en matèria de reclamacions de quantitat o de reivindicacions de tipus salarial tenen gran importància, tant en relació a les mediacions efectuades pel DT com pel TLC.
- En termes absoluts, en el sector de serveis, seguit del d'indústria, és on es presenten més mediacions. En el sector agrícola és on hi ha menys mediacions en termes absoluts. Tanmateix, en termes relatius, les empreses del sector de la indústria recorren amb més freqüència a la mediació per a la resolució de conflictes laborals.
- El percentatge de mediacions que finalitzen amb o sense avenença entre les parts és similar per les conciliacions efectuades pel DT. Únicament les mediacions individuals en matèria d'acomiadaments presenten major probabilitat de finalitzar amb acord entre les parts (superior al 50%). La majoria dels conflictes (exceptuant les mediacions individuals en matèria d'acomiadaments) finalitzen per incompareixença de la part demandada.
- El percentatge de les mediacions –individuais i col·lectives– presentades davant del TLC que finalitzen amb o sense avenença entre les parts és similar i superior al 40%.
- La vaga afavoreix lleugerament la probabilitat d'acord entre les parts en conflictes col·lectius.
- La voluntarietat de les patronals i sindicats catalans per resoldre els seus conflictes laborals mitjançant organismes de resolució extrajudicial de conflictes creats mitjançant acords interprofessionals pren gran importància per explicar els majors o menors percentatges de mediacions efectives. Tanmateix, no afecta al percentatge de conciliacions efectives que finalitzen amb avenença entre les parts.

5.2 Anàlisi quantitativa: la mediació laboral interna

En el present apartat s'exposen els resultats obtinguts de l'enquesta sobre la mediació empresarial a Catalunya realitzada pel Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya

a través del Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública. L'enquesta s'ha realitzat mitjançant l'enviament d'un qüestionari a 400 persones del departament de Recursos Humans o encarregades de qüestions jurídiques d'empreses catalanes. L'objectiu d'aquesta enquesta és determinar el coneixement, ús i avantatges de la mediació laboral interna en el sí de les empreses per a la resolució de conflictes laborals; és a dir, la mediació realitzada al marge del DT i TLC.

Tal i com s'ha comentat anteriorment, 400 persones del departament de Recursos Humans o encarregades de qüestions jurídiques d'empreses catalanes han estat enquestades. Del total d'empreses enquestades, el 31,5% són de la ciutat de Barcelona, el 48% de la resta de la província de Barcelona, el 10% de la província de Girona, el 6,25% de la província de Lleida i el 4,25% de la província de Tarragona. Pel que fa les dimensions de les empreses, el 35% tenen menys de 3 treballadors assalariats, el 20,8% tenen entre 3 i 5 treballadors assalariats, el 12% entre 6 i 9, el 13,3% entre 10 i 19, el 13% entre 20 i 99 i el 3,5% tenen 100 o més treballadors assalariats. El 2,5% restant no sap o no respon a la pregunta.

De l'enquesta sobre mediació empresarial a Catalunya enviada a 400 persones del departament de Recursos Humans o encarregades de qüestions jurídiques d'empreses catalanes es poden extreure les següents conclusions:

1. Elevat coneixement de la mediació per a la resolució de conflictes laborals i empresarials

El 65% de les empreses enquestades coneixen la mediació per a la resolució de conflictes entre empreses o entre el personal i l'empresa. Així doncs, es pot afirmar que existeix un elevat coneixement de la mediació laboral interna com a mecanisme per a la resolució de conflictes laborals.

D'aquest 65% d'empreses que ha sentit a parlar de la mediació laboral i empresarial, el 30,4% són empreses de Barcelona ciutat, el 49,2% de la resta de la província de Barcelona, el 10,8% de la província de Girona, el 6,9% de la província de Lleida i el 2,7% de la província de Tarragona.

Atenent a les dimensions de l'empresa, del total d'empreses que coneixen la mediació laboral, el 29,6% tenen menys de 3 treballadors assalariats, el 20,4% entre 3 i 5 treballadors assalariats, el 10,8% entre 6 i 9, el 15,4% entre 10 i 19, el 16,9% entre 20 i 99, el 5% tenen 100 o més treballadors assalariats i el 2% no sap o no contesta a la pregunta.

2. Insuficient ús de la mediació laboral interna per a la resolució de conflictes laborals

Del total d'empreses que coneixen la mediació laboral i empresarial per a la resolució de conflictes, únicament el 14,6% ha utilitzat la mediació per a la resolució interna de conflictes laborals. Menys del 15% han acudit a la mediació, més enllà dels processos de mediació realitzats davant del TLC i DT, per a la resolució dels conflictes laborals.

Del total d'empreses que han utilitzat la mediació laboral interna, el 15,8% són empreses de Barcelona ciutat, el 60,5% empreses de la resta de la província de Barcelona, el 13,2% empreses de la província de Girona, el 2,6% empreses de la província de Lleida i el 7,9% empreses de la província de Tarragona.

En relació a les dimensions de l'empresa, el 18,2% de les empreses que han utilitzat la mediació laboral interna tenen menys de 3 treballadors assalariats, el 36,4% entre 3 i 5, el 9,1% entre 6 i 9, el 18,2% entre 10 i 19 i el 18,2% entre 20 i 99 treballadors.

3. Ús infreqüent de la mediació laboral interna

La freqüència en l'ús de la mediació laboral interna per a la resolució de conflictes laborals és molt reduïda. Així, del total d'empreses enquestades que han utilitzat la mediació laboral interna, el 39,5% no han realitzat cap mediació durant el 2008. El 47,4% de les empreses que han utilitzat la mediació laboral interna han realitzat entre 1 i 3 mediacions al llarg del 2008. El percentatge d'empreses que han utilitzat la mediació amb més freqüència és molt reduït: el 7,89% ha realitzat entre 4 i 6 mediacions i només el 2,63% n'ha realitzat entre 7 i 10. El 2,63% restant no sap o no respon a la pregunta formulada.

4. La mediació laboral és adequada per resoldre multiplicitat de conflictes

La mediació laboral interna ha estat utilitzada per a resoldre conflictes laborals en una multiplicitat de matèries. Tanmateix, ha estat utilitzada per resoldre, majoritàriament, conflictes en matèria d'acomiadaments o finalització de contracte (23,7%), malentesos o desavinences (15,8%), calendari, horari o vacances (10,5%) o conflictes derivats de la interpretació del conveni o reglament (10,5%). Més residualment, la mediació laboral interna també ha estat utilitzada per algunes empreses catalanes per a resoldre conflictes en matèria de sancions (7,89%), canvis en l'organització de la producció (7,89%), absentisme (5,26%), retribucions (5,26%), feina mal feta (2,63%), disminució del rendiment (2,63%) i informació

entre treballadors (2,63%). El 15,65% restant no sap o no respon a la pregunta.

5. La majoria de les empreses considera oportuna la implementació de la mediació laboral interna

Tal i com s'ha comentat anteriorment, únicament el 14,6% de les empreses enquestades ha utilitzat la mediació laboral interna. Així, el 85,4% restant no han utilitzat la mediació interna com a mecanisme per a la resolució de conflictes laborals. Tanmateix, d'aquestes empreses, el 63,11% considera oportuna la implementació d'algun tipus de procediment de mediació per a la resolució de conflictes laborals. Concretament, del total d'empreses que no han utilitzat la mediació laboral interna, el 41,9% considera oportuna la implementació d'algun tipus de procediment de mediació per a la resolució de tot tipus de conflictes entre el personal i l'empresa o conflictes entre el personal de l'empresa, 15,8% ho considera oportú pels conflictes individuals, però no pels conflictes col·lectius i el 5,41% ho considera oportú únicament pels conflictes col·lectius.

Tot i que és molt significatiu que el 63,11% de les empreses que no utilitzen la mediació laboral interna considerin oportuna la seva implementació, cal tenir en compte que encara existeix un percentatge significatiu (33,8%) d'empreses que considera que la mediació laboral interna no seria oportuna per a la resolució de conflictes laborals. El 3,5% restant no sap o no contesta a la pregunta formulada.

6. La rapidesa en la resolució del conflicte: avantatge principal de la mediació laboral interna

Del total d'empreses que han sentit a parlar de la mediació laboral interna, la majoria (58,1%) considera que la rapidesa en la resolució del conflicte podria incentivar la utilització de la mediació per a la resolució de conflictes entre el personal i l'empresa. Així mateix, s'han apuntat altres avantatges de la mediació que podrien incentivar el seu ús per a la resolució de conflictes laborals: abaratiment dels costos per l'empresa (23,8%), control del risc i la capacitat d'incidència en la resolució final (8,85%), confidencialitat (3,85%) i altres avantatges (2,31%). El 3,07% restant no sap o no contesta a la pregunta.

Si s'analitza en major profunditat la qüestió de l'abaratiment de costos, una àmplia majoria d'aquelles empreses que han utilitzat la mediació laboral interna consideren que la mediació laboral interna genera menys costos que la litigació als tribunals. Concretament, el 39,5% consideren que els costos de la mediació per a la resolució de conflictes dins de l'empresa comparats amb els litigis que arriben als tribunals són menys de la meitat i

el 15,8% considera que són entre la meitat i el 75%. Tanmateix, el 13,2% de les empreses que han utilitzat la mediació laboral interna consideren que els costos de mediació i de litigació són similars. El 31,6% restant no sap o no respon a la pregunta formulada.

6 Anàlisi qualitativa

6.1 Anàlisi qualitativa: la mediació laboral a Catalunya

En el present apartat es realitza una anàlisi qualitativa de la mediació laboral a Catalunya amb l'objectiu de determinar els avantatges, inconvenients i factors que afavoreixen i impedeixen la mediació laboral, tant externa com interna a l'empresa, per a la resolució de conflictes laborals.

6.1.1 Metodologia

L'anàlisi qualitativa de la mediació laboral a Catalunya es compon de dos estudis diferents:

En primer lloc, s'han realitzat set entrevistes a persones del departament de Recursos Humans o d'Assessoria Jurídica d'empreses i sindicats de Catalunya que han acudit als serveis de mediació del TLC durant el mes de gener del 2010¹¹. L'objectiu perseguit amb la realització d'aquestes entrevistes en profunditat és determinar l'ús per part de les empreses i els sindicats de la mediació i els avantatges i desavantatges que el seu ús dona a les empreses o sindicats involucrats en un conflicte laboral. És per aquest motiu que les entrevistes en profunditat s'han realitzat a persones del departament de Recursos Humans o d'Assessoria Jurídica de sis empreses i sindicats de Catalunya que han acudit als serveis de mediació del TLC durant el mes de gener del 2010.

En segon lloc, s'han enviat qüestionaris a catorze mediadors i mediadores professionals en exercici en el Departament de Treball i Tribunal Laboral de Catalunya¹². Les respostes d'aquests catorze mediadors i mediadores són representatives de la mediació laboral a Catalunya, donat que el Departament de Treball i el Tribunal Laboral de Catalunya són les dues principals institucions que realitzen mediacions en l'àmbit laboral a Catalunya. L'objectiu perseguit amb la realització dels qüestionaris és determinar aquells factors o procediments que podrien afavorir l'ús de la mediació en supòsits de con-

flictes en l'àmbit laboral. I és per aquesta qüestió que els qüestionaris s'han enviat a mediadors i mediadores professionals de les dues principals institucions de me-

diació laboral a Catalunya: el Departament de Treball i el Tribunal Laboral de Catalunya.

Aquesta és la fitxa tècnica:

FITXA TÈCNICA TREBALL QUALITATIU

Nom grup: Mediació Laboral (ET-3)

A. Focus Group

Número i perfil dels participants	Data	Principals temes tractats
14 Mediadors	Gener i Febrer 2010	Factors i procediments que afavoririen l'ús de la mediació en conflictes laborals
400 Persones del Departament de Recursos Humans o encarregats temes jurídics de l'empresa	Maig 2010	Coneixement, ús i avantatges de la mediació laboral interna per a la resolució de conflictes laborals.

B. Entrevistes

	Tipus d'entrevista	Perfil de l'entrevistat	Data
1	Semiestructurada	Assessor jurídic empresa	21.1.2010
2	Semiestructurada	Assessor jurídic sindicat	21.1.2010
3	Semiestructurada	Recursos Humans	21.1.2010
4	Semiestructurada	Assessor jurídic empresa	21.1.2010
5	Semiestructurada	Assessor jurídic sindicat	25.1.2010
6	Semiestructurada	Recursos Humans	25.1.2010
7	Semiestructurada	Assessor jurídic sindicat	1.2.2010

C. Estudis de cas

	Nom del cas	Breu descripció del conflicte	Perfil de les parts	Territori afectat
1	IT i vacances	Els treballadors de l'empresa sol·liciten que els treballadors en situació d'IT durant el període vacacional puguin gaudir de les vacances després de la IT.	Comitè d'empresa (sector del metall) i representants de l'empresa.	Barcelona
2	Calendari laboral	Els treballadors i l'empresa no aconsegueixen arribar a un acord sobre el calendari laboral, concretament en relació al període i durada de les vacances.	Comitè d'empresa (sector del metall) i representants de l'empresa.	

6.1.2 La mediació laboral davant del DT i el TLC

De les entrevistes en profunditat realitzades a persones del departament de Recursos Humans o d'Assessoria Jurídica de sis empreses i sindicats de Catalunya que han acudit als serveis de mediació del TLC durant el mes

de gener del 2010 es poden extreure les següents conclusions:

1. Ús generalitzat de la mediació davant del DT i TLC
Totes les empreses i sindicats entrevistats han utilitzat els serveis de mediació del DT. Tanmateix, el nombre de vegades que han utilitzats aquests serveis en els

darrers dos anys varia significativament. En aquest sentit, una de les entrevistades no ha utilitzat els serveis de mediació del DT en els darrers dos anys, una entre 1-10 vegades, una altra entre 11-25 vegades, una altra entre 26-49 vegades i dues més de 50 vegades en els darrers dos anys.

Totes les empreses i sindicats entrevistats han utilitzat els serveis de mediació del TLC. Tanmateix, a diferència de la mediació efectuada davant del DT, la freqüència amb què les empreses i sindicats recorren a la mediació del TLC és menor. En aquest sentit, únicament una de les empreses ha recorregut a aquesta mediació més de 50 vegades en els darrers dos anys, dos entre 11-25 vegades i dos més entre 1-10 vegades.

Aquesta diferència en la freqüència d'ús de la mediació davant del DT i TLC pot venir explicada perquè, tal com s'ha comentat anteriorment, la mediació efectuada pel DT és un tràmit obligatori previ a la interposició d'una demanda judicial.

2. Multiplicitat de conflictes laborals que es poden resoldre mitjançant la mediació

Els conflictes laborals que les persones entrevistades han identificat com a susceptibles de resoldre's mitjançant la mediació són els següents: conflictes en matèria de jornada laboral, salari, calendari, expedients de regulació d'ocupació (ERO), vagues, conflictes d'interpretació de disposicions convencionals, etc. La majoria de les empreses i sindicats entrevistats consideren que la majoria dels conflictes laborals, tant individuals com col·lectius, que sorgeixen es poden resoldre mitjançant la mediació.

3. Elevat percentatge de conflictes laborals que finalitzen amb acord entre les parts

Dues de les empreses i sindicats entrevistats han indicat que aproximadament el 50% dels conflictes laborals sotmesos a la mediació han finalitzat amb acord entre les parts. Aquest percentatge ha augmentat fins entre el 80-90% en dos de les empreses i sindicats entrevistats. I únicament en un supòsit, l'empresa o sindicat entrevistat ha indicat que el percentatge de conflictes laborals que finalitzen amb acord entre les parts és, aproximadament, entre el 20-30%. La darrera empresa o sindicat entrevistada considera que no és possible determinar el percentatge de conflictes que finalitzen amb acord, donat que sovint les parts arriben a un acord fora del procediment de mediació.

4. La naturalesa de l'assumpte i les característiques de les parts són els dos motius principals que més contribueixen a la resolució del conflicte mitjançant la mediació

Els principals motius al·legats per les empreses i sindicats entrevistats que més contribueixen a la resolució del conflicte mitjançant la mediació són la naturalesa de l'assumpte i les característiques de les parts. Així mateix, la intervenció de la persona mediadora, la complexitat de l'assumpte o la valoració realitzada sobre les pretensions de les parts, també han estat mencionats com a factors rellevants que permeten pensar que altres conflictes laborals es podrien haver resolt mitjançant la mediació.

5. El temps i el cost de la mediació depenen de les circumstàncies del conflicte

En termes generals, el temps i el cost de la resolució laboral de conflictes mitjançant la mediació dependrà de les circumstàncies que concorrin en el cas concret (quantia, complexitat de l'assumpte, etc.). Tanmateix, les empreses i sindicats entrevistats han estat capaços de fixar com a durada de referència de la mediació de conflictes laborals en un període entre una sessió (1-2 hores) i dues sessions de feina i tasques específicament de mediació. En relació al cost de la mediació laboral, la majoria de les empreses i sindicats entrevistats destaquen que la mediació laboral és gratuïta; tot i que una de les entrevistes destaca que també cal tenir en compte els costos de temps, imatge i aquells no quantificables econòmicament.

6. Escassa informació en relació a la quantia destinada per les empreses i sindicats a la gestió dels seus conflictes laborals

No ha estat possible obtenir dades en relació a la quantia destinada per les empreses i sindicats a la gestió dels seus conflictes laborals. La major part de les empreses i sindicats entrevistats, per motius de confidencialitat, no han respost, o ho han fet de forma molt àmplia, a aquesta pregunta de l'entrevista. Únicament una empresa o sindicat entrevistat ha concretat que, aproximadament, el 50% de la jornada laboral del personal del Departament de Recursos Humans es destina a la resolució de conflictes laborals existents en el sí de l'empresa.

En relació a recursos per a l'organització de cursos de formació sobre negociació o participació en procediments de mediació, únicament dos de les empreses i sindicats entrevistats han afirmat que a la seva companyia s'han organitzat cursos d'aquestes característiques.

7. Estalvi de costos, pluralitat de parts i relació laboral vigent: principals avantatges de la mediació per a la resolució de conflictes laborals

Els avantatges de la mediació laboral que han apuntat les empreses i sindicats entrevistats són múltiples i molt diversos. Els tres principals avantatges apuntats són els següents: és útil en els casos on hi ha una pluralitat de parts, quan les parts tenen una relació vigent i permet controlar els costos de la resolució del conflicte. Així mateix, els següents factors també han estat mencionats com a motius que afavoreixen la resolució de conflictes laborals mitjançant la mediació: permet evitar els procediments d'arbitratge, tenir el control sobre el resultat, és útil per a resoldre controvèrsies que afecten a empreses situades a estats diferents, assegura la confidencialitat del resultat, permet que guanyi tothom i fa responsable a les persones de les seves decisions.

8. Satisfacció elevada amb les actuals institucions de mediació laboral

La major part de les empreses i sindicats entrevistats estan satisfets amb l'actual sistema judicial de resolució de conflictes i amb el vigent sistema de conciliació prèvia obligatòria a la interposició d'una demanda. Únicament en una ocasió es qualifica el sistema de conciliació prèvia obligatòria com un mer tràmit previ a la interposició d'una demanda laboral sense importància pràctica.

9. Una multiplicitat de causes permeten explicar l'escassa utilització de la mediació laboral

Les causes apuntades per les empreses i sindicats entrevistats que permeten explicar l'escassa utilització de la mediació en la resolució de conflictes laborals són múltiples, sense que hagi estat possible destacar un o més factors principals. Les causes apuntades en les entrevistes són les següents: els procediments judicials són relativament ràpids, relativament barats i donen lloc a sentències vinculants el compliment de les quals pot ésser imposat pel jutge, la mediació requereix una solució de compromís (*splitting the baby*), no arriba a resultats basats en el dret, es prefereix l'arbitratge i els laudes arbitrals, trobar un mediador qualificat és difícil, existeix una cultura del conflicte i de guanyador-perdedor i que la justícia és la única solució i, finalment, el personal de les empreses o sindicats dedicats a la gestió de conflictes estan més familiaritzats amb altres sistemes de resolució de conflictes.

10. La proximitat en la resolució del conflicte i la intervenció de persones qualificades són dos dels avantatges del DT i TLC que afavoreixen la mediació laboral

Les sis empreses i sindicats entrevistats han respost que aquelles característiques del DT i TLC que afavoreixen la mediació laboral són: la proximitat del problema, la negociació individualitzada, la intervenció de persones mediadores qualificades, la implicació seriosa de l'Administració i el fet que la resolució del conflicte es troba en mans de les parts.

11. La insuficient intervenció proactiva de les persones mediadores i la limitació del temps són dues característiques del DT i TLC que dificulten la mediació laboral

Les sis empreses i sindicats entrevistats han respost que aquelles característiques del DT i TLC que dificulten la mediació laboral són la manca de dedicació i intervenció proactiva de les persones mediadores en la resolució del conflicte i la manca de temps que les parts poden destinar a la resolució del conflicte.

12. Multiplicitat de mesures per incentivar la mediació laboral

Finalment, els factors o elements per incentivar la mediació laboral indicats per les empreses i sindicats entrevistats també són múltiples i diversos. Concretament: obligatorietat de la mediació, tenir en compte l'actitud de les parts durant el procediment de mediació o conciliació prèvia en el procediment judicial, aposta decidida de la negociació col·lectiva per la mediació laboral, major difusió dels organismes dedicats a la mediació laboral i dels seus avantatges i major predisposició de les parts a resoldre el conflicte i arribar a un acord.

6.1.3 Factors i procediments que afavoririen l'ús de la mediació en conflictes laborals

Dels qüestionaris enviats a catorze mediadors i mediadores professionals en exercici en el Departament de Treball i el Tribunal Laboral de Catalunya es poden extreure les següents conclusions:

1. Multiplicitat de conflictes laborals adequats per promoure la mediació laboral

Els mediadors i mediadores professionals que han participat en el qüestionari han destacat una multiplicitat

de conflictes laborals en relació als quals seria adequat promoure la mediació laboral. Tot i això, destaquen pel nombre de vegades que han estat mencionats els conflictes relacionats amb la negociació col·lectiva, conflictes col·lectius, convocatòria de vagues, calendari i retribució. Així mateix, també han estat mencionats com a susceptibles de ser resolts mitjançant la mediació els conflictes en matèria d'expedients de regulació d'ocupació, modificació de les condicions de treball, conciliació de la vida laboral i familiar, jornada laboral i classificació professional. En sentit contrari, nou dels catorze mediadors i mediadores participants en el qüestionari han respost que no existeixen matèries o conflictes laborals no susceptibles de ser resolts mitjançant la mediació. Tanmateix, dos de les persones entrevistades han apuntat que no haurien de sotmetre's a la mediació aquells conflictes laborals en que s'ha vulnerat flagrantment i de forma voluntària la llei o hi ha intervingut algun tipus de violència.

2. Aposta clara per la comediació amb presència física dels mediador i d'ambdues parts

La gran majoria dels mediadors i mediadores entrevistades consideren que en l'àmbit laboral el més recomanable és la comediació. Existeix una clara preferència per un procediment de mediació amb la presència de representants d'ambdues parts, donat que això permet a les dues parts sentir-se representades en el procediment de mediació. Tres dels mediadors entrevistats considera que la opció per un mediador individual o la comediació depèn de les circumstàncies del cas concret; i únicament una de les persones entrevistades aposta per la mediació mitjançant un mediador individual.

Així mateix, també existeix un ampli consens a l'hora d'apostar per un procediment de mediació amb la presència, en totes les sessions, de les parts involucrades en el conflicte. Onze dels catorze mediadors entrevistats consideren que, en l'àmbit laboral i com a norma general, no és convenient un procés de mediació que inclogui sessions en les que no estiguin presents totes les parts involucrades. Únicament tres dels mediadors i mediadores entrevistades consideren que l'existència de sessions individuals amb les parts en el context d'un procediment de mediació seria adequat en l'àmbit de la mediació laboral.

Finalment, existeix una unànime oposició a l'ús de sistemes de mediació *on-line* en l'àmbit de la mediació laboral. El total de les persones entrevistades s'han oposat de forma clara a aquest tipus de procediments de mediació.

3. Procediment de mediació laboral sense limitacions en la seva durada ni en el nombre de sessions

La majoria dels mediadors i mediadores que han participat en el qüestionari consideren que no seria adequat introduir, en l'àmbit de la mediació laboral, durades màximes del procediment de mediació. Concretament, nou de les catorze persones entrevistades consideren que no s'ha de limitar la durada del procediment de mediació ni el nombre de sessions de mediació. Únicament quatre del total de mediadors i mediadores consideren que la limitació del procediment de mediació o del nombre de sessions seria una mesura convenient en l'àmbit de la mediació laboral. Tanmateix, les persones que aposten per aquesta opció no responen, seguidament, a la pregunta de quin hauria de ser la duració recomanable d'un procediment de mediació laboral. I es limiten a indicar que el termini màxim del procediment de mediació hauria de ser raonable i atenent a les circumstàncies del cas. Únicament una de les persones entrevistades considera que el nombre de sessions màximes hauria de ser quatre en conflictes individuals i entre vuit i deu en conflictes col·lectius.

4. Discrepàncies entorn la conveniència d'un període de reflexió i clara oposició a un termini de revocació de l'acord

Existeixen certes discrepàncies en relació a la conveniència d'introduir un període de reflexió en l'àmbit de la mediació laboral. La meitat dels mediadors i mediadores entrevistats consideren convenient introduir un període de reflexió abans de la signatura de l'acord de mediació en l'àmbit de la mediació laboral. I, contràriament, l'altra meitat no considera convenient la introducció d'aquesta mesura.

Inequívoc és el posicionament dels mediadors i mediadores entrevistades en relació a la conveniència d'un termini de revocació de l'acord en l'àmbit de la mediació laboral. La totalitat de les persones participants en el qüestionari consideren innecessari introduir un termini de revocació de l'acord.

5. Oposició a un termini mínim entre mediació i mediació entre les mateixes parts

La major part de les persones participants en el qüestionari consideren que no ha de transcorrer un termini mínim determinat entre un procediment de mediació i un altre amb les mateixes parts implicades. Tot i això, quatre dels mediadors i mediadores entrevistades sí que consideren convenient la introducció d'una mesura d'aquestes característiques.

6. La mediació ha de tenir incidència en els terminis de prescripció i caducitat i pot suspendre el procediment judicial quan les parts ho sol·licitin

La majoria dels mediadors i mediadores entrevistades (vuit del total de catorze) consideren que la mediació ha de tenir incidència en els terminis de prescripció i caducitat. Tanmateix, existeix certa discrepància en relació a quin ha de ser el moment a partir del qual ha de ser rellevant el procediment de mediació als efectes dels terminis de prescripció i caducitat. Les dues opcions apuntades són des de la sessió informativa del procediment de mediació o des de la firma de l'acta inicial de mediació.

En relació a la suspensió del procediment judicial, la major part dels mediadors i mediadores entrevistades consideren que la mediació pot suspendre el procediment judicial quan les parts o els advocats ho sol·licitin. Únicament en dos casos s'ha considerat que la mediació ha de suspendre en tot cas el procediment judicial.

7. Intervenció preceptiva dels advocats en el procediment de mediació laboral i desacord amb la revisió de legalitat de l'acord per part dels advocats

La gran majoria dels mediadors i mediadores participants en el present estudi consideren que la intervenció dels advocats en el procediment de mediació laboral no és imprescindible donat que la seva intervenció al llarg de totes les sessions ha de dependre únicament de la voluntat de les parts. Tanmateix, quatre de les persones entrevistades consideren que els advocats sí que haurien de ser presents en la sessió informativa.

En relació a quina hauria de ser la intervenció dels advocats en la redacció i signatura de l'acord en l'àmbit de la mediació laboral, existeix divergències entre els mediadors i mediadores entrevistades. La meitat consideren que hauria de ser obligatori que els advocats revisessin la legalitat dels acords de mediació adoptats per les parts, mentre que l'altra meitat s'oposa a aquesta mesura.

8. Llista taxada de causes de recusació del mediador

Existeix un ampli consens entre els mediadors i mediadores entrevistades en relació a limitar la capacitat de les parts de recusar al mediador. Concretament, nou dels qüestionaris responats consideren que les parts no poden recusar al mediador per qualsevol causa, sinó únicament en aquells supòsits en què concorrin alguna de les causes legalment taxades. En conseqüència, les persones entrevistades consideren que no s'ha de limitar el nombre de recusacions que les parts poden fer del mediador, donat que la limitació s'obté mitjançant la

limitació de les causes que poden ser invocades per a recusar al mediador.

9. Mediació posterior a la sentència

La conveniència de permetre intervencions de mediació després de la sentència per tal d'evitar reclamacions judicials en execució o recursos també és una qüestió discutida entre els mediadors i mediadores entrevistades. Del total de persones que han respost a aquesta pregunta, set consideren que sí ha de ser possible la realització d'intervencions de mediació després de la sentència judicial. Una d'aquestes persones, però, especifica que únicament per a efectuar aclariments de la sentència. La resta de persones entrevistades consideren que no s'han de permetre intervencions de mediació després de la sentència judicial.

10. Bona fe, transparència, neutralitat i flexibilitat: quatre principis importants a la mediació laboral

Més enllà dels tres principis clàssics de la mediació (voluntarietat, imparcialitat i confidencialitat), la pràctica totalitat dels mediadors i mediadores entrevistades consideren que caldria que la llei contemplés altres principis addicionals. Únicament dues de les persones participants en el qüestionari han considerat innecessari introduir principis més enllà dels legalment previstos en l'actualitat. El principi de la bona fe ha estat el més mencionat per part de les persones que han participat en el qüestionari per a completar els tres legalment previstos, acompanyat dels principis de transparència, flexibilitat i neutralitat.

11. El principi de confidencialitat en la mediació laboral

L'objecte de la confidencialitat en la mediació laboral és una qüestió pacífica. Així, la gran majoria de mediadors i mediadores participants en el qüestionari consideren que l'objecte de la confidencialitat abasta tota la informació verbal, documentació escrita i els acords adoptats. Tanmateix, dins d'aquesta ampla majoria, la meitat consideren que el principi de confidencialitat no regeix en aquells supòsits en què els acords s'homologuin. Només en una de les respostes es considera que l'objecte de la confidencialitat és únicament aquella informació que s'ha declarat confidencial o que la llei així ho estableixi.

Les persones subjectes al principi de confidencialitat tampoc és una qüestió objecte de discussió. En aquest sentit, vuit del total de mediadors i mediadores entrevistades consideren que estan subjectes a la confidencialitat totes les persones que intervenen en el procedi-

ment de mediació: el mediador, les parts i qualsevol altra persona que directa o indirectament obtingui informació sobre la mediació. Tanmateix, existeix un grup important de les persones consultades (concretament, quatre dels catorze entrevistats) que considera que la confidencialitat únicament obliga al mediador, en virtut del seu secret professional; i dos que consideren que la confidencialitat obliga al mediador i a les parts.

Existeix una clara divergència en relació a la conveniència que les parts es comprometin per escrit a complir amb el deure de confidencialitat. En aquest sentit, set del total de persones entrevistades consideren que una mesura d'aquestes característiques seria convenient i adequada en l'àmbit de la mediació laboral, mentre que sis sostenen la posició contrària.

Així mateix, també existeix certa discussió i escepticisme en relació al fet que la llei prevegi la possibilitat que el mediador sigui cridat com a testimoni en un procediment judicial. Set dels mediadors i mediadores entrevistades consideren convenient aquesta mesura, mentre que cinc sostenen la posició contrària.

La sanció de l'incompliment del principi de confidencialitat hauria de ser sancionat, segons les respostes aportades pels mediadors i mediadores participants en el qüestionari, des de l'àmbit del dret privat, pel centre de mediació al que pertany el mediador en qüestió, el Col·legi Professional de Mediadors o l'òrgan jurisdiccional corresponent.

12. L'abast de la voluntarietat en la mediació laboral

El principi de voluntarietat en l'àmbit de la mediació laboral és entès, per part dels mediadors i mediadores participants en el qüestionari, com la possibilitat de desistiment que poden exercir les parts en qualsevol moment del procediment de mediació. En aquest sentit, onze dels qüestionaris responen estableixen que l'abast de la voluntarietat ha de ser el fet que les parts puguin desistir en qualsevol moment del procediment de mediació. Així mateix, sis dels qüestionaris responen consideren que el principi de voluntarietat també inclou la facultat de desistiment per part del mediador per a qualsevol causa o per a causes fonamentades (per exemple, les parts no col·laboren en absolut i la mediació resulti inviable).

13. La neutralitat del mediador en l'àmbit de la mediació laboral

Els mediadors i mediadores que han respost el qüestionari identifiquen la neutralitat del mediador amb la seva imparcialitat (no fer prevaldre els interessos d'una de les parts, no arribar a un acord de forma prèvia amb una de

les parts, etc.) i la falta d'interès en el resultat de la mediació. Així mateix, la confiança de les parts, dels altres mediadors i l'actuació basada en l'ètica han estat tres factors que, en un dels qüestionaris, s'han identificat amb la neutralitat del mediador.

De la mateixa manera ha estat interpretada la neutralitat del mediador en aquells supòsits en els que la mediació és oferta per un òrgan de l'Administració. Tanmateix, en un dels qüestionaris responen s'especifica que la neutralitat del mediador quan aquest forma part d'un òrgan de l'Administració implica no mediar en aquells supòsits en que l'Administració és una de les parts en conflicte.

14. Formació integral genèrica i específica del mediador

Existeix una clara aposta per la formació integral genèrica i específica dels mediadors en l'àmbit de la mediació laboral. Concretament, nou de les persones consultades consideren que els mediadors han de rebre una formació integral genèrica i una formació específica en mediació laboral. Únicament en un qüestionari s'estableix que els mediadors, encara en l'àmbit laboral, han de rebre només una formació integral genèrica, i tres qüestionaris responen que aquesta formació ha de ser únicament específica en l'àmbit d'actuació del mediador.

Les persones entrevistades han destacat les següents matèries de la formació dels mediadors: psicologia del conflicte, empatia, tècniques de resolució de conflictes, tècniques de comunicació (verbal i no verbal), tècniques d'intel·ligència emocional, tècniques de gestió de conflictes, tècniques de negociació, conflictopologia, capacitat d'escoltar, capacitat de comprensió i formació específica en l'àmbit d'exercici del mediador (legislació laboral, en aquest cas).

Així mateix, també existeix un cert consens en el fet que aquesta formació ha de ser oferta per universitats i Col·legis Professionals de Mediadors (nou de les persones entrevistades i set, respectivament, així ho estableixen). Així mateix, caldria la organització de congressos, cursos i sessions de formació permanent, d'actualització i reciclatge. Una de les persones mediadores entrevistades ha fet notar que no hi ha necessitat d'un cos de mediadors certificats, donat que a l'Administració ja hi ha institucions que avalen la preparació professionals dels mediadors.

15. Col·legiació i inscripció al registre com a requisits per a exercir en l'àmbit de la mediació laboral

La major part dels mediadors i mediadores que han participat en el qüestionari consideren que no és necessària

la col·legiació al col·legi professional per a poder actuar com a mediador en l'àmbit laboral. Concretament, deu del total de persones entrevistades consideren innecessària aquesta mesura, enfront a les dues persones que la consideren procedent.

Contràriament, la inscripció al registre de mediadors com a requisit per a exercir en mediacions laborals sí que es considera, majoritàriament, una mesura necessària i convenient. En aquest sentit, vuit de les persones entrevistades consideren aquesta mesura adequada, enfront de les quatre que s'hi oposen.

16. Elaboració d'un protocol o guia de bones pràctiques de la mediació laboral

L'elaboració d'un protocol o guia de bones pràctiques de la mediació laboral és una mesura àmpliament acceptada per les persones mediadores que han participat en la resolució del qüestionari. Concretament, dotze dels catorze mediadors i mediadores entrevistades consideren que l'elaboració d'un protocol o guia de bones pràctiques de mediació laboral seria una mesura convenient.

6.2 Anàlisi qualitativa: diagrames de processos

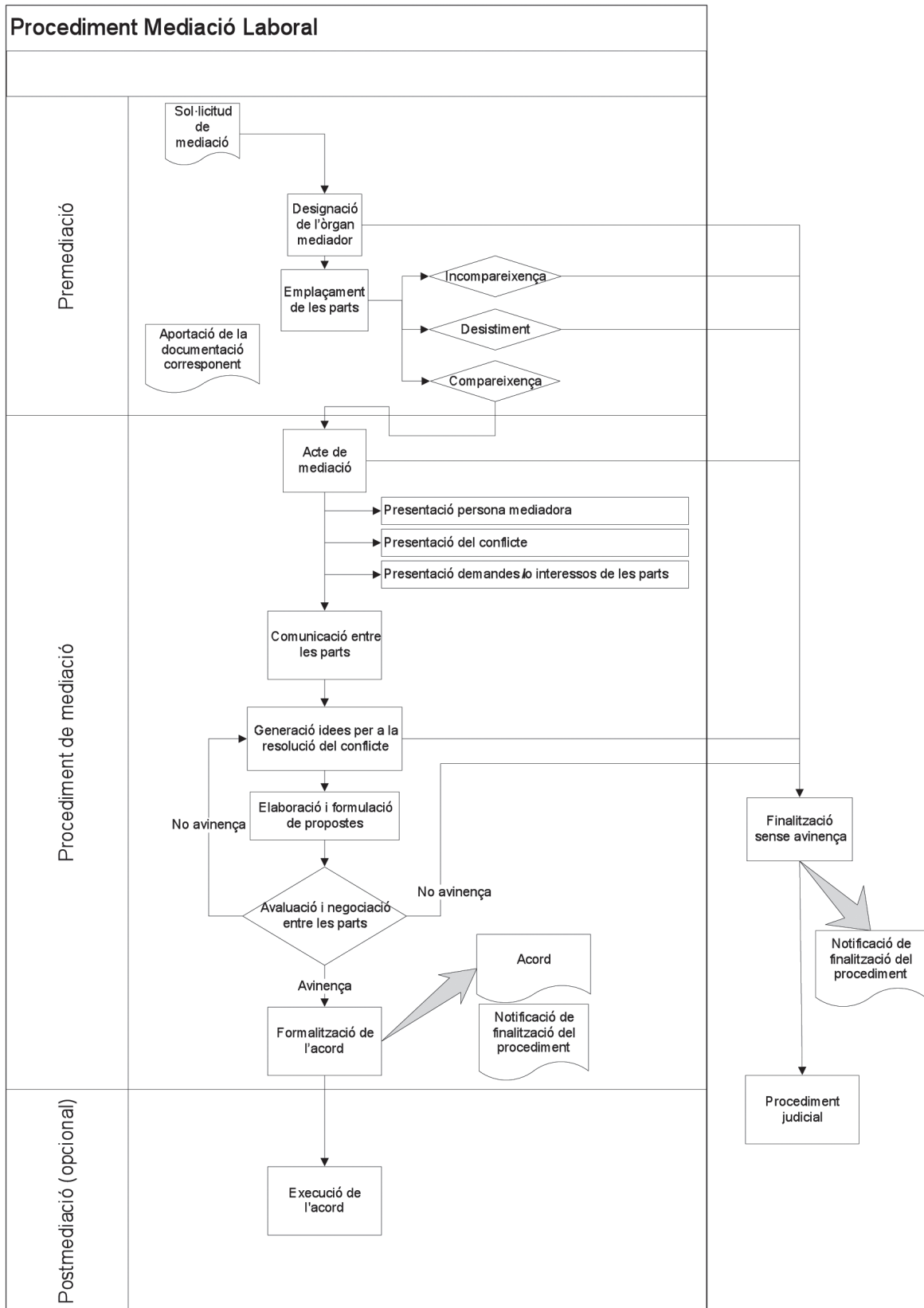
La mediació és un procediment informal, ràpid i flexible. Tanmateix, exigeix el respecte en temps i forma de certs requisits: sol·licitud dels subjectes legítims, la designació de l'òrgan mediador, l'emplaçament de les parts i la seva compareixença. Així doncs, el procediment de mediació laboral se sol dividir en tres fases:

- *Fase 1: Premediació: sol·licitud i tramitació del procediment.* L'inici del procediment de mediació

correspon als subjectes legítims en cada cas, els quals hauran de presentar una sol·licitud escrita dirigida al servei privat competent atenent a l'àmbit territorial del conflicte i/o, complementàriament, a la voluntat de les parts. Una vegada registrat l'escrit de sol·licitud i admès a tràmit, es procedeix a la designació de l'òrgan mediador i l'emplaçament de les parts a l'acte de mediació. En el cas de desistiment o incompareixença d'una o d'ambdues parts, el procediment de mediació finalitzarà en aquesta primera fase.

- *Fase 2: Acte de mediació.* En l'acte de mediació es procedeix a la presentació de la persona mediadora, del conflicte, els seus antecedents i les demandes i/o interessos de cadascuna de les parts. A continuació es realitza la comunicació entre les parts, generació d'idees per a la resolució del conflicte i l'elaboració i formulació de propostes. Una vegada formulada una proposta d'acord, les parts procedeixen a negociar l'adopció o no d'aquest acord. En el cas que les parts arribin a un acord, l'acte de mediació finalitza amb la formalització de l'acord. En el cas que les parts no acceptin la proposta formulada, les parts poden optar per procedir a una segona volta de generació d'idees i elaboració de propostes o donar el procediment de mediació per finalitzat.
- *Fase 3: Postmediació.* Aquesta tercera fase és opcional i implica l'execució de l'acord que les dues parts han adoptat com a conseqüència del procediment de mediació.

A continuació es representa el diagrama del procediment de mediació laboral:



6.3 Anàlisi qualitativa: estudis de cas

A continuació es presenten dos casos pràctics de mediacions efectuades pel Tribunal Laboral de Catalunya, on s'observa la tasca de mediació de la persona mediadora així com la posada en pràctica de les diferents característiques que aquesta ha de reunir: capacitat de comprensió i gestió, negociació, control, creativitat, etc.

6.3.1 Estudi de cas 1

Els representants legals dels treballadors (Comitè d'Empresa) d'una empresa del sector del metall de la província de Barcelona, presenta una sol·licitud de mediació davant del Tribunal Laboral en data 21 d'octubre de 2008, amb la següent pretensió: "arribar a un acord amb l'empresa perquè en el supòsit de baixes d'accident de treball que requereixin ingressos o hospitalització i recuperació diària durant el període de vacances es pugui garantir als treballadors afectats el gaudiment del seu període de vacances comprès d'aquest període de baixa dins de l'any natural."

El conflicte afecta a la totalitat la plantilla de la empresa, uns 400 treballadors.

D'acord amb el que estableix el Reglament de Funcionament del TLC, es cita a les parts en el termini de cinc dies hàbils, és a dir pel 27 d'octubre de 2008 a les 10 hores, per la celebració del preceptiu Acte de Mediació.

Una vegada analitzats i estudiats per part dels membres del Tribunal el posicionament d'ambdues representacions, i davant l'impossibilitat de arribar a un acord, aquests realitzen la següent proposta mediadora amb la voluntat d'aconseguir una solució que representi la possibilitat d'aglutinar les postures de la empresa i dels representants legals del treballadors:

En aquells supòsits en què es produeixin les situacions que a continuació s'especificaran, els treballadors afectats tindran dret al gaudiment, durant el propi any natural, dels dies de vacances corresponents segons el fet determinant dins de les condicions que s'assenyalen:

- a) *Baixa per Accident Laboral que doni lloc a hospitalització per un període de temps superior a 24 hores.*
- b) *Que l'esmentada baixa haurà de coincidir parcial o totalment amb el període de vacances fixat prèviament en el calendari laboral.*
- c) *La baixa per Accident Laboral haurà d'anar acompanyada d'un procés de recuperació, de-*

gudament justificat, que contingui tots o part dels dies de vacances col·lectives fixades en el calendari laboral.

En qualsevol altre supòsit en el que no es compleixin les condicions anteriors no operarà el benefici que es contempla.

El Tribunal Laboral de Catalunya concedeix un termini de 48 hores perquè empresa i Comitè puguin donar una contestació en relació a l'acceptació o no de la proposta mediadora.

Ambdues parts, en data 29 d'octubre de 2009, comuniquen la seva acceptació de la proposta efectuada, donant el Tribunal Laboral de Catalunya per finalitzat l'Acte de Mediació amb el resultat d'Acord.

6.3.2 Estudi de cas 2

Els representants legals dels treballadors d'una empresa del metall presenten una convocatòria de vaga de tres dies amb sol·licitud de mediació davant del Tribunal Laboral de Catalunya, el dia 9 de gener de 2008. La vaga està motivada per el següent: "la negociació del calendari laboral per a l'any 2008 ha finalitzat amb el resultat de sense acord, especialment en el tema de vacances, ja que l'Empresa ens redueix una setmana de les 4 que sempre s'han realitzat en el mes d'agost. L'empresa vol imposar una sèrie de condicionants que limiten el gaudiment d'aquesta setmana, així com l'amplitud a més mesos per al gaudiment de les vacances.

D'acord amb el que estableix el Reglament de Funcionament del TLC, es cita al Comitè d'Empresa i la Direcció de l'Empresa en el termini de cinc dies hàbils, és a dir pel 16 de gener de 2009 a les 10 hores, per la celebració del preceptiu Acte de Mediació.

A la vista dels plantejaments exposats per ambdues representacions en l'Acte de Mediació, el Tribunal Laboral de Catalunya, efectua una proposta mediadora de Calendari Laboral 2008, en relació amb el Personal de Producció de l'Empresa, prenent com a base els calendaris laborals proposats per ambdues parts.

La proposta mediadora és la següent:

- a) *El Calendari Laboral haurà d'ajustar-se a les 1750 hores anuals establertes pel Conveni Col·lectiu d'aplicació.*
- b) *Possibilitat de que un 50% de les Seccions, o en el seu cas el 50% del personal de producció, pugui gaudir durant el mes de març-2008 (entre els dies 17 i 20, ambdós inclosos) dels dies de vacances pendents de gaudiment.*

c) Possibilitat de que un 50% de les Seccions, o en el seu cas el 50% del personal de producció, pugui gaudir durant el mes de desembre-2008 (entre els dies 22 i 23, ambdós inclosos, i alternativament els dies 29, 30 i 31) dels dies de vacances pendents de gaudiment.

En els casos b) i c) als efectes de completar el total de dies de vacances a gaudir en el present any 2008.

d) El Comitè de vaga haurà de desconvocar la vaga prevista per els dies 17, 18 i 21 de gener de 2008.

Una vegada traslladada la proposta a ambdues parts pel seu estudi i anàlisi, la representació dels treballadors i la representació empresarial, en el mateix Acte de Mediació, comuniquen la seva total conformitat amb los termes de la proposta, donant el Tribunal Laboral de Catalunya per finalitzat l'Acte amb el resultat d'Acord amb la corresponent desconvocatòria de vaga per part del Comitè de Vaga.

7 Prospectiva

7.1 Prospectiva: possible evolució dels conflictes

La situació econòmica actual evidencia una clara tendència a l'alça dels conflictes laborals com a conseqüència d'acomiadaments, impagaments, Expedients de Regulació d'Ocupació, retallades salarials, etc. La mediació laboral és clarament un mecanisme idoni per a fer front a aquests increment dels conflictes laborals, atesa la seva capacitat per a resoldre conflictes amb més certesa i de manera més ràpida i econòmica.

7.2 Prospectiva: adequació de la mediació laboral

La mediació és un mecanisme de resolució de conflictes susceptible d'adequar-se a l'evolució que tindrà lloc en la gestió de conflictes i a les necessitats i característiques de les parts o sectors econòmiques implicats. Aquesta flexibilitat i capacitat d'adaptació i adequació de la mediació laboral és conseqüència de la seva amplitud per a resoldre controvèrsies laborals de forma ràpida, segura, confidencial i més econòmica. Així mateix, la mediació laboral és un mecanisme que atorga seguretat a les parts, ja que permet controlar els resultats del conflicte.

8 Característiques de la institució de la mediació laboral

La mediació laboral es caracteritza per les següents notes:

- *Voluntarietat*: el pilar bàsic de la mediació es troba en la nota de voluntarietat. Aquesta voluntarietat actua o es manifesta, segons els casos, en diverses fases: en l'opció de recórrer a aquesta institució, en l'esgotament de les diferents fases procedimentals, en la consecució d'un acord i en la posada en pràctica d'aquest acord.
- *Obligatorietat*: la nota d'obligatorietat caracteritza la conciliació obligatòria prèvia a la interposició d'una demanda i de la submissió de conflictes laborals al Tribunal Laboral de Catalunya com a resultat de previsions convencionals.
- *Confiança* de les parts en la persona mediadora i en el procés que inicien.
- *Flexibilitat*: el procés de mediació s'adapta a les necessitats de les parts (temps, durada de les sessions, etc.).
- *Participació activa de les parts en conflicte*: la finalitat de la mediació és facilitar la comunicació entre les parts. La persona mediadora utilitza tècniques altament cooperatives per a intentar desbloquejar la situació entre les parts, impulsant la comunicació i facilitant la negociació.
- *Persona mediadora*: la persona mediadora és una persona preparada, formada i competent, neutral i imparcial. La persona mediadora assumeix, a més de l'obligació principal de fer, les obligacions d'interdependència, imparcialitat, diligència i comportament conforme a la bona fe.
- *Procés ràpid i econòmic*: la mediació és un sistema més ràpid i econòmicament més eficient que els procediments judicial i arbitral.
- *Solucions cooperatives*: no existeix un guanyador i un perdedor, sinó que ambdues parts que intervenen en el procediment de mediació guanyen; estem davant d'una situació *win-win*.
- *Eficàcia jurídica i executiva de l'acord*: l'acord al que arriben les parts derivat del procediment de

mediació té eficàcia jurídica i executiva suficient com per obligar a les parts a complir allò pactat.

- *No impedeix recórrer a la via judicial o arbitral:* quan el procediment de mediació finalitza sense avenença entre les parts, res impedeix que les parts recorrin a la via judicial o a un procediment arbitral. En cas d'acord parcial, la mediació pot reduir i clarificar les qüestions que s'han de resoldre en el judici o en l'arbitratge.

9 El perfil de la persona mediadora en la mediació laboral

La persona mediadora ha de ser una tercera persona neutral, aliena i imparcial del conflicte existent entre les parts. Aquesta persona és l'encarregada de dirigir el procediment de mediació amb l'objectiu de facilitar la comunicació entre les parts i ajudar-les a arribar a un acord mútuament satisfactori.

En el context concret de la mediació laboral, la persona mediadora ha de ser un/a professional del món de les relacions laborals amb amplis coneixements, especialment pràctics, sobre la realitat d'aquest món. Més enllà, aquesta persona ha de comptar amb una formació complementària sobre tècniques de mediació, de negociació, de gestió i comunicació (verbal i no verbal).

Concretament, la persona mediadora ha de comptar amb les següents característiques o habilitats:

- Alienació:* la persona mediadora ha de ser una tercera persona totalment aliena, independent i imparcial a les parts, a la seva relació jurídica i al conflicte concret que aquestes mantenen. Aquesta característica és fonamental per tal de garantir la seva imparcialitat i neutralitat en el procés i, en conseqüència, la possibilitat que les parts arribin a un acord.
- Diligència i bona fe:* la persona mediadora ha d'actuar amb diligència i tenint en compte les exigències de la bona fe. Això implica que la persona mediadora no ha d'actuar en contra dels interessos d'una o ambdues parts, ni adoptar una actitud passiva davant del conflicte ni obstaculitzar l'acord de solució.

- Coneixements teòrics i pràctics del món de les relacions laborals:* la persona mediadora ha de ser un professional relacionat amb el món de les relacions laborals amb amplis coneixements, especialment pràctics, sobre la realitat d'aquest món.
- Capacitat de comprensió i gestió:* la persona mediadora ha de ser capaç de gestionar de forma adequada la informació que rep. Únicament si és capaç d'avaluar i entendre el conflicte per a identificar correctament els interessos i emocions de cadascuna de les parts podrà conduir correctament la mediació i fer arribar a les parts a un acord.
- Paper facilitador del procés:* la persona mediadora ha de guiar a les parts en conflicte amb diplomàtica i tacte, creant un clima i contextos idonis per a que les parts puguin discutir, negociar i arribar a un acord.
- Creativitat:* la persona mediadora ha de tenir capacitat i creativitat suficient per a poder generar i oferir solucions i alternatives imaginatives que s'adapti de la millor manera possible als interessos d'ambdues parts.
- Capacitat de control:* és important que la persona mediadora condueixi el procés de mediació per tal de controlar les situacions problemàtiques que puguin sorgir i evitar reaccions negatives de les parts.

10 Recomanacions

Un cop analitzat l'estat de la qüestió de la mediació laboral a Catalunya, des d'un punt de vista quantitatiu i qualitatiu, l'equip de mediació laboral formula les següents recomanacions amb la finalitat de fomentar la utilització de la mediació per a resoldre conflictes laborals:

- *Recomanació 1:* Aposta legislativa per la utilització preferent de la mediació com a mitjà extrajudicial de solució de conflictes laborals.
- *Recomanació 2:* Aposta de la negociació col·lectiva per l'ús de la mediació davant del Tribunal Laboral de Catalunya per a la resolució dels conflictes laborals que puguin aparèixer en relació a la interpretació d'un conveni o altres conflictes laborals que apareguin en el sector d'activitat.
- *Recomanació 3:* Apostar per la "mediació activa", que atribueix a la persona mediadora la direcció

de les negociacions, suggerir solucions i formular recomanacions que serveixin de base per articular l'acord de les parts, tot i que aquestes conserven sempre la seva llibertat per acceptar o no les seves propostes.

- *Recomanació 4:* Ampliar les funcions de les persones mediadores en la conciliació prèvia obligatòria a la interposició d'una demanda laboral, per tal d'afavorir la finalització del procés de mediació amb avenença entre les parts.
- *Recomanació 5:* Revisar els procediments de mediació per tal de flexibilitzar-los i adaptar els seus tràmits, termes i continguts dels acords als tipus de conflictes, parts implicades i peculiaritats del sectors productius.
- *Recomanació 6:* Permetre la comediació (procediment de mediació amb la presència de representants d'ambdues parts) en aquells supòsits en què les parts així ho sol·licitin, donat que això permet a les dues parts sentir-se representades en el procediment de mediació.
- *Recomanació 7:* Associar efectes perjudicials (condemna en costes, multa, etc.) a la incompareixença o desistiment injustificat d'una de les parts a l'acte de mediació, per afavorir el nombre de conciliacions efectives.
- *Recomanació 8:* Establir una formació específica per a aquelles persones mediadores que actuïn en mediacions en l'àmbit laboral.
- *Recomanació 9:* Major difusió dels organismes dedicats a la mediació laboral i dels seus avantatges.
- *Recomanació 10:* Elaboració d'un protocol d'actuació de la persona mediadora que garanteixi la seva imparcialitat, neutralitat, independència, transparència, diligència, confidencialitat i actuació segons les exigències de la bona fe.

acuerdos conciliatorios, mediadores y los laudos arbitrales”, en *El régimen jurídico de la negociación colectiva en España: estudios en homenaje al profesor Sala Franco*, PÉREZ DE LOS COBOS Y ORIHUEL, F. i GOERLICH PESET, J.M., Valencia: Tirant lo Blanch, pp. 741-788.

Alfonso Mellado, C. L. (2003). “Solución extrajudicial de conflictos laborales: experiencias y situación actual”, *Cuadernos de derecho judicial (Ejemplar dedicado a: Derecho colectivo / FALGUERA I BARÓ, M.A. (Dir.))*, núm. 3, pp. 309-364.

Auvergnon, P. (2003). “La intervención mediadora de la Administración laboral en lo conflictos colectivos”, *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, núm. 70, pp. 71-83.

Casas Baamonde, M. E. (1992). “La solución extrajudicial de los conflictos laborales”, *Relaciones laborales*, núm. 2, pp. 27-39.

de Alcántara y Colón, J. M. (2000). “Las relaciones de mediación: representante, agente y subagente: ámbito jurisdiccional laboral o mercantil”, *Información laboral*, núm. 3, pp. 4961-4976.

de Diego Vallejo, R. i Guillén Gestoso, C. (2008). *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Ediciones Pirámide.

del Rey Guanter, S. (1996). “El acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos laborales: un análisis final”, en AAVV, *La aplicación de la reforma del estatuto de los trabajadores en la negociación colectiva: IX Jornadas de Estudio sobre la Negociación Colectiva, Madrid, 6 de Junio de 1996*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones, pp. 99-128.

del Rey Guanter, S. (1993). “Huelga y medios extrajudiciales de solución de conflictos laborales en el ordenamiento jurídico español: un debate desequilibrado”, *Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense (Ejemplar dedicado a: El derecho de huelga: seminario Hispano-Francés)*, núm. extra 17, pp. 143-146.

del Rey Guanter, S. (1991). *Los medios extrajudiciales de solución de conflictos de trabajo en la función pública*. Ministerio de Administraciones Públicas.

Fernández-Ríos, M. (1996). “Condiciones éxito-fracaso de la mediación laboral”, *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado*

11 Bibliografia

AAVV. (2001). “II Acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos laborales (ASEC-II) y su Reglamento de Aplicación (RASEC-II)”, *Relaciones laborales*, núm. 1, pp. 1829-1848.

Alfonso Mellado, C. L. i Cardona Rubert, B. (2006). “La solución extrajudicial de conflictos laborales: los

- a: *Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral*, Vol. 12, núm. 2-3, pp. 149-174.
- Fernández-Ríos, M. (1996). "Formación de mediadores", *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral)*, Vol. 12, núm. 2-3, pp. 221-230.
- Gárate Castro, F. J. (1998). "Composición y solución privada de conflictos de trabajo", *Revista española de derecho del trabajo*, núm. 87, pp. 39-72.
- García Fernández, M. (1997). "El acuerdo catalán de solución extrajudicial de conflictos de trabajo (Tribunal Laboral de Cataluña)", *Actualidad laboral*, núm. 1, pp. 357-372.
- Gil y Gil, J. L. (2007). "La solución negociada de los conflictos individuales de trabajo", *Relaciones laborales*, núm. 2, pp. 541-580.
- González Biedma, E. (1994). "Los procedimientos de solución extrajudicial de conflictos colectivos de trabajo en la Comunidades Autónomas", *Revista española de derecho del trabajo*, núm. 65, pp. 403-466.
- Lantarón Barquín, D. (2003). *Ordenación de la solución extrajudicial de los conflictos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- Loi, P. (2003). "La perspectiva comunitaria sobre los métodos alternativos de solución de conflictos laborales", *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, núm. 70, pp. 43-57.
- Losa Montañés, J. (1996). "El papel de la mediación laboral en España", *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral)*, Vol. 12, núm. 2-3, pp. 213-220.
- Loy, G. (2003). "La conciliación y el arbitraje: perfiles generales en materia de derechos", *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, núm. 70, pp. 125-146.
- Maria Mastinu, E. (2003). "La regulación italiana en materia de prevención y composición de las controversias y conflictos colectivos intersindicales en la perspectiva Europea", *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, núm. 70, pp. 147-169.
- Martín Valverde, A. (2007). "Las relaciones entre el sistema judicial y los medios no judiciales de solución de conflictos de trabajo", *Relaciones Laborales*, núm.7, pp. 339-370.
- Palacios Buisán, M. J. i Mauri i Majós, J. (1996). "Objetivos, estructura y funcionamiento del CEMICAL: (Consortio de Estudios, Mediación y Conciliación en la Administración Local)", *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral)*, Vol. 12, núm. 2-3, pp. 283-298.
- Perdiguero Bautista, E. A. (1995). "Mediación, conciliación y arbitraje en el Derecho Laboral", *Cuadernos de derecho judicial (Ejemplar dedicado a: Arbitraje, mediación, conciliación)*, núm. 27, pp. 245-295.
- Porret Gelabert, M. (2007). "Los medios extrajudiciales autónomos de solución de conflictos laborales", *Relaciones laborales*, núm. 1, pp. 1339-1358.
- Rodríguez Fernández, M. L. (2003). "Conciliación y mediación en los conflictos laborales: un análisis a través del estudio de los laudos", *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, núm. 70, pp. 183-206.
- Sala Franco, T., Alfonso Mellado, C. L. i Urbiola Antón, M. (1998). *Procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos laborales*. Alemania: Alzira.
- Santor Salcedo, H. (2006). *La mediación en los conflictos de trabajo: naturaleza y régimen jurídico*. Madrid: La Ley.
- Sesma Bastida, B. (2003). *Procedimientos de solución extra-judicial de los conflictos laborales: regulación convencional y normativa*, Tesis doctoral dirigida por Ortiz Lallana, M. C., Universidad de La Rioja.
- Soletto Muñoz, H. i Otero Parga, M. M. (Coord.) (2007). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*, Madrid: Tecnos.
- Soletto Muñoz, H. (2007). "Mediación laboral. Mediación comunitaria", en SOLETO MUÑOZ, H. i OTERO PARGA,

M. M., *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*, Madrid: Tecnos, pp. 331-344.

Somoza Albaronedo, F. (1996). "Usos y abusos de la mediación laboral", *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral)*, Vol. 12, núm. 2-3, pp. 203-212.

Torollo González, F. J. (1999). "La mediación laboral", *Aranzadi social*, núm. 5, pp. 531-552.

Valdés Dal-Ré, F. (1998). "Cuestiones y problemas aplicativos del acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos laborales (ASEC)", en AAVV, *La nueva función de la negociación colectiva y los acuerdos interconfederales sobre el empleo: X Jornadas de Estudio sobre la Negociación Colectiva, Madrid, 4 y 5 de junio de 1997*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones, pp. 137-164.

12 Apèndix legislatiu

Directiva 2008/52/CE, del Parlament Europeu i el Consell, de 21 de maig de 2008, sobre certs aspectes de la mediació en assumptes civil i mercantils.

Llei 20/2007, d'11 de juliol, de l'Estatut del Treball Autònom.

Llei 42/1997, de 14 de novembre, Ordenadora de la Inspecció de Treball i de la Seguretat Social.

Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.

Llibre Verd sobre les modalitats alternatives de solució de conflictes en l'àmbit del dret civil i mercantil, Comissió de les Comunitats Europees, abril 2002.

Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel que s'aprova el Text Refós de l'Estatut dels Treballadors.

Reial Decret Legislatiu 2/1995, de 7 d'abril, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei de Procediment Laboral.

Reial Decret-Llei 17/1977, de 4 de març, sobre Relacions de Treball.

Annexos

ANNEX I: Model d'entrevistes en profunditat

Mediació laboral

Aquest document és part del projecte de recerca Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya, impulsat pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i executat en virtut del Conveni de 7 de novembre de 2008 celebrat entre aquesta mateixa institució i l'Obra Social de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona.

El projecte té com a objectiu el desenvolupament d'una recerca en profunditat sobre l'estat de la mediació i els sistemes extrajudicials de resolució de conflictes per tal d'editar un llibre blanc que aglutini el coneixement actual en aquest àmbit, analitzar i avaluar el funcionament i els mètodes de l'ADR (*Alternative Dispute Resolution*), calcular el cost i els beneficis socials d'aquesta metodologia, identificar els conflictes més sensibles per a la implantació de la mediació, elaborar guies de bones pràctiques i establir indicadors estadístics del funcionament i resultats de la mediació.

L'objectiu bàsic del següent qüestionari és reunir la informació necessària per conèixer la seva formació i experiència al àmbit de la mediació, partint de l'any 2008 com referència temporal.

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

Dades de contacte

Nom	
Companyia / empresa	
Posició / càrrec	
Edat	
Telèfon de contacte	
Adreça de correu electrònic	

D'acord amb la Llei 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) aquestes dades seran tractades amb la màxima confidencialitat i la informació facilitada es tindrà en compte únicament a efectes estadístics.

Coneix la mediació (denominada, en ocasions, conciliació)?

[Resposta](#)

Ha utilitzat el Centre de Mediació, Arbitratge i Conciliació (CMAC) per a resoldre conflictes laborals?

[Resposta](#)

Amb quina freqüència ha utilitzat la mediació en els darrers dos anys?

- 0 vegades
- 1– 10 vegades
- 11– 25 vegades
- 26 – 49 vegades
- Més de 50 vegades

Ha utilitzat els serveis de mediació i conciliació que ofereix el Tribunal Laboral de Catalunya?

[Resposta](#)

Amb quina freqüència ha utilitzat la mediació que ofereix el TLC en els darrers dos anys?

- 0 vegades
- 1– 10 vegades
- 11– 25 vegades
- 26 – 49 vegades
- Més de 50 vegades

Quin percentatge (aproximat) dels conflictes laborals que ha presentat davant del CMAC finalitzen amb acord entre les parts? I davant del TLC?

[Resposta](#)

Quins tipus de conflictes ha resolt mitjançant la mediació?

[Resposta](#)

Quants conflictes creu que es podrien haver resolt o derivat a la mediació?

[Resposta](#)

Quins motius el fan pensar que aquests casos es podrien haver resolt en seu de mediació?

- Quantia
- Naturalesa de l'assumpte
- Característiques de les parts
- Complexitat de l'assumpte
- Valoració realitzada sobre les pretensions de les parts
- Altres (especificar):

Quant de temps suposa la resolució d'un conflicte?

[Resposta](#)

Quin cost té la resolució d'un conflicte?

[Resposta](#)

Quina quantia destinen les entitats o els organismes empresarials a la gestió dels seus conflictes laborals?

[Resposta](#)

La seva companyia ha dut a terme o ha posat a disposició dels seus treballadors cursos de formació sobre negociació per a la resolució de conflictes? I sobre participació en procediments de mediació?

[Resposta](#)

Quins avantatges creu que suposaria per a les entitats o els organismes empresarials poder recórrer a la mediació per a gestionar els seus conflictes empresarials?

[Resposta](#)

- És útil per a resoldre controvèrsies que afecten a companyies situades a països diferents
- És útil per a les controvèrsies amb companyies dels EUA
- És útil en els casos on hi ha una pluralitat de parts
- És útil quan les parts tenen una relació vigent
- Permet evitar els procediments d'arbitratge
- Permet evitar els costos de l'arbitratge
- Permet limitar els costos de la resolució del conflicte
- Permet tenir control sobre el resultat
- Assegura la confidencialitat del resultat
- Altres (especificar):

Quin és el seu grau de satisfacció respecte del vigent sistema judicial de resolució de conflictes?

Resposta

Quin és el seu grau de satisfacció respecte del vigent sistema de conciliació prèvia obligatòria a la interposició d'una demanda? Expliqui els motius que justifiquen la seva resposta.

Resposta

Per què creu que la mediació no és àmpliament utilitzada per a la resolució de conflictes laborals?

- Els procediments judicials són relativament ràpids
- Els procediments judicials són relativament barats
- Els procediments judicials donen lloc a sentències vinculants el compliment de les quals pot ésser imposat pel jutge
- Preferim l'arbitratge i els seus laudes vinculants
- Els meus clients no coneixen o no els hi agrada la mediació
- Trobar un mediador qualificat és difícil
- La mediació requereix una solució de compromís (*splitting the baby*)
- La mediació no arriba a resultats basats en el dret
- El meu personal està més familiaritzat amb altres procediments
- Altres (especificar):

Quines característiques del CMAC i TLC considera que afavoreixen la resolució extrajudicial de conflictes laborals? I quins tributs considera que dificulten l'assoliment d'un acord entre les parts?

Resposta

Què creu que podria incentivar el recurs a la mediació per part de les entitats o els organismes empresarials?

Resposta

ANNEX II: Model qüestionari

Aspectes generals/ introductoris

1. Identifiqueu almenys tres supòsits dins de l'àmbit de conflictes en què, al seu judici, seria adequat promoure l'ús de la mediació.
2. *A sensu contrario*, hi ha algunes matèries que considereu que haurien de ser excloses del recurs a la mediació? Heu trobat supòsits en què sistemàticament no funcionin?
3. Creieu que els sistemes de mediació *on-line* serien aplicables al vostre àmbit d'anàlisi? En cas afirmatiu, identifiqueu algun supòsit en què ho considereu especialment rellevant.

Aspectes del procediment de mediació

4. Què seria més recomanable, com a criteri general, el mediador individual o la comediació? Podeu identificar algun supòsit concret en que sigui més adequada l'opció que no ha escollit?
5. El procediment de mediació ha de tenir una durada limitada? Si la resposta fora afirmativa, quin seria el termini recomanable?
6. S'ha de limitar el nombre de sessions?
7. Ha de transcórrer un temps determinat entre una mediació i un altre amb les mateixes persones?
8. Considereu que la mediació té incidència en els terminis de prescripció i caducitat? En cas afirmatiu, a partir de quin moment:
 - 1– Sessió informativa.
 - 2– Signatura acta inic
9. És possible, en el vostre àmbit d'anàlisi, un procés de mediació en que no estiguin presents les dues

- parts? O al contrari, considereu beneficiós per al procediment de mediació en el vostre àmbit que aquest s'iniciï amb un nombre de sessions individuals? En aquest cas quin seria el nombre màxim?
10. Com ha de ser la intervenció dels advocats?
 - 1– Han de ser presents a la sessió informativa?
 - 2– Poden ser presents a totes les sessions de mediació?
 - 3– Tant si es tracta de sessions conjuntes com de sessions individuals?
 11. Ha de ser obligatori que els advocats revisin la legalitat:
 - dels acords adoptats per les parts en tots els àmbits (familiar, empresarial, escolar, penal, etc)?
 - Només d'alguns àmbits (familiar)? Quins? Justifica-ho.
 12. Les parts poden recusar el mediador per qualsevol causa?
 - S'ha de limitar el nombre de recusacions, que les parts no puguin anar designant mediadors amb finalitats merament dilatòries?
 13. Considereu necessari un període de reflexió abans de la signatura? I després de la signatura de l'acord i, en conseqüència, un termini revocatori de l'acord?
 14. Considereu convenient que es puguin realitzar intervencions mediadores programades després de la sentència per tal d'evitar reclamacions judicials en execució o recursos?
 15. En relació a la possibilitat de suspensió del procés, considereu que
 1. la mediació suspèn el procediment judicial en tot cas
 2. només es suspèn la mediació si és a instància del jutge
 3. les parts o els advocats poden sol·licitar-la
- Principis de la mediació
16. A banda dels tres principis clàssics de la mediació (voluntarietat, imparcialitat i confidencialitat), caldria que la Llei en contemplés d'altres?
 - 1– Bona fe.
 - 2– Flexibilitat.
 - 3– Neutralitat.
 - 4– Transparència.
 17. Quin ha de ser l'objecte de la confidencialitat:
 - 1– Tot: la informació verbal, la documentació escrita, fins als acords adoptats.
 - 2– Tot, excepte si els acords s'homologuen.
 - 3– Només informació de les sessions.
 - 4– Excepcions: estigui en perill la integritat física i psíquica de les parts; a efectes estadístics i de formació.
 - 5– Hi ha algun altre supòsit en què podria excloure's?
 18. Qui està obligat pel principi de la confidencialitat?
 - 1-. La confidencialitat abasta tothom (el mediador, les parts i qualsevol persona que directament o indirectament obtingui informació sobre la mediació)
 - 2-. Només el mediador i les parts.
 - 3-. Només el mediador, en virtut del seu secret professional.
 19. Considereu convenient que les parts que se sotmeten a mediació es comprometin per escrit a complir amb el deure de confidencialitat?
 20. La llei que correspongui hauria de preveure que el mediador no pugui ser citat per fer de testimoni en judici?
 21. Com sancionàrieu l'incompliment del deure de confidencialitat? Qui l'hauria de sancionar: el col·legi professional de la professió d'origen? Algun altre òrgan? El centre de mediació en l'àmbit del dret privat?
 22. Quin ha d'esser l'abast de la voluntarietat.
 - 1– Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment?
 - 2– El mediador, pot desistir per qualsevol causa?
 - 3– Només per causes concretes (per exemple, absència de cooperació de les parts)? Quines?
 23. Què enteneu per neutralitat del mediador? En el vostre àmbit de treball, esmenteu fins a tres supòsits en els quals la neutralitat ha plantejat algun tipus de problema. Si no n'hi ha hagut, indiqueu-ho.

24. En cas que la mediació sigui oferta per un òrgan de l'Administració, com creieu que s'hauria d'interpretar la neutralitat?

L'estatut del mediador

25. La mediació ha de ser integral o pot haver-hi una formació integral genèrica i un altra formació específica pels diferents àmbits?

26. Cal tenir la formació específica per cada àmbit jurisdiccional? Cal una formació diferenciada en funció del títol universitari de procedència?

27. A qui correspon desenvolupar la formació especialitzada en mediació? Quins haurien de ser els centres homologats?

1– Universitats

2– Col·legis professionals.

3– Altres...

28. Quin aspecte relacionat amb la formació destacaríeu de manera especial?

29. Com hauria de garantir-se, al vostre criteri, l'actualització de la formació?

30. Cal la col·legiació al col·legi professional corresponent per poder actuar com a mediador?

31. Cal la inscripció al registre de mediadors per exercir tan en mediacions públiques com privades?

32. Seria adequat, a més d'una llei, l'elaboració d'un protocol o guia de bones pràctiques?

33. Quin aspecte en l'estatut del mediador us sembla especialment rellevant? Heu trobat alguna mancança significativa en la normativa actual?

34. Qui pot sancionar el mediador?

1. només el col·legi professional del mediador pot sancionar-lo

2. un altre òrgan, (quin?)

3. Els col·legis professionals conjuntament amb altres òrgans

Observacions

ANNEX III: Dades agregades entrevistes en profunditat

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
Coneix la mediació?	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Ha utilitzat el Centre de Mediació, Arbitratge i Conciliació (CMAC) per a resoldre conflictes laborals?	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Amb quina freqüència ha utilitzat la mediació en els darrers dos anys?	11-25 vegades	1-10 vegades	0 vegades	Més de 50 vegades	Més de 50 vegades	26-49 vegades
Ha utilitzat els serveis de mediació i conciliació que ofereix el Tribunal Laboral de Catalunya?	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Amb quina freqüència ha utilitzat la mediació que ofereix el TLC en els darrers dos anys?	1-10 vegades	1-10 vegades	0 vegades	11-25 vegades	Més de 50 vegades	11-25 vegades
Quin percentatge (aproximat) dels conflictes laborals que ha presentat davant del CMAC finalitzen amb acord entre les parts?	(resposta no relacionada amb la pregunta)	80%	No es pot mesurar donat que sovint, conflictes que finalitzen amb desacord, posteriorment es resolen a l'empresa.	20%	50%	90%
I davant del TLC?	50%	80%	No es pot mesurar donat que sovint, conflictes que finalitzen amb desacord, posteriorment es resolen a l'empresa.	10%	50%	90%

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
Quins tipus de conflictes ha resolt mitjançant la mediació?	Econòmics Jornada de treball	Laborals	Conflictes d'interessos Conflictes d'interpretació	Individuals Col·lectius	Salari Calendari Jornada Laboral	EROS Vagues Aplicació de convenis Informació art. 64 ET Reclamacions salarials
Quants conflictes creu que es podrien haver resolt o derivat a la mediació?	Tots	Pocs	Acomiadaments individuals per raons subjectives	30% o 40%	La majoria	Molts
Quins motius el fan pensar que aquests casos es podrien haver resolt en seu de mediació?	Naturalesa de l'assumpte Característiques de les parts	Característiques de les parts	Complexitat de l'assumpte La intervenció dels mediadors	Naturalesa de l'assumpte Característiques de les parts Complexitat de l'assumpte	Quantia Naturalesa de l'assumpte Valoració realitzada sobre les pretensions de les parts	Valoració realitzada sobre les pretensions de les parts
Quant de temps suposa la resolució d'un conflicte?	2 sessions (un cop externalitzat)	Poc	No es pot determinar	1-2 hores (feina estricta de mediació)	1-2 hores	Depèn del conflicte (entre 1-2 hores a 2-3 dies)
Quin cost té la resolució d'un conflicte?	Gratuïta (un cop externalitzat)	Cap	Cost de temps, imatge, econòmic i costos ocults i no quantificables econòmicament	Depèn de la natura del conflicte i del seu impacte econòmic.	Cap	CMAC: 500-1.200€ TLC: Gratuït
Quina quantia destinen les entitats o els organismes empresarials a la gestió dels seus conflictes laborals?	50% jornada laboral (Directors de RH)	Molts	El cost del Departament creat específicament per aquesta qüestió	Confidencial	NS/NC	NS/NC

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
La seva companyia ha dut a terme o ha posat a disposició dels seus treballadors cursos de formació sobre negociació per a la resolució de conflictes? I sobre participació en procediments de mediació?	No	No	Si: Gestió del Temps, Negociació, Direcció de Reunions, Tipus de Comandaments, Gestió Individual de l'Estress	Si	No	NS/NC
Quins avantatges creu que suposaria per a les entitats o els organismes empresarials poder recórrer a la mediació per a gestionar els seus conflictes laborals?	És útil en els casos on hi ha una pluralitat de parts És útil quan les parts tenen una relació vigent Permet evitar els procediments d'arbitratge Permet limitar els costos de la resolució del conflicte Permet tenir control sobre el resultat	Permet limitar els costos de la resolució del conflicte	És útil per a resoldre controvèrsies que afecten companyies situades a països diferents Permet limitar els costos de la resolució del conflicte Permet tenir control sobre el resultat Assegura la confidencialitat del resultat Permet que guanyi tothom (fomenta la cultura del win-win, enfront la cultura judicial de Guanyador-Perdedor Fa responsable a les persones de les seves decisions	És útil en els casos on hi ha una pluralitat de parts És útil quan les parts tenen una relació vigent Permet limitar els costos de la resolució del conflicte	És útil per a les controvèrsies amb companyies dels EUA És útil en els casos on hi ha una pluralitat de parts És útil quan les parts tenen una relació vigent Permet evitar els procediments d'arbitratge Permet limitar els costos de la resolució del conflicte	Permet evitar els procediments d'arbitratge
Quin és el seu grau de satisfacció respecte del vigent sistema judicial de resolució de conflictes?	TLC: Elevat CMAC: Molt baix	Bo	Molt dolent	Moderat	Molt bona	Mitjanament insuficient

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
Quin és el seu grau de satisfacció respecte del vigent sistema de conciliació prèvia obligatòria a la interposició d'una demanda?	Bo perquè: Permet que el sistema judicial no estigui tant saturat Les parts revaluen el conflicte novament	Bo perquè: Permet no saturar la justícia	És un simple tràmit administratiu.	Satisfactori (conflicte individual) Insuficient (conflicte col·lectiu)	Bona	Satisfactòria
Per què creu que la mediació no és àmpliament utilitzada per a la resolució de conflictes laborals?	Els procediments judicials són relativament ràpids Els procediments judicials són relativament barats Els procediments judicials donen lloc a sentències vinculants el compliment de les quals pot ésser imposat pel jutge La mediació requereix una solució de compromís (splitting the baby) La mediació no arriba a resultats basats en el dret	Preferim l'arbitratge i els seus laudès vinculants	Trobar un mediador qualificat és difícil La cultura del conflicte i de guanyadors-perdedors Creença que la justícia és la única solució	El meu personal està més familiaritzar amb altres procediments	Preferim l'arbitratge i els seus laudès vinculants La mediació requereix una solució de compromís (splitting the baby) La mediació no arriba a resultats basats en el dret	NS/NC
Quines característiques del CMAC considera que afavoreixen la resolució extrajudicial de conflictes laborals?	La voluntat de les parts	(resposta no relacionada amb la pregunta)	El fet que la resolució del conflicte està a les mans de les parts	Implicació seriosa de l'Administració La intervenció de mediadors qualificats	Proximitat del problema Negociació individualitzada	(resposta no relacionada amb la pregunta)

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
Quines característiques del TLC considera que afavoreixen la resolució extrajudicial de conflictes laborals?	La intervenció de mediadors qualificats	(resposta no relacionada amb la pregunta)	El fet que la resolució del conflicte està a les mans de les parts	Implicació seriosa de l'Administració La intervenció de mediadors qualificats	Proximitat del problema Negociació individualitzada	(resposta no relacionada amb la pregunta)
Quines característiques del CMAC considera que dificulten l'assoliment d'un acord entre les parts?	La manca d'intervenció pro activa dels conciliadors	(resposta no relacionada amb la pregunta)	(resposta no relacionada amb la pregunta)	Manca de dedicació Manca de temps	(resposta no relacionada amb la pregunta)	(resposta no relacionada amb la pregunta)
Quines característiques del TLC considera que dificulten l'assoliment d'un acord entre les parts?	La manca de temps suficient que les parts solen destinar a la resolució del conflicte	(resposta no relacionada amb la pregunta)	(resposta no relacionada amb la pregunta)	Manca de dedicació Manca de temps	(resposta no relacionada amb la pregunta)	(resposta no relacionada amb la pregunta)
Què creu que podria incentivar el recurs a la mediació per part de les entitats o els organismes empresarials?	Només la obligatorietat (ja implementada)	Tenir en compte l'actitud de les parts durant la conciliació prèvia durant el procediment judicial	(resposta no relacionada amb la pregunta)	La aposta decidida de la negociació col·lectiva a tots els nivells	La major difusió dels organismes dedicats a la mediació i dels seus avantatges	Predisposició de les parts d'arribar a un acord

ANNEX IV: Dades agregades qüestionaris

	Qüestionari 1	Qüestionari 2	Qüestionari 3	Qüestionari 4	Qüestionari 5	Qüestionari 6	Qüestionari 7
Identifiquen almenys tres supòsits dins de l'àmbit de conflictes en què, al seu judici, seria adequat promoure l'ús de la mediació.	Quan existeix falta de comunicació entre les parts Quan una de les parts actua amb prepotència sobre l'altra Quan les parts discrepen de com interpretar la norma o el problema	Conflictes col·lectius Negociació col·lectiva ERO	Tots	Negociació col·lectiva Reconeixement de drets Conflicte d'interessos	Discrepàncies en interpretació normativa Reconeixement de drets Negociació del conveni	Taules salarials Calendari anual Convocatòria de vaga	Interpretació de convenis Calendaris Vagues
Hi ha algunes matèries que considereu que haurien de ser excloses del recurs a la mediació?	Quan una de les parts vulnere voluntària i flagrantment la llei	No	No	No	Casos de violència o submissió d'una part	No	No
Creieu que els sistemes de mediació on-line serien aplicables en l'àmbit de la mediació laboral?	No	No	No	No	No	No	No
En l'àmbit laboral, què seria més recomanable, com a criteri general, el mediador individual o la comediació?	Comediació	Comediació	Comediació	Comediació	Depèn del cas	Ambdós supòsits	Comediació
El procediment de mediació ha de tenir una durada limitada?	No	Si	No	NS/NC	Si	No	No
Quin seria el termini recomanable?	-	NS/NC	-	NS/NC	El que s'adopti de forma convencional	-	-

	Questionari 1	Questionari 2	Questionari 3	Questionari 4	Questionari 5	Questionari 6	Questionari 7
S'ha de limitar el nombre de sessions?	Dins del raonable	Si (negociació col·lectiva: 8-10 sessions) Conflictes individuals: 4 sessions)	No	No	Si, en funció de la matèria	No	No
Ha de transcórrer un temps determinat entre una mediació i un altre amb les mateixes persones?	Si	No	No	No	Si	Si	No
Considerem que la mediació té incidència en els terminis de prescripció i caducitat?	Si	No	Si	NS/NC	Si	No	Si
A partir de quin moment?	Firma de l'acta de mediació	-	Firma acta inicial	NS/NC	Firma acta inicial	-	Sessió informativa
És possible, l'àmbit de la mediació laboral, un procés de mediació en que no estiguin presents les dues parts?	No	Si	No	No	Si	No	No
Com ha de ser la intervenció dels advocats?	Poden ser presents a totes les sessions de mediació	Poden ser presents a totes les sessions de mediació	La intervenció d'avocats no és imprescindible	Han de ser presents en la sessió informativa Poden ser presents a totes les sessions de mediació	És indiferent	Poden ser presents a totes les sessions de mediació	Poden ser presents a totes les sessions de mediació

	Qüestionari 1	Qüestionari 2	Qüestionari 3	Qüestionari 4	Qüestionari 5	Qüestionari 6	Qüestionari 7
Ha de ser obligatori que els advocats revisin la legalitat dels acords adoptats per les parts en l'àmbit laboral?	Si	No	No. La revisió ha de venir per part dels mediadors	NS/NC	No	Si	Si
Les parts poden recusar el mediador per qualsevol causa?	Només quan existeix incompatibilitat	Únicament per causes taxades	Únicament per causes raonables i motivades	NS/NC	Únicament per causes taxades	Únicament per causes taxades	No
S'ha de limitar el nombre de recusacions, que les parts no puguin anar designant mediadors amb finalitats merament dilatòries?	-	-	-	NS/NC	No	-	Si
Considerem necessari un període de reflexió abans de la signatura?	No	Si	Si	NS/NC	Si	No	Si
I després de la signatura de l'acord i, en conseqüència, un termini revocatori de l'acord?	No	No	Si	NS/NC	No	No	No
Considerem convenient que es puguin realitzar intervencions mediadores programades després de la sentència per tal d'evitar reclamacions judicials en execució o recursos?	Si	Si	Si	NS/NC	No; únicament si així ho acorden les parts	No	No

	Qüestionari 1	Qüestionari 2	Qüestionari 3	Qüestionari 4	Qüestionari 5	Qüestionari 6	Qüestionari 7
Quan considereu que la mediació hauria de suspendre el procediment judicial?	Quan els parts o els advocats ho sol·licitin	Quan els parts o els advocats ho sol·licitin	NS/NC	NS/NC	La mediació ha de suspendre el procediment judicial en tot cas	Quan els parts o els advocats ho sol·licitin	Quan els parts o els advocats ho sol·licitin
A banda dels tres principis clàssics de la mediació (voluntariat, imparcialitat i confidencialitat), caldria que la Llei en contemplés d'altres?	Transparència	No	Transparència Flexibilitat	Bona fe Flexibilitat	Bona fe Neutralitat	Bona fe Neutralitat	Bona fe
Quin ha de ser l'objecte de la confidencialitat?	Tot, excepte si els acords s'homologuen	Tot, excepte si els acords s'homologuen O les parts ho sol·liciten expressament	Tot, excepte si els acords s'homologuen	NS/NC	Tot, excepte si els acords s'homologuen O estigui en perill la integritat física o psíquica de les parts	Tot: la informació verbal, la documentació escrita, fins als acords adoptats	NS/NC
Qui està obligat pel principi de la confidencialitat?	Tothom (el mediador, les parts i qualsevol persona que directament o indirectament obtingui informació sobre la mediació)	Tothom (el mediador, les parts i qualsevol persona que directament o indirectament obtingui informació sobre la mediació) Respectar el dret a informar als afectats dels representats dels treballadors (art. 64 ET)	Només el mediador en virtut del seu secret professional	Tothom (el mediador, les parts i qualsevol persona que directament o indirectament obtingui informació sobre la mediació)	El mediador, en virtut del seu secret professional Les parts	Només el mediador, en virtut del seu secret professional	Tothom (el mediador, les parts i qualsevol persona que directament o indirectament obtingui informació sobre la mediació)

	Qüestionari 1	Qüestionari 2	Qüestionari 3	Qüestionari 4	Qüestionari 5	Qüestionari 6	Qüestionari 7
Considerem convenient que les parts que se sotmeten a mediació es comprometin per escrit a complir amb el deure de confidencialitat?	Si	No	No	Si	Si	No	Si
La llei que correspongui hauria de preveure que el mediador no pugui ser citat per fer de testimoni en judici?	Si	Si	No	NS/NC	Si	No	No
Com sancionariem l'incompliment del deure de confidencialitat?	Des de l'àmbit del Dret privat	Des de l'àmbit del Dret privat	NS/NC	NS/NC	Inhabilitació Des de l'àmbit del Dret privat	NS/NC	Des de l'àmbit del Dret privat
Qui l'hauria de sancionar?	El centre de mediació	El centre de mediació	El centre de mediació al qual pertany el mediador L'òrgan jurisdiccional corresponent quan es deriven accions judicials	NS/NC	Col·legi Professional de Mediadors	TLC (mediadors) Col·legi Professional (altres professionals)	El centre de mediació
Quin ha d'esser l'abast de la voluntarietat	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment El mediador pot desistir, de manera fonamentada, si les parts no col·laboren en absolut	Quan la part que ha instat el conflicte ho decideixi Quan ambdues parts arribin a l'acord de desistir	Quan la part que ha instat el conflicte ho decideixi	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment. El mediador pot desistir, de manera fonamentada, si la mediació resulti inviable	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment. El mediador pot desistir per qualsevol causa	El mediador pot desistir, de manera fonamentada, si les parts no col·laboren en absolut

	Qüestionari 1	Qüestionari 2	Qüestionari 3	Qüestionari 4	Qüestionari 5	Qüestionari 6	Qüestionari 7
Què enteneu per neutralitat del mediador?	El mediador mai ha de ser mediador de part	No fer prevaldre els interessos d'una part	Transmetre imparcialitat	NS/NC	Falta d'interès personal pel resultat de la mediació	Arribar a un acord sense que el mediador assessori a les parts ni pacti una solució de forma prèvia amb alguna de les parts	No afectat pel resultat del conflicte
En cas que la mediació sigui oferta per un òrgan de l'Administració, com creieu que s'hauria d'interpretar la neutralitat?	NS/NC	Impossibilitat de que es derivin mesures coercitives del procediment	De la mateixa manera que en la mediació privada	NS/NC	Un òrgan mediador de l'Administració no pot mediar en supòsits on l'Administració és part	Imparcialitat	No afectat pel resultat del conflicte
La mediació ha de ser integral o pot haver-hi una formació integral genèrica i un altra formació específica?	Formació integral genèrica i específica	Formació integral genèrica i específica	Formació integral genèrica i específica	Formació integral genèrica i específica	Formació integral genèrica i específica	Formació integral genèrica i específica	Formació integral genèrica i específica
Cal tenir la formació específica en l'àmbit laboral?	Si	Si	Si	NS/NC	No	Si	Si
A qui correspon desenvolupar la formació especialitzada en mediació?	Universitats	Universitats Col·legis professionals Organismes de mediació	Universitats	NS/NC	Universitats	Col·legis Professionals	Universitats

	Qüestionari 1	Qüestionari 2	Qüestionari 3	Qüestionari 4	Qüestionari 5	Qüestionari 6	Qüestionari 7
Quin aspecte relacionat amb la formació destacaríeu de manera especial?	Formació específica Empatia Voluntat de solucionar	Instruments de resolució de conflictes Psicologia del conflicte	Tècniques de comunicació no verbal Tècniques d'intel·ligència emocional Tècniques de gestió de conflictes Tècniques de negociació	NS/NC	Conflictologia	Experiència Coneixements específics Capacitat de negociació	Formació específica
Com hauria de garantir-se, al vostre criteri, l'actualització de la formació?	Cursos d'actualització i reciclatge	Cursos de formació Experiència	NS/NC	NS/NC	Conferències o comunicacions anuals	Actualitzacions	(resposta no relacionada amb la pregunta)
Cal la col·legiació al col·legi professional corresponent per poder actuar com a mediador en l'àmbit laboral?	No	No	No	NS/NC	Si	No	Si
Cal la inscripció al registre de mediadors per exercir en mediacions laborals?	Si	Si	Si	NS/NC	Si	Si	Si
Seria adequat, a més d'una llei, l'elaboració d'un protocol o guia de bones pràctiques?	Si	Si	Si	NS/NC	Si	Si	Si
Quin aspecte en l'estatut del mediador us sembla especialment rellevant?	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	Cap	Objectivitat Neutralitat	NS/NC

	Qüestionari 1	Qüestionari 2	Qüestionari 3	Qüestionari 4	Qüestionari 5	Qüestionari 6	Qüestionari 7
Heu trobat alguna mancança significativa en la normativa actual?	No	No	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC
Qui pot sancionar el mediador?	L'òrgan de mediació	L'òrgan de mediació al que pertany el mediador	L'òrgan de mediació al que pertany el mediador	NS/NC	Col·legi Professional de Mediadors La justícia ordinària	TLC	Col·legi Professional de Mediadors

	Qüestionari 8	Qüestionari 9	Qüestionari 10	Qüestionari 11	Qüestionari 12	Qüestionari 13	Qüestionari 14
Identifiqueu almenys tres supòsits dins de l'àmbit de conflictes en què, al seu judici, seria adequat promoure l'ús de la mediació	Calendaris laborals Jornades Salaris	Classificació professional Calendaris i distribució horària Modificació de condicions de treball Increment salarial i estructura retributiva	Salari Calendaris Discriminacions	Conciliació vida laboral i familiar Negociació col·lectiva Conflictes d'interessos	Laboral Familiar Veïnal	(resposta no relacionada amb la pregunta)	Conflictes d'interessos de la negociació col·lectiva Conflictes col·lectius Vagues Negociació de plans de viabilitat i reestructuració d'empreses
Hi ha algunes matèries que considereu que haurien de ser excloses del recurs a la mediació?	No	No	No	No	NS/NC	NS/NC	(resposta no relacionada amb la pregunta)
Creieu que els sistemes de mediació on-line serien aplicables en l'àmbit de la mediació laboral?	No	No	No	No	No	NS/NC	No

	Qüestionari 8	Qüestionari 9	Qüestionari 10	Qüestionari 11	Qüestionari 12	Qüestionari 13	Qüestionari 14
En l'àmbit laboral, què seria més recomanable, com a criteri general, el mediador individual o la comediació?	Comediació	Comediació	Comediació	Comediació	Comediació	Depèn del supòsit	Mediador individual
El procediment de mediació ha de tenir una durada limitada?	No	No	No	No	No	Si	Si
Quin seria el termini recomanable?	-	-	-	-	-	NS/NC	Depèn de cada cas
S'ha de limitar el nombre de sessions?	No	No	No	No	No	Si	Si
Ha de transcórrer un temps determinat entre una mediació i un altre amb les mateixes persones?	No	No	No	No	No	NS/NC	Si
Considereu que la mediació té incidència en els terminis de prescripció i caducitat?	Si	Si	No	Ja està regulat en la legislació actual	No	Si	Si
A partir de quin moment?	Sessió informativa	Sessió informativa	-	Ja està regulat en la legislació actual	-	Inici del procediment de mediació	NS/NC
És possible, en l'àmbit de la mediació laboral, un procés de mediació en que no estiguin presents les dues parts?	No	No	No	No	Si	No	Només en determinats casos

	Qüestionari 8	Qüestionari 9	Qüestionari 10	Qüestionari 11	Qüestionari 12	Qüestionari 13	Qüestionari 14
Com ha de ser la intervenció dels advocats?	Poden ser presents a totes les sessions de mediació	Han de ser presents en la sessió informativa Poden ser presents en totes les sessions de mediació	Han de ser presents en la sessió informativa Poden ser presents en totes les sessions de mediació	Poden ser presents en totes les sessions de mediació	Poden ser presents en totes les sessions de mediació	Han de ser presents en la sessió informativa Poden ser presents en totes les sessions de mediació	Poden ser presents en totes les sessions de mediació
Ha de ser obligatori que els advocats revisin la legalitat dels acords adoptats per les parts en l'àmbit laboral?	Si	No	No	Si	Si	Si	(resposta no relacionada amb la pregunta)
Les parts poden recusar el mediador per qualsevol causa?	No	Si	No	Únicament per causes raonables i motivades	NS/NC	Si	(resposta no relacionada amb la pregunta)
S'ha de limitar el nombre de recusacions, que les parts no puguin anar designant mediadors amb finalitats merament dilatòries?	NS/NC	Si	NS/NC	-	Si	Si	NS/NC
Considerem necessari un període de reflexió abans de la signatura?	Si	Si	No	No	No	No	Depèn de les parts i el conflicte
I després de la signatura de l'acord i, en conseqüència, un termini revocatori de l'acord?	Si	No	No	No	No	No	Depèn de les parts i el conflicte

	Qüestionari 8	Qüestionari 9	Qüestionari 10	Qüestionari 11	Qüestionari 12	Qüestionari 13	Qüestionari 14
Considerem convenient que es puguin realitzar intervencions mediadores programades després de la sentència per tal d'evitar reclamacions judicials en execució o recursos?	No	Únicament d'aclariment	No	No	Si	Si	Si
Quan considereu que la mediació pot suspendre el procediment judicial?	La mediació ha de suspendre el procediment judicial en tot cas	Quan els parts o els advocats ho sol·licitin	Quan els parts o els advocats ho sol·licitin	Quan els parts o els advocats ho sol·licitin	Quan els parts o els advocats ho sol·licitin	Quan els parts o els advocats ho sol·licitin	Cal estar a la normativa que regula el procediment
A banda dels tres principis clàssics de la mediació (voluntarietat, imparcialitat i confidencialitat), caldria que la Llei en contemplés d'altres?	Bona fe Flexibilitat Neutralitat Transparència	Neutralitat Transparència	Bona fe Transparència	Bona fe Flexibilitat Neutralitat Transparència	Bona fe Flexibilitat Neutralitat Transparència	Bona fe Flexibilitat Neutralitat	No
Quin ha de ser l'objecte de la confidencialitat?	Tot, excepte si els acords s'homologuen	Tot: la informació verbal, la documentació escrita, fins als acords adoptats	Tot: la informació verbal, la documentació escrita, fins als acords adoptats	Tot: la informació verbal, la documentació escrita, fins als acords adoptats	Tot: la informació verbal, la documentació escrita, fins als acords adoptats	Tot: la informació verbal, la documentació escrita, fins als acords adoptats	Únicament aquella informació que s'especifica que és confidencial i allò que estableixi la llei
Qui està obligat pel principi de la confidencialitat?	Tothom (el mediador, les parts i qualsevol persona que directament o indirectament obtingui informació sobre la mediació)	Tothom (el mediador, les parts i qualsevol persona que directament o indirectament obtingui informació sobre la mediació)	Tothom (el mediador, les parts i qualsevol persona que directament o indirectament obtingui informació sobre la mediació)	Només el mediador, en virtut del seu secret professional	Només el mediador, en virtut del seu secret professional	Tothom (el mediador, les parts i qualsevol persona que directament o indirectament obtingui informació sobre la mediació)	El mediador Les parts

	Qüestionari 8	Qüestionari 9	Qüestionari 10	Qüestionari 11	Qüestionari 12	Qüestionari 13	Qüestionari 14
Considerem convenient que les parts que se sotmeten a mediació es comprometin per escrit a complir amb el deure de confidencialitat?	Si	Si	No	Si	No	No	(resposta no relacionada amb la pregunta)
La llei que correspongui hauria de preveure que el mediador no pugui ser citat per fer de testimoni en judici?	No	Si	NS/NC	Si	Si	Si	No
Com sancionariem l'incompliment del deure de confidencialitat?	Des de l'àmbit del Dret privat	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	Depèn de l'estatus del mediador
Qui l'hauria de sancionar?	El centre de mediació	Jurisdicció corresponent	NS/NC	El centre de mediació	El centre de mediació	El col·legi professional El jutge	NS/NC
Quin ha d'esser l'abast de la voluntarietat	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment El mediador pot desistir, de manera fonamentada, si les parts no col·laboren en absolut	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment	Les parts poden desistir del procediment en qualsevol moment El mediador pot desistir per qualsevol causa

	Qüestionari 8	Qüestionari 9	Qüestionari 10	Qüestionari 11	Qüestionari 12	Qüestionari 13	Qüestionari 14
Què enteneu per neutralitat del mediador?	NS/NC	NS/NC	NS/NC	No estar directament vinculat amb el conflicte No haver estat assessor de cap de les parts Única motivació és que les parts arribin a un acord	Neutralitat suposa l'èxit de la mediació (sic)	Confiança de les parts Confiança dels altres mediadors Actuació ètica	NS/NC
En cas que la mediació sigui oferta per un òrgan de l'Administració, com creieu que s'hauria d'interpretar la neutralitat?	NS/NC	NS/NC	NS/NC	Única motivació és que les parts arribin a un acord	Marge de llibertat als mediadors	NS/NC	Objectivitat
La mediació ha de ser integral o pot haver-hi una formació integral genèrica i un altra formació específica?	Formació integral genèrica i específica	Formació específica	Formació integral genèrica	Formació específica	Formació integral genèrica i específica	Formació específica	(resposta no relacionada amb la pregunta)
Cal tenir la formació específica en l'àmbit laboral?	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
A qui correspon desenvolupar la formació especialitzada en mediació?	Universitats Col·legis professionals	Organismes que coordinin les mediacions	Universitats	Universitats Col·legis professionals	Col·legis professionals	Universitats Col·legis professionals	En l'àmbit laboral no és necessari que hi hagi un cos de mediadors certificats per cap organisme, donat que a l'administració hi ha institucions que avalen als mediadors

	Qüestionari 8	Qüestionari 9	Qüestionari 10	Qüestionari 11	Qüestionari 12	Qüestionari 13	Qüestionari 14
Quin aspecte relacionat amb la formació destacaríeu de manera especial?	Formació específica	Formació específica	NS/NC	Coneixement de la legislació específica Experiència professional	Formació específica Capacitat d'escoltar Capacitat de compressió	Formació específica Comunicació Flexibilitat	Objectiu de la mediació Parts implicades Tipus de conflicte
Com hauria de garantir-se, al vostre criteri, l'actualització de la formació?	Segons l'evolució de la societat (sic)	Seminaris periòdics	Formació permanent	Sessions de formació periòdiques	Seminaris periòdics	NS/NC	De la mateixa manera que es garanteix en la resta d'àmbits professionals
Cal la col·legiació al col·legi professional corresponent per poder actuar com a mediador en l'àmbit laboral?	No	No	No	No	No	NS/NC	No
Cal la inscripció al registre de mediadors per exercir en mediacions laborals?	No	No	No	No	Si	Si	Depèn de les normes de funcionament de cada institució
Seria adequat, a més d'una llei, l'elaboració d'un protocol o guia de bones pràctiques?	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si
Quin aspecte en l'estatut del mediador us sembla especialment rellevant?	No existeix estatut del mediador en l'àmbit laboral	NS/NC	No existeix estatut del mediador en l'àmbit laboral	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC
Heu trobat alguna mancança significativa en la normativa actual?	NS/NC	NS/NC	NS/NC	Major incidència de la legislació i normativa corresponent	NS/NC	No	NS/NC
Qui pot sancionar el mediador?	NS/NC	Òrgan jurisdiccional	NS/NC	L'òrgan de mediació	Col·legi professional del mediador	NS/NC	Depèn de l'estatus del mediador

Notes

- 1 (SOC 489) 14487/01, 24 de novembre de 2001.
- 2 http://ec.europa.eu/employment_social/news/2002/may/conciliation_en.html
- 3 Únicament es disposen de dades en matèria de mediacions efectuades pel Departament de Treball a partir de l'any 2005.
- 4 S'entén per procediments duts a terme pel TLC tant les conciliacions i mediacions com arbitratges. Tot i això, és possible utilitzar aquest quadre com a representatiu del nombre de mediacions per dimensions d'empreses donada la insignificant importància del arbitratges dins del total d'expedients presentats davant del TLC (segons l'Informe estadístic de l'any 2009, únicament el 1,71% dels expedients presentats davant del TLC són arbitratges, mentre que el 98,29% restant són mediacions i conciliacions).
- 5 D'un total de 619.624 empreses registrades a Catalunya el 2009, 613.747 són empreses amb 50 treballadors o menys, 3.124 tenen entre 50 i 99 treballadors, 1.602 entre 100 i 199 treballadors, 771 empreses tenen entre 200 i 499 treballadors, i 380 empreses tenen més de 500 treballadors. En termes relatius, el 99% de les empreses tenen menys de 50 treballadors, el 0,504% de les empreses tenen entre 50 i 99 treballadors, el 0,258% tenen entre 100 i 199 treballadors, 0,124% entre 200 i 499 treballadors, i el 0,0613% de les empreses tenen més de 500 treballadors. (Font: Institut Nacional d'Estadística).
- 6 Concretament, segon dades del 2009, el 75,43% de les empreses registrades a Catalunya es troben a la província de Barcelona, el 9,42% a la província de Girona, el 5,95% a la província de Lleida i el 9,18% a la província de Tarragona (Font: Institut Nacional d'Estadística).
- 7 Veure nota núm. 4.
- 8 És important mencionar que dins de la categoria "salari" queda integrat qualsevol conflicte que tingui el seu origen en reclamacions de tipus econòmic (plusos salarials, increments salarials, incentius, etc.), tant individuals com col·lectius.
- 9 Vegeu nota núm. 4.
- 10 Institut Nacional d'Estadística.
- 11 Per raons de confidencialitat en el tractament de les dades, no és possible revelar el nom de les persones, empreses o sindicats que han participat en aquestes entrevistes (Llei 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal).
- 12 Per raons de confidencialitat en el tractament de les dades, no és possible revelar el nom de les persones que han participat en aquestes entrevistes (Llei 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal).