

Los procedimientos de mediación y arbitraje en la reforma. Una oportunidad perdida

María Rosario GARCÍA ÁLVAREZ

Magistrada del TSJ de Madrid, Sala de lo Social

Diario La Ley, Nº 7488, Sección Tribuna, 14 Oct. 2010, Año XXXI, Editorial LA LEY

LA LEY 13224/2010

La repercusión de la situación de crisis y del empleo se refleja en un notable incremento de la conflictividad laboral sobre todo a nivel individual. El artículo analiza las posibilidades que ofrece el uso de la mediación como técnica eficaz de gestión del conflicto individual de trabajo y de control de costes laborales. Pese a su reconocida eficacia para preservar la relación a largo plazo y reducir costes, la reforma no considera su uso desde la perspectiva de la relación individual de trabajo.

Normativa comentada

Con las vacaciones de verano que han quedado atrás, olvidadas, y los problemas económicos que se ciernen sobre nosotros la moral del trabajador debe estar bien baja y el empresario se ve obligado a tratar con una gran variedad de asuntos, no solo económicos, muchos de los cuales se presentan, con seguridad, como discrepancias o conflictos en el centro de trabajo o en su pequeño o mediano negocio.

Cuando una empresa está experimentando dificultades económicas por bajada de las ventas; cuando se ve sometida a una fusión o a una absorción; cuando el mercado varía por cambios en la demanda o en la oferta, o por una mayor competencia; o cuando simplemente se producen cambios legislativos, existe un significativo riesgo de que se produzcan despidos, se reduzca personal y se lleven a cabo cambios en las formas y condiciones de trabajo, todo ello con el objeto de reducir costes rápidamente o aumentar la productividad. Y es que, sin duda, el entorno del mercado de trabajo, de la producción; el contexto legal, demográfico y político, ejercen una notable influencia tanto en la naturaleza como en el ámbito del conflicto que normalmente encontramos en el trabajo.

Si en estas situaciones, que podemos catalogar como normales, el miedo, la desconfianza y la ansiedad crecen, podemos imaginar sin dificultades lo que ocurre en una época de grave recesión económica como la actual. Los beneficios de la empresa, si no han desaparecido, dando paso a las pérdidas, han caído dramáticamente o han disminuido de forma considerable existiendo siempre el temor de lo peor: los expedientes de regulación de empleo y los despidos por causas objetivas proliferan, siempre hay más en perspectiva, los trabajadores ven perder sus empleos... El ambiente está listo para la tensión. Aquellos miedos y desconfianzas cobran un papel relevante y el conflicto laboral emerge con consecuencias devastadoras.

Vayamos a los datos. La repercusión de la situación de crisis económica y del empleo en las relaciones laborales se refleja en los datos recogidos sobre la conflictividad laboral en la última Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de España en 2009 (aprobada en mayo de 2010) y que anualmente elabora el CES. Tal y como se

comenta en la Memoria, en el año 2009 las huelgas aumentaron en un 23,6% sobre el año anterior. Con este incremento la conflictividad por huelgas superó las mil anuales por primera vez desde 1993 pero, por su repercusión económica, las huelgas del 2009 tuvieron una dimensión algo menor con respecto al año anterior, perdiéndose casi 1,3 millones de jornadas, un 14,4% menos que en el año anterior.

También la crisis ha proyectado un notable incremento de los procedimientos gestionados por el SIMA y por los órganos autonómicos de solución extrajudicial de conflictos en 2009 respecto al año anterior. En el SIMA, el número de conflictos aumentó un 31%, y en casi la mitad (un 49%) el número de trabajadores afectados. Los efectos de la crisis se reflejaron también en otros aspectos de su actividad, siendo de destacar la sensible disminución del porcentaje de acuerdos alcanzados en los diversos procedimientos con respecto a años anteriores.

El panorama de la actividad de los órganos y procedimientos de solución de conflictos laborales de ámbito de Comunidad Autónoma refleja también, en su conjunto, un incremento de su actividad en los conflictos colectivos (un 11,5% más respecto al año anterior). El contexto de la crisis también se reflejó en los resultados de los procedimientos de mediación: disminución de seis puntos con respecto al registrado en el año 2008.

Además de los conflictos colectivos, en 2009 se presentaron más conflictos individuales en los órganos autonómicos que tienen competencias en dicha materia, lo que supuso un incremento del 21% con respecto a 2008.

Como se señala en la Memoria del CES, parte de este aumento viene explicado por determinados cambios institucionales producidos en algunos de estos órganos, pero refleja especialmente el deterioro económico y laboral en el año, sobre todo si se atiende al tipo de materias de los conflictos. Éstos se produjeron, en los cuatro órganos autonómicos de mayor actividad (Aragón, Baleares, Cantabria y Navarra), mayoritariamente por reclamaciones de cantidad y por despidos, sumando las dos causas entre el 80% y el 90% de tales conflictos; seguidas de lejos por las sanciones, modificación de condiciones de trabajo o la reclamación de otros derechos.

En conjunto, los procedimientos en conflictos individuales se resolvieron con acuerdo en el 49% de todos los tramitados de forma efectiva, porcentaje que, si bien se estima alto, sobre todo por comparación con el porcentaje de efectividad que tuvieron las conciliaciones individuales ante órganos administrativos (32% en 2009), fue algo inferior al obtenido en 2008, en el que se resolvieron con acuerdo por encima de la mitad de los conflictos con tramitación efectiva.

Junto a lo anterior, los intentos de conciliación planteados ante la autoridad laboral como vía previa a la interposición de demandas ante el orden jurisdiccional social muestran también en 2009 una mayor presencia de conflictividad en las relaciones laborales, aumentando un 12% más, alcanzando la cifra más alta en la década.

Por último, en 2009 destacó también, en un sentido opuesto a las conciliaciones, la inexistencia de procedimientos de mediación.

El impacto de la crisis en las relaciones de trabajo, y la litigiosidad jurídica de ella derivada, se reflejó no solo en un aumento de ésta, sino también en los resultados de los procedimientos de conciliación. Las conciliaciones que terminaron sin avenencia aumentaron el doble que las que terminaron con avenencia y, sobre todo, aumentaron las intentadas sin efecto.

Finalmente, como recoge el CES en su Memoria, los juzgados y tribunales del orden jurisdiccional social resolvieron 347.870 asuntos en 2009, casi un 19% más que en el año anterior, destacando, dentro de estas cifras, el aumento de los conflictos individuales por despidos (un 47% más que en 2008), representando el mismo casi el 73% del aumento total en los asuntos judiciales sociales resueltos. Por el contrario, los conflictos colectivos disminuyeron, lo que contrasta con las cifras sobre conciliaciones colectivas registradas en el año, como también lo hicieron los

conflictos en materia de Seguridad Social.

Sería interesante conocer las consecuencias económicas de la conflictividad laboral. No hay problema cuando hablamos de jornadas perdidas como consecuencia de una huelga. Está computado y, por tanto, se le presta atención. Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística elabora trimestralmente una encuesta del coste laboral (ETCL) que proporciona niveles e indicadores sobre el coste laboral medio por trabajador y mes, el coste laboral medio por hora efectiva de trabajo y el tiempo trabajado y no trabajado. En su metodología (CNAE 2009), apartado definiciones, se considera el coste laboral como el coste en el que incurre el empleador por la utilización del factor trabajo. Dentro de las horas no trabajadas y no remuneradas, incluye y define la conflictividad laboral (número total de horas perdidas por huelga). Sin embargo, en las horas no trabajadas y remuneradas si bien contempla un apartado destinado a horas perdidas en el lugar de trabajo, la definición no abarca el tiempo que el empresario y el trabajador destinan cada día a esos conflictos, de cualquier índole, que surgen en el centro de trabajo.

No se contabiliza la gestión del conflicto laboral diario, ni se traduce en términos económicos de gasto para el empresario (factor siempre importante, pero esencial en época de crisis), ni de costes de cualquier otra índole para ambas partes. Probablemente porque se parte de la premisa de que el conflicto laboral es la huelga (como hace el INE) o de que el conflicto laboral son, además, las reclamaciones que se presentan en los juzgados o en los órganos extrajudiciales de resolución de conflictos, como se hace en la Memoria del CES.

Pero si partimos de una definición más amplia del conflicto en el trabajo como cualquier desacuerdo que interrumpe el desarrollo o flujo del trabajo, me temo que las cifras del coste del conflicto laboral pueden ser devastadoras. Pero, como no lo medimos, no se le presta atención y parece que «no existe». Necesitamos, por tanto, datos para comprender de lo que hablamos.

En julio de 2008 se publicó el informe *Fight, flight or face it?*, realizado sobre una investigación llevada a cabo y publicada por OPP en colaboración con CIPD (*Chartered Institute of Personnel and Development*). La investigación, de carácter internacional, se realizó para conocer la perspectiva del trabajador en relación con los conflictos en el centro de su trabajo y su repercusión, sobre un total de 5.000 trabajadores a tiempo completo en nueve países: Bélgica, Brasil, Dinamarca, Francia, Alemania, Irlanda, Holanda, Reino Unido y los Estados Unidos. La perspectiva del empresario o del responsable de RR.HH. se estudió en un total de 600 organizaciones en UK (para consultar el informe: <http://www.opp.eu.com/conflict.aspx>).

El informe señala que, como media, cada trabajador dedica 2,1 horas semanales (aproximadamente un día de trabajo al mes) a tratar con algún tipo de conflicto en el lugar de trabajo. Para el Reino Unido se ha estimado que esto supone 370 millones de días laborables empleados cada año como consecuencia de este tipo de conflictos y, a su vez, un coste para los empresarios del Reino Unido de más de 24 billones de libras.

Desde el punto de vista de la organización, sea el empresario o el responsable de RR.HH., las cifras aún son peores: uno de cada diez encuestados responde que emplea una media de 6 horas, y el 51% del personal de RR.HH. entrevistado manifiesta dedicar entre 1 y 5 horas semanales, a resolver desacuerdos y discrepancias. Si el tiempo es dinero... las cifras hablan por sí solas.

Pero las consecuencias negativas no acaban ahí. El 25% de los trabajadores entrevistados manifestaron que el conflicto en el trabajo termina en enfermedad o absentismo; el 9% que conduce al fracaso de un proyecto; el 13% a cambios de departamento; el 16% en despidos; el 18% en acoso laboral; otro 18% en conflictos entre secciones o departamentos; de nuevo otro 18% en baja voluntaria; y el 27% en ataques e insultos personales (que, a su vez, pueden dar lugar a despidos y sanciones).

Los costes de este tipo de conflicto son económicos, de producción, sociales (diseños de trabajo, estructuras de

equipo, competencias...), de política empresarial, de reputación empresarial; por no hablar de los personales. El efecto dominó es sorprendente.

Y el coste legal. El más fácil de identificar es la minuta del abogado. Pero se olvidan otros: el tiempo empleado por el empresario y por el trabajador preparando los papeles y documentos para el juzgado, yendo a juicio...; el coste emocional de verse implicado en un litigio, lo que puede conducir a posteriores ausencias; la posibilidad de otras demandas; y, cómo no, la tentación de tratar cualquier tema, no solo el conflicto, con el abogado solo «por si acaso», lo que lleva a una especie de dependencia, se pierde el control del conflicto, se judicializa y termina elevando considerablemente el importe de la factura final. Además, el conflicto ya no es del empresario y trabajador, o de los trabajadores; pasa a ser de los abogados y, después, es nuestro, de los jueces, que tenemos el poder de resolverlo, de decidir quién tiene razón y quién no, a cualquier coste.

MITO: el conflicto es malo

El conflicto en el trabajo ha sido visto tradicionalmente como algo disfuncional, destructivo y dañino, generalmente como una indeseable consecuencia de la vida en una organización, no importa su tamaño, estructura o el sector.

En una sociedad como la nuestra, cada vez más amplia y diversa, existen numerosas discrepancias y conflictos en el trabajo, algunos de los cuales pueden resultar obvios, otros no tanto. Sin embargo, cualquiera que sea la causa, el conflicto laboral debe ser visto como algo normal e incluso como una parte saludable de cada organización.

La única manera de erradicar el conflicto es suprimir la libertad de pensamiento y de su expresión crítica, lo cual puede ser desastroso. Si solo hay un punto de vista, solo habrá una manera de hacer las cosas, y puede que no sea la mejor. Explorar muchas y diversas posibilidades solo es posible si hay un montón de ideas alrededor y, desde luego, parece más inteligente, enriquecedor y productivo. Pero si hay más de una idea, de seguro que existirán discrepancias entre los diversos puntos de vista. Sin embargo, esta divergencia de opiniones puede ser positiva al proporcionar nuevos ímpetus de cambio. Cuando la gente discrepa acerca de un plan de acción, de cómo ejecutar un nuevo proyecto o responder a un cliente, de cómo se puede flexibilizar la jornada o compatibilizar el trabajo con la familia, se piensa, se crea, se construye. Si nadie eleva una duda o cuestiona algo, el primer plan sale y se lleva a cabo. ¿Realmente era el mejor?

La perpetua armonía no es el ideal. Demasiada estabilidad conduce al estancamiento. Si todos están de acuerdo entre sí acerca de cualquier cosa, nada cambia y, como consecuencia, nada se mejora. Irving MANIS acuñó la palabra *groupthink* (pensamiento grupal) para describir qué ocurre cuando se produce demasiado acuerdo: el grupo se desliza en un consenso que comienza a ser inamovible, a pensar que lo que han conseguido y han hecho es lo correcto; por lo tanto, cualquier cambio por definición está mal, es incorrecto. Los unos se respaldan a los otros y miran con malos ojos a los disidentes. Fuera el mundo evoluciona y el grupo no responde positivamente a los estímulos, permanece siempre igual.

CONTRAMITO: el conflicto en el trabajo no es en sí el problema; sí lo es la forma en la cual se maneja, gestiona y se trata de resolver

Mucho se ha hecho para reducir la incidencia y los efectos de los conflictos, acciones y medidas de naturaleza colectiva en el mundo del trabajo, potenciando la utilización de medios extrajudiciales de solución de discrepancias establecidos a través de la negociación colectiva. Sin embargo, se precisa mucho más para reducir el daño causado por los conflictos individuales en el centro de trabajo.

Alternative Dispute Resolution (ADR) es un término internacionalmente aceptado de carácter amplio que, a modo de paraguas, se usa para describir las diversas formas y técnicas a través de las cuales las partes en conflicto

pueden resolver su discrepancia sin necesidad de acudir a la litigación y a los tribunales, o para evitar precisamente la solución judicial una vez que el sistema de justicia se ha puesto en marcha.

Existen variadas formas, muchas de las cuales no son sino la utilización y evolución de diversas técnicas. Las más comunes en el mundo laboral, y las más conocidas en general, son el arbitraje, la mediación y la conciliación. Pero hay otras muchas: *early neutral evaluation, factfinding, ombudsperson, partnering, peer review, med-arb, co-med-arb...* Además, las modalidades varían en función del sector en el que nos movamos (disputa familiar, de la construcción, medio ambiental, tecnológica, patentes, mercantil...).

La mediación, uno de los pilares de las ADR, está jugando un papel cada vez más importante en todos los aspectos de nuestro entorno jurídico, por no hablar del internacional. El derecho civil, el mercantil, el derecho de familia, el derecho penal, el mundo de los negocios, las relaciones escolares, las vecinales..., están acercándose a los valores y los enfoques de la mediación. También los tribunales. Sin embargo, lo que para nosotros es una primera aproximación, cuenta ya en otros países con una larga trayectoria.

Muchas definiciones se han dado sobre la mediación, y la Directiva 2008/52/CE (LA LEY 6958/2008) nos da también una definición legal. En cualquier caso, hay que partir de la premisa de que la mediación se basa en los principios de la autodeterminación y del *empowerment* del ciudadano, porque el resultado final se consensúa por las partes, no se impone por el mediador. Desde la perspectiva de las relaciones colectivas de trabajo no hay duda de los beneficios del proceso de mediación. Tampoco debería haberla desde la perspectiva del conflicto individual de trabajo, puesto que los beneficios de su uso o de las técnicas a ella ligadas en las relaciones laborales son amplios y variados, muchos de los cuales pueden ser medidos cuantitativamente como la reducción de costes relacionados con la litigación, el incremento de la retención y permanencia del personal, la disminución de ausencias relacionadas con el estrés. Otros beneficios (aspectos cualitativos) que se le atribuyen son igualmente valiosos: mejora e incrementa la autoestima individual, la moral de los equipos de trabajo y el bienestar psicológico, físico y emocional de los trabajadores que se deriva, precisamente, de la autodeterminación y el *empowerment*. Numerosos estudios y experiencias internacionales han puesto de manifiesto que la utilización en los centros de trabajo de los diversos métodos de ADR constituye un elemento clave para la resolución de discrepancias que evita una ruptura irreparable de la relación de trabajo.

La mediación puede aportar muchos potenciales beneficios a las organizaciones porque:

- 1) Puede ser utilizada en cualquier fase o estado del conflicto y es relativamente rápida.
- 2) En términos de costes de tiempo y dinero es altamente efectiva si se compara con el coste paralelo de interponer una demanda judicial.
- 3) Proporciona una oportunidad de resolver los conflictos laborales que surgen en el lugar de trabajo en una forma que se satisfagan tanto las necesidades de los individuos como de la organización.
- 4) Es flexible y puede adaptarse a las necesidades, objetivos y aspiraciones de los participantes.
- 5) Puede mejorar la comunicación, favorece la cooperación y, como consecuencia, el clima laboral y la productividad.
- 6) Puede reducir las ausencias laborales por enfermedad ligadas al estrés de los trabajadores.
- 7) Ofrece potenciales soluciones a los conflictos laborales que no están disponibles a través de los procedimientos de confrontación, como el arbitraje y la litigación.
- 8) No cierra la vía judicial, la puede evitar, eliminando la incertidumbre de su resultado.

Está claro que cuanto antes se resuelva una disputa laboral mejor será para todos los afectados, ya pensemos en términos de disfunción productiva, salud psicológica y de la larga cadena de costes asociados. Además, la resolución en las primeras fases del conflicto puede lograrse a través de medios o con soluciones que no están al alcance del sistema judicial (una referencia positiva para otro trabajo, una disculpa, un cambio en el comportamiento, «salvar la cara frente a otros»...).

De seguro que ambos, trabajadores y empresarios, quieren ver resueltos sus conflictos y discrepancias cuanto antes. Sin embargo, la legislación no parece muy útil al respecto, por ejemplo, promoviendo el conocimiento y la difusión de los diversos métodos de ADR o si se prefiere, de resolución extrajudicial de discrepancias. No se anima genuinamente y con medios eficaces a las partes, empresarios y trabajadores, a buscar voluntariamente una solución mutuamente aceptable antes de recurrir a la litigación.

Podría, por ejemplo, considerarse el uso de la mediación como una previsión más del contrato de trabajo, potenciando su uso dentro de los centros de trabajo. Se podría, también por ejemplo, desarrollar los servicios de *ombuds* o crear un servicio de calidad que informara a trabajadores y empresarios de forma realista y objetiva de las realidades de la judicialización, incrementando la conciencia de qué se puede esperar si deciden acudir a los tribunales, proveyendo recursos gratuitos, en todo o en parte, para la utilización voluntaria de la conciliación y mediación en las primeras fases del conflicto por parte de trabajadores y empresarios. Sin embargo, no existe una estrategia gubernamental sobre la gestión del conflicto laboral individual en el centro de trabajo y el papel a largo plazo de la mediación y de otras formas de ADR.

Mi experiencia es que, en general, hay un pobre entendimiento social de la realidad de los juzgados. Después de obtener un concreto pronunciamiento, muchas partes piensan que «el problema» se podría haber solucionado de una forma diferente, y los ciudadanos, a menudo, no aprecian las consecuencias e implicaciones de interponer una demanda en términos de tiempo, costes (tanto personales como los de índole económica que supone usar representación y asistencia legal), así como el estrés y el trastorno emocional que supone.

Por otro lado, los servicios de resolución de conflictos están burocratizados y no ofrecen un servicio adecuado ni con la suficiente calidad. Recordemos que en el año 2009, ante los formalmente denominados «servicios de mediación, arbitraje y conciliación», solo se plantearon las conciliaciones previas y obligatorias a las demandas. Ni una sola mediación. Y ¿en qué condiciones se celebra la conciliación?

Incluso cuando el acuerdo se logra en conciliación o en la puerta del juzgado y se evita el juicio a menudo es demasiado tarde. Muchos asuntos se resuelven en el pasillo, justo antes del juicio, sin duda porque su inminencia hace que las partes se concentren en la realidad y dureza de la situación. Desde luego que un acuerdo en la puerta a menudo es una mejor solución que el juicio pero, aun así, las partes ya han sufrido un importante estrés y una significativa pérdida de tiempo, dinero y esfuerzo, todo lo cual podría ser evitado si el acuerdo se logra antes.

Fundamentalmente lo que se necesita es un cambio de cultura, de manera que el trabajador y empresario inmersos de una u otra manera en un conflicto relacionado con el trabajo piensen en términos de encontrar vías para solucionar lo antes posible «su tema» de una forma que funcione correctamente para ambos y satisfaga sus respectivos intereses, más que pensar en términos de contienda judicial, defendiendo su postura ante el juez.

Sin duda el arbitraje puede jugar un papel en la resolución de un conflicto, pero es el método que más se asemeja al judicial. La mediación, por su parte, tiene la potencialidad de ser particularmente efectiva en el contexto de la relación de trabajo. Pero no se confunda, no es una panacea, ni es una «talla única» aplicable a todos los supuestos. Como todo tiene sus riesgos. Ni se puede hablar con ligereza identificando las técnicas de mediación, que requieren formación y experiencia, con la «buena voluntad» de un tercero, ni, desde luego, con las gestiones

del órgano judicial para la evitación del proceso y desarrolladas en el curso del mismo; es decir, con la tradicional labor de «conciliación» desarrollada por el juez en el curso del proceso laboral, labor ahora atribuida en parte al que históricamente nunca ha sido, como es el juez, *peacemaker*, *dealmaker* o *decisionmaker*, sino depositario de la fe pública en el proceso, el secretario, por mucho que la Ley de Procedimiento Laboral emplee el término «mediación» en su art. 84.1 Ley de Procedimiento Laboral (LPL). A tal efecto, basta con leer detenidamente la Directiva 2008/52/CE (LA LEY 6958/2008). Pero ésta es otra historia.

La mediación debe ser bien entendida y asimilada, asumiendo que es una técnica de negociación, asistida y facilitada por un tercero neutral, de demostrada eficacia en el mundo laboral. No podía ser de otro modo si se piensa que todos en el trabajo negociamos y que, curiosamente, la palabra española «negocio» no es solo la acción y efecto de negociar, sino que también significa «empresa» y se traduce al inglés por *business*.

A menudo, por no decir exclusivamente, asociamos negociación laboral con el mundo de las relaciones colectivas de trabajo y pensamos en sindicatos y en organizaciones de empresarios. Sin embargo, la negociación es el aspecto integral y cotidiano de cada día en una empresa o centro de trabajo, por pequeños que sean: entre dos trabajadores, entre el jefe y el empleado, entre dos equipos, con el cliente, con el proveedor, con la empresa de *outsourcing*... Negociar es crear empresa, es hacer *business*, es crear trabajo.

Finalmente, se me ocurre que, formando España parte del entorno cultural y económico contemplado por el informe *Fight, Flight or Face it?*, la media de 2,1 horas consumidas por trabajador semanalmente en tratar con situaciones de conflicto en el trabajo podría ser aplicable perfectamente a nosotros. Si la última Encuesta de Población Activa del INE, del segundo trimestre del 2010, nos da una población asalariada de 15.363.400, resultaría que a la semana se consumen en España 32.263.140 horas de trabajo. Si el coste laboral por hora efectiva de trabajo es de 19,05 euros (conforme a la Encuesta Trimestral del Coste Laboral correspondiente al segundo trimestre del 2010 del INE, publicada en septiembre), aquellas 32.263.140 horas tendrían un coste laboral semanal de 614.612.817 euros. Si partimos del coste medio salarial de 14,24 euros saldrían 459.427.113. Sinceramente, en cualquiera de los dos casos, la calculadora no me da para tantos ceros como salen al año, a los que habría que sumar el coste legal privado y el público del Estado en mantener un sistema judicial que responda «medianamente» a las cifras de conflictividad laboral que nos pone de manifiesto la Memoria del CES.

Ciertamente, *si el objetivo esencial de la reforma es contribuir a la reducción del desempleo e incrementar la productividad de la economía española y desarrollar las posibilidades de flexibilidad se ha perdido una importante oportunidad al no incluir ni potenciar los sistemas de ADR y, especialmente, la mediación como técnica de gestión eficaz del conflicto individual de trabajo* y de los costes de productividad y de toda índole a él anexos, más allá del aporte que, una vez más desde el punto de vista de las relaciones colectivas, proporciona la escueta remisión que a los procesos de mediación, o en su caso de arbitraje, se realiza en la nueva redacción dada por la L 35/2010 (LA LEY 19023/2010) a los arts. 40.2, 41.4 y 51.4 Estatuto de los Trabajadores (ET).