

Formación Práctica en solución autónoma del conflicto laboral como incentivo en el aprendizaje del Derecho del Trabajo

M^a Concepción Arruga Segura

Universidad de La Rioja

Resumen: El Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos habilita para la profesión de Graduado Social en la que se precisa de destreza en el manejo de habilidades blandas para prevenir conflictos y negociar los mejores acuerdos.

Mediante la técnica de la simulación y el *role playing*, se plantean supuestos de conflictos laborales simulados en los que el alumno alterna distintos papeles (trabajador, empleador, representante legal o sindical de los trabajadores, representante del empresario, asesor o mediador). Se refuerza, así, su capacidad de negociar, representar o asesorar técnicamente.

Cada supuesto requiere estudiar el caso y el derecho sustantivo, practicar la mediación, negociación directa, negociación mediante búsqueda de intereses; diseñar las posiciones de las partes, preacuerdos y propuestas de acuerdo. Y finalizada la mediación (con acuerdo o sin acuerdo) se valora el escenario post mediación, incluido el arbitraje o la vía judicial.

Esta experiencia ofrece al alumno una visión holística del grado, proporciona herramientas para gestionar la solución de conflictos laborales individuales y colectivos. Refuerza su capacidad de esfuerzo, trabajo en equipo, escucha activa, habilidad para averiguar los intereses de las partes, o enfrentarse al deber de sigilo profesional. Mejora la capacidad de argumentación, comunicación y control de la comunicación no verbal.

Palabras clave: Solución del conflicto laboral, Simulación de mediación, Role Playing, Trabajo decente.

1. Introducción

El objeto de esta comunicación se centra en transmitir una experiencia innovadora realizada en el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de La Rioja durante el curso académico 2020/2021, en el marco de la asignatura Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales. En el desarrollo docente de esta asignatura optativa del segundo semestre de cuarto curso se pretenden reforzar determinadas habilidades del alumno, futuro egresado, dirigidas a manejar la mediación como herramienta óptima para prevenir y evitar el conflicto laboral, así como para resolver las confrontaciones que sean inevitables. Especialmente atendiendo a la complejidad de la realidad laboral, a consecuencia de la globalización, en la que en ocasiones surge un conflicto de leyes entre diferentes ordenamientos jurídicos internacional, europeo y nacionales

(Servais, 2018). Circunstancia que, como ha detectado la Organización Internacional de Trabajo está captando un interés mundial. Resulta relevante en este sentido prevenir conflictos y “estimular las instituciones y las unidades administrativas para la mediación y el arbitraje voluntario, a fin de fortalecer los procesos basados en el consenso y reducir la necesidad sistémica de que los interlocutores sociales recurran a procesos jurisdiccionales” en *Sistemas de Resolución de conflictos laborales: Directrices para mejorar el desempeño* (Organización Internacional de Trabajo, 2013).

Con carácter general, la esencia del pacto se encuentra íntimamente relacionada con la búsqueda de la *pax* ante la discrepancia. Este aspecto resulta especialmente relevante en el ámbito de las relaciones laborales, donde la paz social o laboral constituye una pieza angular de la construcción del complejo sistema de fuentes que rigen las relaciones de trabajo. Tal conclusión se desprende de lo dispuesto en el artículo 82.2 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (en adelante ET) al referirse a «regular la paz laboral a través de las obligaciones que se pacten». Constituye en sí misma una herramienta indispensable para que el alumno consolide, distintas capacidades y habilidades altamente demandadas en el mercado laboral, entre las que se encuentran la capacidad crítica y autocrítica, su capacidad de análisis y síntesis; de comunicación verbal y no verbal; de gestión de la información; de resolución de problemas y de trabajo en equipo.

Dicha formación práctica constituye una palanca de primer orden para la aplicación de los conocimientos adquiridos en el grado a la práctica, y le ejercita en la realización de funciones de representación, negociación y asesoramiento técnico en los diferentes ámbitos de las relaciones laborales. Una forma óptima de reconocimiento internacional que orienta la actividad de los futuros profesionales (Gil, 2009).

Efectivamente, el conflicto entre el capital y el trabajo ha constituido la piedra angular sobre la que se construye la relación de trabajo por cuenta ajena desde la revolución industrial. A partir de entonces, la evolución del derecho y su democratización ha avanzado en la articulación de diversas herramientas que permiten encauzar de forma pacífica la solución del conflicto laboral. La importancia de la cualificación de los alumnos para saber gestionar conflictos radica, de un lado, en la necesidad de preservar la vocación de permanencia de la relación laboral y, de otro, en la capacidad para prevenir, evitar y solucionar conflictos que restan competitividad a la empresa y contaminan el clima laboral.

Conviene recordar que la naturaleza de la prestación de servicios por cuenta ajena dispone de un carácter bilateral y sinalagmático. Así, dado que cada derecho del trabajador implica una obligación empresarial y viceversa, desde la constitución de la relación laboral, esta va a ser objeto de permanentes tensiones que han de ser gestionadas adecuadamente para garantizar un buen clima laboral que facilite una adecuada actividad empresarial. De ahí la relevancia del papel del graduado social.

Tal reflexión resulta aplicable igualmente al ámbito del Derecho Colectivo del Trabajo, donde la relación de conflicto entre la representación legal o sindical de los trabajadores y la empresa o sus asociaciones gira sobre la existencia de los intereses contrapuestos defendidos por cada uno de ellos. Es más, también ha de tenerse en cuenta que, ante el conflicto colectivo, la legislación otorga a la parte más expuesta de la relación laboral la facultad de utilizar específicos mecanismos adicionales de presión como la huelga. Herramientas previstas para los supuestos en los que fracase el intento de solución autónoma o heterónoma del conflicto (Gil, 2017). En tal caso, la

convocatoria de huelga quedará relegada a conflictos de especial gravedad en los que las partes en conflicto no han sido capaces de alcanzar un acuerdo satisfactorio para solucionar las discrepancias surgidas. A ello se refiere la jurisprudencia constitucional al incluir las cláusulas de deber de paz absoluto o relativo por las que se renuncia al ejercicio del derecho fundamental de huelga durante la vigencia de un convenio colectivo o al establecimiento de reglas preceptivas o potestativas para la solución de aquellos conflictos que puedan suscitarse durante la vigencia del convenio colectivo, en el marco del concepto de paz social o laboral. Precisamente se considera muy necesario reforzar la resiliencia de los mediadores para gestionar las presiones en el proceso de decisión (Harris y Carnevale, 1990) y el análisis de la interacción entre las partes para un buen desarrollo de la institución (Serrano 1999).

La capacidad negociadora de trabajadores y empresarios en el tejido económico de una región constituye un intangible de alto valor para incrementar la capacidad transformadora del tejido económico y social.

Con esta iniciativa se persigue dar respuesta a la necesaria mejora permanente del grado de preparación de los alumnos para la incorporación al trabajo ante las exigentes demandas del mercado. Téngase en cuenta que el Libro Blanco de ANECA (2005) sobre el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos ya cifraba en 74,9 el porcentaje de alumnos que se encuentran vinculados con la empresa privada, a los que se une un 3,6% cuyo perfil profesional se desempeña en despachos profesionales.

2. Método

La especificidad del conflicto laboral en su vertiente individual y colectiva exige del mediador disponer de conocimientos sobre el derecho sustantivo y el adjetivo aplicable al caso. Ello exige, al igual que ocurre en otras disciplinas jurídicas, estudiar con detalle el conflicto, conocer la ley aplicable, utilizar técnicas objetivas y el método sobre los pasos a seguir utilizados tradicionalmente en la práctica forense (Cotino, 2010). Adicionalmente se refuerzan habilidades blandas como la empatía, escucha activa, habilidad para averiguar los intereses de las partes, la confidencialidad o el sigilo profesional para desarrollar adecuadamente el proceso experimental.

A lo expuesto se añade el preciso ejercicio de otras habilidades relacionadas con la práctica forense como la capacidad de argumentación, de comunicación verbal, el control de la comunicación no verbal y el desarrollo de la capacidad para imaginar los posibles escenarios para el supuesto de que el conflicto tuviese que ser resuelto por un órgano judicial.

Conviene destacar que la dimensión de la Comunidad Autónoma de La Rioja y la proximidad de la relación de la administración con el ciudadano facilita el acercamiento hacia las instituciones laborales más relevantes a los estudiantes de la universidad. Esto ha permitido que se realice la simulación *in situ* en las dependencias del órgano de solución extrajudicial. Lo que favorece la práctica de la simulación en un escenario real, con los profesionales reales, ofreciendo una perspectiva enriquecida al alumno. Además, permite superar el miedo escénico de acudir por primera vez ante los organismos de solución autónoma de conflictos y favorece la relación personal con quienes en el futuro habrá de interactuar (responsables de las organizaciones sindicales y empresariales, personal del Tribunal Laboral y otros profesionales colegiados).

2.1. La visión holística del grado

La experiencia de la mediación simulada se ha desarrollado en el marco de la asignatura optativa de cuarto curso “Solución Extrajudicial de Conflictos”. Su desarrollo en la última etapa de la formación universitaria permite al alumno asentar los conocimientos adquiridos a lo largo de su vida académica. Ello permite al estudiante constatar la interdependencia de las materias estudiadas y la incidencia de otras asignaturas como complemento del proceso de aprendizaje.

De esta manera, durante el desarrollo del proyecto es preciso que los alumnos apliquen conocimientos adquiridos a lo largo de su vida universitaria. Lo que abarca distintas ramas de la disciplina del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social (Derecho Individual de Trabajo, Derecho Colectivo del Trabajo, Derecho Procesal Laboral, Derecho Sindical, Prevención de riesgos laborales, Derecho Administrativo Laboral) además de otras especialidades vinculadas con la economía o la Sociología (Auditoría Socio-laboral, Comportamiento Organizativo o Dirección de Recursos Humanos etc.).

En cada supuesto, la simulación ha permitido la recreación de un conflicto. Cada miembro del grupo ha desempeñado un rol para abordarlo y ha tenido que estudiar el caso, el derecho aplicable y la interpretación de doctrina judicial y jurisprudencial para diseñar su estrategia de acción.

Una vez generado un conflicto existen distintos métodos que pueden aplicarse para dar solución a la controversia. De un lado, se dispone de la solución extrajudicial del conflicto conformada por la mediación, conciliación o el arbitraje (también denominados mecanismos de resolución alternativa de conflictos –*Alternative dispute resolution*- según la denominación de instituciones del *common law*, con mayor tradición en su práctica que en España). De otro, se garantiza el derecho a la tutela judicial efectiva reconocido en el artículo 24 de la Constitución española y con ello la posibilidad de someter finalmente la controversia a un juzgado o tribunal del orden social.

De tal manera, en una primera fase se ha buscado una solución autónoma del conflicto por quienes representaban a la parte laboral y empresarial y en una segunda fase ha intervenido el ficticio mediador (por falta de acuerdo o a demanda de las partes). El mediador a su vez ha diseñado su estrategia de mediación, la ha expuesto a las partes del conflicto y se han intercalado procesos de negociación directa, de negociación mediante búsqueda de intereses, se ha debatido en los grupos sobre las posiciones de las partes, como redactar los preacuerdos y propuestas de acuerdo, así como las opciones de finalización de la mediación (con acuerdo y sin acuerdo). Circunstancia que enfrenta al alumno ante el escenario post mediación (ejecución de acuerdos, arbitraje o la vía judicial).

2.2 El tiempo de resolución de los Juzgados de lo Social en La Rioja y riesgo reputacional

Durante la solución intelectual del conflicto en la mediación simulada se generan distintos tipos de emociones en los alumnos en función de los roles desempeñados, y se valoran distintas variables, más allá de la estrictamente económica que permiten poner en valor el positivo impacto de la solución pacífica del conflicto.

Uno de los elementos tenidos en cuenta en defensa de los beneficios de la solución extrajudicial del conflicto laboral se centra en su economicidad y eficiencia. Los mecanismos extrajudiciales

permiten disponer de una solución en escasos días, reportando gran valor a la calidad de las relaciones laborales.

En segundo lugar, se realiza un análisis comparativo de tiempo de resolución del conflicto comparando el tiempo dedicado a la práctica simulada con la información actualizada de la tasa de resolución, pendencia, congestión y litigiosidad de los Juzgados de lo Social se publica anualmente en la memoria del Tribunal Superior de Justicia. En efecto, según los últimos datos disponibles existe un tiempo medio en la resolución de asuntos en los juzgados de lo social de La Rioja de 8,7 meses, mientras que a nivel nacional la media de la demora se encuentra en 10,7 meses. Por su parte, la tasa de congestión judicial que expresa el cociente entre la suma del número de casos registrados en un año más los pendientes al inicio del período, y el número de asuntos resueltos durante el año se eleva a 1,94; una tasa de resolución, que expresa el cociente entre los asuntos resueltos y los ingresados en un mismo período de un 0,87.

Como algunos de los supuestos seleccionados han sido resueltos por la jurisdicción social, esta circunstancia permite constatar los beneficios de la solución acordada por su inmediatez. A la dilación en el tiempo de la solución judicial del conflicto se unen los elevados costes económicos que afectan en mayor medida a la empresa, el desgaste personal y el riesgo reputacional.

Efectivamente, se ha detectado por los alumnos la existencia de un riesgo reputacional de las empresas cuando se acude a la solución judicial del conflicto, al poderse ver reflejado en la resolución judicial el nombre de la empresa, cuando se trata de persona jurídica, ya que no se aplica el procedimiento de anonimización al que es objeto el nombre de cualquier persona física, por aplicación de la legislación sobre protección de datos personales.

2.3. La experiencia del *Role Playing* ante el Tribunal Laboral de La Rioja

El proyecto no se ha limitado exclusivamente a la aplicación de la técnica del *Role playing* en la simulación de conflictos, sino que la experiencia se ha desarrollado en la sede del Tribunal Laboral. Este ejercicio práctico cumple diversas funciones: desde conocer la institución; erradicar el miedo escénico de una futura intervención; un debate colaborativo sobre la existencia de distintas estrategias de intervención; hasta facilitar el aprendizaje colaborativo entre los estudiantes y el personal del Tribunal Laboral.

En este escenario, el alumno ha estudiado previamente los hechos con profundidad de un caso planteado ante el Tribunal Laboral, ha recabado los conocimientos del derecho sustantivo aplicables al caso, dialoga y practica la escucha activa. Esto permite explorar distintas opciones en un marco de diálogo para impulsar una actitud proclive a la autocomposición del conflicto.

El reparto inicial por sorteo de los distintos roles a los alumnos se complementa en los siguientes supuestos con las asignaciones de papeles diferentes en los siguientes supuestos, con el fin de que se desempeñen las distintas opciones. El ejercicio desarrollado en la citada Fundación privada para la solución de conflictos laborales ha permitido interactuar a los alumnos con los responsables de la institución, lo que ha sido valorado muy positivamente por la institución y por los alumnos.

Además, también se ha practicado la simulación mediante el procedimiento de mesas separadas (técnica utilizada por los mediadores del órgano). De esta forma, los alumnos perciben los diferentes métodos de mediación, valoran las distintas opciones y seleccionan la que consideran

más óptima. Téngase en cuenta que la mediación del Tribunal Laboral se desarrolla a través de la negociación de dos mediadores designados por el tribunal (uno por designación de las organizaciones sindicales más representativas y el otro por la Federación de empresarios de La Rioja).

En cada grupo de trabajo, los estudiantes, con el rol asignado, acuerdan un cronograma de planificación de trabajo, se concretan fechas de reuniones en las que se barajan las alternativas a la solución del conflicto (heterocomposición o autocomposición).

La actividad exige, de forma distendida, repasar y actualizar sus conocimientos de derecho sustantivo, aporta las ventajas del aprendizaje colaborativo, fomenta las habilidades oratorias y de comunicación no verbal.

Ya se ha apuntado por la doctrina el valor del aprendizaje cooperativo (Cobas, 2016) como instrumento para adquirir otras competencias indispensables para la práctica jurídica como las habilidades oratorias, la capacidad de síntesis, de exposición o liderazgo en el ejercicio de la profesión.

2.4. Desarrollo de habilidades personales en la técnica del *Role Playing*

Junto a los conocimientos de orden jurídico y técnico, este ejercicio permite al alumno concienciarse sobre las habilidades personales que debe disponer para participar de la solución del conflicto.

Esto permite ejercitar cualidades personales del mediador analizadas en el manual de mediación de la Organización Internacional del trabajo (1998), compaginando la parte teórica de la asignatura con la práctica desarrollada. Formación complementada con las aportaciones de este organismo internacional para la solución de conflictos en la administración pública (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

3. Resultados

Como ya se ha avanzado el proyecto se impulsa para los alumnos del grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos dentro de un conjunto de experiencias que pretenden acercar a los futuros egresados a la práctica profesional y a las distintas alternativas de actividad que ofrecen estos estudios universitarios.

La iniciativa (que representa hasta un 30% de la nota final) ha facilitado el aprendizaje del contenido teórico de la asignatura y ha sido valorada muy positivamente por los alumnos.

Las simulaciones de conflicto se han desarrollado durante seis sesiones adicionales a las de trabajo autónomo y colaborativo de los alumnos que necesariamente deben realizar fuera del aula para el estudio de los casos, de la normativa y jurisprudencia aplicable.

Las propuestas de autocomposición del conflicto entre el alumno con el rol de trabajador y el alumno con el rol de empresario/ representante del empresario evolucionaron a lo largo del tiempo. Inicialmente el objetivo era vencer al contrario y con el tiempo se avanzó hacia mayores posiciones de diálogo y a la apertura hacia soluciones imaginativas.

Las sesiones se han llevado a cabo en distintos escenarios: en el aula, en la sala de vistas de la Facultad y en la sede del Tribunal Laboral de La Rioja en sesión cerrada y reservada para los alumnos.

La experiencia ha permitido simular la búsqueda de solución de distintos conflictos complejos de conflictos que abarcan aspectos como el despido de una trabajadora (delegada de personal), del trabajador que es despedido al detectarse a través de una cámara de video vigilancia que ha sustraído bienes de la empresa; la reclamación de derechos; la vulneración de pactos de no concurrencia una vez finalizado el contrato de trabajo, conflictos de conciliación, vacaciones, así como conflictos colectivos.

En el desempeño de los roles se han llevado a cabo las siguientes acciones (individuales o colectivas) en función del papel desempeñado:

- a. Concreción de los hechos relevantes
- b. Determinación del derecho sustantivo aplicable
- c. Análisis de la doctrina judicial y jurisprudencial
- d. Redacción del argumentario de posiciones para el debate
- e. Asistencia técnica al cliente trabajador, empresario o representantes
- f. Negociación autónoma
- g. Debate con un mediador
- h. Procedimiento seguido en el Tribunal Laboral de La Rioja
- i. Redacción del acuerdo
- j. Análisis de las opciones en caso de desacuerdo

Complementariamente a la actividad de la simulación de mediaciones con la técnica del *role playing* se ha organizado una jornada multidisciplinar titulada “la solución autónoma del conflicto laboral como instrumento para el trabajo decente” para reforzar las relaciones con las instituciones laborales. Con lo cual, el alumno puede profundizar en el papel del dialogo social en España en la gestión de la solución extrajudicial de conflictos a través de los Acuerdos interprofesionales.

A través de estas intervenciones han podido debatir con los secretarios generales de los sindicatos más representativos en La Rioja, y la patronal (Federación de empresarios de La Rioja), así como con la Gerente y el personal del Tribunal Laboral de La Rioja y con la Directora del Servicio Interconfederal de mediación y arbitraje (SIMA, <https://www.fsima.es/>). Lo que les ha aportado una nueva dimensión del valor del dialogo social y ha permitido reforzar su confianza en la actividad profesional desempeñada por estos activos.

También se ha incluido en la programación la intervención del Ilustre Colegio de Graduados Sociales de La Rioja para conocer la implicación del profesional del graduado social en ejercicio para la solución pacífica de conflictos. Con este debate se han contrastado puntos de vista sobre las debilidades y fortalezas de los sistemas de solución de conflictos.

Finalmente merece ser destacado el interés mediático que ha suscitado la práctica sobre mediaciones simuladas. Su difusión a través del informativo regional de Televisión Española, radio, prensa escrita y redes sociales ofreció una nueva perspectiva a los alumnos respecto a las habilidades y competencias que estaban desarrollando y el interés social que genera la solución pacífica frente a la judicial.

Como resultado de esta actividad, la Universidad de La Rioja ha suscrito un convenio de colaboración con la Fundación SIMA para, entre otras cuestiones, organizar y realizar seminarios, jornadas y cursos conjuntamente; investigación; formación especializada; intercambio y cooperación en el campo de la docencia y programas de prácticas externas para estudiantes.

4. Conclusiones

El personal docente de la universidad dispone de una gran diversidad de herramientas para dar respuesta al reto de aportar al proceso formativo del alumno del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos un aprendizaje adecuado con el que poder desempeñar su actividad profesional en el futuro. La resolución de conflictos permite desarrollar una visión crítica de la controversia, valorar las distintas alternativas de solución, analizar los hechos relevantes, la legislación aplicable y la interpretación judicial de los mismos, lo que se desarrolla sobre la base de un conocimiento holístico del grado universitario.

Resulta relevante que el contenido de los estudios de Relaciones Laborales y Recursos Humanos apueste por fórmulas ágiles de solución de conflictos para dar respuesta a un modelo de desarrollo económico y social que ofrezca, sin solución de continuidad, condiciones dignas de trabajo desde el inicio hasta la finalización de la relación laboral. Todo ello en el marco del Pilar social europeo diseñado por la Unión Europea y con respeto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

La técnica pedagógica de la mediación simulada y la asignación de roles a los alumnos es una herramienta muy bien acogida por los alumnos. De hecho, se ha detectado que experimentar con técnicas novedosas, más allá de la clase magistral, mejora el interés del alumno por el aprendizaje (Imbernón, 2009).

El desempeño de roles en la simulación para la solución de conflictos aporta grandes beneficios en el refuerzo del aprendizaje: ofrece al alumno una visión holística del grado; le acerca al futuro ejercicio profesional; refuerza la capacidad para realizar funciones de representación, negociación o para ofrecer asesoramiento técnico; fomenta la negociación directa, la búsqueda de intereses de la contraparte; el diseño de posiciones y preacuerdos, mejora la empatía o la escucha activa; y crea una cultura de “acuerdo” ante el conflicto. En definitiva, una mayor capacidad de construir para mejorar.

Durante el ejercicio de técnica de simulación el alumno constata la interdependencia e incidencia de las distintas asignaturas como complemento del proceso de aprendizaje. Lo que exige una permanente actualización de conocimientos dada la interrelación de las materias estudiadas a lo largo del periodo académico.

Además, el sistema descrito aporta la conexión de los conocimientos teóricos con la realidad social. Todo ello tiene una relación directa con el desarrollo de los objetivos de carácter general previstos en el Grado como la capacidad de esfuerzo, el trabajo en equipo, la escucha activa y la

mejora de la comunicación. Además, refuerza la capacidad de expresión oral de los alumnos mediante su intervención activa en la resolución de los conflictos y su nivel de confianza y autoestima en relación a la trascendencia de los estudios que han cursado.

A ello se une el hecho de que además de conocer nuevas opciones prácticas de su actividad profesional, estas experiencias ponen en valor la solución pacífica de los conflictos como alternativa para mejorar no solo la competitividad de las empresas, sino también la calidad de las relaciones laborales.

La formación de los futuros profesionales que asesorarán al tejido empresarial y laboral es clave para reorientar el modelo de crecimiento económico hacia un mayor respeto por las condiciones laborales de los seres humanos que prestan servicios en la empresa. Ello exige disponer de expertos que faciliten un buen clima laboral en las empresas, sepan prevenir el conflicto y evitarlo, especialmente impidiendo el enquistamiento de disputas y ofreciendo soluciones rápidas a las discrepancias para preservar el mantenimiento de los empleos y la calidad de las relaciones personales.

El método del caso simulado, como técnica pedagógica, aporta un valor adicional a la tradicional fórmula de estudiar supuestos de conflicto resueltos por la jurisprudencia. En este caso, el valor de la experiencia práctica del alumno reside no solo en estudiar el derecho sustantivo aplicable al supuesto y comenzar un proceso de negociación para solucionar el conflicto, sino en participar en el escenario real de las instituciones que en la práctica desarrollan la función de solución autónoma del conflicto, como es el caso del Tribunal Laboral. De tal forma, su trabajo autónomo y el trabajo en equipo con el resto de compañeros que han representado los distintos roles se ha enriquecido con el escenario y se ha complementado con la visión de los distintos interlocutores que participan de la solución autónoma del conflicto (sindicatos, organización empresarial, mediadores del Tribunal Laboral, Fundación SIMA, por la experiencia del graduado social en ejercicio o por los actores del Tribunal Laboral).

Agradecimientos

Esta investigación forma parte del Proyecto de Innovación Docente financiado por la Universidad de La Rioja en la convocatoria de ayudas a los Proyectos de Innovación docente para el segundo semestre del curso 2020-21.

Mi más sincero agradecimiento a Beatriz Losada Crespo, directora del Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje, por poner a disposición de los alumnos de la Universidad de La Rioja su saber hacer y la institución que dirige en beneficio de la calidad de los futuros profesionales formados en la UR y por el coraje de desplazarse desde Madrid a nuestra tierra para apoyar el proyecto de mediación simulada, a pesar de la COVID-19.

Al Tribunal Laboral de La Rioja y a los Secretarios Generales de UGT, CCOO y Fer, por su compromiso y apoyo incondicional a cada proyecto vinculado con la investigación e innovación sobre las relaciones laborales en La Comunidad Autónoma de La Rioja.

Al Colegio de Graduados Sociales de La Rioja por su interés y complicidad con los alumnos y el grado.

A la profesora María José Lopera Castillejo de la Universidad de Zaragoza por su apoyo; a mis compañeros de la Universidad de La Rioja del Área de Derecho Mercantil, coordinados por Susana

Pérez Escalona, quien aportó la visión de derecho comparado sobre la solución autónoma de conflictos en el orden civil y mercantil en la jornada multidisciplinar, y a mis compañeros de Área en este viaje, a los que les mueve la misma inquietud de mejora permanente en la innovación en la docencia, Juan Carlos Morcillo y Coloma García.

Referencias

- Cobas, M.E. et al. (2016) *Aprendizaje cooperativo Un recurso indispensable en la formación universitaria*, Universidad de Valencia. <http://hdl.handle.net/10550/55175>
- Cotino, L.(2010). No casos, sino 'pasos' en la enseñanza de derechos fundamentales. En *Innovación educativa en Derecho constitucional: Reflexiones, métodos y experiencias de los docentes*. Cotino, L., y Presno, M., (coords.), Innovación educativa en Derecho constitucional. Reflexiones, métodos y experiencias de los docentes, PUV, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Valencia (pp. 100-110) <https://www.uv.es/derechos/innovacionconstitucional.pdf>
- Gil, R. (2017) Concepto y técnica de la mediación en el conflicto laboral (pp. 673-692). En *Mediación y resolución de conflictos*. Madrid. Tecnos.
- Gil, C.L. (2009) *Los medios alternativos para la solución de conflictos*. <https://www.monografias.com/trabajos72/medios-alternativos-solucion-conflictos/medios-alternativos-solucion-conflictos.shtml>
- Harris, K.L., y Carnevale, P.J. (1990). Chilling and Hastening Effects: The Influence of ThirdParty Power and Interests on Negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 47(1), 138-160. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(90\)90050-J](https://doi.org/10.1016/0749-5978(90)90050-J)
- Imbernón, F. (2009) *Mejorar la enseñanza y el aprendizaje en la Universidad*, Octaedro. Cuadernos de docencia universitaria, 14.
- Miró, F., y Pérez, J.A. (dirs.) (2017) *Innovación docente y ciencia jurídica*, Aranzadi.
- Servais, J.M., (2018) "Derecho internacional del trabajo y resolución de conflictos laborales transnacionales". *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, 144 (pp. 13-26). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6757569>
- Servicio de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales (1998) *Manual de mediación*, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra.
- Servicio de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales (2011) *Manual sobre la negociación colectiva y solución de conflictos en la administración pública*, Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/instructionalmaterial/wcms_180608.pdf
- Servicio de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales (2013) *Sistemas de resolución de conflictos laborales: directrices para mejorar el desempeño*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf
- Serrano, G., (1999) El comportamiento de los negociadores ante la capacidad de presión del mediador, *Psicothema*, 11(3), 573-585.. <http://www.psicothema.com/pdf/310.pdf>