

Importancia de la contención emocional de las personas conciliadoras en materia laboral

Diana Gabriela Guzmán Mora

Introducción

El presente trabajo está basado en una investigación documental, a través de una búsqueda y análisis de información en plataformas como Tirant Lo Blanc, revistas digitales de mediación como ADR, Análisis y Resolución de conflictos. Tiene como objetivo reflexionar sobre el riesgo de no contar con una adecuada contención emocional de las personas conciliadoras en materia laboral, a través del estudio de los elementos internos y externos, que pueden influir o afectar a las personas facilitadoras, al momento de llevar a cabo una conciliación, así como algunas de sus posibles consecuencias.

Los resultados enfocados en la contención emocional en las personas conciliadoras —específicamente la conciliación laboral— fueron escasos, lo que se relaciona con una temática que se encuentra muy poco explorada.

Antecedentes

El artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, contempla la aplicación de Mecanismos Alternos para la Solución de Controversias (MASC), y en su artículo 123, apartado A, fracción XX, establece específicamente la conciliación en materia laboral. En el año 2019, se crean los Centros Locales de Conciliación Laboral, contemplados en el artículo 590-E y 590-F, de la Ley Federal del Trabajo, cuyo objetivo es realizar la función conciliatoria prejudicial, de manera especializada entre patrones y trabajadores sobre asuntos de orden local.

El pasado 26 de enero de 2024 se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Federal de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias, cuyo objeto es “establecer las bases, principios generales y distribución de competencias en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17 y 73 fracción XXIX-A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos” (artículo 1).

El proceso de la conciliación laboral se contempla en el artículo 684-E, de la Ley Federal del Trabajo. Actualmente, la normativa no considera mecanismos que permitan asegurar y garantizar la contención emocional de las personas conciliadoras.

Anteriormente, la conciliación laboral que se realizaba en los juicios laborales ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje, se concentraban más en una negociación entre las partes para poner fin al litigio. Actualmente, es un requisito de procedibilidad para el juicio laboral; es más especializada, en la que se busca solucionar de una manera más profunda y restaurativa la controversia, para poder generar acuerdos más sólidos y duraderos.

Importancia de la contención

Generalmente se considera que, la conciliación laboral, es meramente una negociación asistida, pues su propósito final es llegar a un acuerdo sobre una cantidad económica por concepto de finiquito, liquidación, algún pago de prestación secundaria, entre otras. Sin embargo, las personas que llegan a la mesa de diálogo, lo hacen con alguna emoción: enojo, frustración, tristeza y, en casos más graves, depresión. Los motivos van, desde la forma en que fueron despedidas, hasta el incumplimiento de sus propias expectativas.

Al poner en práctica la empatía y otras herramientas propias de la conciliación, la persona conciliadora recibe y absorbe dichas emociones; además, al escuchar sus historias, puede conectar con alguna de las partes, a través de sus propias vivencias, lo cual, aunado a la carga laboral administrativa y al número de audiencias que atienden por día, las personas facilitadoras son más propensas a tener “burnout”.

En mi experiencia como conciliadora en materia laboral, he podido observar cómo las emociones forman parte importante de la conciliación; he visto llegar a las personas molestas por los motivos que originaron la terminación de la relación laboral (tanto las personas trabajadoras como las personas empleadoras).

Estas emociones aparecen en cualquier momento de la audiencia y hacen que las partes estén muy posicionadas, lo que dificulta que puedan llegar a la solución de su controversia. De ahí la importancia de ayudarles a gestionarlas adecuadamente, para que puedan separarlas del conflicto, y lleguen a un acuerdo.

La persona conciliadora debe hacer uso de herramientas y modelos de mediación y conciliación, que conllevan la contención y la regulación emocional de las partes que intervienen en el diálogo, para llegar al objetivo deseado, y para que la audiencia no se salga de control u ocurran percances dentro de la misma. Posteriormente, deberá gestionar sus propias emociones para poder iniciar una nueva audiencia, y no viciarla con las de la anterior.

Aquí me pregunto, una vez terminada la audiencia, ¿las personas conciliadoras gestionan y contienen sus propias emociones? Si la persona facilitadora no tiene una adecuada contención, puede haber múltiples consecuencias negativas, no solo en su salud mental y física, sino también en las actividades que realiza en el centro de trabajo ya que, tanto la carga laboral, como la saturación emocional de conciliaciones previas, pueden afectar el desarrollo de las audiencias posteriores. Estas consecuencias van desde el “burnout” hasta la posible mala praxis.

Sallard menciona, como un factor de riesgo para las personas mediadoras, el contacto cercano que genera confianza. De igual manera, considero que, en las conciliaciones laborales, el primer acercamiento que tenemos con las personas que llegan a la mesa de diálogo, también es muy importante; pues nos permite generar confianza, empatía y entablar una conexión con las personas conciliables, para que puedan abrirse y podamos obtener la información que necesitamos, para guiarlos a resolver su controversia. Este acercamiento o *rappport* puede ser inconsciente, fluido y espontáneo, de acuerdo con las habilidades y personalidad de quien facilita el diálogo (2009, p. 181).

Queda de manifiesto que, cuando las partes reciben un trato amable, personalizado y atento por parte de la persona conciliadora, al llegar a la audiencia y dentro de la sala de conciliación, la persona cambia su estado emocional y se logra una apertura emocional. Mientras más confianza y empatía sientan hacia la persona facilitadora del diálogo, más fácil será llevar el proceso de conciliación.

Para que esto suceda, es importante que, las personas conciliadoras, tengan un buen estado de salud mental y una actitud positiva ante su labor, para ser verdaderos agentes de cambio. Mantener una buena actitud frente a las personas conciliables, puede ser difícil y representar un desgaste físico y emocional.

A su vez, esto contribuye a cumplir con el propósito de los Centros de Conciliación Laboral, y a reducir la carga laboral de los Tribunales Laborales. Esa es la importancia que tiene la labor de una persona conciliadora, que muchas veces no se les reconoce.

Además, es importante considerar que, el desahogo de audiencias, no es lo único que hace una persona conciliadora; también realiza trabajo administrativo; atiende personas usuarias, para dar seguimiento a su trámite y demás situaciones que surjan, y que sea necesario atender con motivo de sus audiencias.

Evidenciar lo anterior, nos permite observar la importancia y la necesidad de establecer mecanismos que brinden herramientas de contención o gestión de emociones en las personas conciliadoras en materia laboral, para cuidar su salud mental y física, así como para conseguir convenios más firmes y duraderos.

Conclusiones

De lo anterior concluyo que es de suma importancia la gestión y contención de las emociones de las personas conciliadoras, por lo que propongo la realización de grupos de contención emocional entre las personas conciliadoras, de los Centros de Conciliación Laboral, donde puedan expresarse libremente, de máximo 10 personas, con una periodicidad de una vez cada quince días, dirigida por una o dos personas terapeutas especializadas.

De igual manera, propongo la impartición de talleres sobre autoconocimiento e inteligencia emocional, que permita, a las personas conciliadoras, conocerse y tener herramientas para poder gestionar sus emociones, dentro o fuera del horario laboral.

También propongo reuniones entre las personas conciliadoras de cada centro, para

puedan hacer “catarsis” con sus compañeras y compañeros, una vez a la semana o cada quince días para exponer las situaciones difíciles que enfrentaron, cómo lo resolvieron y recibir retroalimentación de sus compañeras y compañeros, para que puedan canalizar y desahogar la carga emocional generada por las audiencias del día.

Asimismo, es importante establecer cargas laborales más realistas, basadas en el trabajo y desempeño de las personas conciliadoras en los centros de conciliación laboral, considerando, además, la carga administrativa que realizan al día.

Bibliografía

- Four-Pome, M. P. (2010). Las emociones en mediación. *Revista de mediación*, página 17.
- OIT. (21 de octubre de 2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Obtenido de [www.ilo.org](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf): https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Sallard, L. S. (2009). *Mediación, Supervisión y Contención: Una Visión Tridimensional*. México: Universidad de Sonora.
- María, P.F. (2016, 3 abril). *Las emociones en mediación – Revista de mediación*. Revista de mediación <https://revistademediacion.com/articulos/las-emociones-en-mediacion/>