

Team Coaching - After the Training

MEDIACION FAMILIAR Y COACHING/COACHING DE EQUIPOS:

¿PUEDEN COMPLEMENTARSE AMBAS MODALIDADES?

La mediación familiar es uno de los posibles ámbitos de aplicación de la mediación, como método alternativo de resolución de conflictos. Los procesos de mediación familiar implican un enfoque sistémico donde se trabaja con un sistema sociofamiliar (formado a partir de un mínimo de dos personas), y se basa en los principios de voluntariedad, transparencia, y respeto mutuo. En cualquier caso, se desarrolla en un ámbito no-terapéutico, y el mediador se presenta a priori como una persona imparcial respecto de las partes y neutral en cuanto al objeto, sin proponer soluciones, pero acompañando y ayudando a las partes durante el proceso a establecer una comunicación eficaz entre las mismas, mediante la utilización de distintas técnicas y herramientas, llegándose a alcanzar acuerdos que diseñan, proponen o establecen las propias partes en conflicto, acorde a sus circunstancias, y siempre bajo la premisa o “filosofía win-win”.

Como mediadora familiar, aunque bien pudiera decir que absolutamente “viciada”, al tener una formación inicial en derecho, donde la escucha se aparenta mas que otra cosa, y la filosofía de base o judicial reside en un “ganar-perder” de las partes en conflicto, decidí desarrollarme a nivel personal realizando un curso inicial y anual de coaching con PNL, que me sirvió para darme cuenta de que todos esos términos que a nivel teórico iban surgiendo como campanas al aire en mi formación como mediadora familiar, a saber, “escucha activa, empatía, comunicación eficaz, recursos, herramientas, etc...”, requieren de un trabajo y una práctica personal, que en mi opinión has de experimentar en primera persona, para, justo eso, “darte cuenta”, de que, si a los ojos de otros o incluso a los tuyos propios, tu creías que sabías escuchar, resulta que no es así, y que no solo eso, sino que además, te queda un largo camino por recorrer; que si te considerabas una persona empática, quizá así sea, pero a buen seguro puedes desarrollar todavía aun mas esta habilidad y además existen toda una serie de técnicas y métodos para ello; que si te tenías por una buena comunicadora, existen también toda una serie de técnicas, sistemas y conceptos, que de conocerlos y practicarlos te harán todavía mejor, en especial, cuando tienes que ayudar a otros a que se comuniquen de manera eficaz; y que las técnicas y recursos que tu conocías, tales como el parafraseo, el

Team Coaching - After the Training

reencuadre o la metáfora, quizá no sean suficientes en una profesión donde continuamente emerge o subyace un tema emocional que nuevamente en mi opinión, debes saber gestionar o cuando menos entender, o saber que está ahí, siendo que en conclusión y rotundamente, tras esta primera experiencia dije “SI”, el coaching, la PNL y la mediación, van de la mano y casan perfectamente, y no solo eso, sino que habiendo experimentado esta semi-transformación en mi propia persona, y digo “semi”, pues efectivamente todavía me queda mucho por desarrollar y aprender, puedo decir y por fin entender y hasta practicar como fórmula de vida y también profesional que “el mapa no es el territorio”, y desde mi nuevo mapa he querido realizar este proyecto de investigación.

Para ello, y finalizada también mi formación presencial en coaching de equipos, intento visualizar ahora la familia como un “equipo” de especial naturaleza, y extrapolar los aprendizajes, técnicas y recursos, que nos habéis facilitado durante la formación teórica.

Tratándose de un proyecto, o una dinámica, si cabe, aun más arriesgada que la anterior, esta “experimentación”, la he querido llevar a cabo, de manera práctica, pero sin utilizar de conejillos de indias a clientes reales, de tal manera que, aprovechando los talleres de mediación, cursados durante los meses de febrero a junio del 2015, a través de la Asociación de Mediadores madrileños, y de carácter eminentemente práctico, he podido experimentar, con mi equipo de trabajo, y durante un total de algo más de 20 horas aproximadamente, los óptimos resultados que uno obtiene cuando se pone la gorra de mediador-coach-coach de equipos, y que son los que reflejo a continuación:

Sin excepción alguna por parte de los distintos equipos (que asumían el rol de familias) y con las que iba trabajando de sesión a sesión, diferentes en cada ocasión, el feedback proporcionado fue bastante más positivo que en anteriores practicas o talleres que como “mediadora” (a secas) había obtenido con anterioridad, destacando los participantes, rasgos como la “mayor empatía”, “sentirse escuchado”, “compresión de la situación”, “reconocimiento”, “sacar a la superficie”, “dinámica no esperada y que ha servido”, “buena utilización de la metáfora”, “darse cuenta de lo que implica el concepto familia”, “búsqueda de

Team Coaching - After the Training

solución o alternativa desde una perspectiva diferente”, “interés del menor + intereses de la propia familia (como equipo de especial naturaleza)”.

Varios participantes señalaron también que les había llamado la atención la “fijación del objetivo de manera clara y concisa antes de ponerse a trabajar”. Y es que el esquema puro de mediación, puede resumirse en algo así como: detectar necesidades de las partes - convertir posiciones en necesidades cuando se haga necesario - generar alternativas - elegir la solución que más se ajuste a esas necesidades desde el prisma “win-win”. Sin embargo, durante las prácticas, y en casos que nuestro mentor nos adelantaba que eran de especial complejidad, quise ver que ocurría si optábamos por aprovechar la sesión informativa para trabajar el objetivo de base que perseguiríamos durante las distintas sesiones. El resultado fue positivo, según la mayoría de los feedbacks facilitados, si bien, algún compañero señaló no sin razón, que si la sesión informativa tuviese que ser de no más de 1 hora (cosa que imponen algunos organismos), o fuese una mediación intrajudicial, o incluso una primera sesión informativa de carácter gratuito, no sería posible llevar a cabo esta dinámica y sería preferible hacerlo en sesión independiente.

Posteriormente, y como alternativa, también puse en práctica un “caucus” inicial e individual con cada participante de la mediación de manera previa a la sesión informativa, que fue valorado muy positivamente también por parte de los intervinientes, especialmente por el tema de la empatía y por la posibilidad de contestar a la pregunta ¿qué es lo que quieres conseguir?, de manera más precisa y concreta que en sesión conjunta. De cualquiera de las maneras, concluyo que no se trata de sustituir unas formulas por otras, sino de abrir más posibilidades o alternativas para el propio mediador, quien acorde al supuesto que se le plantea y las circunstancias del caso concreto, deberá elegir la que estime más adecuada en lo que entienda que sea más beneficioso para el proceso.

Por último, otro aspecto destacado y que recojo como conclusión del trabajo de investigación llevado a efecto, y que varios de los participantes señalaron en el feedback facilitado, viene traducido por las “(sorpresivas) proposiciones por parte del mediador”. Desde este aspecto quiero señalar, que en principio, y en mi formación inicial como mediadora, quedaba absolutamente prohibido “proponer soluciones a las partes”, si bien, en la práctica posterior, en ocasiones y

Team Coaching - After the Training

dependiendo de la situación, se hacía necesario contravenir tal mandato impuesto desde la más absoluta teoría o modelo puro de lo que resulta ser un mediador, como única fórmula de que las partes pudiesen conseguir avanzar en su proceso, encontrando compañeros por el camino, que también eran partidarios de, excepcionalmente ofrecer soluciones, cuando las partes no eran capaces por si misma de generar alternativas. Pues bien, después de mi formación en coaching de equipos, concluyo que resulta perfectamente extrapolable la capacidad del coach para coger las riendas, en un momento dado, y dirigir si hace falta, o en su caso mantenerse al margen, si la sesión fluye con normalidad y no hace falta intervención o proposición alguna por parte del coach, a la habilidad que debiera tener un buen mediador para observar, primero de todo, y luego, si es preciso, facilitar el proceso en la medida de lo posible, para lo cual, si se observa dificultad en la fase de generar alternativas, o incluso, para llegar al consenso, entiendo que el mediador, bien pudiera intervenir, como facilitador de la comunicación entre las partes, llegando incluso a proponer soluciones siempre aclarando que “no tiene porque ser esta la solución que adopten”, que es “una simple propuesta a valorar”, que “lo ideal sería que ellos facilitasen más alternativas o comenzasen ahora una lluvia de ideas”, que si les puede ayudar “a esta solución llegaron otras familias que se sometieron a mediación” y formulas similares; es decir, se trata de proponer, no de imponer, siempre que ello ayude al proceso, y al objetivo final, y en tal sentido, concluyo en base al feedback facilitado que resulta posible y beneficioso, en determinadas ocasiones.

A modo de metáfora, y en escala del 1 al 10, el resultado en promedio fue de 8,5, cuando en anteriores ocasiones no había conseguido superar el 7, y además el feedback de mi tutora-mentora (Ana Criado), fue de lo más positivo, animándome a seguir por este camino, así que concluyo que “SI”, el coaching de equipos es un sumatorio para la mediación, un plus que los participantes han detectado y sabido apreciar sin anticiparles nada al respecto, y una combinación que también he tenido ocasión de comprobar que funciona a la inversa, pues tuve ocasión de hacer las practicas reales en una inmobiliaria de relativo reconocimiento aquí en Madrid, y resulto, que a raíz de llevar a cabo las 20 horas iniciales pactadas para el proceso de Certificación y de “puro coaching de equipos”, desde Recursos Humanos me han mostrado la satisfacción con las sesiones llevadas a cabo y me han planteado la

Team Coaching - After the Training

posibilidad de retomar las mismas ya en septiembre con otros equipos, valorando la posibilidad de incluir sesiones de mediación cuando ello se estime necesario, con lo que sirva este Proyecto de Investigación para concluir que ambas modalidades se complementan a la perfección, y por supuesto para dar las GRACIAS a mi equipo de Santiago con el que tanto aprendí!!

Noemi Maman Akrich