

## **COACH, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PNL APLICADAS A LA MEDIACIÓN**

LAWYERPRESS

Por **Nuria Calvo**. Mediadora, socia fundadora de Procumedia Gestión de Conflictos

Durante tres días, hemos empleado un total de 12 horas en trabajar aquellas **técnicas que ofrecen COACHING, PNL e INTELIGENCIA EMOCIONAL para la gestión de las emociones y los conflictos, a nuestro trabajo como mediadores, en la Sala de Mediación.**



La experiencia ha sido magnífica. El grupo formado por 10 mediadoras, una abogada y una estudiante de mediación, estuvo coordinado por **Virginia Pérez de INVICA COACHING** y organizado por **PROCUMEDIA GESTIÓN DE CONFLICTOS**.

Creo que Mediación y PNL, I.E. y COACHING son como el anverso y el reverso de una misma moneda y creo que se complementan y se completan en cuanto a los objetivos de desarrollo de la comunicación entre las personas, sacando lo mejor de cada una y llegando hasta donde te propongas llegar.

Desde que descubrí la Mediación, mi vida ha sufrido una magnífica transformación en positivo. La mediación es una transformación personal, que llegó a mi vida en el momento exacto y que ha centrado mis objetivos en gran cantidad de circunstancias vitales.

Y no hablo ya sólo de lo que aporta la Mediación a mi trabajo como procuradora y como mediadora, sino de todo aquello que rodea la mediación y que se me ofrece día a día, cada vez con más intensidad y seguridad de que es lo que me trae felicidad. Y en este punto, aparece este Curso que esquematizo a continuación:

**El COACHING es el proceso de encontrar y gestionar los cambios necesarios para alcanzar nuestros objetivos**, a través de 4 pilares: **conciencia, creencia, responsabilidad y acción**. El mediador y el coach buscan que sus clientes/mediados se den cuenta, tomen conciencia a través de preguntas, reflexiones, conversaciones, y se hagan responsables de sus experiencias durante el proceso, ayudando por tanto al mediado, a creer en sí mismo y a asumir su propia responsabilidad en la búsqueda de acuerdo.

Y para ello coach y mediador utilizan conjuntamente la **escucha activa**, la **empatía**, la **reformulación** a través de reiteración, dilucidación y devolución del fondo emotivo; **personalización** y **normalización**, **confrontación**, **empoderar**, **usar el silencio** y **lamaestría al preguntar**. Además nos enseñaron una técnica para conseguir objetivos: **GROW** (GOAL/OBJETIVO, REALITY/REALIDAD, OPTIONS/OPCIONES, WHAT/PLAN DE ACCION). En coach, primero marcamos un objetivo y luego acudimos a la realidad marcando opciones y un plan de acción. En mediación, en cambio, primero centramos la realidad del conflicto y luego marcamos el objetivo y plan de acción.

La **INTELIGENCIA EMOCIONAL**, la **gestión inteligente de las emociones**, está íntimamente relacionada con la mediación en cuanto que lo que hace es expresar adecuadamente las emociones que surgen en un conflicto (rabia, tristeza, miedo, ira...), escuchando las emociones de los demás buscando alternativas válidas para los miembros que experimentan el conflicto. Hemos de tender a la **AUTOCONCIENCIA EMOCIONAL**, es decir, a ser capaz de percibir con precisión los propios sentimientos y emociones, identificarlos y ponerles nombre. Y así poder manejar y ayudar a manejar las emociones de los mediados:

Pensamiento-→emoción--→comportamiento-→resultado

Resultado-→comportamiento-→emoción--→pensamiento

El mediador en la Sala de mediación, ha de estar en un **estado coach**, es decir, **estar presente, pendiente de todo y con la mente abierta para neutralizar aquellas emociones negativas que aporten los mediados y transformarlas en positivas**. Hemos de saber controlar las emociones de los demás para canalizarlas de forma efectiva al logro de nuestros objetivos (que encuentren su acuerdo) y para ello, no incrementaremos el estado de malestar emocional de la persona, no reprimiremos su emoción (dándole espacio) y reduciremos la emoción negativa.

Para ello utilizaremos técnicas como la **técnica Nemo (nombrar emoción→motivo de estar así→opción**; me siento...porque has dicho... ¿Qué te parece si...?), **respiración y relajación, apaciguar y reorientar la conversación, empoderar...siguiendo en todo momento el esquema asertivo de resolución de conflictos: empatía-→exponer situación-→hablar de los sentimientos propios→opciones**

Respecto a la **PNL** parte de unas presuposiciones que tienden a que cada persona consiga lo mejor de sí mismo, puesto que el mapa no es el territorio, todos tenemos los recursos que necesitamos o podemos crearlos, todo comportamiento tiene una intención positiva (en su origen), no existe la no comunicación, la vida y la mente son procesos sistémicos y el sentido de la comunicación está en la respuesta que produce.

La responsabilidad de la comunicación está en el comunicador, si no obtiene la respuesta adecuada de cambiar su forma de comunicarse, toda vez que si parte del sistema cambia, otras partes cambiarán también. Si algo no funciona, haz otra cosa.

Todo lo que percibimos a través de los sentidos es filtrado a través de **omisiones, distorsiones y generalizaciones** (filtros genéticos neuronales) y de **expectativas, creencias, valores experiencias y meta programas** (filtros adquiridos) que van conformando nuestra comunicación.

**Las técnicas que la PNL** tiene a disposición del mediador en su sala de mediación son la utilización de los **sistemas representacionales (visual, auditivo y kinestésico)**, **accesos oculares** (conexión de los ojos y los sistemas representacionales), **calibración y rapport** (favorecer relaciones de confianza con los mediados, acompañando movimiento, posturas, tonos de voz, ritmos, respiración...), acompañar y desacompañar para facilitar la sintonía con los mediados. Y la técnica de resolución de conflictos de **POSICIONES PERCEPTIVAS: 1ª POSICION** (nuestra propia realidad. Nuestro “YO” y nuestro MAPA), **2ª POSICION**(actuar como si fuésemos la otra personas. Es el “tu” y su mapa), **3ª POSICION** (es la realidad del observador, neutral y desvinculado del sistema. Obtiene información y puede generar alternativas.)

Como conclusión, puedo decir tres cosas:

- 1.- Mediación y coach, PNL e I.E. casan, combinan y ayudan la labor del mediador en la Sala de mediación, puesto que le otorgan una serie de técnicas con las que ayudarse para que la disposición de los mediados favorezca la comunicación.
- 2.- Responsabilidad, compromiso y búsqueda de los talentos naturales de cada mediador debe ser objetivo prioritario del mediador para poder ofrecer y garantizar una mediación de calidad.
- 3.- Se necesitan practicas reales para que el mediador adquiera la destreza para poder ir aplicando las distintas técnicas estudiadas y poder así interiorizarlas y poner en práctica, pasando de unas a otras, según lo vaya pidiendo la situación que se viva en la sala de mediación durante el desarrollo de cada una de las sesiones.