



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

**Serviço Social, mediação e coordenação parental:
uma análise comparativa**
**«Trabajo social, mediación y coordinación de
parentalidad: un análisis comparado»**

Candidata: Marta Blanco Carrasco

Doutoramento em Serviço Social

Orientadores:

Dr. Jorge Manuel Ferreira, professor associado,
ISCTE Lisboa

Dr. Andrés Arias Astray, catedrático,
Universidad Compluense de Madrid, Espanha

Dezembro, 2021

Departamento de Sociologia e Políticas Públicas

**Serviço Social, mediação e coordenação parental:
uma análise comparativa**
**«Trabajo social, mediación y coordinación de
parentalidad: un análisis comparado»**

Candidata: Marta Blanco Carrasco

Orientadores:

Dr. Jorge Manuel Ferreira, professor associado,
ISCTE Lisboa

Dr. Andrés Arias Astray, catedrático,
Universidad Compluense de Madrid, Espanha

Dezembro, 2021

Agradecimientos

Quiero agradecer a todas las personas que han hecho posible la elaboración de esta tesis y que me han ayudado y acompañado el camino.

A mis directores de tesis, Jorge Ferreira y Andrés Arias, por su buen hacer, paciencia y constante guía en la difícil tarea de hacerme ver la realidad con otros ojos, los del Trabajo Social, corrigiendo mi tendencia a verlo todo desde la perspectiva jurídica. Por su amistad y apoyo no solo en lo laboral, sino, sobre todo, en lo personal.

A Leticia García, porque me abrió el mundo de la mediación que tanto me ha aportado, por sus enseñanzas, su buen hacer y su inagotable hiperactividad. A mis compañeros del Departamento en la Facultad de Trabajo Social, Manuel Serrano, Esther Gómez, Joaquín Rivera, por su incondicional apoyo y confianza y por hacerme sentir parte del equipo en todo momento.

A los de la tercera planta, por llamar a la puerta e interrumpir constantemente con tan buenas propuestas y anécdotas, especialmente a Esteban Sánchez, Margarita Campoy y Marichu Azpeitia. A los de la segunda planta, el departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, por su buen hacer y por acogerme siempre en tantos proyectos. Especialmente quiero agradecer a Ana Corchado y Esther Mercado por formar un estupendo equipo de trabajo, contar conmigo para tantas aventuras y ayudarme siempre que lo he necesitado.

A Elena, Elisabeth y Rachel por acogerme y abrirme todas las puertas en la universidad de West of England, en Bristol, sin ellas este trabajo no habría sido posible. Muy especialmente a Peter, Veronica y Anya, por acogernos y cuidarnos tanto durante toda nuestra estancia en Bristol. A Alison, Tom, Milly, Oliver y Seb, por su amistad y ayuda constante, en todo y para todo. A Hangy, Arpy, Lily y Manol, por tan buenos momentos y hacernos sentir como en casa. A mis compañeros del PEF y del CAF, Felix, Nadia, Valva, Rosalía y Josetxo, por su generosidad.

A mis padres, Jose Manuel y Curra, y a mi hermano Chema, por su apoyo y por la escucha terapéutica. A mis hijas Paula y Julia, y a Miguel, por hacerme reír todos los días y porque sin duda lo mejor de todo lo tengo en casa.

Resumo

Neste trabalho de pesquisa analisamos a relação entre o Serviço Social e os sistemas alternativos de resolução de conflitos (alternative dispute Resolution System, ADR) decorrentes do exercício das responsabilidades parentais. A mediação não é uma acção ou técnica nova para o Serviço Social, sendo um dos objectivos da sua intervenção a procura de uma solução para os conflitos. Nas últimas décadas, a mediação tornou-se um sistema alternativo de resolução de conflitos por direito próprio, especialmente no campo dos conflitos parentais, onde outros sistemas começam também a emergir, como a coordenação da parentalidade.

A tese procura responder aos seguintes objetivos: conhecer as ADR existentes em situações de conflito em relação ao exercício das responsabilidades parentais; identificar as componentes epistemológicas, teóricas, metodológicas e éticas que permitiram compreender a mediação como uma disciplina autónoma em comparação com outras disciplinas; identificar as componentes que facilitam compreender a mediação como uma profissão autónoma em comparação com outras profissões; e analisar as experiências na coordenação parental, bem como as implicações e dificuldades desta intervenção.

O trabalho de pesquisa orienta-se por uma metodologia qualitativa baseada na análise dos dados recolhidos pela amostra, constituída por dezassete entrevistas e três grupos focais com um total de 39 participantes de oito países diferentes (Bélgica, Espanha, Portugal, Reino Unido, Itália, Suécia, Noruega y Finlândia).

Como resultados obtidos, podemos destacar, que a principal dificuldade apontada por especialistas e profissionais em relação à falta de procura de ADR por parte dos cidadãos é a ausência de uma cultura de gestão colaborativa de conflitos, apontando o importante papel do Serviço Social nesta transformação social. O Serviço Social dá um contributo essencial para o quadro epistemológico e teórico da mediação e da coordenação parental. O não reconhecimento da mediação como disciplina e profissão autónoma pelos profissionais e formadores consultados no presente estudo. O Serviço Social precisa de prestar mais atenção académica e profissional à figura do coordenador da parentalidade e mediação nos seus planos de formação graduada e pós-graduada.

Como principal contributo científico desta tese é a perspetiva internacional e comparada de peritos e profissionais, que permitiu não só ter um diagnóstico da situação actual, mas também apontar as melhorias e propostas necessárias para o futuro que devem ser refletidas pelos profissionais e especialistas em todos os domínios, e especialmente pelo Serviço Social.

Palavras-chave: Serviço Social, Mediação, Coordenação Parental.

Resumen

La tesis que aquí se presenta analiza la relación entre el Trabajo Social y los sistemas alternativos de resolución de conflictos (ADR) en la gestión de los conflictos que surgen el ejercicio de las responsabilidades parentales. La mediación no es una acción o técnica nueva para el trabajo social, siendo uno de los objetivos propios de su intervención la búsqueda de una solución a los conflictos. Sin embargo, en las últimas décadas la mediación goza de entidad propia como ADR, especialmente en el ámbito de los conflictos parentales, donde además comienzan a surgir otros sistemas, como la coordinación de parentalidad.

Esta tesis pretende responder a los siguientes objetivos: conocer los ADR existentes ante situaciones conflictivas en relación al ejercicio de las responsabilidades parentales; identificar los componentes epistemológicos, teóricos, metodológicos y éticos que permitirían entender a la mediación como disciplina autónoma frente a otras disciplinas; identificar los componentes que permitirían entender la mediación como una profesión autónoma frente a otras profesiones; y, analizar las experiencias en coordinación de parentalidad, así como las implicaciones y dificultades de esta nueva figura.

Para la consecución de estos objetivos se ha realizado una investigación cualitativa basada en el análisis de los datos aportados por diecisiete entrevistas y tres focus groups con un total de 39 participantes de ocho países diferentes (Bélgica, España, Portugal, Reino Unido, Italia, Suecia, Noruega y Finlandia).

Entre los principales resultados obtenidos podemos destacar, que la principal dificultad apuntada por los expertos y profesionales en relación a la falta de demanda por parte de la ciudadanía de los ADR es la falta de una cultura en la gestión colaborativa de los conflictos, señalándose el importante papel del trabajo social en esta necesaria transformación social. En segundo lugar, el trabajo social contribuye de forma esencial al marco epistemológico y teórico de la mediación y la coordinación de parentalidad. La falta de reconocimiento de la mediación como disciplina y profesión autónoma por parte de los profesionales y formadores consultados en el presente estudio. El trabajo social debe prestar una mayor atención académica y profesional a la figura del coordinador de parentalidad y la mediación en sus planes de formación de grado y posgrado.

La principal aportación de esta tesis es la visión internacional y comparada de expertos y profesionales, que ha permitido no solo tener un diagnóstico de la situación actual, sino también señalar mejoras necesarias y propuestas de futuro que sin duda deberán ser tenidas en cuenta por profesionales y expertos de todas las materias, y muy especialmente por el Trabajo Social.

Palabras clave: Trabajo Social, mediación, coordinación de parentaliad.

Abstract

In the thesis presented here, we analyse the relationship between social work and alternative dispute resolution (ADR) systems in the management of conflicts arising from the exercise of parental responsibilities.

Mediation is not a new action or technique for social work, one of the objectives of its intervention being the search for a solution to conflicts. However, in recent decades, mediation has become an ADR in its own right, especially in the field of parental conflicts, where other systems are also beginning to emerge, such as parental coordination, with essential differences.

This thesis aims to responde the following objectives: to know the existing ADR in conflict situations in relation to the exercise of parental responsibilities; to identify the epistemological, theoretical, methodological and ethical components that would allow understanding mediation as an autonomous discipline in relation to other disciplines; to identify the components that would allow understanding mediation as an autonomous profession in relation to other professions; and to analyze the experiences in parental coordination, as well as the implications and difficulties of this new figure.

In order to achieve these objectives, a qualitative research has been carried out based on the analysis of the data provided by seventeen interviews and three focus groups with a total of 39 participants from eight different countries (Belgium, Spain, Portugal, UK, Italy, Sweden, Norway y Finland).

Among the main results obtained, we can highlight that the main difficulty pointed out by the experts and professionals in relation to the lack of demand for ADR by citizens is the lack of a culture of collaborative conflict management, highlighting the important role of social work in this necessary social transformation. Secondly, social work makes an essential contribution to the epistemological and theoretical framework of mediation and parenting coordination. The lack of recognition of mediation as an autonomous discipline and profession by the professionals and trainers consulted in this study. Social work should pay more academic and professional attention to the figure of the parentality coordinator.

The main contribution of this thesis is the international and comparative vision of experts and professionals, which has allowed not only to have a diagnosis of the current situation, but also to point out necessary improvements and proposals for the future that should undoubtedly be taken into account by professionals and experts in all fields, and especially by Social Work.

Keywords: Social Work, mediation, parental coordination.

Índice

Índice de tablas	XIII
Índice de figuras	XV
Glosario de siglas	XVII
Prólogo	XIX
Introdução	XXIII
Capítulo 1. Metodología	1
1.1. Objetivos de la investigación	1
1.2. Universo y muestra.....	3
1.3. Diseño de la investigación.....	5
1.3.1. Técnicas de investigación	5
1.3.2. Procedimiento y planificación	8
1.4. Categorías de análisis	9
1.5. Limitaciones de la investigación	11
1.6. Cuestiones éticas y protección de datos	12
Capítulo 2. El cambio de paradigma en la respuesta ante los conflictos parentales. Un análisis trasversal e interdisciplinar	15
2.1. El cambio de paradigma en la respuesta judicial ante los conflictos de parentalidad.....	15
2.1.1. Justicia terapéutica.....	15
2.1.2. Nuevo rol de los operadores jurídicos: el derecho colaborativo	19
2.1.3. Profesionales no jurídicos: especial atención al profesional del trabajador social....	21
2.1.4. Sistemas alternativos de resolución de conflictos y juzgados multipuertas	25
2.2. Sistemas alternativos de resolución de conflictos	28
2.2.1. Los ADR y los objetivos del desarrollo sostenible.....	28
2.2.2. La conciliación y su confusión con la mediación.....	32
2.3. Mediación: el referente en la gestión de conflictos parentales.....	34
2.3.1. Principales aportaciones de la mediación en la gestión de conflictos parentales	34
2.3.2. Retos futuros de la mediación	37

2.3.2.1. Cultura de paz y mediación obligatoria	37
2.3.2.2. La necesidad de una disciplina autónoma.....	41
2.3.2.3. La necesidad de una autonomía como profesión	46
2.3.2.4. Mediación y trabajo social: intervención con técnicas mediadoras	49
2.4. Coordinación de parentalidad: una experiencia novedosa que se abre camino	54
2.4.1. Concepto	54
2.4.2. Experiencias de coordinación de parentalidad desde una perspectiva comparada.....	56
2.4.3. El coordinador de parentalidad como un instrumento de apoyo del juzgado: principales funciones	61
2.4.4. Formación del coordinador de parentalidad	66
2.4.5. Diferencia con figuras afines	69
Capítulo 3. Resultados	73
3.1. Cómo impulsar la mediación: análisis y propuestas de profesionales y formadores desde una perspectiva internacional	73
3.1.1. El cambio comienza en la escuela	73
3.1.2. Judicatura y abogacía: aliadas imprescindibles para desjudicializar el conflicto.	74
3.1.3. Gestión de expectativas y mejora de la derivación	77
3.1.4. Mediación obligatoria: un mal necesario	79
3.2. La mediación como disciplina autónoma del trabajo social desde la perspectiva de profesionales y formadores internacionales	82
3.2.1. Entidad de la mediación como disciplina	82
3.2.2. Niveles de análisis: axiomas, paradigmas y teorías.	84
3.2.3. Mediación y trabajo social: especial vinculación	86
3.2.4. Formación e investigación	88
3.3. ¿Es la mediación una profesión? Aportaciones de profesionales y formadores desde una perspectiva internacional.	92
3.3.1. Profesión o especialización: negociar no es mediar	92
3.3.2. Formación: el hábito no hace al monje	96
3.3.3. Identidad profesional	99
3.4. El coordinador de parentalidad	103
3.4.1. Estado del arte: ¿dónde está el trabajo social?.....	103
3.4.2. El coordinador de parentalidad desde la perspectiva de profesionales y formadores en España.....	105
Capítulo 4. Discusión.....	115
4.1. Transformación social y trabajo social: cultura de paz y gestión colaborativa de conflictos.	115
4.2. El trabajo social como disciplina contributiva de la mediación.....	118
4.3. La mediación como profesión autónoma del trabajo social: técnicas mediadoras versus mediación profesional	121

4.4. Trabajo social y coordinación de parentalidad.....	125
Capítulo 5. Conclusões.....	129
Referencias bibliográficas.....	143
Anexo A. Actividad precongresual	155
Anexo B. Modelo de entrevista en castellano.....	157
Anexo C. Modelo de entrevista en inglés.....	163
Anexo D. Consentimiento de los entrevistados en castellano	169
Anexo E. Consentimiento de los entrevistados en inglés	171
Tablas	173
Figuras.....	183

Índice de tablas

Tabla 1. Países	173
Tabla 2. Sexo	173
Tabla 3. Edad	173
Tabla 4. Formación de origen	174
Tabla 5. Profesional/docente	174
Tabla 6. Área de intervención	174
Tabla 7. Experiencia como mediador	175
Tabla 8. Años de experiencia	175
Tabla 9. Mediación obligatoria	175
Tabla 10. Disciplina	175
Tabla 11. Profesión	176
Tabla 12. Conocimiento de la figura del coordinador de parentalidad	176
Tabla 13. Información entrevistados (E) y participantes en los focus groups (P)	176
Tabla 14. Coordinador de parentalidad. Áreas de investigación	178
Tabla 15. Coordinador de parentalidad. Fuentes de las publicaciones encontradas	179
Tabla 16. Participantes en los grupos de discusión	179
Tabla 17. Categorías de análisis	180
Tabla 18. Mediación: Objeto, elementos y axiomas, paradigmas, escuelas y estilos	181
Tabla 19. Enfoques, paradigmas metodológicos y modelos de mediación	182

Índice de figuras

Figura 1. Categorías de análisis objetivo general 1	183
Figura 2. Categorías de análisis objetivo específico 2 y 3	184
Figura 3. Categorías de análisis objetivo específico 4	185

Glosario de siglas

ADR	Alternative Dispute Resolution Systems o Sistemas Alternativos de Resolución de conflictos
AP	Audiencia Provincial
CC	Código Civil
CCCat	Código Civil de Cataluña
CDC	Códigos de Conducta
CE	Constitución Española
CENDOJ	Centro de Documentación Judicial Conflictos
CP	Coordinador de Parentalidad o Coordinación de Parentalidad
LEC	Ley de Enjuiciamiento Civil
LO	Ley Orgánica
LOPJ	Ley de Protección jurídica del Menor
PEF	Punto de Encuentro Familiar
RD	Real Decreto
RDL	Real Decreto Ley
SAP	Sentencia Audiencia Provincial
SJPI	Sentencia Juzgado de Primera Instancia
STC	Sentencia del Tribunal Constitucional
STS	Sentencia del Tribunal Supremo
STSJ	Sentencia del Tribunal Superior de Justicia
STSJC	Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña

Prólogo

O objectivo geral desta investigação é identificar, sistematizar e comparar a mediação e a coordenação parental como sistemas de gestão de conflitos parentais de uma perspectiva de Serviço Social. Ambas abrem um novo "nicho" de trabalho para o assistente social¹, aumentando a sua expectativa de empregabilidade a partir da especialização, mas também exigem um repensar do seu trabalho e da sua distinção, se houver, Serviço Social como profissão e como disciplina académica das Ciências Sociais.

A escolha deste tópico baseia-se em duas razões essenciais. A primeira razão, académica, refere-se à minha experiência como docente de Direito na Faculdade de Serviço Social da Universidade Complutense de Madrid, onde lecciono há mais de 15 anos. Nas minhas aulas tento sempre tornar clara a necessária relação de colaboração entre o Direito e o Serviço Social, algo que se torna mais do que evidente no campo dos conflitos que os pais enfrentam no exercício das suas funções parentais. O Direito, e especificamente o Direito Civil, está incluído no diploma como uma das chamadas disciplinas "contributivas" ou como uma fonte de conhecimento para o Serviço Social. É a ciência que fornece o conhecimento do quadro jurídico para a intervenção do assistente social e é, portanto, essencial para o desenvolvimento adequado do seu trabalho. No entanto, é dada pouca atenção à contribuição do Serviço Social para a lei, o que também é muito importante. No domínio dos conflitos sobre o exercício da autoridade parental, os assistentes sociais fornecem, sobretudo, os elementos necessários para o bom exercício da "prudentia uris", a arte do que é justo e injusto, que é exercida pelos tribunais. Sem a análise da situação sócio-familiar das crianças, bem como das necessidades e recursos disponíveis para a família, a tarefa do juiz de ponderar a situação seria sem dúvida muito mais difícil. O segundo motivo deriva da minha experiência como membro da equipa técnica do Ponto de Encontro Familiar I e do Centro de Apoio à Família V, ambos serviços sociais da Câmara Municipal de Madrid, onde trabalhei como advogado e mediadora durante sete anos. Especificamente, nos Pontos de Encontro, uma equipa interdisciplinar composta principalmente

¹ Nesta tese, o género gramatical masculino é utilizado, como neutro, para se referir tanto a homens como a mulheres. Desta forma, a recomendação da RAE é seguida, pois entende-se que isto simplifica a escrita e facilita a sua leitura. Esta tese faz parte do programa de doutoramento em Serviços Sociais no ISCTE em Lisboa, Portugal, pelo que será lida e defendida perante falantes não nativos de espanhol, pelo que compreendemos que uma simples redacção facilitaria esta tarefa. No entanto, quando usamos termos como assistente social ou profissional, estamos também a referir-nos a assistentes sociais do sexo feminino, que são a maioria na profissão; portanto, deve ser entendido desta forma.

por advogados, assistentes sociais e psicólogos oferece apoio na execução dos direitos de visita previamente estabelecidos por um tribunal numa decisão judicial. Esta experiência profissional influenciou sem dúvida as principais linhas de investigação que desenvolvi ao longo da minha carreira académica, que são a protecção de menores e sistemas alternativos de resolução de conflitos.

A dissertação que estou a apresentar para obter o grau de doutora em Serviço Social, no programa de Serviço Social no, Iscte - Instituto Universitário de Lisboa é a minha segunda tese de doutoramento. A primeira, defendida em 2004, intitulava-se Mediação e Consumidores e foi publicada em 2005 pelo Instituto Nacional de Consumo (ISBN: 9788496450011).

Embora possam parecer, ser tópicos semelhantes, a verdade é que são dois estudos completamente diferentes. A primeira é uma tese escrita no Departamento de Direito Civil da Universidade Complutense de Madrid, e é, portanto, de natureza eminentemente legal. O objectivo é analisar os diferentes sistemas alternativos de resolução de conflitos à disposição dos consumidores, a fim de tornar efectivo o seu direito a uma protecção judicial eficaz. A mediação é analisada de uma perspectiva eminentemente civil e, especificamente, do ponto de vista contratual. Por este motivo, uma parte importante da tese é dedicada à análise da natureza jurídica deste contrato, à determinação dos seus elementos (sujeito, objecto e causa), bem como à determinação do resultado desta figura contratual, que não é outra coisa senão uma transacção extrajudicial. A relação entre mediação e arbitragem neste campo é também analisada. A metodologia utilizada para desenvolver esta tese tem sido exclusivamente legal, e portanto centrada na análise dos regulamentos, antecedentes legislativos e jurisprudência relacionados com o assunto.

Trata-se de um estudo que foi desenvolvido a partir da perspectiva do Serviço Social. É enquadrado no domínio da família e dos menores, e mais especificamente na gestão dos conflitos parentais. Analisa os sistemas alternativos de resolução de conflitos que existem neste campo, prestando especial atenção à mediação e, sobretudo, à figura da coordenação da parentalidade. A metodologia utilizada é baseada num estudo qualitativo em que serão utilizadas fontes primárias e secundárias, como será explicado no texto. A revisão bibliográfica foi realizada em bases de dados específicas para a área das ciências sociais e foram utilizadas técnicas de investigação específicas para esta área, através de entrevistas e grupos focais. Os dados obtidos foram também analisados utilizando programas de software específicos para análise do discurso, tais como ATLAS.TI.

A conclusão deste trabalho de pesquisa de doutoramento em Serviço Social significou um esforço muito maior do que eu esperava, mas cumpriu o objectivo principal, nomeadamente, aprender a ver a realidade de uma perspectiva diferente, a do Serviço Social, e investigar uma mesma realidade com outras técnicas, a das ciências sociais.

No final dos meus estudos de doutoramento sinto-me mais preparado para abordar a investigação com uma perspectiva interdisciplinar, o que, na minha opinião, é essencial para o meu futuro profissional. Este estudo ensinou-me que a solução para os problemas da nossa sociedade não pode ser abordada única e exclusivamente de uma perspectiva legal. Só uma visão holística e interdisciplinar poderá oferecer aos nossos cidadãos uma resposta adaptada às suas necessidades. Este doutoramento foi apenas o início de um processo de aprendizagem que apenas agora começou.

Introdução

A presente investigação visa sistematizar a opinião de peritos e formadores em relação aos contributos e dificuldades dos ADR, e especificamente da mediação e coordenação parental, na gestão de conflitos entre pais no exercício das suas funções parentais.

A regulamentação da separação ou divórcio na maioria dos países europeus permite-nos afirmar que é relativamente simples quebrar o vínculo matrimonial de um ponto de vista jurídico. Em Espanha, por exemplo, na sequência da aprovação da Lei 15/2005, de 8 de Julho, que altera o Código Civil e a Lei de Processo Civil (BOE nº 163 de 9 de Julho de 2005), é suficiente que um dos cônjuges manifeste o seu desejo de não continuar a viver juntos². No entanto, é comum que após a separação, se inicie um doloroso processo de desinteresse emocional e de reestruturação familiar, que envolve a adopção de novos padrões de comportamento, hábitos e organização que requerem um nível mínimo de comunicação e colaboração de todos os membros da família (García-Herrera, 2016).

Nos casos em que existe um nível de conflito particularmente elevado, é comum que após o procedimento judicial se verifique um agravamento das tensões derivado do sentimento de derrota ou vitória de uma ou outra parte, o que pode levar à cronificação do conflito com confrontos constantes e ao uso de "re-litigação" sobre questões irrelevantes às quais pretendem dar uma resposta judicial (Rodríguez-Domínguez & Carbonell, 2014, p. 199). Os meios mais tradicionais à disposição do legislador - multas, sanções, mudanças na custódia e tutela - revelaram-se claramente insuficientes para resolver conflitos familiares, especialmente quando existe um elevado nível de conflito entre os pais. Nestas situações, tornou-se claro que a justiça por si só é incapaz de dar uma resposta adequada. O próprio Tribunal Constitucional espanhol declarou em numerosas ocasiões que os procedimentos familiares não são um processo privado normal e que o papel do juiz não é apenas decidir. O juiz deve ser entendido como um supervisor das funções parentais e a sentença não pode limitar-se a resolver a situação familiar como se fosse uma foto imóvel, mas deve dar uma resposta que perdure no tempo, que acompanhe a família no futuro.

² Segundo o Instituto Nacional de Estatística espanhol, em 2020 houve 80.015 casos de anulação, separação e divórcio, uma diminuição de 16,1% em comparação com o ano anterior e uma taxa de 1,7 por 1.000 habitantes. Esta tendência decrescente foi consolidada desde 2005, quando foram registados 137.044 casos. O maior número de casos corresponde a divórcios, com um total de 77.200 em 2020, seguido de 2.775 separações no mesmo ano.

Esta nova forma de compreender as funções judiciais permitiu que alguns conceitos que há anos atrás teriam parecido impensáveis e mesmo contraditórios ganhassem importância. Assim, por exemplo, o conceito de "justiça terapêutica" (Parada Alfaya, 2017, p. 55) surge como um novo paradigma na resposta judicial aos conflitos familiares, que se baseia na ideia de que a lei é também uma força social que tem consequências na sua aplicação, procurando e reforçando o seu efeito terapêutico. O objectivo é oferecer uma resposta holística e interdisciplinar ao conflito, e para tal, procura a colaboração de outras disciplinas, tais como a Psicologia ou o Serviço Social. Também recente é o conceito de colaboração jurídica, entendido como uma nova forma de abordar a gestão de conflitos por advogados, com um firme compromisso de negociação e acordo, e não de litígio e confrontação.

A importância dos operadores não legais na resolução de conflitos familiares é digna de nota. A Lei Orgânica 8/2021, de 4 de Junho, sobre a Protecção Integral da Criança e do Adolescente contra a Violência (BOE n.º 134 de 5 de Junho) não só prevê a especialização no domínio do direito de família para juízes, advogados e procuradores, mas também torna obrigatória a garantia da prestação de serviços psicossociais em todo o território, especialmente ligados a cada um dos Tribunais, que devem exigir condições idênticas de formação e especialização. Em Espanha, verifica-se que nas rupturas familiares, os tribunais recorrem cada vez mais a instrumentos auxiliares de justiça, especialistas em assuntos familiares, como avaliadores, conselheiros ou mesmo supervisores, nos casos mais conflituosos, das medidas adoptadas judicialmente no exercício dos poderes parentais dos pais em relação aos filhos menores.

Mas a ênfase foi sem dúvida colocada na necessidade de oferecer e encorajar a utilização de sistemas alternativos de resolução de litígios (ADR), que são concebidos como uma forma de garantir, paradoxalmente, o direito fundamental de cada cidadão ao acesso à justiça. O conceito de ADR inclui um enorme número de sistemas cujas diferenças e limites são por vezes pouco nítidos (Blanco Carrasco, 2009). Estes incluem arbitragem, conciliação, negociação e acordo. Nos países vizinhos, por exemplo, a conferência de colonização, a Avaliação Prévia Neutra (que também inclui Mini Avaliações de Custódia da Criança), juízes privados e FRCs (Centros de Relações Familiares) ou tribunais multiportuários, que estão em funcionamento nos EUA há mais de 25 anos, são também utilizados.

Na esfera familiar, a mediação tornou-se o ADR de referência, mas existem outros recursos a que o juiz pode recorrer em casos muito conflituosos, tais como os Pontos de Encontro Familiar ou o Coordenador de Parentalidade. O juiz ou os serviços sociais tomarão a decisão de encaminhar a família para uma ou outra, dependendo do nível de litigiosidade e comunicação entre as partes (Parada Alfaya, 2017, p. 56).

Esta tese de doutoramento visa determinar em que medida o Serviço Social, a mediação e a coordenação parental contribuem de forma diferente e significativa para a gestão colaborativa dos conflitos parentais. Entre as principais contribuições desta investigação devemos destacar a sua perspectiva internacional, na medida em que participam profissionais e peritos de diferentes países, e a sua perspectiva interdisciplinar, na medida em que os participantes neste estudo provêm de diferentes disciplinas.

Muitas profissões lidam com conflitos, uma vez que juízes, advogados, psicólogos, negociadores, peritos, árbitros e, claro, assistentes sociais e mediadores têm situações de conflito como base para a sua intervenção.

O Serviço Social tem estado envolvido desde as suas origens na gestão de conflitos, tanto na sua prevenção como na procura de soluções (Consejo General del Trabajo Social, 2014, p. 8). No entanto, cada uma destas profissões lida com conflitos de formas muito diferentes e com um objectivo muito diferente. De facto, é a forma como intervêm, a sua metodologia, os seus modelos, as suas técnicas, que torna possível falar de diferentes profissões. A mediação não é uma nova acção ou técnica para o Serviço Social, mas os assistentes sociais têm vindo a desenvolver esta função ao longo da história da disciplina, proporcionando uma visão social na procura da resolução de conflitos (Severson & Bankston, 1995; Umbreit, 1993; Umbreit, 1999). O binómio Mediação e Serviço Social está presente desde o início da disciplina, com figuras importantes como Lisa Parkinson (1999) ou Haynes (1994), ambos assistentes sociais e pioneiros na mediação que analisaram a sua aplicação em conflitos familiares e especialmente no campo das crises conjugais (Mantle & Critchley, 2004). Contudo, a irrupção da mediação forçou esta disciplina a questionar os limites da profissão. Em Espanha, a extensa regulamentação regional e nacional sobre mediação, a incorporação da mediação nos currículos de trabalho social e a vasta gama de formação em mediação oferecida pelas Associações Profissionais abrem novos horizontes profissionais aos trabalhadores sociais, mas também exigem uma reformulação do seu trabalho como mediadores e a sua distinção como profissionais (Consejo General del Trabajo Social, 2014).

Em relação à coordenação parental, trata-se de uma nova ADR que surgiu muito recentemente em alguns países europeus mas que já goza de experiência acreditada noutros países como os EUA (Kelly, 2014), Argentina (Avedillo, Carrasco, Guitart, & Sacasasas, 2015) ou Canadá (Bertrand & Boyd, 2017). É um ADR que visa alcançar conflitos em que a mediação não é possível, tais como situações de conflito parental elevado, desempenhando funções que não são permitidas ao mediador, tais como a tomada de decisões. Surgem novas questões que nos obrigam a reflectir sobre a natureza deste sistema e a evitar a repetição de erros que tenham ocorrido com outros sistemas alternativos, tais como a conciliação ou a mediação.

A importância dos tribunais na resolução destes casos, especialmente os altamente conflituosos, permite uma melhor compreensão da ligação essencial que existe nesta área entre o direito e o serviço social, como é evidente ao longo da investigação e em figuras como o coordenador da parentalidade, que é entendido como um "auxiliar" do juiz em matéria de ADR. Não há dúvida que estão a ocorrer importantes avanços sociais e regulamentares que permitem uma melhor resposta judicial aos conflitos familiares, especialmente naqueles em que o elevado nível de conflito entre pais influencia directamente os filhos, causando danos irreparáveis ao seu futuro. É importante salientar que embora a principal contribuição desta investigação seja uma perspectiva internacional, por vezes a análise de alguns aspectos mais teóricos toma a experiência espanhola como ponto de partida para continuar a comparar, quando possível, a produção teórica e normativa de Portugal e do Reino Unido.

Abordamos esta investigação no quadro da perspectiva crítica, analisando não só as vantagens mas, fundamentalmente, as desvantagens, dificuldades e limitações do nosso objecto de estudo, uma vez que esta é a única forma de oferecer propostas inovadoras e ferramentas úteis que nos permitirão melhorar a resposta judicial e social a este tipo de conflito.

As questões de investigação das quais partimos nesta tese, e que estão directamente relacionadas com os objectivos da investigação, são as seguintes:

- Em relação aos sistemas alternativos de resolução de litígios, que dificuldades encontram os profissionais e peritos na prática destes ADR? ¿Que medidas devem ser tomadas para aliviar as dificuldades encontradas?

- ¿Em relação à mediação, é entendida como uma profissão e como uma disciplina autónoma? ¿Qual é a relação entre mediação e serviço social como disciplina e como profissão? ¿Que contribuições epistemológicas, teóricas e metodológicas existem entre mediação e serviço social?

- Em relação à coordenação parental, qual é a origem desta ADR e que experiências existem nos diferentes países à nossa volta? Quais são as principais contribuições desta nova figura profissional em relação a outras ADR ou à intervenção de outros profissionais? ¿Que atenção tem o serviço social prestado a esta ADR do ponto de vista académico e profissional?

Esta tese está basicamente estruturada em quatro capítulos e algumas conclusões finais, às quais se acrescentam a bibliografia, anexos e tabelas.

O primeiro capítulo analisa a metodologia utilizada para realizar esta investigação essencialmente qualitativa, que foi desenvolvida através de uma análise aprofundada de fontes secundárias, para além dos dados obtidos a partir de fontes primárias através de entrevistas e grupos focais.

O segundo capítulo oferece um amplo quadro teórico, no qual serão abordadas as mudanças sociais e regulamentares ocorridas nos últimos anos na resposta judicial a estes conflitos, um novo paradigma que se enquadra no movimento da "justiça terapêutica", que sublinha o facto de que o conflito não só deve ser julgado ou resolvido, mas que esta solução deve ser justa, equilibrada e eficaz, evitando em qualquer caso danos à criança. Este requisito obriga o juiz a procurar ajuda de profissionais não jurídicos, como a assistente social, e a recorrer a sistemas alternativos de resolução de conflitos, como a mediação ou o coordenador da parentalidade, a fim de dar uma resposta holística ao conflito. Duas importantes secções deste quadro teórico são dedicadas a estas duas figuras, a mediação e a coordenação parental, nas quais são analisados não só os benefícios destes sistemas, mas também e essencialmente as dificuldades apontadas pelos especialistas na sua implementação.

O terceiro capítulo analisa os resultados deste trabalho de investigação. Estes resultados foram analisados e organizados em quatro secções, que respondem aos objectivos gerais desta investigação. A primeira secção reúne as propostas dos profissionais e peritos entrevistados sobre a situação dos sistemas alternativos nos seus respectivos países, as suas vantagens e dificuldades, as mudanças que devem ocorrer em relação à figura da mediação e a forma de promover a cultura da mediação. A segunda secção analisa a mediação em relação ao trabalho social a partir de uma perspectiva epistemológica, analisando a sua consideração como disciplina e a sua autonomia como tal em relação a outras disciplinas relacionadas, a partir da perspectiva dos participantes nesta investigação. A terceira secção sistematiza as reflexões dos participantes sobre a situação da mediação como profissão e a sua identidade profissional. A quarta secção passa em revista os principais textos sobre coordenação parental e o seu

tratamento em revistas e publicações no domínio das ciências sociais e, especificamente, do serviço social. Inclui também as contribuições de profissionais e formadores conhecedores deste ADR em relação à sua recente implementação em Espanha.

O quarto capítulo, dedicado à discussão, relaciona os resultados obtidos nesta investigação com a investigação anterior, essencialmente os relacionados com o papel do Serviço Social na intervenção em conflitos parentais, bem como a sua ligação com a mediação e a coordenação parental.

São então apresentadas as principais conclusões desta investigação e as possíveis implicações que este estudo poderá ter no futuro, com ênfase no impacto sobre a formação e desenvolvimento profissional dos assistentes sociais.

Terminamos com as referências bibliográficas que suportam o quadro teórico da tese.

CAPÍTULO 1

Metodología

1.1. Objetivos de la investigación

La investigación desarrollada tiene los siguientes objeto de estudio y objetivos, tanto generales como específicos.

Objeto de estudio: Mediación, la coordinación de parentalidad y trabajo social en la gestión de conflictos parentales.

Objetivo general: Identificar, sistematizar y comparar, desde la perspectiva de expertos y profesionales, la mediación y la coordinación de parentalidad como sistemas de gestión de conflictos desde la perspectiva del trabajo social

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1. Identificar y comparar los sistemas alternativos existentes ante situaciones conflictivas en relación al ejercicio de las responsabilidades parentales

OE1.1. Profundizar en los conceptos más esenciales en torno a las responsabilidades parentales en situaciones de crisis, como el de parentalidad positiva, coparentalidad o custodia compartida, así como la normativa existente sobre la materia.

OE1.2. Categorizar los diversos recursos a los que puede acudir en situaciones de parentalidad altamente conflictiva: servicios sociales, mediación, Puntos de Encuentro y coordinación de parentalidad.

OE1.3. Determinar las principales diferencias y similitudes entre estos recursos, así como en el alcance la intervención del profesional que interviene en estas situaciones.

OE 1.4. Conocer la experiencia desarrollada en diversos países en relación a la gestión alternativa al juzgado de los conflictos de parentalidad.

Objetivo específico 2: identificar los componentes epistemológicos, teóricos, metodológicos y éticos que distinguen la mediación de otras disciplinas desde la perspectiva de expertos y profesionales de diversas áreas.

OE. 2.1. Categorizar los componentes epistemológicos, teóricos, metodológicos y éticos que sustentan la intervención del mediador y ponerlos en relación con el trabajo social.

OE. 2.2. Determinar si la mediación tiene entidad suficiente como para ser entendida como una disciplina autónoma desde la perspectiva de profesionales y expertos de diversas áreas.

Objetivo específico 3: identificar los componentes epistemológicos, teóricos, metodológicos y éticos que distinguen la intervención del mediador profesional de la intervención propia de otros profesionales, desde la perspectiva de expertos y profesionales de diversas áreas.

OE. 3.1. Identificar los métodos, herramientas y objetivos de la intervención de los diversos profesionales en el ámbito de los conflictos parentales y realizar un análisis comparativo de sus semejanzas y diferencias, prestando especial atención a la relación entre la mediación y el trabajo social.

OE. 3.2. Determinar si, en opinión de los expertos y profesionales consultados, la mediación puede ser considerada una profesión autónoma.

Objetivo específico 4: Analizar las experiencias en coordinación de parentalidad, especialmente en España, así como las implicaciones, dificultades y perspectivas que esta nueva figura tiene para los trabajadores sociales.

O.E 4.1. Sistematizar las experiencias que se están desarrollando en España en relación al coordinador de parentalidad.

O.E 4.2. Identificar las aportaciones que el coordinador de parentalidad hace en la gestión del conflicto desde la perspectiva de los trabajadores sociales.

OE. 4.3. Determinar las implicaciones éticas y deontológicas que este tipo de intervención pueda suponer para el trabajador social.

1.2. Universo y muestra

En la presente investigación se cuenta con un universo profesional, interdisciplinar e internacional.

Profesional porque la investigación busca la participación de profesores o formadores, profesionales y expertos en el ámbito de la mediación y la coordinación parentalidad. Interdisciplinar porque buscamos la participación de formadores y profesionales que provengan de diversas áreas de conocimiento, y de forma específica debemos contar con profesionales del derecho, la psicología y, fundamentalmente, del trabajo social. Internacional porque esta investigación se desarrolla en tres países, España, Reino Unido y Portugal. La elección de estas tres localizaciones se basa en que se trata de países cercanos pero con diferente lengua y cultura, donde los sistemas alternativos de resolución de conflictos tienen una permeabilidad diversa tanto en su ciudadanía y en su ordenamiento jurídico (Blanco Carrasco, 2018). Esto se hace evidente en el ámbito de la coordinación de parentalidad donde en algunos países está aún por desarrollar, como Portugal, está en proceso de incorporación, como España, o está incorporado, como el Reino Unido (Deutsch, 2014). Es importante señalar que durante la celebración del Congreso Europeo de Escuelas de Trabajo Social (EASSW) de 2019 pudieron integrarse formadores y profesionales de otros países, tal y como se indicará más adelante (tabla 1).

La muestra debería estar formada por al menos seis profesionales de la mediación, dos por cada país y área de conocimiento y al menos seis profesionales o formadores de la coordinación de parentalidad, considerando que de esta forma se obtendrían diversas perspectivas nacionales y profesionales, así como que sería suficiente para conseguir la saturación del discurso. Dado que entendíamos que la coordinación de parentalidad es un ADR muy novedoso se considerará que no era necesario que hubiera muestra representativa de las diversas áreas y países participantes.

Los criterios para la selección de la muestra se centraban en la búsqueda de profesionales, expertos y formadores en el ámbito de la mediación y coordinación de parentalidad con

experiencia práctica, ya sea como profesional o como docente en materia de mediación o gestión colaborativa de conflictos.

Se utilizó un muestreo de bola de nieve, dado que los entrevistados ofrecían sus propios contactos para incrementar la muestra, lo que resultó imprescindible al desarrollarse la investigación de forma comparada en varios países. En un primer momento se realizó la selección de la muestra en tres países, España, UK y Portugal. Sin embargo, dado que en 2019 el Congreso de la Asociación Europea de Facultades y Escuelas de Trabajo Social (European Association of Schools of Social Work, EASSW) se desarrolló en la UCM (<https://www.ucm.es/eassw2019>), se pudo incorporar a esta investigación a profesionales y formadores de otros países mediante la realización de una actividad precongresual (European Association of Schools of Social Work, 2019, p. 33; ver también anexo A). Gracias a esta se pudieron desarrollar una entrevista y dos grupos focales que se añadieron a esta investigación.

De esta forma, la muestra la componen docentes y profesionales de la mediación de ocho países, Bélgica, España, Portugal, Reino Unido, Italia, Suecia, Noruega y Finlandia (ver tabla 1). Se ha entrevistado a 17 participantes (E1- E17) y se han realizado los 3 grupos de discusión con 22 participantes (P1-P22), lo que hacen un total de 39 participantes (ver tabla 13).

El 51,2% de los participantes son españoles seguido del Reino Unido con 17,9 % y de Portugal con un 12,8%. Sin embargo, si se atiende a las entrevistas realizadas la representación de países se reduce a 4 siendo idéntica la representación de entrevistados españoles y británicos (17,9 %), lo que sin duda se debe a la nacionalidad española de la doctoranda y a que parte de las entrevistas se realizaron durante la estancia de investigación de la doctoranda en Reino Unido, concretamente en Bristol, desde septiembre de 2019 a marzo de 2020. En los grupos de discusión la representación está más dispersa al participar profesionales y formadores de muy diversos países.

El 74 % del total de los participantes en este estudio son mujeres (29) frente al 25,6 % que son varones (10), ver tabla 2. La edad media de los participantes es de 51,2 años, con una desviación estándar de 8,3, lo que se explica por el criterio de selección personas de reconocido prestigio y amplia experiencia profesional o docente. La media de años de experiencia de los participantes en el estudio es de 16,7 con una desviación estándar de 7,1, ver tabla 8. Este estudio tiene como principal objetivo ofrecer una visión interdisciplinar, motivo por el que se ha trabajado con profesionales de diversas disciplinas, sin embargo, se ha querido potenciar la

mirada desde el área del trabajo social, lo que ha quedado garantizada por el hecho de que el 41% de los participantes del estudio sean trabajadores sociales, ver tabla 4.

Un 58,9%, tienen o han tenido experiencia como mediadores (ver tabla 7) de los cuales el 38,4% se dedican a la mediación de forma profesional, mientras que un 28,2 son fundamentalmente docentes si bien desarrollan alguna mediación de forma esporádica. El área de intervención o especialización de casi la mitad de los entrevistados es el familiar (48,7 %), seguido de interdisciplinar y comunitario (30,7 y 10,2 respectivamente, ver tabla 6).

1.3. Diseño de la investigación

1.3.1. Técnicas de investigación

Para la consecución de los objetivos anteriormente mencionados se ha desarrollado una investigación cualitativa mediante el análisis de fuentes primarias y secundarias.

En cuanto a las **fuentes primarias**, los datos analizados han sido el resultado de la elaboración de 17 entrevistas en profundidad y 3 grupos de discusión.

La **entrevista** utilizada es semiestructurada empleando una combinación de preguntas cerradas y abiertas, a menudo acompañadas de preguntas de seguimiento. Este tipo de entrevistas permite adaptarse a los sujetos incentivando al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. Se puede definir este tipo de entrevista como una “conversación amistosa” (Díaz-Bravo, Torruco-García, & Mart, 2013) entre informante y entrevistador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan. Esta entrevista se dividió en tres partes, como puede apreciarse en los anexos B y C que recogen los modelos en ambos idiomas. Se introdujo una breve variación en el caso de entrevistar a formadores en mediación, introduciendo algunas preguntas sobre la metodología empelada en la docencia, así como modelos de mediación que se enseñaban en las clases.

En el primer apartado se pide una reflexión sobre los sistemas alternativos de resolución de conflictos de forma genérica y en especial en el ámbito de intervención del entrevistado. Se incluyen preguntas como ¿cuál es su experiencia en relación a los sistemas alternativos de

resolución de conflictos? ¿qué cree que aportan estos sistemas en la resolución de conflictos a los que usted se enfrenta a diario? ¿cuáles son las principales desventajas, carencias o limitaciones que pueden tener estos sistemas? ¿qué medidas habría que adoptar para poder superarlas? ¿hay alguna experiencia o servicio que en su opinión sea especialmente buena en la gestión de conflictos familiares? ¿y alguna especialmente cuestionable? ¿por qué razones? Este apartado se corresponde con el objetivo específico 1 de la investigación.

En el segundo apartado se pretende ver qué aporta la mediación en relación a su disciplina y a su profesión de origen dentro del ámbito de la gestión de conflictos, especialmente los conflictos parentales. En concreto se pregunta a los entrevistados si entienden que la mediación es una herramienta que puede ser utilizada por diversos profesionales o si una profesión nueva. De forma más específica se pregunta ¿en qué se distingue la aproximación que se hace al conflicto desde su profesión de origen de la que se hace como mediador? ¿considera que la mediación es una disciplina nueva? ¿por qué? ¿considera que la mediación es una profesión nueva? ¿por qué? Este apartado se corresponde con los objetivos específicos 2 y 3 de la investigación.

La última parte de la entrevista solo ha podido ser abordada con profesionales o formadores con experiencia en coordinación de parentalidad, abordando conceptos esenciales como por ejemplo ¿cómo definiría usted la figura del coordinador de parentalidad? ¿sabría decirme cómo surgió esta figura en su país? ¿qué aporta, en su opinión, esta figura en la gestión de conflictos parentales respecto a su profesión de origen? ¿cuáles son las principales dificultades en la intervención del coordinador de parentalidad? Este apartado se corresponde con el objetivo específico 4 de la investigación.

Por otro lado, se realizaron tres **grupos de discusión** o focus group (ver tabla 16) que son “una técnica que implica el uso de entrevistas grupales en profundidad en las que los participantes se seleccionan porque son un muestreo intencional, aunque no necesariamente representativo, de una población específica, estando este grupo "centrado" en un tema determinado". Los participantes en este tipo de investigación se seleccionan, por tanto, con el criterio de que tengan algo que decir sobre el tema, estén dentro del rango de edad, tengan características sociales similares y se sientan cómodos hablando con el entrevistador y entre ellos (Rabiee, 2004, p. 655). La singularidad de un grupo focal es su capacidad para generar datos basados en la sinergia de la interacción del grupo. Por lo tanto, los miembros del grupo deben sentirse cómodos entre sí y entablar un debate (Rabiee, 2004, p. 656)

El primer grupo de discusión (FG1) está formado por 11 participantes (P1-P11), docentes y profesionales, todos ellos formados en mediación y miembros del Instituto Complutense de Mediación. Es un grupo muy interdisciplinar y con amplia experiencia profesional. Este instituto desapareció en septiembre de 2020 pero durante más de 12 años ha sido el centro de investigación y formación de docentes, estudiantes y personal de administración y servicio sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos y mediación. El instituto está directamente vinculado con el Master en Mediación y Gestión de conflictos de la UCM donde muchos de sus participantes son docentes.

El segundo grupo de discusión (FG2) está formado por 5 participantes (P12-P16) docentes de trabajo social con líneas de investigación relacionadas con la mediación. Son investigadores de reconocido prestigio y todos ellos, menos uno, son responsables de alguna asignatura de mediación en su institución de origen, ya sea como formador o coordinador de la titulación en la que se imparte.

El tercer grupo de discusión (FG3) está formado por 6 participantes (P17 a P22) trabajadores sociales (a excepción de un participante), cuatro de ellos son docente en universidades europeas, sin formación específica en mediación. El objetivo es conocer la opinión de trabajadores sociales en relación a la mediación tradicionalmente desarrollada por los trabajadores sociales y su conocimiento de la mediación como ADR. Este grupo nos sirve de control para conocer qué se sabe de esta materia en ámbitos no especializados.

En cuanto a las **fuentes secundarias**, nuestra investigación se ha realizado limitando las publicaciones en ciencias sociales y jurídicas, entre los años 2010 y 2020 en las bases de datos Web of Science (WOF, BIOSIS, CCC, DIIDW, KJD, MEDLINE, RSCI, SCIELO), Google Scholar y en los buscadores de las Universidades de ISCTE (Fenix), UCM (Cisne) y UWE (library web). Se han manejado fuentes de años anteriores en aquellos casos en los que la importancia de la publicación o el interés de la investigación realizada así lo aconsejara.

Las palabras clave utilizadas son sistemas alternativos de resolución de conflictos (ADR), mediación, trabajo social, disciplina, profesión, coordinador de parental o coordinación de parentalidad en tres idiomas, inglés, portugués y castellano. La búsqueda se realizó tanto en el título, en el resumen y en las palabras clave. Se limitó la búsqueda a las publicaciones dentro del área de las ciencias sociales y jurídicas.

Se han encontrado numerosas fuentes relativas a los sistemas alternativos de resolución de conflictos, de forma que se ha restringido la búsqueda a aquellas fuentes que analizaban sus

dificultades y se ofrecían alternativas de mejora para un cambio cultural y aumentar la demanda de estos ADR. Especialmente difícil fue limitar la búsqueda de las publicaciones relativas a mediación dado el volumen de fuentes escritas sobre la materia, se ha limitado esta búsqueda a aquellas que abordan esta cuestión desde la perspectiva profesional o como disciplina desde el área del Trabajo social. En relación a la figura del coordinador de parentalidad la dificultad fue más bien al contrario dada la escasez de fuentes en castellano o portugués al ser una figura muy novedosa.

Dada la vinculación que tiene la temática con el ámbito jurídico, especialmente en el apartado dedicado a la figura del coordinador de parentalidad, ha sido necesario analizar además artículos y monografías que analizan este ADR desde una perspectiva jurídica, una gran cantidad de normativa, informes jurídicos e informes sociales, sentencias o dictámenes existentes a nivel europeo y especialmente en los países analizados. En concreto, en relación a la figura del coordinador de parentalidad, de reciente aparición en España y muy vinculado con el trabajo judicial, se ha realizado una búsqueda en la base de datos de jurisprudencia CENDOJ, Centro de Documentación Oficial del Consejo General del Poder Judicial de España, con los términos coordinador de parental y coordinación de parentalidad en la jurisdicción civil. La limitación de esta búsqueda a un solo país, España, se justifica por razones de accesibilidad a la base de datos, manejo del idioma jurídico en castellano y, sobre todo, por tratarse de una figura incipiente que requiere de una justificación extensa y una labor pedagógica de la magistratura a la hora de justificar su incorporación en las resoluciones judiciales.

1.3.2. Procedimiento y planificación

Los objetivos y actividades propuestas se desarrollaron de acuerdo con el siguiente cronograma.

Tarea	Inicio	Fin
Revisión normativa, dictámenes	Septiembre 18	Julio 19
Revisión manuales, artículos	Septiembre 18	Julio 19
Redacción primer capítulo	Septiembre 19	Diciembre 19
Entrevistas	Noviembre 19	Diciembre 2020
Recopilación datos	Noviembre 19	Diciembre 2020
Redacción segundo capítulo	Noviembre 19	Enero 2021
Redacción final de la tesis	Enero 2021	Junio 2021

El trabajo de campo, desarrollado entre septiembre de 2019 y junio de 2020, se desarrolló a través de una estancia de investigación en la Universidad de West of England, en Bristol (UK). Aunque en un primer momento la doctoranda tenía previsto que esta estancia de investigación se desarrollase desde septiembre de 2019 hasta agosto de 2020, la situación provocada por la alerta sanitaria obligó a interrumpirla en marzo de 2020. A pesar de esto todas las entrevistas ya concertadas a partir de esa fecha pudieron desarrollarse on line. Sin embargo, debido al confinamiento fue muy difícil poder contactar con nuevos profesionales, especialmente en Portugal, país en el que aún no se había iniciado el trabajo de campo, siendo muy difícil obtener respuesta y buscar el tiempo con las personas contactadas para poder desarrollar estas entrevistas.

De las diecisiete entrevistas realizadas, ocho se han realizado en inglés y nueve en castellano (ver anexos B y C los modelos en ambos idiomas). Con carácter previo a estas entrevistas se solicitó a los entrevistados la firma de un consentimiento para desarrollar las mismas, así como para su grabación en audio y/o video (anexo D y E). Para este análisis ha sido necesaria la transcripción de todas las entrevistas. Las entrevistas en inglés se transcribieron por una persona nativa y luego se tradujo al castellano por la doctoranda. Es de agradecer el esfuerzo realizado por las entrevistadas portuguesas que pudieron adaptarse a ambos idiomas.

Los grupos de discusión se realizaron con carácter previo a esta estancia de investigación, todos ellos en España, si bien con participantes de carácter internacional. El FG1 se desarrolló en julio de 2018 y los FG2 y FG3 se desarrollaron en junio de 2019 en el marco del Congreso Internacional de la EASSW que tuvo lugar en Madrid, tal y como se ha indicado anteriormente. Los participantes de estos grupos de discusión prestaron su consentimiento de forma verbal en la grabación en audio y/o video al inicio del mismo.

1.4. Categorías de análisis

Las entrevistas se han analizado con el software ATLAS.TI versión 9. Para el análisis del discurso se utilizaron un total de 25 códigos agrupados en 7 categorías que arrojaron un total de 638 citas seleccionadas (ver tabla 17).

Para la consecución del primer objetivo específico de la investigación, esto es, identificar y comparar los sistemas alternativos existentes ante situaciones conflictivas en relación al ejercicio de las responsabilidades parentales, se crearon tres categorías de análisis: aportaciones o ventajas, carencias o limitaciones y mejoras. Cada una de estas categorías tenían añadidas subcategorías atendiendo al esquema que se presenta en la figura 1. En la categoría de limitaciones se incluyeron las subcategorías de falta de información, falta de cultura, falta de confianza y falta de apoyo institucional

El segundo y tercer objetivo específico de la investigación se refieren de forma específica a la mediación como ADR, identificando los componentes epistemológicos, teóricos, metodológicos y éticos que distinguen la mediación de otras disciplinas (objetivo específico 2) así los componentes que distinguen la intervención del mediador profesional de la intervención propia de otros profesionales (objetivo específico 3), desde la perspectiva de expertos y profesionales de diversas áreas. Para poder desarrollar el análisis se ha recurrido a tres categorías de análisis que pueden verse tanto en la tabla 17 como en la figura 2. La primera relativa a la profesión, se subdivide en cinco categorías a su vez: remuneración, identidad profesional, formación, colegio profesional y profesión si/no. La segunda categoría de análisis, relación con otras profesiones, pretende analizar las diferencias y semejanzas en relación a la intervención propia del mediador y de otros profesionales, y de forma específica en lo relativo a la confidencialidad, imparcialidad/neutralidad, el uso de técnicas mediadoras frente a una mediación profesional y la confusión con otras profesiones.

Por último, para la consecución del cuarto objetivo específico, analizar las experiencias en coordinación de parentalidad, especialmente en España, así como las implicaciones, dificultades y perspectivas que esta nueva figura tiene para los trabajadores sociales, se crearon tres categorías de análisis atendiendo al esquema recogido en la figura 3. Se recogieron tres subcategorías que pretenden recoger información sobre el origen de este ADR, las limitaciones o dificultades que este ADR tiene en relación a otras figuras similares, y por último las aportaciones que el coordinador de parentalidad realiza en la gestión adecuada de los conflictos parentales.

1.5. Limitaciones de la investigación

En el transcurso de esta investigación se han afrontado diversas dificultades que pueden suponer ciertas limitaciones.

En primer lugar, tal y como se indica en la planificación de la investigación, el trabajo de campo estaba previsto que pudiera desarrollarse entre septiembre de 2019 y diciembre de 2020. De forma más específica, la doctoranda disfrutó de una estancia de investigación en la universidad de West of England, en Bristol, desde septiembre de 2019 hasta julio de 2020. Sin embargo, la crisis sanitaria provocada por el COVID obligó a adelantar el regreso a España, que tuvo lugar con carácter de urgencia el día 18 de marzo de 2020. Hasta la fecha se habían realizado un total de 7 entrevistas de forma presencial. El resto de entrevistas ya concertadas se pudieron realizar de forma online. Sin embargo, fue difícil poder concertar nuevas entrevistas, con profesionales diferentes de los contactados en un primer momento puesto que al hacer el primer contacto a través de email en muchas ocasiones no se recibía respuesta.

En segundo lugar, la situación descrita anteriormente ha impedido que se pudiera hacer una mayor labor de búsqueda y contacto con profesionales o especialistas de determinados países o ámbitos. Así, por ejemplo, a pesar de haber realizado 7 entrevistas en el Reino Unido, no fue posible contactar con ningún mediador especializado en el ámbito de familia. Si fue posible contactar con mediadores de otros ámbitos, como comunitario o laboral y con profesores que imparten mediación familiar en la Universidad.

En tercer lugar, habría beneficiado a esta investigación entrevistar a más mediadores profesionales o formadores en mediación de Portugal, país al que pertenece la universidad en la que se está desarrollando esta investigación. Fue imposible, dadas las dificultades de comunicación, contacto y el confinamiento de ambos países, poder ampliar estas entrevistas. A pesar de ello entendemos que el hecho de que entre los participantes de los grupos de discusión se encontrasen profesionales y formadores portugueses ayuda a compensar esta situación.

Así mismo, habría sido muy deseable equilibrar las profesiones de origen de las personas participantes, puesto que algunas ramas, como la psicología, han quedado poco representadas (10,2%), habiendo participado esencialmente profesionales provenientes de la abogacía (25,6%) y el trabajo social (41%). Sin embargo, la alta participación de trabajadores/as sociales ha permitido analizar la situación de la mediación desde la mirada de esta disciplina.

Por último, la principal dificultad se encontró a la hora de incluir en la muestra profesionales con conocimientos y experiencia en el ámbito de la coordinación de parentalidad. Como se observa en la tabla 12 solo 9 de los 39 participantes conocían la existencia de este nuevo ADR, todos ellos en España, y solo uno tenía experiencia como coordinador de parentalidad, siendo su formación de origen psicólogo. Así mismo solo uno de los participantes con conocimiento de esta figura había recibido formación como coordinador de parentalidad pero no ejercía como tal. Sin embargo, esto no ha impedido que estos resultados tengan interés, como demuestra el hecho de que se han conseguido una publicación en la revista la revista Actualidad Civil.

1.6. Cuestiones éticas y protección de datos

Esta investigación se ha desarrollado teniendo en cuenta la normativa vigente en materia de protección de datos, así como el documento sobre orientaciones a investigadores para la protección de datos en actividades de investigación científica del ISCTE- Instituto Universitario de Lisboa.

Todos los participantes, ya sean entrevistados o participantes en alguno de los tres grupos focales desarrollados, han sido informados de las siguientes cuestiones:

1. Han recibido información sobre esta investigación y su participación en la misma, ya sea como entrevistado o como participantes en un grupo focal.

2. Ha quedado acreditada, ya sea por escrito (a través de los anexos D y E) o por grabación de video o audio, que su participación es completamente voluntaria y que no ha sido obligado para participar en el mismo de forma implícita o explícita.

3. Ha permitido al investigador/a tomar notas durante la entrevista, la grabación de la entrevista o grupo focal y el consiguiente dialogo a través de grabadora de audio o video. Así mismo han sido informados de que en caso de no querer ser entrevistada o no querer que se grabe el audio del dialogo puedo declinar mi participación.

4. Se les ha informado igualmente de que tienen derecho a no responder a las preguntas y a abandonar la entrevista o el grupo focal si en algún momento se sienten incómodos, así como al borrado de todos los datos recabados hasta entonces.

5. Se ha garantizado por el investigador que no se aportará nombre ni el puesto en ninguno de los informes usando la información obtenida, y que su participación en esta investigación es confidencial. Los datos personales serán procesados de acuerdo a la política de protección de datos de la Unión Europea.

7. En aquellos casos en los que el consentimiento se ha entregado por escrito se ha facilitado una copia del mismo firmado por el entrevistador/facilitador del grupo. En aquellos casos en los que el consentimiento ha sido grabado en audio o video se les ha informado de que pueden solicitar una copia de la grabación si así lo desean.

Todos estos aspectos quedan acreditados en el Anexo D (en castellano) y E (en inglés) del consentimiento firmado por los participantes en las entrevistas, así como en las transcripciones de las mismas y de los grupos focales que se facilitarán al tribunal en un pen drive.

De esta forma los datos personales de los entrevistados y participantes en los grupos de discusión han sido anonimizados, utilizando pseudónimos para su identificación, tal y como puede observarse tanto en las tablas, especialmente la tabla 13, como en los verbatimes referidos a lo largo de toda la investigación.

El cambio de paradigma en la respuesta ante los conflictos parentales. Un análisis transversal e interdisciplinar

2.1. El cambio de paradigma en la respuesta judicial ante los conflictos de parentalidad

2.1.1. Justicia terapéutica

Las características especiales de los conflictos que enfrentan a los miembros de una misma familia han llevado a un replanteamiento de algunos de los elementos de los procesos judiciales que pretenden darles respuesta (Blanco Carrasco, 2020, p.89).

La capacidad de resolver los conflictos de la ciudadanía a través de un proceso judicial, denominada potestad jurisdiccional, pertenece en exclusiva a los jueces. Esta potestad les permite decidir la solución al conflicto, pero también, y quizás lo más importante, les permite obligar al cumplimiento de lo decidido; el juez resuelve “juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado” (art. 117.3 de la Constitución española). En relación a la ejecución de las decisiones judiciales el artículo 18 de la Ley Orgánica del Poder Judicial español establece que las sentencias deben ejecutarse en sus propios términos, pero en aquellos casos en los que la ejecución de la sentencia resulte imposible, deberá adoptar el juez las medidas que sean necesarias para que ésta tenga la mayor efectividad posible.

El Tribunal Constitucional español remarca que el derecho a la tutela judicial efectiva comprende la potestad de que las resoluciones judiciales firmes *sean cumplidas en sus propios términos* y ello en favor de todas las partes del proceso, de tal forma que desde la perspectiva del ejecutante no se conviertan las sentencias en meras declaraciones de intenciones sin alcance práctico ni efectividad alguna, y desde la perspectiva del ejecutado que no se consideren impuestas prestaciones no comprendidas en ellas. Sin embargo, las especiales características de los conflictos familiares ha llevado a los operadores jurídicos a comprender que en ocasiones la ejecución de la sentencia es muy difícil o imposible.

Lo que se dirime en estos procesos no es un simple conflicto entre pretensiones privadas que ha de ser decidido aplicando la normativa y dentro de los límites objetivos y subjetivos propuestos por los litigantes. No es un proceso más de Derecho privado. En los procesos en los que se abordan conflictos familiares se pone especial atención a que la crisis no rompa los vínculos familiares, como se deriva de lo dispuesto en nuestros compromisos internacionales (arts. 3,1, y 9,3 de la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989). Así mismo se presta especial atención en estos procesos a la obligación de los tribunales de realizar un seguimiento de las medidas establecidas en las sentencias y resoluciones judiciales, debiendo adoptar medidas que tengan en cuenta la estabilidad y el bienestar del menor y las circunstancias del caso (Blanco Carrasco, 2020, p.90). La solución acordada debe ser la mejor para el interés del menor, preservando sus derechos y sobre todo el contacto con ambos progenitores, para lo cual el juez deberá, porque así está obligado, adoptar las medidas necesarias para su protección y para asegurar el buen desarrollo del menor y la paz familiar. La sentencia judicial es ahora entendida como un instrumento de pacificación, debiendo producirse los ajustes que sean necesarios para evitar que la sentencia no dé respuesta a la situación real en la que se encuentra el menor.

A este cambio de paradigma ha contribuido, sin duda, el movimiento conocido como “justicia terapéutica” (King, 2009), que parte de la idea de que la ley es una fuerza social que tiene consecuencias en su aplicación. Los ciudadanos suelen percibir el paso por la justicia como algo traumático, con consecuencias perjudiciales en diversas esferas. Pero la justicia, bien entendida, es también un instrumento de transformación y paz social (Consejo General del Poder Judicial, 2020).

Lawrence Sherman, en su discurso ante la American Society of Criminology de 2002, ya utilizó el término “justicia emocionalmente inteligente” (emotionally intelligent justice), afirmando que debían ponerse a disposición de los actores jurídicos (víctimas, ofensores, comunidades y operadores jurídicos) otras herramientas, no solo las jurídicas, para gestionar las emociones y minimizar el daño (King, 2009). Este es el germen de todo un movimiento, conocido como la justicia no adversarial (non-adversarial justice) o el movimiento de la “comprehensive law”, que se inicia por Wexler y Winick (2008), y que fue acogido en muy diversas áreas de intervención (Blanco Carrasco, 2020, p. 91)

Este movimiento potencia el aspecto positivo de la Ley, que, como la medicina, debería de “no dañar” en su aplicación (King, 2009, p. 1113) y por tanto promueve “la humanización del Derecho, y busca no sólo resolver los casos judiciales sino también las causas que los originan” (Biezma López & Fariña Rivera, 2020, p. 28).

El nuevo paradigma promueve la intervención interdisciplinar, para lo que el derecho acude a otras disciplinas, como la psicología, el trabajo social o la criminología, que contribuyen a una mejora en el bienestar de las personas que entran en el sistema de justicia. Se busca, por tanto, una intervención holística que permita tener en cuenta todos los aspectos del conflicto, no solo los jurídicos. Para ello se precisa la intervención de profesionales de diferentes ámbitos y una reformulación del rol de los operadores jurídicos, jueces y abogados (Blanco Carrasco, 2020, p. 92).

Jueces, abogados y otros operadores jurídicos han sido tradicionalmente formados para conocer la ley, buscar evidencias y trazar una estrategia de defensa, pero este nuevo paradigma pone el acento en otras habilidades o competencias que estos operadores también deben desarrollar, como la inteligencia emocional, la escucha activa o habilidades sociales, que son igualmente importantes para el buen desarrollo de su trabajo. Este movimiento introduce algunos términos como el Derecho holístico, el Derecho preventivo, la justicia restaurativa o la justicia terapéutica, que buscan que el derecho, en su aplicación, tenga en cuenta las cuestiones emocionales, tanto a la hora de abordar los conflictos que se someten a su intervención como en las decisiones judiciales (King, 2009, p. 1097).

Comienzan a utilizarse conceptos como el de *justicia terapéutica*, que pone el acento en el impacto que las decisiones judiciales tienen en la vida de los sujetos, buscando que éstas tengan efectos beneficiosos, no solo por la resolución del conflicto en sí mismo, sino buscando el bienestar emocional de los sujetos que participan en el proceso judicial. Se busca incorporar mecanismos para mejorar la aplicación de las normas con el fin de que las decisiones judiciales tengan el menor impacto negativo posible (King, 2009, p. 1113). Esto ha supuesto un acercamiento de la Justicia a otras ciencias que estudian la conducta, como la psicología y la psiquiatría, pero también otras áreas de las ciencias sociales como la criminología, la antropología o el trabajo social. Esta forma de entender el ejercicio de la ley se basa en el principio de la autonomía de la voluntad (autodeterminación) como eje central, que es el motor de la motivación y de la implicación efectiva en la acción, y considera que la coerción y el paternalismo, por el contrario, genera resistencia al cambio (Blanco Carrasco, 2020, p. 92). Debemos decir que, sin embargo, es cierto que esta forma de entender la justicia, nos obliga a

manejar conceptos demasiado amplios o ambiguos, en opinión de algunos autores (King, 2009, pp. 1115-1116), lo que genera imprecisión y un difícil encaje en algunas ramas del Derecho, como el penal, donde el principio de la autonomía de la voluntad no está tan presente como en ramas privadas del derecho, como el civil o el mercantil.

Un concepto similar es el de *justicia restaurativa*, que parte de la idea de que las conductas criminales o dañinas no solo causan un daño material, sino que también tienen un impacto emocional o psicológico que debe ser tenido en cuenta si se quiere solucionar el conflicto en su totalidad (Blanco Carrasco, 2020, p. 92). Se trata de ofrecer un proceso en el que las partes participen activamente expresando sus sentimientos e intercambiando la información sobre la conducta infractora en un entorno colaborativo, creando oportunidades para que el ofensor pueda disculparse y pedir el perdón de la víctima, así como llegar a acuerdos de reparación del daño causado (King, 2009, pp. 1103-1104). Entre los diversos mecanismos que se integran en este nuevo marco destaca, sin duda, la mediación penal. Las principales dificultades que pueden tener este tipo de mecanismos son, entre otros, la presión que se ejerce sobre la víctima para que participen en estos programas, el riesgo de que tanto la víctima como el ofensor sufran en el proceso, o el desequilibrio en la relación entre ambos, especialmente en situaciones de violencia de género.

Todos estos cambios, en la forma de entender la justicia y en el ejercicio de la potestad jurisdiccional, comienzan a ser patentes en España. Los tribunales recurren cada vez más a instrumentos auxiliares de la justicia, especialmente en el ámbito familiar, gracias al margen de actuación que las leyes civiles y procesales van entregando a los jueces, con el fin de adoptar medidas suficientes para apartar de riesgos y evitar sufrimiento a los menores. Las diversas leyes confirman que el juez no solo debe ofrecer una solución al conflicto, sino que debe procurar que dicha solución sea efectiva. Para ello el juez debe conocer la situación real de la familia y debe modificar las medidas adoptadas siempre que sea necesario para evitar perjuicios a los menores (Blanco Carrasco, 2020).

Para que los tribunales puedan desarrollar sus funciones adecuadamente, el CGPJ indica que “deberían contar con el apoyo de equipos multidisciplinares de mediación, intervención, apoyo u orientación familiar, incluidos coordinadores de parentalidad, con competencias para adoptar las medidas que resulten necesarias para hacer posible la comunicación entre las partes, pacificar el conflicto, y facilitar el cumplimiento de las medidas adoptadas judicialmente,

siempre bajo la supervisión de y en coordinación con la autoridad judicial competente. Dado el papel relevante que estos equipos estarían llamados a cumplir en la ejecución de las sentencias de familia, se considera imprescindible que su composición se regule de manera homogénea para todos los órganos judiciales, de suerte que se garanticen unas condiciones mínimas necesarias de acceso a los mismos y cualificación profesional de las personas que los integran” (Consejo General del Poder Judicial, 2020, p. 227).

2.1.2. Nuevo rol de los operadores jurídicos: el derecho colaborativo

La importancia del papel del abogado para que la justicia pueda dar una respuesta adecuada a los conflictos ha sido puesta de manifiesto por gran parte de la literatura (Lauroba Lacasa, 2018; García Villauenga, 2020). Los abogados están obligados por las leyes y reglas éticas de su profesión a ser “el capitán del barco”, tranzando el curso, navegando en aguas movedizas y finalmente llevando al cliente a la seguridad de la costa (McKinney, Delaney, & Nessman, 2014, p. 229). Sin embargo, en la actualidad se pone el acento en que todos los operadores jurídicos (jueces, fiscales, abogados, peritos) deben de procurar que sus intervenciones tengan efectos terapéuticos, y sobre todo en el ámbito de los conflictos familiares, puesto que “tal vez sea éste el ámbito que más justifica la necesidad de una intervención judicial terapéutica” (Ortuño, 2014, p. 51).

Este cambio de paradigma en la forma de entender la justicia ha generado una nueva forma de entender el ejercicio del derecho por sus profesionales: el derecho colaborativo. A finales de los años 80, Stuart Webb, un abogado de prestigio y con mucha experiencia en el ámbito de los conflictos familiares en Minneapolis, llegó a la conclusión de que la confrontación constante y manipulación de sus compañeros en sede judicial le habían dejado exhausto y desmotivado, por lo que se planteó un cambio de estrategia, o, lo que es lo mismo, un cambio en la forma de ejercer su profesión. Entendía que los abogados debían comprometerse a trabajar de manera cooperativa con sus clientes y con sus compañeros de profesión, de forma que los acuerdos se obtuvieran de la colaboración entre todos. Elaboró un protocolo en el que los abogados se comprometían a trabajar para alcanzar un acuerdo, con la peculiaridad de que, en caso de no alcanzarlo, estos abogados no podían representar a sus clientes en el proceso judicial. Los abogados quedan descalificados (*disqualification*) para representar a su cliente en el proceso judicial. Esto no significa que el cliente no pueda seguir defendiendo sus intereses ante un juzgado, otra cosa afectaría a su derecho a la tutela judicial efectiva, pero tendrá que ser

representado por unos abogados diferentes a aquellos que intentaron el acuerdo. Como bien indica Lauroba Lacasa (2018, p. 38), en estos casos, la primera obligación de los abogados colaborativos es informar de manera adecuada a sus clientes de las características de dicho proceso e insistir en que, si fracasa, ellos no pueden representarles en el ámbito jurisdiccional.

El derecho colaborativo es, por tanto, aquel ejercicio del derecho que busca el acuerdo y la cooperación, centrandó su atención en el interés y la participación de todas las partes en conflicto (Soletó Muñoz, 2012, p. 19). Debemos distinguir el derecho colaborativo del derecho cooperativo, que sigue los mismos pasos excepto por el *disqualification agreement*. Es decir, se asimila al derecho cooperativo en que existe una apuesta decidida por la cooperación y la negociación, pero se entiende que, en caso de no conseguir el acuerdo, los abogados pueden seguir defendiendo a sus clientes en el juicio posterior.

Esta nueva forma de ejercer el derecho no fue muy bien acogida, en un primer momento, por los compañeros de profesión del Sr. Webb, pero sí encontró apoyo en algunos jueces. En 1990 se creó el *American Institute of Collaborative Professionals* (AICP), que posteriormente se transformó en el *International Academy of Collaborative Professionals* (IACP), con el fin de acoger a profesionales de otros países. Hoy en día cuenta con más de 5000 miembros de más de 24 países del mundo³.

En España, se introduce en 2013 con la Asociación de Derecho Colaborativo de Euskadi, y en enero de 2014 se creó la Asociación de Derecho Colaborativo de Madrid. Después se han creado otras asociaciones y poco a poco empieza a ser conocido en el sector de la abogacía (García Villaluenga & Vázquez de Castro, 2014).

Afirma Lauroba Lacasa (2018, p. 37) que el derecho colaborativo intenta potenciar la capacidad de decisión de las partes y permite que éstas se relacionen directamente, en lugar de que sean los abogados el canal básico de comunicación. Esto sin duda está muy alineado con el objetivo 16 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, que busca estructuras en la administración de justicia que fomenten la responsabilización y la sostenibilidad del sistema. La abogacía, así entendida, es proceso intrínsecamente flexible que puede adaptarse a las particularidades de cada caso y atiende a los intereses de sus clientes, buscando su participación y responsabilización en el proceso.

³ <https://www.collaborativepractice.com/sites/default/files/IACP%20%20History.pdf>

En la formación que reciben estos abogados la mediación tiene un papel importante, puesto que las técnicas de negociación que ofrece la mediación parten de una aproximación al conflicto colaborativa y no adversarial. La mediación se convierte en la filosofía o marco conceptual de este enfoque colaborativo y su formación en el requisito para cualquier profesional que quiera convertirse en el tercero que ayuda a las partes a resolverlo desde este nuevo enfoque (Blanco Carrasco, 2020, p .96). Ahora bien, “en ningún caso los abogados han de adoptar los principios del mediador. Dado que actúan como tales abogados, no tienen que ser neutrales, sino activos defensores de los derechos de sus clientes. Esa manera de hacer es un dato positivo para su aceptación entre los ejercientes” (Lauroba Lacasa, 2018, p. 37).

2.1.3. Profesionales no jurídicos: especial atención al profesional del trabajador social

Al cambio en la forma de entender la justicia y el rol de los operadores jurídicos, se suma otra novedad: el papel cada vez más relevante que tiene la intervención de profesionales no jurídicos. Estos profesionales, especialmente psicólogos y trabajadores sociales, participan en el proceso judicial como especialistas en materia de familia, ya sea como *evaluadores* de la situación familiar, como *asesores* del juzgado, o incluso en casos conflictivos como *supervisores* de las medidas adoptadas judicialmente en el ejercicio de las facultades parentales de los padres en relación con los hijos menores (Blanco Carrasco, 2020).

La diversidad de recursos y organización de los juzgados en cada estado hace muy difícil la tarea de distinguir todos estos terceros que apoyan a los tribunales en sus procesos de toma de decisiones. Así por ejemplo en el Reino Unido se cuenta con los GAL (Guardian ad litem), que se define como una persona designada por el tribunal para actuar como defensor independiente que promueve el interés superior de los menores (Boumil, et al., 2011, p. 43). Se encuentran similitudes con los centros de servicios sociales que facilitan el desarrollo de las visitas entre los niños y los miembros de la familia, que se conocen como children's supervised contact centres en el Reino Unido y puntos de encuentro familiar en España y Portugal (Callejo Rodríguez, 2019). En todos ellos existen peritos forenses, que en muchos países son esencialmente psicólogos o trabajadores sociales (Rodríguez-Domínguez & Carbonell, 2014) o médicos (Vieira & Muñoz-Barús, 2009).

Estos profesionales generalmente ejercen su función como peritos, emitiendo un dictamen (artículo 92 CC) que es tenido muy en cuenta por el juez a la hora de emitir una medida o decisión judicial, especialmente si estos profesionales forman parte de los equipos psicosociales del juzgado. La jurisprudencia ha puesto en valor el dictamen de los especialistas en estos procesos (así, STS de 7 de abril de 2011 o de 5 de octubre de 2011, o STSJC de 16 de junio 2011).

Si bien es cierto que lo recogido en el dictamen pericial no es vinculante en ningún caso para el juez, pudiendo adoptar una decisión diferente a la sugerida por el experto, el peso que dicho informe tiene a la hora de tomar la decisión es muy importante, tal y como se indica en la guía de criterios de actuación judicial en materia de custodia compartida, elaborada por el CGPJ en junio de 2020. En este documento se analizan las sentencias de diversos tribunales españoles en materia de custodia compartida y se concluye que un número muy relevante de las sentencias analizadas justifican la adopción de un determinado régimen de custodia u otro aduciendo exclusivamente que “*así lo aconseja el informe psicosocial*”, sin que se indique algún otro elemento o fundamento que se haya tenido en cuenta a la hora de motivar esta decisión. En este informe del Consejo General del Poder Judicial se pone en valor el hecho de que las recomendaciones de los expertos tengan un peso específico importante en la toma de la decisión, pero, como bien indica, “*valorar no es lo mismo que desplazar la decisión*” (2020, p. 119). Se señala que lo aconsejable sería que el órgano judicial motivase su decisión y “*explicase en la sentencia de manera comprensible cuáles son las concretas razones por las que esos datos y la interpretación que de ellos hacen los profesionales especializados han de conducir, por aplicación de la Ley y la doctrina jurisprudencial, a la adopción de uno u otro régimen de custodia*” (Consejo General del Poder Judicial, 2020, p. 120).

En este estudio también se hace referencia a los dictámenes o informes psicosociales que son elaborados por gabinetes psicosociales externos al juzgado, algo que ocurre muy frecuentemente en la práctica. Se afirma por el CGPJ que sería conveniente verificar en estos casos que los profesionales designados cuenten con la capacitación en psicología jurídica y forense, y con la acreditación correspondiente de la experiencia. Lo recomendable sería que “*los órganos judiciales pudieran contar con equipos psicosociales forenses integrados en la estructura del propio órgano judicial y compuestos por servidores públicos, que hayan accedido a la plaza a través de las correspondientes pruebas de acceso a la función pública, pruebas que deberán asegurar la adecuada formación y capacitación en cuestiones de familia*” (Consejo General del Poder Judicial, 2020, p. 125).

Por otro lado, aunque los juzgados suelen tener muy presente lo indicado en el informe del equipo psicosocial, se pone el acento en que éste es simplemente un medio de prueba más, y debería ofrecerse la posibilidad de que éste sea contrastado mediante otras pruebas, e incluso otros informes, que pudieran aportar nuevos elementos de juicio, aunque esto suponga contradecir lo establecido por el equipo psicosocial del juzgado. Todo esto no hace más que favorecer al ciudadano, puesto que, como bien se indica en este estudio “se ha observado que el hecho de que existan dos o más informes periciales contradictorios lleva a los Juzgadores a examinar de un modo más minucioso y detallado estos informes y las circunstancias particulares del caso concreto, lo que redundaría en favor de la calidad de la decisión” (Consejo General del Poder Judicial, p. 125).

En los equipos psicosociales de los juzgados se integran un abanico de profesionales muy diverso, generalmente psicólogos, trabajadores sociales y médicos, precisamente para abordar los conflictos desde una perspectiva interdisciplinar.

Si nos centramos en la labor de los trabajadores sociales en el ámbito de justicia, podríamos decir que éstos aportan, sobre todo, los elementos necesarios para el buen ejercicio de la “*prudentia iuris*”, el arte de lo justo e injusto que ejercen los tribunales (Díaz-Ambrona Barjadí, y otros, 2017). Se define el trabajo social como una profesión y una disciplina que promueve el cambio, el desarrollo y la cohesión social basándose entre otros principios en la justicia social y los derechos humanos (Barahona Gomariz, 2016). Estos profesionales han de ser capaces de intervenir en contextos individuales, grupales, familiares y sociales, analizando las necesidades y la problemática presente para ofrecer programas o propuestas de intervención que permitan un mayor bienestar e integración social.

Los trabajadores sociales están formados y tienen competencias para realizar informes sociales que pueden ser aportados por las partes en los procedimientos judiciales. Los trabajadores sociales pueden desarrollar esta función individualmente o formando parte de un equipo, usualmente multidisciplinar, integrado, como dijimos anteriormente, por psicólogos, médicos o educadores. Pero también desarrollan su función como peritos integrados dentro de equipos multidisciplinarios en servicios que se ofrecen en la propia administración de justicia. Estos equipos técnicos interdisciplinarios se pueden encontrar en los Juzgados de Familia, Menores, Violencia de Género o Vigilancia penitenciaria, en aquellos países que, como España, tengan juzgados especializados en la materia. También forman parte de los equipos técnicos en

los Institutos de Medicina Legal y Anatómico Forense o en las Oficinas de asistencia a víctimas del delito que prestan apoyo, asistencia y atención a la víctima desde el punto de vista jurídico, psicológico, y social, así como promover las medidas de justicia restaurativa que sean pertinentes (Imaz Irola & Mateos de la Calle, 2016).

El trabajador social en sede judicial ha ido ganando terreno como un profesional que ofrece auxilio al juez (García Montero & Santamaría Grediaga, 2016) aportando los elementos para poder hacer un juicio ponderado teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso. Se trata de una participación forense y no intervencionista que se desarrolla siempre a solicitud judicial.

Se identifica como *forense* porque tiene como objetivo prioritario ayudar al juez o juez a comprender la situación a través del diagnóstico socio-familiar (Blanco Carrasco, 2020, p. 102). El trabajo social forense “tiene la finalidad de proporcionar a los órganos competentes, elementos valorativos que faciliten la toma de decisiones más ajustadas a cada situación y a cada persona en particular; para ello partirá del estudio y análisis de la realidad al objeto de detectar situaciones de necesidad social en el contexto familiar objeto de estudio” (Zubikoa Mendigutxía, 2020, p. 29-30). El informe que desarrolla un trabajador social aporta, frente a los que desarrollan otros profesionales, una visión holística y general, puesto que evalúa al individuo en todas sus condiciones (familiar, económica, sociocultural) y teniendo en cuenta todas sus dimensiones (biológica, psíquica y social) y medios (social, físico y ecológico) (Zubikoa Mendigutxía, 2020, p. 30). Dentro del ámbito de los conflictos parentales el trabajador social debe tener siempre en cuenta el interés de los menores, distinguiendo sus necesidades de las de los adultos. Así mismo debe valorar los medios y recursos con los que cuenta la familia para atender sus necesidades, especialmente las de los menores.

Su función es principalmente de asesoramiento profesional en el ámbito de lo social, motivo por el cual se define como *no es intervencionista* (Fernández Hernández & Méndez Jiménez, 2016, p. 57). Sin embargo, el que su función principal sea asesorar, no impide que, en el ejercicio de sus funciones, pueda informar de los recursos, ayudas o estrategias para mitigar las carencias o demandas del usuario, atendiendo al código deontológico de la profesión (art. 12, 18 y 20 Código Deontológico de Trabajador Social en España). Zubikoa señala que la necesidad y la importancia de intervenir más allá de la evaluación o el diagnóstico ha llevado a un modelo de pericial denominada *pericial de intervención social* (2020, p. 31).

La labor del trabajador social se integra perfectamente en el concepto de justicia terapéutica que hemos expuesto anteriormente, puesto que su función busca el bienestar de los padres y menores que pasan por un proceso judicial o una situación conflictiva. Este bienestar pasa, no solo por encontrar una solución, sino porque la solución alcanzada tenga en cuenta los intereses y necesidades de todas las partes presentes en un proceso. Se precisa una intervención integral, y por ello el trabajador social elaborará un plan de intervención que quedará reflejado en el informe bajo el título “valoración y propuesta”.

La propuesta elaborada por el trabajador social, si bien no es vinculante, tal y como hemos indicado anteriormente, tiene un peso muy importante en la decisión final que adoptan los jueces. Tal y como se ha indicado por el Consejo General del Poder Judicial, en el ámbito familiar la propuesta de intervención del trabajador social suele ser asumida por el juez y por lo tanto adquiere carácter obligatorio al recogerse en una sentencia.

2.1.4. Sistemas alternativos de resolución de conflictos y juzgados multipuertas

La justicia terapéutica busca dotar a los operadores jurídicos, ya sean jueces, magistrados o abogados, de las herramientas necesarias para ofrecer a las familias una respuesta interdisciplinar y holísticas que permita tener en cuenta todas sus necesidades y, sobre todo, que les permita ofrecer procesos más flexibles y adecuados a su situación económica y emocional.

Los jueces recurren cada vez más a los Sistemas Alternativos de Resolución de conflictos (Alternative Dispute Resolution. ADR), tanto con carácter preventivo como en el proceso posterior a la emisión de la sentencia, tal y como indica el magistrado Pascual Ortuño (2014) y el Consejo General del Poder Judicial (2020). Entre los principios fundamentales de la Carta Magna de los Jueces Europeos se establece, bajo la rúbrica “acceso a la justicia y transparencia”, que el juez debe contribuir a la promoción de métodos alternativos de resolución de conflictos.

Dentro del concepto de ADR podemos encontrar una enorme variedad de sistemas cuyas diferencias y límites en ocasiones son difusos. La Unión Europea ha tratado de fomentar su uso a través de una regulación que genere confianza a los usuarios y ofrezca transparencia a los operadores jurídicos (Blanco Carrasco, 2009).

La mediación ha ido ganando terreno en los últimos años, especialmente en el ámbito de los conflictos familiares. Se puede afirmar que se ha convertido en una suerte de “corpus doctrinal” que sirve de base o sustento a otros ADR (Blanco Carrasco, 2020, p. 104). El mediador adquiere una serie de competencias y herramientas que son esenciales para abordar los conflictos de forma cooperativa y colaborativa. La formación en mediación se ha convertido en esencial para cualquier profesional del ámbito familiar, puesto que provee de un “*corpus doctrinal* y una relación de habilidades (esos *skills* que ya han conseguido una bibliografía notable) que contribuyen al fomento de otros instrumentos de resolución alternativa” (Lauroba Lacasa, 2018, p. 10).

Existen otros recursos, también entendidos como alternativos, a los que el juez puede acudir en casos conflictivos, remitiendo a la familia a uno u otros dependiendo del nivel de conflicto y la comunicación entre las partes (Parada Alfaya, 2017, p. 56). Entre los más utilizados en los países de nuestro entorno destacan la *settlemnt conference* (*conferencia reservada para acuerdo*), la Evaluación Neutral Previa (que engloba también las *Mini Child-Custody Evaluations*), los jueces privados y los FRC (Family Relations Centres) australianos.

Para una parte de los expertos es urgente la incorporación de esos recursos intrajudiciales para dar una mejor respuesta a los conflictos familiares, y esta respuesta debe inspirarse en los “juzgados multipuertas” o “Multi Door Dispute Resolution Division”, que llevan más de 25 años funcionando en EEUU (Blanco Carrasco, 2009). Se trata de un sistema por el cual en la propia estructura del tribunal se integran una serie de recursos que ayudan a las partes a resolver sus conflictos. Cada una de las puertas es una forma diferente de abordar el conflicto, ya sea a través de la mediación y otros tipos de ADR, incluyendo el arbitraje, evaluación de casos, conciliación y coordinación de parentalidad.

Esta fórmula fue presentada hace más de 40 años la Conferencia Pound (abril 1976). Frank Sander, su creador, diseñó la estructura de la oficina “distribuidora” de ADR, con siete espacios. Se recurría a una figura u otra en base a cinco índices que permitían identificar la unidad adecuada: la naturaleza del conflicto, la relación entre las partes, el importe de la disputa, el coste de cada proceso y la rapidez de cada proceso.

Su estructura se basa en la instalación de un servicio de profesionales cualificados y específicamente capacitados que dan soporte a los jueces en esta función (Blanco Carrasco, 2020, p. 105). A petición del juez, se examinan los casos y se realiza una evaluación en función de una serie de indicadores establecidos. En los casos seleccionados “se convoca una audiencia y se somete a consideración de las dos partes con sus abogados la vía (puerta) más idónea, argumentando y discutiendo con ellos las razones de esta derivación que, en todo caso debe ser aceptada voluntariamente” (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 363).

El sistema *multidoor* no impide el acceso a los tribunales a los conflictos familiares, pero si ofrece diversas opciones que se pueden barajar por la familia antes de iniciar el proceso judicial y, quizás, lo más destacable, es que la mediación se entiende como el mejor escenario posible, como el punto de partida (Lauroba, 2018, p. 50). Lally (2014, p. 131) afirma que los tribunales multipuertas evitan las duplicidades y las largas listas de espera en algunos servicios, así como ofrecen un perfecto lugar para el entrenamiento de personas que deseen formarse en el ámbito de la mediación. El autor se refiere específicamente a la necesidad de complementar la intervención de los PEF (en EEUU denominados Supervised Visitation Centers) con la de los Coordinadores de Parentalidad, así como la inclusión de ambos servicios dentro de los tribunales multipuertas, puesto que su trabajo conjunto evitará la reincidencia en las apariciones judiciales (Blanco Carrasco, 2020, p. 106).

A pesar de que este sistema *multidoor* tiene mucha presencia en países de la Common Law, en España, tanto los ADR como la mediación, no han tenido la presencia e importancia que se esperaba, lo que explica que “sus resultados hayan sido un tanto decepcionantes” (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 364). Sin embargo, parece que en España empiezan a barajarse opciones similares a los sistemas multipuertas. El Consejo General del Poder Judicial, en su informe del 2017, afirma que “en los procesos de familia, además del recursos a la mediación, debe favorecerse por los tribunales la intervención en conciliación, el arbitraje respecto a puntuales diferencias de carácter económico o patrimonial, la intervención de los puntos de encuentro, de la orientación post sentencia y de coordinadores de parentalidad que puedan facilitar la pacificación de las relaciones familiares y la efectividad de los derechos de los menores de mantener la mejor relación posible con sus progenitores” (Consejo General del Poder Judicial, 2017).

La guía del CGPJ de criterios de actuación judicial en materia de custodia compartida afirma que es necesario proporcionar a los miembros de la carrera judicial formación adecuada para que conozcan los criterios necesarios para discriminar lo que se puede y debe derivar a mediación y lo que no. Otra posibilidad, afirma, “sería la creación de equipos multidisciplinares adecuados en los Juzgados que conocen de asuntos de familia que, desde el inicio, examinen en detalle los asuntos que van entrando y decidan, con criterios técnicos especializados, qué asuntos son susceptibles de ser derivados a mediación, qué asuntos no son candidatos adecuados para la mediación pero van a necesitar un examen pericial psicosocial, etc...sirviendo así de apoyo o complemento a la actividad judicial” (Consejo General del Poder Judicial, 2020).

Los expertos señalan que el futuro pasa por una apuesta decidida de los ADR en la estructura de los tribunales de justicia (Multi-door Dispute Resolution Division) ofreciendo diversas opciones, conciliación, arbitraje, mediación o la figura híbrida del Coordinador de parentalidad, eligiendo el que mejor se adapte al conflicto y a las circunstancias particulares de cada familia. Eso sí, siempre bajo el principio de voluntariedad, en ocasiones “mitigada” (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 440), y contando con la presencia de los abogados desde el inicio.

2.2. Sistemas alternativos de resolución de conflictos

2.2.1. Los ADR y los Objetivos del Desarrollo Sostenible

La importancia que empiezan a cobrar los ADR se vincula directamente con la realización de los Objetivos del Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, puesto que se encuentran directamente vinculados con el objetivo 16 relativo a la necesidad de promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.

Tal y como se indica en la misma, se debe conseguir la justicia y su corolario, la paz, así como facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para los más desfavorecidos, reforzar la lucha contra el narcotráfico, la corrupción y la delincuencia organizada transnacional, y aplicar las nuevas tecnologías a la administración de justicia de forma que esta sea más rápida, ágil y eficaz y cumpla por tanto con su doble labor de castigar al culpable y contribuir a reparar el daño causado sin demoras. Los retos actuales suponen un desafío para la paz y generan un terreno fértil para el surgimiento de conflictos. El desarrollo sostenible contribuye de manera decisiva a disipar y eliminar estas causas de conflicto, además de sentar las bases para una paz duradera. La paz, a su vez, consolida las condiciones requeridas para el desarrollo sostenible y moviliza los recursos necesarios que permiten a las sociedades desarrollarse y prosperar. Las ciudades y los pueblos son el hogar común de millones de personas, y las instituciones que las gobiernan pueden tener un papel clave en la consecución de dichos objetivos.

En España, siguiendo las directrices de la Agenda 2030, se está promoviendo un importante cambio en la forma de entender la respuesta procesal ante un conflicto. El Anteproyecto de ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia, presentado el 15 de diciembre de 2020, recoge como uno de los ejes esenciales de esta reforma normativa la incorporación y potenciación de los ADR. A través de estos, se indica, se pretende recuperar la capacidad negociadora de las partes, con la introducción de mecanismos que rompan la dinámica de la confrontación y la crispación.

La Exposición de Motivos de esta ley afirma que el sistema de justicia español padece desde hace décadas de insuficiencias estructurales, algunas de las cuales, sin justificación, que han dificultado que ocupe plenamente el lugar que merece en una sociedad avanzada. Se señala la escasa eficiencia de las soluciones que sucesivamente se han ido implantando para reforzar la Administración de Justicia como servicio público, que solo se percibe por la ciudadanía como tal cuando se entiende “como algo propio, como algo cercano, eficaz, entendible y relativamente rápido” (Exposición de Motivos Anteproyecto de ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia, p.1).

Para la consecución de este objetivo, que la administración de servicio pueda ser entendido como un servicio público, la exposición de motivos del anteproyecto de ley señala dos elementos esenciales:

- La legitimidad, entendida como grado de confianza y credibilidad que el sistema de Justicia debe tener para nuestra ciudadanía.
- La eficiencia como capacidad del sistema para producir respuestas eficaces y efectivas.

Para potenciar estos dos aspectos se considera necesario, en primer, lugar fomentar la participación de la ciudadanía en la propia impartición de justicia. Se afirma que

“La justicia emana del pueblo, como también radica en el mismo el sentido de lo justo, por lo que se ha de propiciar la participación de la ciudadanía en el sistema de Justicia. Ya se hace en el ámbito penal con la institución del jurado, y es conveniente también abrir la justicia civil, social -e inmediatamente después la contencioso-administrativa- a los ciudadanos para que se sientan protagonistas de sus propios problemas y asuman de forma responsable la solución más adecuada de los mismos, especialmente en determinados casos en los que es imprescindible buscar soluciones pactadas que garanticen, en lo posible, la paz social y la convivencia” (Exposición de Motivos, p. 2).

En segundo lugar, es imprescindible fomentar el diálogo, para lo que se entiende necesario que se ofrezca al ciudadano alternativas, sistemas diferentes al judicial, para que dicho diálogo sea posible. Se afirma que

“Con la introducción de estos mecanismos, ya consolidados en el derecho comparado, se cumple la máxima de la Ilustración y del proceso codificador: que antes de entrar en el templo de la Justicia, se ha de pasar por el templo de la concordia. En efecto, se trata de potenciar la negociación entre las partes, directamente o ante un tercero neutral, partiendo de la base de que estos medios reducen el conflicto social, evitan la sobrecarga de los tribunales y son igualmente adecuados para la solución de la inmensa mayoría de las controversias en materia civil y mercantil” (Exposición de Motivos, p 2-3).

Por último, se señala la necesidad de potenciar la negociación entre las partes, afirmando que

“Se debe recuperar la capacidad negociadora de las partes, con la introducción de mecanismos que rompan la dinámica de la confrontación y la crispación que invade en nuestros tiempos las relaciones sociales. Para ello es necesario introducir medidas eficaces que no se degraden ni transformen en meros requisitos burocráticos. Con este fin se ha de potenciar la mediación en todas sus formas e introducir otros mecanismos de acreditada experiencia en el derecho comparado” (Exposición de Motivos, p. 3).

El anteproyecto de ley establece un catálogo amplio de ADR, que favorece la libre elección de los mismos. Entre los ADR más destacados y utilizados en la mayor parte de los países europeos destacan los siguientes (Barona Vilar, 1999; Blanco Carrasco, 2009)

- Arbitraje: ADR por el cual uno o más árbitros, después de haber escuchado a las partes y practicado las pruebas necesarias, emiten una decisión o laudo de carácter vinculante para las partes.
- Conciliación: comparecencia de las partes en conflicto ante una tercera persona, que puede ser un órgano judicial o no judicial, evitando así el pleito.
- Mediación: ADR de carácter voluntario en el cual un tercero, el mediador, de forma neutral, imparcial y confidencial, guía a las partes para que sean éstas quienes alcancen un acuerdo, careciendo en todo caso de capacidad decisoria sobre el fondo de la situación conflictiva.
- Ombudsman: órgano de supervisión de la actuación de las administraciones públicas, entidades u organizaciones a través del conocimiento, prevención e incluso resolución de las reclamaciones o quejas que se presenten ámbito de su competencia. Este órgano tiene reconocida la función de emitir un dictamen que en determinados ámbitos se considera vinculante y en otros es meramente consultivo.
- Opinión de experto independiente: emite una opinión no vinculante respecto a la materia objeto de conflicto (art. 15 Anteproyecto de Ley).
- Negociación actividad destinada a obtener el acercamiento de posiciones entre diversas partes enfrentadas.

- Transacción: contrato que recoge las recíprocas concesiones de las partes en un conflicto, a través del cual evitan la provocación de un pleito.
- Oferta vinculante: Cualquier persona que, con ánimo de dar solución a una controversia, formule una oferta vinculante a la otra parte, queda obligada a cumplir la obligación que asume, una vez que la parte a la que va dirigida la acepta. Dicha aceptación tendrá carácter irrevocable (art. 14 Anteproyecto de Ley).

El acuerdo alcanzado tendrá el valor de cosa juzgada para las partes, no pudiendo presentar demanda con igual objeto. Para que tenga valor de título ejecutivo, el acuerdo habrá de ser elevado a escritura pública o bien homologado judicialmente cuando proceda.

2.2.2. La conciliación y su confusión con la mediación

Los dos sistemas a los que se les está prestando mayor interés en este momento son la conciliación y la mediación, y ello motivado, fundamentalmente, por la dificultad que se encuentra a la hora de distinguir ambas figuras en ciertos ámbitos, lo que ha dado lugar a un importante esfuerzo legislativo por los Estados a fin de delimitar las finas líneas que las separan (Blanco Carrasco & Blanco, 2020).

La *Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional del año 2002* entiende por *conciliación* “todo procedimiento, designado por términos como los de conciliación, mediación o algún otro sentido equivalente, en el que las partes soliciten a un tercero o terceros (“el conciliador”) que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El *conciliador* no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia”. Se trata sin duda de un concepto muy amplio de conciliación, que se ha elegido con toda intención, tal y como se explica en la Guía que acompaña a esta ley para su incorporación al derecho interno y utilización del año 2002, reconociendo que en la práctica “todo procedimiento por el que las partes en una controversia reciben ayuda de un tercero para solucionarla se suele designar por términos como los de conciliación, mediación, dictamen neutral, miniproceso o expresiones similares” (apartado 7 introducción) y que se utiliza en la Ley Modelo el término conciliación para englobar todos ellos. Continúa manifestando que “en cualquier caso, todos esos procesos tienen en común el hecho de que el

tercero se limita a ayudar a las partes a dirimir la controversia y de que no puede imponerles una decisión vinculante”.

Para distinguir ambas figuras podemos analizar lo establecido en la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre mediación en aspectos civiles y mercantiles, en la que se define la *mediación* como "un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador. Este proceso puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el derecho de un Estado miembro". Asimismo, ofrece una definición de *mediador* afirmando que es “todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación” (art. 3 de la Directiva).

Si además del concepto analizamos algunas de las características propias de cada figura apuntadas tanto en la Ley Modelo como en la Directiva, también encontramos muchas semejanzas (Blanco Carrasco & Blanco, 2020, p. 48):

1. La *Imparcialidad e independencia* en la actuación del conciliador, así como la obligación del éste de revelar en todo momento cualquier circunstancia que dé lugar a dudas justificadas acerca de su imparcialidad o independencia, así como la de darles un tratamiento equitativo (art. 5.5. y 6.3 de la Ley Modelo). Unos principios que también se predicen de la actuación de mediador (art. 3.b y 4.2 Directiva 2008).

2. La obligación de *confidencialidad*, prestando especial atención en la Ley Modelo de conciliación a la transmisión de la información en el caso de que el conciliador mantenga reuniones individuales con alguna de las partes (art. 9 Ley Modelo) y en la Directiva de mediación a la necesidad de evitar que el mediador pueda ser llamado como testigo o perito en un eventual juicio para lo cual se firma el compromiso de confidencialidad entre las partes que participarán en el proceso de mediación, incluido el mediador (art. 7 Directiva).

3. El carácter ejecutivo del acuerdo alcanzado o transacción (art. 14 Ley Modelo). Carácter ejecutivo que podrá predicarse en ambos casos sólo cuando haya recibido la homologación judicial del acuerdo alcanzado. A este punto ha dedicado especial atención tanto la directiva del año 2008 como la Ley nacional de Mediación española del año 2012.

Sin embargo, podríamos preguntarnos por qué se utilizan dos términos diferentes para referirse a la misma figura. Es cierto que la Ley Modelo de Conciliación opta por este término genérico y amplio a efectos prácticos, pero no es menos cierto que es jurídicamente posible y deseable distinguir los diversos procesos o sistemas que se pueden englobar en este término. El que la avenencia se pueda alcanzar de diversas formas, bien sea por intervención espontánea de las partes, bien por la intervención de un tercero, no significa que se identifique la conciliación con éstos, puesto que es una institución jurídica con contenido propio.

El Anteproyecto de ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia regula en su artículo 12 la conciliación privada, aunque algunas cuestiones siguen siendo poco precisas. Según este artículo, para intervenir como conciliador se requiere a) estar inscrito y en activo en uno de los colegios profesionales de la abogacía, procura, graduados sociales, notariado, en el de registradores de la propiedad, así como en cualquier otro que esté reconocido legalmente; o bien estar inscrito como mediador en los registros correspondientes o pertenecer a instituciones de mediación debidamente homologadas, al objeto de que se garantice su preparación técnica y b) ser imparcial. Estos dos requisitos no arrojan mucha luz a la hora de distinguir al mediador del conciliador.

Tampoco ayuda a aclarar la situación el artículo 13. e), que establece dentro de las funciones del conciliador el que podrá formular directamente a las partes posibles soluciones. Esta capacidad de hacer propuestas de soluciones es lo que en principio debería poder distinguir la función del mediador del conciliador, pero no se ha aprovechado esta oportunidad para distinguir entre ambas figuras en un aspecto tan esencial como este.

2.3. Mediación: el referente en la gestión de conflictos parentales

2.3.1. Principales aportaciones de la mediación en la gestión de conflictos parentales

La mediación familiar tiene como principal objetivo la consecución de un acuerdo ante un conflicto que enfrenta a diferentes miembros de una familia, lo que permitirá, no solo evitar un posible pleito sobre dicha cuestión, sino fundamentalmente, que la relación familiar pueda mantenerse en el futuro. El mediador tiene como función principal ayudar a los miembros de la pareja a alcanzar un acuerdo satisfactorio que les permita mantener el vínculo afectivo y regular todos aquellos aspectos necesarios en el nuevo contexto familiar (García Villaluenga, 2017).

La función principal del mediador, tal y como se recoge en toda la normativa, es la de “facilitar la comunicación y la consecución de acuerdos y compromisos entre las partes” (artículo 14 de la *Ley de mediación familiar de la Comunidad de Madrid*), lo que supone que en ningún caso podrá adoptar por sí mismo la solución que considere más adecuada al conflicto, e incluso tampoco se reconoce la posibilidad de que el mediador ofrezca a las partes una propuesta de solución no vinculante para ellas. La mediación pretende dotar a sus participantes de herramientas, que en muchos casos tenían pero que han perdido como consecuencia del conflicto, para poder desempeñar una gestión adecuada de sus conflictos. Se busca una participación de todas las partes en el proceso responsable, colaborativa, en la que se puedan poner en el lugar del otro y entender sus necesidades, abordando los problemas de forma que se busque el bienestar de todos y fundamentalmente el de los menores de edad (García Villaluenga, 2020).

El papel trascendental que cobra la mediación como instrumento de “pacificación” (Callejo Rodríguez, 2019, p. 190) de los conflictos familiares es incuestionable. Así por ejemplo el Preámbulo del libro II del Código Civil Catalán afirma que “el mensaje del libro segundo es favorecer las fórmulas de coparentalidad y la práctica de la mediación, como herramienta para garantizar la estabilidad de las relaciones posteriores a la ruptura entre los progenitores, y la adaptación natural de las reglas a los cambios de circunstancias”.

A pesar de ser el Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos (ADR) más conocido, los estudios realizados hace ya años (Comisión Europea, 2016; Parlamento Europeo, 2011) demuestran que la mayoría de los países realizan un número de mediaciones al año menor a 500. En algunos de ellos como España el número asciende a 2000 y solo cuatro países superan las 10.000 mediaciones al año: Italia, Alemania, Holanda y Reino Unido (De Palo, y otros, 2014). No se han hecho estudios posteriores similares, pero no parece que la situación haya cambiado en los últimos años a opinión de expertos en la materia (Pilia, 2020; García Villaluenga, 2020). Estos expertos se refieren a la “paradoja de la mediación” para explicar cómo, a pesar de que la mediación se considera beneficiosa, adecuada, útil y que ha sido incorporada, regulada y fomentada por la normativa de todos los países europeos, lo cierto es que la mediación no es demandada. Así se refería a esta paradoja De Palo al afirmar que a pesar de las altas tasas de éxito (entorno al 80% según el autor) cuando es utilizada, la mediación ha fracasado en su intento de convertirse en una alternativa de solución de disputas (De Palo & Keller, 2012, p. 183).

La literatura ha tratado de identificar las razones de este fracaso, señalando tres razones fundamentales (Blanco Carrasco, 2020).

En primer lugar, las grandes diferencias en torno a la *concepción de la mediación*, como a ponen de manifiesto García Villaluenga y Vázquez de Castro (2015, pp. 22-23). Las desavenencias surgieron ya en la propia gestación de la directiva, donde cada país tenía su propio “modelo de mediación” que defendían al venir desarrollándose desde hacía años (como el modelo escandinavo o inglés, el modelo francés o el modelo español de mediación familiar). Precisamente estas divergencias provocaron que la directiva tuviera una aplicación más limitada que la propuesta inicial, mucho más ambiciosa y extensa.

En segundo lugar, se señala la falta de *apoyo institucional*, puesto que se ha comprobado que la mediación es más exitosa en aquellos países que en los que goza de mayor visibilidad e impulso por parte de las administraciones o instituciones públicas y mucho menor en los que se ha dejado a la iniciativa privada (De Palo, y otros, 2014). Así en algunos países se ha potenciado su uso a través de incentivos financieros para aquellos que acudan a mediación, como en Bulgaria, donde las partes recibirán un reembolso del 50% de la tasa estatal ya abonada para dirimir el conflicto ante los tribunales si lo resuelven mediante la mediación, o Rumanía donde se prevé el reembolso total de las costas judiciales si las partes resuelven un conflicto jurídico pendiente a través de la mediación. Otros países han ido incluso más allá y han estableciendo la mediación como requisito preprocesal, o lo que se conoce como mediación obligatoria, como en Italia, lo cual establece que es algo posible a la luz del artículo 5.2 de la Directiva siempre que esto no impida el acceso al sistema judicial.

Por último, los informes señalan como posible elemento a tener en cuenta la falta de “*cultura mediadora*” (Comisión Europea, 2016; Torremorell, 2003). A la mayoría de los europeos, salvo contadas excepciones, nos cuesta acudir a un tercero que no garantiza una solución al conflicto y mucho más si este servicio debe ser retribuido. Afirman los expertos que el principal reto político y legislativo es modificar la cultura pro-litigadora en la que el juzgado es visto como la opción preconcebida (De Palo, y otros, 2014). A esta última cuestión es a la que vamos a prestar especial atención en las próximas líneas.

2.3.2. Retos futuros de la mediación

2.3.2.1. Cultura de paz y mediación obligatoria

El funcionamiento actual de los sistemas nacionales de mediación ha encontrado numerosas barreras, principalmente a causa de la falta de una “cultura de la mediación” (Torremorell, 2003) y el conocimiento insuficiente a la hora de afrontar asuntos transfronterizos. De Palo se refiere a la “formidable cultura litigadora” italiana donde se encuentra mucha resistencia de los ciudadanos para que abandonen los juzgados y muchos intereses económicos por parte de los profesionales para que la mediación se mantenga alejada de su ámbito de actuación (De Palo & Keller, 2012, p. 184).

Parece evidente que si se quiere que la mediación funcione en Europa es imprescindible un apoyo institucional sólido, porque dejarlo a la suerte de la iniciativa privada es abocarlo al fracaso. Esto ha sido identificado como un cierto paternalismo de algunas políticas europeas, pero lo cierto es que, sin este apoyo institucional, en los estados europeos, o al menos en la mayoría de ellos, la mediación no se demanda (García Villaluenga & Vázquez de Castro, 2015, p. 26). Afirma De Palo que el principal reto político y legislativo es modificar la cultura pro-litigadora en la que el juzgado es visto como la opción preconcebida. La pregunta por lo tanto es ¿cómo revertimos esta situación? Entre las recomendaciones que se proponen en el informe de la Directiva de 2016 se encuentran la mejora de los esfuerzos de las autoridades nacionales para promover la mediación, como las buenas prácticas, así como la voluntad de la Comisión Europea en seguir co-financiando proyectos relacionados con la mediación a través del Programa Justicia. Sin embargo, es evidente que la evolución cultural en un sentido colaborativo “requiere tiempos más largos y procesos educativos y de formación más complejos, también vinculados al cambio generacional de los operadores y usuarios de la justicia” (Pilia, 2019, p. 52). Para ello se considera necesario analizar una serie de elementos que pueden ayudar a potenciar la mediación sin matarla, a dar paso a una exposición pública a este sistema que permita valorar con conocimiento el impacto de la misma a nivel práctico.

Una de las alternativas planteadas para mejorar la situación de la mediación es la revisión del principio de voluntariedad y pasar de una mediación absolutamente libre y voluntaria a una mediación con ciertos visos de obligatoriedad. Este principio esencial de la mediación se

predica tanto al inicio como en la terminación del proceso con la única diferencia de que para iniciarlo es necesario que este consentimiento se manifieste por todas las partes en conflicto y se recoja por escrito en el acuerdo inicial de mediación o acta inicial, mientras que durante el proceso se puede ejercitar unilateralmente por cualquiera de las partes, incluido el mediador. En este sentido se puede abandonar el proceso sin necesidad de que todas las partes estén de acuerdo, al contrario de lo que ocurre en otros sistemas como el arbitraje. En su considerando decimotercero la Directiva de 2008 recoge la posibilidad de que se establezcan límites a la voluntariedad, afirmando que “el Derecho nacional debe dar a los órganos jurisdiccionales la posibilidad de establecer límites temporales al procedimiento de mediación; por otra parte, también deben poder señalar a las partes la posibilidad de la mediación, cuando resulte oportuno”. Se recoge expresamente en el artículo 5 que el juez puede obligar a las partes a que asistan a la mediación o que se establezcan incentivos o sanciones siempre que esté previsto por la legislación y no se impida el acceso a la jurisdicción.

La mera invitación a acudir a la mediación no es efectiva, tal y como ha quedado patente a lo largo de los años (Pilia, 2019). En muchas ocasiones la invitación ni siquiera llega a realizarse, por falta de voluntad de los jueces o abogados generalmente, pero, en aquellas ocasiones en las que se hace, es generalmente rechazada por ambas partes o al menos por una de ellas. Así lo establece el informe de 2016 sobre la Directiva cuando afirma que la mayor parte de los usuarios ni siquiera son invitados a acudir a la mediación porque los jueces no conocen o no confían en la misma (Parlamento Europeo, 2011, p. 7), por lo que estas invitaciones son muy escasas (Pilia, 2019, p. 44)⁴.

Respecto a la *mediación obligatoria*, debemos aclarar que en ningún caso la obligatoriedad se refiere al propio acuerdo, es decir, no se puede obligar a las partes a llegar a un acuerdo puesto que las partes deben de ser libres para alcanzar, o no, la solución que ponga fin al conflicto. Así lo exige el principio de autonomía de la voluntad que rige nuestro derecho. Como ejemplos de esta mediación obligatoria podemos tomar la regulación del *Decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28 sobre la mediación civil y comercial* italiano, que establece que será necesario acudir a mediación como *requisito preprocesal* para acceder a la jurisdicción en determinadas áreas, que son los conflictos vecinales, derechos de propiedad, división de cosas, fideicomisos y

⁴ Se destacan por el autor dos excepciones, los Países Bajos en los casos de sustracción internacional de menores en los que el juez de instrucción estudia la posibilidad de una mediación transfronteriza que comienza al día siguiente de la vista y finaliza en el plazo de tres días, y el Reino Unido, donde los jueces deben estudiar en cualquier momento del proceso si los sistemas alternativos de resolución de conflictos podrían servir para resolver el conflicto y en ese caso invita a las partes a someterse su litigio a este sistema.

patrimonios, negocios familiares, conflictos arrendatarios, prestamos, leasing de compañías, accidentes automovilísticos o de barcos, mala práctica médica, difamación, seguros y banca y contratos financieros (art. 5 § 1). Esto implica que antes de poder poner una demanda en cualquiera de estos ámbitos se debe acreditar al juzgado haber intentado alcanzar un acuerdo en un proceso de mediación (Herrera de las Heras, 2017, p. 14).

Comienza a utilizarse término *mediación con obligatoriedad mitigada* para identificar el tipo de mediación en el cual lo obligatorio es pasar por la etapa de premediación, o, lo que es lo mismo, acudir solo a la primera sesión informativa. Afirman García Villaluenga y Vázquez de Castro (2019) que, desde este punto de vista, resulta más acertado denominar el sistema como “voluntariedad mitigada” si observamos el cambio como una forma de modular el actual principio de voluntariedad, en lugar de una mutación al sistema de mediación obligatoria. En la actualidad todos los estados miembros de la Unión Europea prevén la posibilidad de que los tribunales insten a las partes a recurrir a la mediación o al menos a participar en sesiones informativas. Se ha constatado que el recurso a la mediación es más eficaz cuando se ofrece o se promueve desde la propia sede judicial. El juez tiene un papel impulsor de la mediación puesto que se requiere de su actividad a la hora de ofrecer o sugerir este tipo de servicios. Se trataría por tanto de hacer obligatoria solo la asistencia a la sesión informativa de mediación (SIP).

En algunos Estados miembros la participación en estas sesiones ya es obligatoria, ya sea por iniciativa del juez (República Checa) o ya sea por disposición legal en determinados litigios, especialmente en los de familia (Lituania, Luxemburgo, Inglaterra y País de Gales). En Francia el artículo 255 de la *Ley 2004/439, de 26 de mayo, de mediación*, señala que el juez puede derivar a las partes a mediación cumpliendo su labor como complemento del sistema judicial, para que el mediador les informe sobre el objeto y desarrollo de esta medida. La sesión informativa será obligatoria”. En Alemania el 9 de enero de 2009 entro en vigor *la Gesetz über das Verfahren in Familiensachen und in den Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit* (FamFG), en la que se establece la obligatoriedad de acudir a una sesión informativa de mediación cuando lo estime oportuno el órgano jurisdiccional. En el Reino Unido, se ha apostado decididamente por la mediación en los conflictos familiares al tiempo que se eliminaba la asistencia jurídica gratuita en esa materia. Se puede acudir a la mediación en la fase previa del conflicto (pre-proceedings) mediante la asistencia a sesiones informativas y de evaluación (Mediation Information and Assessments Meetings) que se requieren en cualquier demanda en procesos relevantes de familia según establece la sección 10 de la *Children and Families Act 2014*.

En España el principio de voluntariedad sigue siendo puro. La *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, establece que acudir a esta sesión informativa es voluntario (art. 17). Así mismo el artículo 414 de la LEC se limita a señalar que se informará a las partes de la posibilidad de acudir a mediación y en razón al objeto del proceso el juez podrá “invitar” a las partes a que intenten un acuerdo que ponga fin al proceso a través de la mediación “instándolas a que acudan a una sesión informativa”. También el artículo 440 LEC (citación a la vista del juicio verbal) indica que se informará a las partes de la posibilidad de recurrir a una negociación para intentar solucionar el conflicto, incluido el recurso a una mediación. Sin embargo, comienza a producirse iniciativas legislativas que introducen la mediación obligatoria (Blanco Carrasco, 2021). *Ley foral del País Vasco, nº 7/2015, de 30 de junio, de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores* incluye lo obligatoriedad de acudir a esta sesión informativa expresamente en su artículo 6.2 al afirmar que “una vez iniciado el proceso, el juez, a iniciativa propia o a petición de una de las partes, y a los efectos de facilitar un acuerdo entre éstas, podrá derivarlas con carácter obligatorio a una sesión informativa de mediación intrajudicial, a fin de que sean informadas sobre dichas medidas, su funcionamiento y beneficios. En dicha sesión las partes podrán comunicar al mediador su decisión de continuar o no el proceso de mediación”. El Parlamento catalán aprobó la *Ley 9/2020, de 31 de Julio, para la modificación del libro segundo del Código civil catalán, relativo a la persona y a la familia, y de modificación de la ley 15/2009 de 22 de julio de mediación en el ámbito del Derecho privado*. En la exposición de motivos de esta ley se afirma que se pretende potenciar la mediación en el ámbito de los conflictos familiares, especialmente aquellos que afecten a menores, estableciendo la obligatoriedad de la sesión informativa previa al proceso de mediación. Con esta norma se hace explícito que la mediación es obligatoria cuando se haya pactado expresamente con anterioridad al ejercicio de acciones judiciales, pero también es obligatoria la sesión de premediación o sesión previa en los supuestos legalmente establecidos, en concreto los procesos relativos a crisis familiares y conflictos de parentalidad. También se establece que la falta de asistencia no justificada no está sometida a confidencialidad y debe ser comunicada a la autoridad judicial.

Cada vez son más las voces (García Villaluenga & Vázquez de Castro, 2015, p. 33; Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 398) que se muestran a favor de establecer la mediación con voluntariedad mitigada, especialmente en los procesos de familia.

2.3.2.2. La necesidad de una disciplina autónoma

Es muy interesante el debate que se genera en torno a la pregunta de si la mediación puede ser considerada como una mera materia de conocimiento o si por el contrario se puede entender como una disciplina científica (Blanco Carrasco, 2020). Si la entendemos como una “materia de conocimiento” se concibe como un corpus teórico-científico de otras disciplinas afines como el derecho, la psicología o la sociología. Si la consideramos como disciplina científica, implica considerar que posee “elementos epistemológicos que son propios de cualquier ciencia, como son un objeto de estudio, una metodología, unas leyes y unas teorías” (Romero Navarro, 2011, p. 16).

Son muy pocas las publicaciones que abordan esta materia (Blanco Carrasco, 2020; Blanco Carrasco, Corchado Castillo & Ferreira, 2020; Romero Navarro, 2011; Palacios-Xochipa, 2020), entre las que destaca el estudio de Nadal Sánchez titulado *Mediación: de la herramienta a la disciplina. Su lugar en los sistemas de justicia* (2016). La autora concluye que la mediación

“no es una mera herramienta pragmática sino un saber fundamentado en una comprensión previa del mundo, al igual que el derecho. Sus enfoques teóricos se asientan sobre verdades estructurales o axiomas que organizan la forma particular de entender la realidad del conflicto y su intervención se desarrolla sobre metodologías –enfoques y subenfoques teóricos- que asumen una concepción de lo real y lo expresan a través de la serie de elementos prácticos que guiarán la praxis durante el proceso. La mediación, además, cumple la propiedad de establecer relaciones con otras disciplinas compartiendo marcos conceptuales con una potencia teórica suficiente como para poder reflexionar y adoptar distintas posturas al respecto. Todo ello unido a la adecuación entre fundamentos, elementos constitutivos y praxis supera la práctica ordenada o el saber técnico y confieren a la mediación la categoría de disciplina autónoma con un sentido en sí misma y su especificidad dentro de las formas de resolución de conflictos, así como su autonomía frente a ellas” (2016, p. 227).

A pesar de que en ocasiones la mediación es entendida como una herramienta que puede ser utilizada por otras profesiones cuando, dentro de sus funciones, aplican la mediación como un recurso más de su intervención, hoy en día la mediación también puede entenderse como una intervención propia, algo más allá de la suma de técnicas, principios o estrategias. Es cierto

la mediación tiene una existencia relativamente reciente, y que además se expresa o se manifiesta en una práctica o praxis que en ocasiones resta protagonismo a su sustento teórico, al igual que ocurrió en otras disciplinas, como el trabajo social (Blanco Carrasco, Corchado Castillo, & Ferreira, 2020). Sin embargo, se puede entender que la mediación se sustenta en elementos propios, en axiomas que orientan modelos y metodologías propias de la mediación y distinguibles frente a otras disciplinas o profesiones con las que sin duda tiene alguna relación, pero con las que no debe confundirse (Blanco Carrasco, 2020).

Si tratamos de definir los elementos que son propios de la mediación como disciplina podríamos decir que, en primer lugar, se trata de una disciplina *aplicada*, cuyo objetivo es estudiar el conflicto para comprenderlo y transformarlo. Sin embargo, como afirma Nadal

El hecho de ser ésta una disciplina que se transmite sobre parámetros prácticos no quiere decir que éstos constituyen su esencia, sino que más bien, la continua referencia a su aplicación encubre la magnitud de sus cimientos teóricos, de la tradición que arrastra tras de sí y de la incansable investigación que se desarrolla dentro de ella (Nadal Sánchez, 2016, pp. 95-96).

En segundo lugar, encajaría dentro de las conocidas como *ciencia sociotécnicas*, cuyo fin, según Bunge, no es solo estudiar lo social sino también controlarlo o reformarlo, para lo cual

Deberá diseñar o rediseñar organizaciones, con las consiguientes normas, políticas o planes. Puesto que el diseño es el núcleo de la técnica, quien hace diseño social fundándose en las ciencias sociales es un sociotécnico, y quien conduce o repara un sistema o un proceso social es un artesano social (Bunge, 2002, pp. 112-113).

La mediación, en opinión de Nadal, debería ser incluida en esta categoría, como lo están el derecho, la pedagogía o la asistencia social, puesto que, además de entender lo social, pretende transformarlo a través de su intervención (2016, p. 228) cuyo objetivo es la solución del conflicto mediante la construcción de un nuevo orden a través del dialogo y la negociación, modificando normas, políticas o planes.

Por último, la *interdisciplinarietà*, que no consiste en la yuxtaposición o suma acumulativa de conocimientos provenientes de diferentes disciplinas sino en una aproximación novedosa que los integra de forma armónica (Romero Navarro, 2011).

Para determinar la contribución de la mediación a la sociedad frente a otras disciplinas se analizan tres niveles, siguiendo a Nadal (2016): el nivel lógico, el nivel teórico y el nivel fáctico. Para un mejor seguimiento de estos tres niveles ver tablas 18 y 19.

- Nivel lógico: axiomas o aproximación al conflicto

Nadal afirma que en mediación se parte de una concepción del conflicto que le es propia y en la que se distinguen dos causas al modo aristotélico: material y formal.

En la *causa material*, la confrontación, se identifican las personas que están en conflicto, pero también el conflicto en sí mismo. Las personas son propietarias de su conflicto porque “son portadoras tanto de los factores limitantes que originaron y alimentaron la situación, pero a la vez portadoras de los factores potenciales útiles para la resolución del mismo” (Nadal Sánchez, 2016, p. 110).

La *causa formal*, la intervención, debe estructurarse en torno a cuatro axiomas que regulan el pensar del mediador como conjunto de presupuestos teóricos de los cuales se sirve para determinar las herramientas, técnicas y estrategias de su intervención.

El *axioma orientativo* trata de responder a la pregunta de cuál es la causa del conflicto. Dependiendo del enfoque teórico que se asuma se pondrá más énfasis en alguno de los elementos del conflicto (beneficio, relación, lenguaje). Así por ejemplo Harvard es más individualista, el transformativo es más comunitario y el narrativo está más centrado en el diálogo.

El *axioma estimativo* permite determinar si el modelo asumido considera el conflicto como una oportunidad de cambio. Para Harvard el conflicto es algo natural pero no es conveniente ni deseable y por lo tanto de ser resuelto, mientras que para los enfoques transformativo y narrativo si se entiende el conflicto como algo consustancial y saludable para el crecimiento personal y social.

El *axioma regulativo* pone en valor la capacidad de autodeterminación de las partes y la restauración de la capacidad de tomar decisiones sobre la forma de abordar sus conflictos y sus soluciones. El mediador de la escuela de Harvard dirige el proceso considerando a las partes “como individuos relacionados solo por razones de intercambios” (Nadal Sánchez, 2016, p. 111), el de la escuela transformativa lo hace entendiendo que los sujetos forman parte de una comunidad y por lo tanto están vinculados por lazos afectivos, y el mediador que pertenece a la

escuela narrativa “trabajaré con los participantes como integrantes de comunidades independientes cohesionadas en virtud de las respectivas historias del conflicto” (Nadal Sánchez, 2016, p. 112).

El *axioma teleológico* identifica el objetivo de la intervención. La escuela de Harvard considerará la mediación exitosa cuando se alcance un acuerdo, mientras las escuelas transformadora y narrativa considerará la mediación un éxito cuando se consiga crear entornos adecuados para la transformación de las relaciones y la evolución personal de las partes en conflicto.

Estos axiomas constituyen el nivel superior o lógico de cada escuela. Por debajo de éste estaría el nivel teórico, de carácter ontológico compuesto por fundamentos filosóficos y bases teóricas y metodológicas de otras disciplinas y finalmente el nivel fáctico, de carácter empírico que se compone de las propias técnicas, estrategias y herramientas de cada mediador.

- Nivel teórico: paradigmas y objetivos de la intervención

El trabajo social se aproxima a su objeto de estudio como un fenómeno complejo, lo que requiere un análisis multidisciplinar previo a la intervención, una praxis, basado en conocimientos que provienen de la filosofía, de las ciencias sociales, las ciencias de la acción (ciencias de la educación y de la información) o los campos de la realidad social (el derecho y políticas sociales), tal y como afirma De Robertis (2007, p. 69).

De forma similar la mediación también bebe de otras disciplinas para analizar su objeto de estudio, entre ellas, el derecho, la psicología y el trabajo social. Romero Navarro considera que los supuestos teóricos que “a modo de filosofía” vertebran el estatuto científico de la mediación serían: el conflicto, lo diverso, el cambio, la continuidad y el pensamiento alternativo (2011, pp. 23-28).

Estos supuestos teóricos se identifican por Nadal con dos paradigmas. El paradigma del acuerdo, puesto que la mediación está directamente orientada a la solución del conflicto. La aplicación rigurosa de este paradigma implicaría que la mediación no sería exitosa si no se llegase a la solución del conflicto. Para alcanzar el acuerdo se separa las personas del problema, y se centra fundamentalmente en el conflicto para tratar de solucionarlo para lo cual se identifican todos los puntos o elementos de conflicto y de forma lineal se trata de solucionar uno detrás de otro. Sin embargo, en su evolución, la mediación ha conseguido templar esta aproximación al conflicto con el *paradigma comunicacional*, de manera que la mediación no

solo debe buscar el acuerdo sino fundamentalmente una comunicación efectiva entre las partes. Se tienen en cuenta los elementos psicológicos y culturales del conflicto siendo posible revisar, renegociar, y reconsiderar los elementos del mismo incluyendo nuevas impresiones y necesidades.

- Nivel fáctico: práctica sustentada en un método

La metodología es la parte de la ciencia que estudia los métodos a los cuales recurre, las formas de actuar, ya sea en trabajo social o mediación, según el orden y los principios que les son propios. La metodología es una manera de hacer, pero “no define ni los objetivos a alcanzar ni los valores a los cuales una se refiere” (De Robertis, 1988, p. 65). Esto explica por qué una metodología similar, es decir técnicas similares, puede ser utilizada por diversos profesionales con objetivos, principios y valores diferentes. La metodología se explica solo dentro de un modelo de intervención. El modelo surge en el trabajo social motivado por la necesidad de aglutinar en torno a un concepto las diversas prácticas profesionales que se estaban llevando a cabo como producto de enfoques teóricos diferentes. El modelo trata de responder al cómo, cuándo, donde, para qué y por qué de la intervención (Viscarret Garro, 2007, p. 301) por lo que llevan implícitos, no solo elementos teóricos o de análisis, sino también elementos metodológicos (técnicas), filosóficos e ideológicos (Amaro, 2018).

Dentro del trabajo social se pueden distinguir innumerables modelos, como el modelo médico, psicodinámico, de intervención en crisis, centrado en la tarea, conductual-cognitivo, humanista y existencial, crítico/radical, de gestión de casos, modelo sistémico (Viscarret Garro, 2007, p. 301).

En mediación también pueden distinguirse diversos modelos dependiendo del paradigma sobre el que se sustentan (Blanco Carrasco, 2020). En el marco del paradigma del acuerdo el nuevo enfoque teórico surgió en la Universidad de Harvard en torno a los años 80, en el marco del Harvard Negotiation Project (que incluye la universidad de Harvard, el Massachusetts Institute of Technology y la Tufts University) que desarrollan los sistemas alternativos de resolución de conflictos y de negociación frente al sistema tradicional, el juicio o la jurisdicción. Los pioneros de este proyecto fueron Fisher y Ury, que con su obra “Getting to yes. Negotiation Agreement without giving it in”, en 1981, establecieron las bases de este modelo. Se pueden distinguir diversos modelos, como el de Christopher W. Moore (enfoque de Harvard)

o el de Jacob Bercovich (enfoque inductivo). Esto nos permite afirmar que dentro de un enfoque teórico encontramos diversos estilos o modelos de mediación, concretamente distinguimos cuatro: la mediación facilitativa, evaluativa, estratégica o la inductiva.

El paradigma comunicacional ha permitido el surgimiento de varias escuelas de mediación, entre las que destacan la transformativa y el circular narrativa. El enfoque transformativo tiene su origen en la obra *The Promise of Mediation. Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*, en 1994 por Robert A. Baruch Bush y Joseph Folger cuando es patente un nuevo enfoque metodológico. Atribuyen a la mediación un potencial transformador que va más allá del individualismo del paradigma del acuerdo. Para estos autores la mediación no solo pretende mejorar las relaciones sino la transformación moral de las personas, pudiendo responder con otra fuerza, más moral, a los conflictos. Esto implica que en ocasiones se producen efectos que van más allá de la propia resolución del conflicto, que impactan y transforman las “áreas sociales” o áreas de interacción. Este enfoque teórico fue ampliado y revisado por el enfoque narrativo que dio como resultado el estilo de mediación que se toma lo mejor de los otros dos enfoques. Del paradigma del acuerdo toma el objetivo de que el proceso de mediación termine con la resolución del conflicto si bien no siendo un requisito sine qua non, pero si un valor a tener en cuenta, y del paradigma comunicacional la importancia de la comunicación y la capacidad transformadora y madurativa del conflicto. Dentro de este enfoque o dentro de la escuela narrativa encontramos a Sara Cobb o Marinés Suares.

2.3.2.3. La necesidad de una autonomía como profesión

Una de las preguntas que pretendemos responder en este estudio es si la mediación es una nueva profesión o si es solo una especialización de otras profesiones (Blanco Carrasco, Corchado Castillo, & Ferreira, 2020).

Entre las características o atributos ideales señalados por Greenwood para poder entender una actividad como una profesión (1957, p. 45) se incluyen la base de una teoría sistemática, un reconocimiento amplio de la comunidad y aprobación de su autoridad, un código de ética que regule las relaciones con los usuarios y otros profesionales y compañeros de profesión, una cultura profesional sostenida por asociaciones profesionales formales y una autoridad reconocida por la clientela del grupo profesional. Otros autores (Millerson, 1964) consideran que se deben identificar dos características básicas de una profesión: la adquisición de ciertas

destrezas basadas en conocimientos teóricos mediante un entrenamiento y una educación o formación técnica y reglada o normalizada, es decir, una cualificación o la demostración de adquirir competencias pasando pruebas de evaluación. También Cordero (1988, pp. 22-25) afirma que para que una actividad pase al campo profesional necesita un campo propio en el desarrollo de su actividad, una preparación específica, la dedicación por entero a esa actividad y una regulación ética”.

Vamos a tratar de aunar todos estos criterios siguiendo a Martín (2001) y Costa E Silva (2015) cuando afirma que la mediación presenta los principales aspectos que vienen teniéndose en cuenta para gozar de la consideración de profesión (Blanco Carrasco, 2020).

1. Cuerpo especializado de conocimientos y habilidades prácticas. Para poder ejercer como mediador se requiere, generalmente, un título acreditativo de una formación específica en el que debe demostrar la adquisición de ciertas competencias mediante pruebas de evaluación y la realización de unas prácticas. La Directiva 2008/52/CE del Parlamento y del Consejo Europeo, de 21 de mayo de 2008 sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles, trata de garantizar que el mediador debe ser una persona formada, no solo inicialmente, sino que se establece la obligación de los estados de garantizar que esta formación sea de calidad y continua.

2. Actividad reglada y con autorregulación: código ético. Se señala por la literatura la necesidad de una regulación ética que permita ejercer el autocontrol profesional y que representa la subordinación de las actividades profesionales a las normas deontológicas que sean de aplicación en cada caso, así como la reflexión y el mejor desarrollo profesional (Taboada González, 2011, p. 48). La Directiva de 2008 cita expresamente la necesidad de que los mediadores y las instituciones de mediación se acojan a Códigos de Conducta (CDC) para garantizar la calidad del servicio de mediación y pueden definirse como un acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales en el que se determina el comportamiento deseado por los sujetos que se comprometen a cumplir el código en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos concretos. Existen pocos CDC específicos para la mediación siendo destacable a nivel internacional el Código de Conducta Europeo para Mediadores. Afirma Taboada (2011, p. 52) que “la mediación necesita unidad de criterios en sus planteamientos ético-morales. Requiere de un instrumento de formación que facilite la reflexión y el análisis y ha de asegurarse de que quienes solicitan los servicios de los mediadores se sientan seguros, amparados, protegidos ante las actuaciones profesionales”.

3. Asociaciones profesionales. No existe un “colegio oficial” de mediadores por lo que no puede hablarse de deontología profesional ni potestad disciplinaria que controle el ejercicio profesional. Sin embargo, el ejercicio de la mediación cuenta con el apoyo de instituciones, denominadas instituciones de mediación, que deben ofrecer un servicio profesional y de calidad. Estas instituciones tienen como función no solo controlar la actuación del mediador, sino también responsabilizarse subsidiariamente si así fuera necesario por su mala praxis o en relación a su designación y de fomentar y requerir la adecuada formación inicial y continua de los mediadores.

4. Actividad permanente y fuente de retribución. Que la mediación es una actividad que podría ser permanente y retribuida no cabe ninguna duda. Como ejemplo, basta la normativa española, que recoge la mediación como actividad retribuida y se refiere al coste de la mediación estableciendo que se dividirá por igual entre las partes salvo acuerdo en contrario y que se puede solicitar una provisión de fondos (en el artículo 15 de la ley 5/2012 sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles). Otra cuestión es si la mediación está siendo retribuida como cualquier otra profesión libre o si solo funciona cuando se ofrece de forma gratuita a los usuarios, y que entendemos que es precisamente lo que ocurre en la mayor parte de los estados europeos. Greenwood (*Attributes of a Profession*, 1957, p. 4) afirmaba que para ostentar la categoría de profesión es necesario que exista una autoridad reconocida por la clientela del grupo profesional. Este es sin duda el talón de Aquiles de esta profesión.

5. Función social reconocida. Es imprescindible para determinar la existencia de una profesión la vocación de servicio público, de ser útil para la sociedad. Taboada González (2011, p. 47) afirma que “todas las definiciones que describen el concepto de profesión se mueven en el terreno de esa función social, señalando la colaboración hacia el bien común, o matizándolo como un quehacer esperado, a partir de una formación y unos conocimientos vistos como buenos y, por lo tanto, de interés social. Éste es el aspecto determinante, el que justifica y da sentido a la existencia misma de las profesiones: su carácter de servicio a la sociedad”. El mediador es aquel profesional que asume el compromiso social de facilitar acuerdos entre las partes en conflicto cumpliendo una importante función social, la resolución de conflictos sociales. Esta función también la cumplen otras profesiones, como el abogado, el psicólogo o el trabajador social, pero el mediador lo hace con unos modelos, metodología y deontología propios (Blanco Carrasco, Corchado Castillo, & Ferreira, 2020).

6. Identidad profesional. Nos parece esencial incluir un aspecto poco analizado por los expertos, la necesidad de que entre los profesionales de la mediación exista una identidad profesional. Como bien indica Costa E Silva (2015, p. 32), la construcción de los grupos profesionales y su reconocimientos son procesos dialécticos, puesto que por un lado se trata de una reivindicación de los trabajadores que procuran dar valor a su actividad, un reconocimiento de sus saberes y aumentar la legitimidad, y por otro lado es un mandato atribuido por las organizaciones para el reconocimiento de sus saberes así como de sus formas de intervenir y procurando intensificar el sentido de responsabilidad. La referida autora afirma que convertirse en un profesional puede corresponderse con “integrarse en un grupo constituido, reivindicando saberes y competencias y aspirar a ser eficaz, responsable, autónomo y competente” (Costa E Silva, 2015, p. 32). Las dinámicas identitarias pueden, en determinados momentos, favorecer el desenvolvimiento de los sujetos en formación, atribuyéndoles un significado dominante y de apropiación de la situación, algo que entendemos esencial en el ámbito de la mediación.

2.3.2.4. Mediación y trabajo social: intervención con técnicas mediadoras

Son muchas las profesiones que abordan los conflictos, puesto que tanto jueces, abogados, psicólogos, negociadores, peritos, árbitros, y por supuesto, trabajadores sociales y mediadores tienen como base de su intervención las situaciones conflictivas. El trabajo social ha estado involucrado desde sus orígenes en la gestión del conflicto, tanto en su prevención como en la búsqueda de soluciones (Consejo General del Trabajo Social, 2014, p. 8).

Sin embargo, cada una de estas profesiones se enfrenta al conflicto de muy diversas maneras y con un objetivo muy diferente. De hecho, es la forma de intervenir, su metodología, sus modelos, sus técnicas, lo que permite en definitiva hablar de diversas profesiones.

Como ya adelantamos, la mediación no es una acción o técnica nueva para el trabajo social, sino que los trabajadores sociales han venido desarrollando esta función a lo largo de la historia de la disciplina aportando la visión social en la búsqueda de solución del conflicto (Consejo General del Trabajo Social, 2014, p. 19). Entre las labores reconocidas en la memoria verificada del título del grado en trabajo social de la Universidad Complutense de Madrid (pp. 4-5) destaca “d) *Mediación* en la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social”. Sin embargo, la irrupción de la

mediación como intervención diferenciada de otros profesionales ha obligado a esta disciplina a plantarse los límites de la profesión. La amplia normativa autonómica y nacional en materia de mediación, la incorporación de la mediación a los planes de estudio del Trabajo Social y la amplia oferta de formación en mediación desde los colegios profesionales, abre al trabajador social un nuevo “nicho” de trabajo, aumentando su expectativa de empleabilidad desde la especialización. Pero también exige un replanteamiento de su labor como mediadores y su distinción, si es que existe, con el trabajo social como profesión.

Debemos por lo tanto diferenciar lo que es la intervención del trabajador social en la que se engloba, como parte de la misma, la función de mediación, de aquella intervención de carácter autónoma y como profesional independiente que debe ser distinguida de la profesión de origen. Precisamente para tratar de dar respuesta a esta pregunta el Consejo General del Trabajo Social constituyó en 2011 un Grupo de Expertos con el objeto de promover la mediación entre los trabajadores sociales. Fruto de su trabajo se publicó un documento en el que se recogen las líneas de actuación de los trabajadores sociales en el ejercicio de la mediación distinguiendo cuándo éstos actúan como trabajadores sociales con las herramientas de la mediación y cuándo actúan como profesional diferente del trabajador social, lo que ellos denominan “acción profesional específica”.

También entonces se aprobó en el Consejo General del Trabajo Social el Código de Conducta para los trabajadores sociales durante el ejercicio de la mediación como acción profesional específica, recogiendo las normas y reglas exigibles que deben guiar la actuación profesional de todos los profesionales del Trabajo Social que utilicen la Mediación como método de gestión y resolución de conflictos. Con este Código se pretende regular de forma homogénea las conductas individuales de los profesionales del trabajo social en el campo de la mediación.

Entre los elementos identificados como esenciales del trabajo social se encuentra *la función de agente de cambio*. La contribución del trabajo social en este mundo complejo con un profundo sentido crítico motivado por la herencia del siglo XIX es señalar lo complejo de las situaciones y propiciar las transformaciones sociales. Es precisamente la vocación transformadora del trabajo social su verdadero aporte como ciencia, y es por lo tanto su metodología de intervención orientada a convertir al Trabajador social en promotor del cambio lo que hace al trabajo social “diferente”, su seña de identidad. Esta función transformadora de la sociedad se hace palpable en la intervención del trabajador social en la gestión de conflictos.

Intervenir o “querer actuar”, como lo define De Robertis, es “tomar parte voluntariamente, convertirse en mediador, interponer su autoridad” (De Robertis C. , 1988, p. 131).

De Robertis distingue entre dos tipos de intervención dentro del trabajo social, las intervenciones directas y las intervenciones indirectas. Las intervenciones directas serían aquellas que son hechas cara a cara entre el trabajador social y el usuario, ambos presentes y actores. Las intervenciones indirectas son aquellas que se hacen en ausencia del usuario, el trabajador social es por tanto el único actor y el usuario el beneficiario de su intervención.

Entre estas actividades indirectas los autores engloban dentro de las actividades para el empoderamiento de las personas a la mediación. Sin duda la mediación es una herramienta adecuada para facilitar el empoderamiento y la resiliencia en situaciones de crisis. La propia Federación Internacional del trabajo social recogía esta intervención afirmando que “los/as trabajadores/as sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece la mediación como un método efectivo para la práctica social” (FITS, 2000). La mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos pretende evitar el litigio en vía judicial partiendo como presupuesto de la buena fe de las partes y su objetivo es facilitar que éstas lleguen a un acuerdo sin que la solución venga impuesta por el tercero. La directiva centra su atención en la figura del mediador, que es “todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación”. No en vano los principios más importantes de la mediación son la confidencialidad (art. 7), la imparcialidad y competencia (art. 4) del mediador.

Almeida (2001) ha defendido el papel mediador de las prácticas profesionales de los trabajadores sociales, y establece que lejos de ser un recurso más en la gama de la intervención social, la mediación es una nueva forma de expresar de manera heurística y eficiente la esencia de la intervención social, fundada en la participación de los actores sociales desde la construcción de alternativas, y realiza un análisis de la construcción social de la intervención mediadora, en los modos de expresión de saber ser y saber hacer de los profesionales del trabajo social con la captura de la diversidad y la heterogeneidad de prácticas de mediación, para concebir una línea transversal con el concepto de intervención social.

En un sentido similar se expresa Munuera, al afirmar que la mediación es también una forma específica de intervención profesional que se centra única y exclusivamente en el conflicto. Entre los aspectos que son semejantes en la intervención del trabajador social y del mediador cita la autora los siguientes (Munuera, 2013, pp. 30-31):

1. La identificación del problema y definición de etapas, pues en ambos procesos se describen los antecedentes y detalles de los problemas presentados, con una discusión del problema. La metodología utilizada para el análisis del conflicto en trabajo social (Perlman) y en mediación (Jan Paul Lederach) son muy similares, en palabras de Munuera.

2. La etapa de identificación de metas del proceso del trabajo social es similar a la fase de planificación estratégica en la mediación.

3. La afirmación de que el éxito de la intervención se asienta en tener en cuenta la persona, el problema, el proceso y el lugar desde dónde se interviene.

4. La técnica de la entrevista y la escucha activa.

Sin embargo, la mediación aporta al trabajo social, una cierta imparcialidad y neutralidad activa diferente al rol del trabajador social como acompañamiento o ayuda.

“Una especialidad en trabajo social en la que el rol profesional se sitúa a una distancia que promueve su imparcialidad y neutralidad activa, en contraposición al rol del trabajador(a) social caracterizado por el establecimiento de una relación de ayuda cercana e implicada con el fin de acompañar en los procesos de inserción social e incrementar las cotas de bienestar de las personas usuarias” (Munuera, 2013, p. 32).

Esta función de mediación está recogida en el código deontológico del trabajador social, recoge entre las funciones propias de su profesión la de mediar en los conflictos. El código deontológico de la profesión de trabajador/a social en España, aprobado el 9 de junio de 2012 (efectivo desde el 29 de junio del mismo año) define el trabajo social en su artículo 5 como la disciplina científica profesional que:

Promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno.

El artículo 6 del mismo código establece que

Trabajador/a social es la persona física que acredite estar en posesión de cualquier título oficial que faculte para ejercer la profesión de trabajo social obtenido en alguna de las universidades españolas. Los/las profesionales cuyo título de trabajo social haya sido expedido por otros Estados miembros de la Unión Europea, deberán presentar la correspondiente credencial de reconocimiento del mismo para el ejercicio de la profesión en España o de su homologación cuando se trate de títulos expedidos por países terceros.

De Robertis define la función del mediador como parte de la intervención dentro del trabajo social como de “portador de los intereses de la persona así como a interceder en su favor frente a otros” (De Robertis 2007, 289). En un sentido similar se manifiesta (Freynet, 1995, p. 177) en su libro *Les Mediations du travail social* al considerar que el trabajador social no debe posicionarse tan al lado de la institución para la que trabaja sino adoptar una posición más equidistante entre ésta y el usuario, en concreto analizar las situaciones de las personas en riesgo de exclusión social.

Teniendo todo lo anteriormente manifestado presente, podemos afirmar que la función de mediación como herramienta del trabajo social englobaría:

- “participar en la regulación social o familiar de situaciones de tensión o de disfuncionamiento (disfunción).
- Negociar para las personas ante asociaciones, instituciones o servicios públicos.
- Asegurar un rol de intermediario (interface) entre la persona y las instituciones integrando las lógicas institucionales o individuales” (De Robertis 2007, 290)

La mediación desde el trabajo social sería un “modo eficaz de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes y de ese modo de crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidos” (Munuera, 2013, p. 29). Se entiende entonces que la “metodología de intervención del trabajo social, incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que pone en práctica el trabajador social para la resolución del problema. Este tipo de intervención global en los problemas de un determinado sistema actuando desde diferentes perspectivas y con la intervención en los distintos problemas que en él se presentan. Entre las diversas actividades (o roles) que integran la intervención del trabajo social se sitúa, por tanto, la mediación” (Munuera, 2013, p. 30).

2.4. Coordinación de parentalidad: una experiencia novedosa que se abre camino

2.4.1. Concepto

El Coordinador de Parentalidad (en adelante CP⁵) es un sistema alternativo de resolución de conflictos (Rodríguez Dávila & Soto Estéban, 2015, p. 176) que tiene como eje central de su intervención el interés superior del menor, en el que un profesional, debidamente formado (Abilleira, Martínez-Valladares, Fariña, & Parada, 2017), ayuda a los padres en graves dificultades tras su proceso de separación o divorcio a implementar su plan de parentalidad y a reducir el conflicto en beneficio de los menores. La intervención del CP está centrada en los niños, dirigido a tratar aspectos como pautas de convivencia, educación u otros problemas cotidianos (García-Herrera, 2016, p. 17).

El CP desarrolla su labor tanto desde lo público como desde lo privado, “preferentemente, en equipos interdisciplinares, ofreciendo, previo consentimiento de las partes y/o del juzgado, un proceso alternativo de resolución de disputas *asistiendo, orientando e interviniendo preventivamente* a progenitores/as/tutores/as en situación de alta conflictividad o en riesgo de estarlo” (Rosales Álamo, Fernández Ayála, & Fariña Rivera, 2019, p. 11)

Este profesional trabaja con las familias en situación de alta conflictividad, más bien de hiperconflictividad, en las que la comunicación necesaria para el buen desarrollo de las funciones parentales tras la separación o divorcio es imposible. La hostilidad que en ocasiones se instala en la relación entre los progenitores interfiere en las sanas relaciones paternofiliales (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 437) pudiendo llegar a ser considerados supuestos de maltrato psicológico hacia sus hijos (SJPI nº 5 de Málaga de 31 de enero de 2017).

Los progenitores que se encuentran inmersos en este conflicto puede adoptar lo que Arias y Bermejo (2019) refieren como un modelo de parentalidad en paralelo, según el cual cada progenitor desarrolla un ejercicio de la parentalidad diferente en “su tiempo”, de carácter individual e independiente, por lo que no toma en consideración al otro progenitor, lo que les lleva a recurrir con frecuencia al juzgado u otros recursos para paliar esta disfunción. Como

⁵ Siguiendo las indicaciones dadas por el Documento base para el desarrollo de la coordinación de parentalidad (Rosales Álamo, Fernández Ayála, & Fariña Rivera, 2019, p. 10), se adopta el acrónimo CP, frente a otros como Copar, al ser el más utilizado internacionalmente.

explican los autores este intento de solución del conflicto se convierte en una situación paradójica:

“el sistema que debería finalizar el conflicto está basado en un enfrentamiento que proporciona a los progenitores la posibilidad de llevar a cabo constantes confrontaciones e infligirse daños en un contexto legal y legitimado. De esta manera, los progenitores se sitúan en una espiral, en la que se alternan las interacciones de ataque/defensa, utilizando el sistema judicial como instrumento para canalizar su ira y/o sufrimiento” (Arias & Bermejo, 2019, p. 3).

Se trata de padres que experimentan de forma reiterada y repetitiva el litigio sobre cuestiones relativas a la custodia o ejercicio de las responsabilidades parentales (Quigley & Cyr, 2017, p. 152).

La intervención del coordinador parental en este tipo de conflictos es imprescindible por varias razones (Blanco Carrasco, 2021) En primer lugar, los conflictos graves entre progenitores ponen a los menores en riesgo y destruyen los beneficios que las relaciones parentales positivas pueden aportarles (D´Abate, 2005). En segundo lugar, en los casos más difíciles, los jueces a menudo recomiendan recursos que son ineficaces en situaciones de hiperconflictividad, como la mediación (Quigley & Cyr, 2017, p. 153). Y, por último, los divorcios de elevada conflictividad requieren muchos servicios, ya sean sociales, de mediación o consultas a expertos, mientras que paralelamente, inician numerosos procedimientos legales que suponen un elevado coste para la sociedad y para la propia familia. El Consejo General del Poder Judicial indica que un 10 % de las familias en situación de ruptura genera el 90 % del trabajo de los Tribunales (Consejo General del Poder Judicial, 2020, p. 315).

En estos casos es importante la intervención temprana, puesto que el paso del tiempo ayuda a consolidar estados que se convierten en irreversibles y producir un daño efectivo. No atender con la suficiente celeridad puede agudizar esos perjuicios de forma que en estos casos corresponde al juez adoptar una función proactiva y más incisiva que la mediación y forjar nuevas herramientas y recursos innovadores como la coordinación de parentalidad.

El CP fue definido por la AFCC (Asociación de Familia y Conciliación judicial) como “un proceso alternativo de resolución de disputas centrado en los niños/as en virtud del cual un profesional de la salud mental o del ámbito jurídico con formación y experiencia en mediación, asiste a progenitores en situación de alta conflictividad a implementar su plan de parentalidad,

ayudándoles a resolver oportunamente sus disputas, educándolos con respecto a las necesidades de sus hijos/as y –previo consentimiento de las partes y/o del juzgado– tomando decisiones en base a los términos y condiciones establecidos por la resolución judicial, o por el acuerdo de designación del/la coordinador/a de parentalidad”⁶. Otra definición ampliamente aceptada es la de la APA (*American Psychological Association*) que la entiende como “un proceso de resolución de conflictos de carácter no adversarial, que puede ser ordenado por el juzgado o acordado por los propios padres, quienes están separados o divorciados y sumidos en un continuo conflicto o litigio, que afecta negativamente a la relación con sus hijos” (*American Psychological Association*, 2012).

2.4.2. Experiencias de coordinación de parentalidad desde una perspectiva comparada

El CP surge en Estados Unidos en la década de los noventa, al constatar que existe un crecimiento de las familias con expedientes de separaciones y divorcios de larga duración y el riesgo que para los niños suponen estas situaciones de larga exposición a la vulnerabilidad (Blanco Carrasco, 2020). Los estudios que se desarrollaron concluían que el conflicto continuado de los padres repercutía negativamente en los niños, que mostraban conductas violentas, como agresiones físicas y verbales, comportamiento hostil o alienante o persistentes litigios. Estos estudios también apuntaban a la intervención imprescindible de los tribunales para reducir el impacto del divorcio conflictivo en los hijos. A través de diversos proyectos los magistrados de familia comenzaron a derivar los casos más difíciles a profesionales cuya función principal era ayudar a los padres a cumplir los acuerdos, siempre en interés de los menores.

Estos profesionales se denominaron en un primer momento “special master” aunque luego han recibido otros nombres como “consejero del Juzgado de Familia” en Arizona, “parenting-time expeditor” (en EEUU y Canadá), o el “mediador/árbitro” en Argentina.

⁶ Traducción del Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña, en www.copc.cat/. “Parenting coordination is a child-focused alternative dispute resolution process in which a mental health or legal professional with mediation training and experience assists high conflict parents to implement their parenting plan by facilitating the resolution of their disputes in a timely manner, educating parents about children’s needs, and with prior approval of their parties and/or the court, making decisions within the scope of the court order or appointment contract”

Los estudios realizados por Jonhston en 1994 o por Vick y Backerman en 1996 (Vick & Backerman, 1996) demostraron una reducción del 25% en las comparecencias en los casos concluidos por un CP. En concreto, el estudio desarrollado por Terry Johnston basado en el trabajo de 16 CPs concluyó que tras un año de implementación de la coordinación de parentalidad se habían reducido el número de comparecencias de 993 a 37 (Serra Muñoz & Bujalance Gómez, 2015, pp. 63-64). El estudio desarrollado por Henry, Fielston y Bohac (2009) demostró una reducción del 75% en documentos judiciales relacionados con menores y de un 50% en los expedientes presentados. Esto implica sin duda una reducción de la conflictividad, así como una importante reducción del tiempo y recursos judiciales que se destinan a este tipo de conflictos familiares (Blanco Carrasco, 2020).

El Instituto de Parentalidad (Cooperative Parenting Institute) fue pionero en desarrollar manuales de entrenamiento para los futuros coordinadores (Boyan & Termini, 2003). La American Psychological Association (American Psychological Association, 2012) publicó en 2012 una guía para los psicólogos que desearan desarrollar este rol subrayando que debe estar centrado en el interés del menor, ayudando a los progenitores en la implementación del plan de coparentalidad.

De forma paulatina, el CP se ha incorporado a los Juzgados de familia de Estados Unidos, en ocasiones a través de una normativa específica sobre esta figura, en otras a través de la jurisprudencia o proyectos piloto. Existe normativa específica sobre este ADR en los estados de Colorado (2005), Idaho (2002), Louisiana (2007), New Hampshire (2009), North Carolina (2005), Oklahoma (2001), Oregón (2002), Texas (2005), y Florida (2009). En otros estados como Arizona, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, North Dakota, Ohio, Oregón, Pennsylvania, Utah, Vermont y California se ha incorporado a través de las decisiones judiciales.

La Association of Family and Conciliation Courts (AFCC) ha elaborado guías para la coordinación de parentalidad (*Guide lines for Parenting coordination*) haciendo hincapié en la novedad de esta figura, las dificultades a la hora de encontrar consensos sobre sus estándares formativos o de la intervención y ofreciendo recomendación en la formación (Coates, y otros, 2003).

La figura del CP ha tenido un gran éxito en su implantación en países anglosajones, como Canadá, donde esta figura se incorpora a partir del 2013 en su marco jurídico (Quigley & Cyr, 2017, p. 153). Cyr, Distefano & Desjardins (2013, pp. 522-541) y D'Abate (2005, pp. 1-9) desarrollaron diversos estudios en los que analizaban los cambios estructurales en las familias en Quebec. Concluyeron que, además de que existía un incremento en el número de familias formadas por parejas no casadas, era aconsejable facilitar procedimientos más colaborativos y menos adversariales a la hora de establecer la custodia de los hijos al efecto de facilitar una mejor adaptación de los menores en los casos en los que la pareja se rompe (García-Herrera, 2016, p. 19).

En Canadá la figura del CP se ha acercado más a la de un perito (Blanco Carrasco, 2020). El marco constitucional canadiense no permite a los jueces delegar en terceras personas ninguna de sus funciones o competencias, de forma que el juez no puede forzar a las partes, bajo ninguna circunstancia, a que se ponga en manos de un CP a la hora de poder tomar decisiones, puesto que sería una delegación indebida (Bertrand & Boyd, 2017, p. 19). Como consecuencia, cualquier derivación al CP debe realizarse con consentimiento de los progenitores, que deben firmar un acuerdo de Coordinación de Parentalidad en el cual otorgan a este profesional competencias de mediación y toma de decisiones, así como establecen los límites de su actuación. Este acuerdo es incorporado en la resolución judicial, lo que permite acreditar que no se trata de una delegación de funciones por parte del juez, sino de un acuerdo para someterse voluntariamente a la decisión o arbitraje de un tercero en lo que se refiere a las responsabilidades parentales. La *Family Law Act* (sección 59.7 (2)) se refiere a este servicio de coordinación de parentalidad como “secondary arbitration”, que consiste en “un arbitraje familiar que se desarrolla de acuerdo con lo establecido en un acuerdo de separación, en una sentencia judicial o en un laudo arbitral de familia y que ofrece la posibilidad de recurrir al arbitraje en disputas futuras relativas a la implementación o aplicación de un acuerdo, sentencia o laudo arbitral”. En un primer momento los coordinadores de parentalidad ponen en práctica distintas herramientas o recursos para ayudar a los padres a resolver sus desacuerdos, pero, si esto no fuera posible, el CP tiene “el poder o facultad de arbitrar las disputas sobre parentalidad, pero generalmente después de que la educación y la mediación hayan fracasado” (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 411). Es por ello que en Canadá es frecuente que el CP actúe como mediador y árbitro al mismo tiempo (Avedillo, Carrasco, Guitart, & Sacasas, 2015, p. 31).

Aldo Morrone y Dominic D'Abate, ambos miembros del *Consensus Mediation Center* de Montreal, son los impulsores del proyecto piloto de Coordinación de parentalidad de la Superior Court de Montreal.

En Argentina, esta figura se encuentra más próxima a la del mediador. En este país se optó por dotar a los juzgados de un amplio equipo de asesores ante las dificultades que manifestaban los jueces a la hora de tomar decisiones en el ámbito de la familia. El objetivo fundamental es ayudar a la restauración de los vínculos dañados y potenciar los que aún permanecen sanos. El objetivo es construir una coparentalidad funcional priorizando el derecho de los hijos a tener dos padres y que éstos puedan tener una relación al menos en lo que a los menores se refiere, sin estar atrapados en el conflicto. En concreto se afirma en este país que el CP tiene entre otras funciones la de salvaguardar las necesidades emocionales y físicas, elaborar un plan de coparentalidad para alcanzar el consenso, supervisar el cumplimiento del plan de coparentalidad introduciendo los cambios que se consideren oportunos e informar al juez del proceso (Blanco Carrasco, 2020).

En este país la coordinación de parentalidad se conoce como “mediación terapéutica” y se define como una herramienta que adopta elementos y estrategias tanto de la mediación como de la terapia sistémica “en la cual el aspecto legal es el que modifica el contexto y permite al operador utilizar recursos innovadores, ayudando a resolver este tipo de conflicto” (Avedillo, Carrasco, Guitart, & Sacasas, 2015, p. 195). También se define por García-Herrera como “un proceso confidencial que combina técnicas y habilidades de la mediación con intervenciones psicoterapéuticas que toman como base la *terapia sistémica*” (García-Herrera, 2016, p. 7).

Es importante destacar que la mediación es obligatoria en Argentina en todos los procesos contenciosos de familia. En un primer momento se abordará el conflicto con un mediador, pero si ésta mediación “tradicional” fracasa, el juez de familia podrá sugerir a los abogados y las partes en conflicto la mediación terapéutica. En estos casos el CP “hace recomendaciones e indicaciones cuando los progenitores no logran ponerse de acuerdo, notificándolo siempre al Juez” (Rodríguez-Domínguez & Carbonell, 2014, p. 197). La confidencialidad pasa a un segundo plano y se ejerce las funciones de mediación de forma más directiva gracias a la autoridad concedida por el juez (Rodríguez Dávila & Soto Estéban, 2015, p. 179).

En España el primer contacto con este ADR se produce en noviembre de 2011 cuando el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, junto con la Unión de Asociaciones Familiares invita a Susan Boyan a presentar la figura del CP. Posteriormente, en 2021, en un encuentro de jueces y abogados de familia se acuerda introducir esta figura como instrumento auxiliar del enjuiciamiento y ejecución de las resoluciones judiciales (Blanco Carrasco, 2020).

La primera experiencia piloto en el ámbito de la coordinación de parentalidad se desarrolla en 2013 en el Juzgado de Primera Instancia nº 8 de Sabadell. Este proyecto se desarrolló con 7 familias de distintas clases sociales y con una edad de los progenitores entre 23 y 55 años (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 415). Los miembros de este proyecto definen la coordinación de parentalidad como “un servicio intensivo para ayudar a los progenitores y familiares separados y con alto grado de conflictividad a establecer y mantener relaciones sanas que posibiliten el desarrollo del menor. Está dirigido especialmente a aquellos padres y familiares que tienen dificultades para formular y/o implantar un plan de parentalidad (decidido de mutuo acuerdo o por un tribunal) que asegure los intereses y el bienestar de los hijos” (Serra Muñoz & Bujalance Gómez, 2015, p. 65). La evaluación del proyecto fue muy positiva al constatar una mejora en la comunicación entre los progenitores, reduciendo el número de denuncias y la apertura de nuevos procesos judiciales (Serra Muñoz & Bujalance Gómez, 2015, pp. 67-68). Así mismo se ha rebajado el tono de los escritos al juzgado, y, sobre todo, no se han abierto nuevos procedimientos en relación al conflicto familiar (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, pp. 416-417). Tras esta experiencia se han realizado algunas recomendaciones, entre otras, la integración del CP en la mecánica judicial y que su intervención debía ser obligatoria en el periodo de ejecución de sentencia cuando los desencuentros perjudicasen a los hijos (Lauroba Lacasa, 2018, p. 32).

Estos resultados tan positivos derivaron en el desarrollo de nuevos proyectos pilotos en los juzgados de Barcelona y Lleida con la colaboración de los colegios profesionales de Psicólogos, Abogados y Trabajadores Sociales, así como con el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya. La experiencia desarrollada en Cataluña ha sido imitada en otras Comunidades Autónomas, como Aragón, Galicia, Madrid, Navarra y Valencia (Capdevila, 2016).

En Valencia en noviembre de 2016 la Asociación para la Atención de las Necesidades de las Familias y Menores de la Comunidad Valenciana (ANEFAM) y la Asociación Española Multidisciplinar de Investigación sobre Interferencias Parentales) cerraron un acuerdo de colaboración para poner en funcionamiento un proyecto de coordinación parental en Castellón, que luego se ha extendido a otros juzgados, como Vila-Real y Nules, y a servicios sociales.

En Madrid se ha creado el Centro de Intervención Parental (CIP) por el Ayuntamiento de Madrid para desarrollar el proyecto piloto en colaboración con los Juzgados de Primera Instancia nº 24 (Blanco Carrasco, 2020). Este centro ofrece un espacio físico idóneo, neutral y seguro para llevar a cabo los cuatro servicios que oferta a las familias de todos los distritos de la ciudad: coordinación parental, punto de encuentro familiar, orientación psicosocial especializado en situaciones de ruptura e intervención grupal para la prevención en familias en situaciones de ruptura. Este recurso cuenta con un equipo interdisciplinar de 10 profesionales (psicólogos, trabajadores sociales, coordinadores parentales, abogados y mediadores). Además, la Dirección de Familia e Infancia, adscrita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, trabaja con un grupo de expertos coordinado y promovido por el Consejo General del Poder Judicial en el que están integrados el Colegio de Abogados de Madrid, la Fiscalía de Familia, la de Violencia de Género, magistrados de varios juzgados de familia, violencia de género, equipos psicosociales y la Audiencia Provincial. El acceso de las familias es por derivación de los órganos judiciales y administrativos al Ayuntamiento.

En Aragón se incorpora en febrero de 2018, concretamente en los Juzgados de Familia de Zaragoza, fundándose la Asociación de Coordinadores de Parentalidad de Aragón (COPAR).

2.4.3. El coordinador de parentalidad como un instrumento de apoyo del juzgado: principales funciones

El CP se concibe como una figura auxiliar del juzgado, que tiene una función dinámica, transversal y profesional (Blanco Carrasco, 2020, p. 240 y ss). *Es auxiliar*, porque se concibe como un perito al que puede recurrir el juzgado para que le apoye esencialmente con la elaboración de informes relativos a la implementación del plan de parentalidad. *Es dinámica*, porque este tercero no se limita a realizar informes sobre la supervisión del plan de coparentalidad, sino que su intervención va más allá, tratando de generar y consolidar una

perspectiva de futuro en las relaciones parentales. Es un tipo de intervención interdisciplinar o *transversal*, puesto que la función del CP se entiende como un “rol híbrido” que integra funciones y habilidades que normalmente son realizadas por los mediadores, terapeutas, trabajadores sociales y abogados (Serra Muñoz & Bujalance Gómez, 2015, p. 67), pero sin actuar como ellos (Rodríguez-Domínguez & Carbonell, 2014, p. 197). Incluso se admite la posibilidad de que el CP pueda tomar algunas decisiones tal y como veremos más adelante. Por último, debe hacerse por un *profesional*, porque el CP debe acreditar tener las competencias y la formación necesaria para poder desarrollar esta labor teniendo como principio básico la protección del interés del menor.

La AFCC, la APA y la literatura más reciente (Fariña, Parada, Novo, & Seijo, 2017, pp. 159-160; Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 43, García Villaluenga & Vázquez de Castro 2018) han tratado de concretar las tareas de este nuevo ADR. Se pueden resumir en cinco funciones esenciales (Blanco Carrasco, 2020, p. 253 y ss): educación, evaluación, coordinación, resolución de conflictos y función decisoria.

En relación a la primera, la función educativa, Lauroba afirma que este profesional ayuda en el proceso de “desenganche” de ambos progenitores (Lauroba Lacasa, 2018, p. 29). Se trabaja con los padres y madres en el plan de parentalidad prestando atención a las cuestiones más cotidianas como la comunicación, los acuerdos para el traslado de los niños, los acuerdos sobre el contacto telefónico entre los padres y entre padres e hijos, los acuerdos sobre cómo compartir objetos como la ropa o los juguetes personales del menor entre ambos hogares, trabajar la flexibilidad de agendas, tratar la negativa de los hijos al tiempo compartido con el progenitor no custodio y regular procedimientos en situaciones de emergencias sobrevenidas (Rodríguez-Domínguez & Carbonell, 2014, p. 198).

La segunda función, la de evaluación del caso, hace referencia al hecho de que este profesional debe tener acceso a toda la información que sea relevante para el buen desarrollo de su función, ya sean sentencias judiciales o evaluaciones y peritajes ya realizados. Así mismo puede recabar información a través de la realización o revisión de entrevistas ya realizadas con los progenitores, los menores, y debe poder acceder a cualquier otra fuente de información colateral, como la familia extensa o el colegio. Esta evaluación se desarrolla con el fin de poder asesorar sobre la naturaleza y dinámicas del conflicto e identificar las dificultades de las familias. Se incide por la literatura en la necesidad de distinguir la evaluación realizada por el

CP de la que suele hacerse por peritos psicólogos o trabajadores sociales sobre la custodia (Lally, Higuchi, & Joyner-Hall, 2014, p. 127).

En relación a la labor de coordinación, el CP, se coordina con otros profesionales de cualquier ámbito (salud, educación, servicios sociales o jurídicos) que estén implicados con la familia, así como con la familia extensa, nuevas parejas y otras personas significativas (Blanco Carrasco, 2020). Esta función de gestión del caso se entiende como la ayuda en la identificación del mejor recurso en la comunidad al que recurrir para hacer frente a las necesidades (Lally, Higuchi, & Joyner-Hall, Setting up a parenting coordination project in the courts: the District of Columbia Program, 2014, p. 127)⁷.

El CP debe asistir a los progenitores a través de la consecución de acuerdos o de soluciones de compromiso. Entre las principales funciones del CP esta, por lo tanto, la de mediar en los conflictos familiares. Sin embargo, como se indica el Documento base para el desarrollo de la coordinación de parentalidad (Rosales Álamo, Fernández Ayála, & Fariña Rivera, 2019, p. 12), este profesional no lleva a cabo un procedimiento de mediación, al menos en su concepción tradicional, pero sí utiliza algunas de sus metodologías y técnicas, junto con otras estrategias de resolución de conflicto.

Arias y Bermejo (2019) distinguen entre tres tipos de intervención: la gestión colaborativa del conflicto, las estrategias de intermediación y las negociaciones de compromiso (Blanco Carrasco, 2020, p. 247). La gestión colaborativa del conflicto supone el inicio de un proceso de negociación que pretende no solo llegar a acuerdos puntuales sino transformar para el futuro la forma de relación de los progenitores, permitiéndoles un ejercicio de la parentalidad positivo y colaborativo. Para ello se inicia con el CP un proceso de negociación asistida, que sin llegar a ser una mediación utiliza procedimientos y técnicas de mediación, negociación y resolución de conflictos en sesiones conjuntas con ambos progenitores. Las estrategias de intermediación son sesiones individuales o comunicaciones telefónicas alternativas con cada progenitor. El objetivo “es lograr pequeños acuerdos que contribuyan al avance del proceso en momentos de bloqueo y/o alta conflictividad, utilizando técnicas específicas de negociación que son muy eficaces cuando se desarrollan con rapidez y sin la presencia de la otra parte” (Arias & Bermejo, 2019, p. 8). Las negociaciones de compromiso van un paso más allá, son más directivas en la consecución de la solución, pero sin llegar a tomar la decisión definitiva. El CP ejercerá cierta

⁷ “PCs at times served rather like case managers, helping the families identify resources in the community”.

persuasión en favor del entendimiento de los progenitores y del acuerdo más práctico y favorecedor para los intereses de sus hijos. Para ello se busca que las partes se cuestionen la forma de funcionar hasta el momento “generando dudas en la lógica que han mantenido hasta ese momento y provocando una «experiencia emocional» de cierta intensidad en torno a las consecuencias positivas (derivadas del acuerdo) o negativas (causadas por el mantenimiento de la disputa)” (Arias & Bermejo, 2019, p. 9).

Por último, en los casos en los que no es posible llegar a un acuerdo, se afirma por algunos expertos que el CP podrá “arbitrar” o decidir una solución (Blanco Carrasco, 2021, p. 8). Sin embargo, esta función de toma de decisiones es muy controvertida. Mientras para algunos, como Deutsch (2014, p. 64), esta función es precisamente la que distingue al mediador del coordinador de parentalidad, llegando a afirmar que a través del modelo de mediación-arbitraje (mediation-arbitration model) se garantiza un resultado al conflicto, para otros, como Lauroba Lacasa (2018), es una función que puede chocar con el mandato constitucional que se hace a los jueces de resolver los conflictos (Blanco Carrasco, 2020, p.250).

Es evidente que para una parte de los expertos es posible y deseable que el CP pueda adoptar algunas decisiones en el proceso de normalización de la situación de conflicto, y de forma más específica en relación a la ejecución del plan de coparentalidad o de la sentencia (Dale, Bomrad & Jones, 2020). En EEUU muchos estados admiten la opción de que el CP tenga entre sus funciones las decisorias, aunque es imprescindible que esta función haya sido específicamente admitida por el juez en la derivación judicial o por las partes en un acuerdo privado (Deutsch, 2014, p. 71). Sin embargo, la jurisprudencia española se muestra en contra de esta opción, tal y como indica la *STSJ de Cataluña 11/2015 de 26 de febrero* en su fundamento séptimo, cuando afirma que “dichos profesionales han de acomodar su actuación a lo ordenado por los jueces, siendo éstos los que, en caso de controversia, sin perjuicio de las propuestas que los técnicos puedan realizar, toman libremente las decisiones que entiendan pertinentes, vinculantes para las partes”. Siguiendo a Arias y Bermejo (2019), más que decisiones, los CP ofrecen recomendaciones que podrán luego aprobarse o rechazarse por el juez (Blanco Carrasco, 2021, p. 9).

El coordinador de parentalidad sigue el siguiente proceso a la hora de adoptar sus recomendaciones (Arias & Bermejo, 2019, p. 9):

- Analizar detalladamente la información objetiva obtenida a lo largo del proceso, recopilar nueva información sobre los temas en debate y, si es posible, consultar con otros profesionales expertos.
- Establecer criterios lo más objetivos posible, constantes y coherentes que estén siempre vinculados a la satisfacción prioritaria de los intereses de los hijos.
- Exponer la decisión a ambos progenitores sin comprometer la neutralidad del CP.
- Comunicar la recomendación por escrito al Juzgado, correspondiendo a éste la potestad para ratificarla y ejecutar su cumplimiento. Si es posible, una vez comunicada la recomendación, retomar el proceso con los progenitores en lo relativo al resto de asuntos pendientes.

Entre las funciones que se identifican como excluidas para el CP se encuentran ofrecer un asesoramiento legal ni hacer tratamiento psicológico. Por tanto, en ningún caso podrá hacer psicoterapia, informes periciales para la guarda y custodia, mediación o asesoramiento legal (Serra Muñoz & Bujalance Gómez, 2015, p. 67).

El proceso de coordinación parental consta de una serie de sesiones estructuradas sin perjuicio de que deban adaptarse a las circunstancias y evolución de las personas con las que está interactuando. Según Capdevilla (2016, pp. 44-45) las fases del proceso serían las siguientes:

- Fase inicial, en la que se da la información necesaria y se aclaran dudas sobre la función del CP. En esta fase el CP tiene entrevistas con las partes, individuales o conjuntas (Deutsch, 2014, p. 68) en las cuales explicará la forma de intervención y solucionará dudas, así como creará un ambiente y entorno adecuado y constructivo para el inicio del proceso.
- Fase de implementación, en la que se identifican problemas y soluciones a través de reuniones con padres e hijos.
- Fase de mantenimiento, donde el CP prepara a los progenitores para auto gestionar sus problemas sin ayuda.

- Fase final, que consiste en la remisión al juez del informe final con la actividad realizada y ofreciendo en su caso sugerencias.

Arias y Bermejo (2019, p. 5) también identifican diferentes fases para favorecer la toma de decisiones parentales conjuntas: preparación, intervención para desarrollar la reflexión previa, intervención directa y seguimiento.

La duración de proceso depende de la decisión judicial o del acuerdo de los progenitores si el nombramiento se hizo por acuerdo. La Audiencia Provincial de Barcelona está estableciendo unos límites temporales que suelen estar entre los 12 y los 18 meses, aunque los expertos indican que el límite está entre 18 meses y dos años (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 426) o entre los 3 meses y un año (Otuño, 2013, p. 26). Sobre esta cuestión sería necesario establecer criterios temporales claros y homogéneos.

2.4.4. Formación del coordinador de parentalidad

Los CPs intervienen en situaciones altamente conflictivas y con familias con especiales dificultades, con una comunicación muy deficiente o inexistente, en ocasiones con indicios o hechos de violencia y con dinámicas de relación patológicas. En estas circunstancias los menores pueden presentar, entre otros síntomas, dificultades su desarrollo cognitivo y emocional, trastornos de personalidad o adicciones. La intervención del CP es por tanto difícil y requiere una intervención profesional especializada (Capdevila Brophy & Wilhelm Wainsztein, 2019, p. 2).

Los pioneros en la intervención como coordinadores parentales provenían del campo de la salud mental, de la mediación y del derecho de familia (Lally & Deutsch, 2014, p. 44). Llama la atención que en EEUU la mayoría de los CP eran abogados (Deutsch, Misca, & Ajoku, 2018, p. 121). Sin embargo, esta formación de origen pronto se demostró insuficiente, requiriendo una formación adicional especializada en determinadas áreas. En la actualidad, en Estados Unidos y Canadá, se han establecido una serie de requisitos para poder ejercer como CP (Capdevila Brophy & Wilhelm Wainsztein, 2019, p. 2):

- Una determinada titulación, generalmente se requiere Máster o Doctorado, en psicología, trabajo social, educación, resolución de conflictos o campo relacionado.

- La acreditación de una determinada experiencia, entre 3 a 10 años de trabajo y no siempre se especifica que sea con familias. Cuando no se especifica, es de esperar que los profesionales se rijan por su propio código deontológico.
- Una formación adicional, suele ser en mediación y violencia de género además de formación específica en coordinación de parentalidad.
- La formación continua es otro requisito especificado, así como tener contratado un seguro de responsabilidad civil.

En España, entre las profesiones que se entienden preparadas y con las habilidades necesarias para hacer esta función de CP, se identifican generalmente psicólogos y abogados, además de trabajadores sociales, educadores sociales o psicopedagogos (Rosales Álamo, Fernández Ayála, & Fariña Rivera, 2019, pp. 12-13).

Capdevila y Wilhem (2019, p. 6 y ss) revisaron las competencias fundamentales que el CP debería tener, identificando, entre otras, la practica reflexiva y autovaloración, el método de conocimiento científico, habilidades racionales como la empatía y gestión de las emociones, valores éticos y conocimiento del código deontológico, sensibilidad ante la diversidad y capacidad de coordinación con otros profesionales. También identificaron competencias funcionales, como la evaluación, diagnóstico y conceptualización de los casos, la intervención, consultoría, investigación y evaluación de la intervención, supervisión y docencia, gestión y administración.

La AFCC y la APA establecen las áreas de formación del CP que debe incluir (Fariña, Parada, Novo, & Seijo, 2017, p. 160):

- “(a) el impacto de la ruptura de la pareja tanto en los progenitores como en los hijos, así como de los factores de riesgo y protección que pueden influir en el ajuste de todos los miembros de la familia tras la ruptura;
- (b) las dinámicas familiares en procesos de ruptura (v.gr., negativa de los hijos a acompañar a alguno de los progenitores, alto nivel de conflicto entre los progenitores);
- (c) las situaciones y problemáticas específicas como violencia de género o maltrato infantil;
- (d) la terminología legal y las leyes sobre materia de derecho de familia, de violencia doméstica y de género y sobre protección de menores;
- (e) formación en planes de coordinación de parentalidad y en procedimientos judiciales específicos de coordinación de parentalidad, y
- (f) técnicas y estrategias de mediación familiar”.

El CP es un experto en varias áreas (Blanco Carrasco, 2020, p. 264). En primer lugar, es un *experto en parentalidad*, conociendo las dinámicas familiares y el impacto de la ruptura. En segundo lugar, es un *experto en gestión de conflictos*, puesto que debe ejercer su tarea investido de habilidades específicas que le permitan no solo desbloquear la situación sino también propiciar cambios sostenibles en el tiempo. Para ello es básico gestionar y promover la comunicación entre las partes, a través de técnicas de la mediación como la escucha activa, la reformulación, las preguntas circulares e identificando posiciones, intereses y necesidades de la familia. El profesional debe estar “siempre formado en mediación, cuyo principal objetivo es ayudar al núcleo familiar en la gestión de la parentalidad positiva (Avedillo, Carrasco, Guitart, & Sacasas, 2015). Por último, al ser entendido como un auxiliar del juzgado, debe ser *experto en el entorno judicial* con un extenso conocimiento del proceso judicial y de la normativa, así como una formación específica sobre funciones evaluadoras y de asesoramientos, y en elaboración de dictámenes técnicos correspondientes sobre la situación del menor y su familia.

Empiezan ya a proliferar cursos de formación para obtener el título de coordinador de parentalidad. El Documento base para el desarrollo de la coordinación de parentalidad ha propuesto que la formación debería ser equivalente a un experto universitario (no menos de 300 horas) de las cuales al menos 30% debería ser prácticas.

Es importante llamar la atención sobre el hecho de que, en opinión de gran parte de los expertos, más que en una determinada formación de origen o que una adecuada formación completaría o especializada, lo realmente importante es que los CPs puedan acreditar una experiencia dilatada de intervención en situaciones altamente conflictivas. Los estudiantes recién graduados, o con un título de máster, si bien pueden tener los conocimientos y las competencias necesarias, no tienen la experiencia en la gestión de conflictos parentales que este tipo de situaciones requieren. Capdevila y Wilhem ponen como ejemplo, que en medicina sería como contar con neurocirujanos avezados en la extracción de tumores cerebrales (2019, p. 9). En algunos países se ha llegado a establecer que los CP requieren tener una experiencia amplia, de al menos 16 años en crisis familiares (Quigley & Cyr, 2017, p. 153).

2.4.5. Diferencia con figuras afines

Vamos a analizar las similitudes y diferencias que la coordinación de parentalidad presenta con figuras afines, concretamente con la mediación y con los equipos psicosociales de los juzgados (Blanco Carrasco, 2020, p. 265).

En relación a la mediación, la primera diferencia importante se refiere al nivel de *conflictividad*. La mediación es un ADR adecuado para aquellas familias con una conflictividad leve o intermedia, mientras que la coordinación de parentalidad es un recurso solo justificable en situaciones de alta conflictividad o hiperconflictividad. El CP interviene con familias que arrastran un conflicto prolongado en el tiempo, lo que afecta tanto a las vías de comunicación entre los progenitores como a la confianza mutua, derivando en un uso inapropiado y excesivamente frecuente del sistema judicial. (Fariña, Parada, Novo, & Seijo, 2017, p. 158). El porcentaje de casos es muy pequeño, como bien indica en la literatura, pero no son desdeñables, puesto que son casos que consumen mucho tiempo a tribunales y servicios públicos. Afirman Neff & Cooper (2004) que estas familias ocupan el 90% del tiempo de los jueces de familia y profesionales implicados. La jurisprudencia recurre al CP en supuestos en los que el conflicto interparental coloca al menor en riesgo de ruptura de la relación con uno de los progenitores o en los existe más de un procedimiento judicial abierto, de modo que las disputas generan continuas denuncias (García-Herrera, 2016, p. 22). La guía de criterios de actuación judicial en materia de custodia compartida del CGPJ recoge algunos indicadores de esta alta conflictividad (2020, p. 316).

La segunda diferencia se refiere a los *principios que guían al profesional en su intervención* (Madrid Liras, 2019, pp. 2 y 3).

La intervención del mediador se basa esencialmente en el secreto o *confidencialidad* de lo que ocurra en las sesiones de mediación, estando este principio protegido en la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles. El CP, por el contrario, intercambia permanente información con el juez, abogados de ambas partes, terapeutas y otros profesionales implicados (maestros, médicos, etc.), teniendo como principal función, además, emitir informes al juzgado. La confidencialidad, para este profesional, no es esencial, a diferencia de lo que ocurre en la mediación familiar (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 426) por lo que la

coordinación de parentalidad se acerca más a la idea de la “mediación terapéutica”, con una confidencialidad matizada. Tanto la literatura como las guías para la intervención como coordinador de parentalidad, indican la conveniencia de dejar por escrito, tanto en la resolución judicial como en el acuerdo de los padres previo a la intervención, que no se trata de un proceso confidencial. La mayoría de las guías de intervención afirman que el CP puede reunirse y recabar información de otros profesionales y miembros de la familia para poder hacer sus informes pero también indican que el CP no debe compartir esta información, excepto cuando sea necesario para el proceso de intervención o sea autorizado por las partes o por el juzgado (McKinney , Delaney, & Nessman, 2014).

En relación a la *imparcialidad y la neutralidad*, la guía de intervención del CP de la AFCC afirma que este profesional debe ser imparcial durante todo el proceso, aunque no sea neutral con respecto a los resultados de ciertas decisiones concretas. Esto, sin duda, diferencia ambos ADR puesto que el mediador debe actuar siempre con imparcialidad y neutralidad, siendo dos de sus principios más esenciales, también regulados en la normativa. El principio de *neutralidad* implica que el mediador no puede orientar la solución del conflicto a aquella que en su opinión es la más acertada. Sin embargo, es evidente que el CP puede hacer sugerencias o consejos e incluso, si es necesario, tomar decisiones que serán vinculantes para las partes (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 428). Arias y Bermejo matizan que a pesar de que su intervención no es neutral, debe ser percibido como tal por las partes dado que ello influirá decisivamente en la confianza que los progenitores serán capaces de depositar en éste cuando, posteriormente, coordine su diálogo, plantee alternativas o se pronuncie explícitamente en la valoración o en la propuesta de una determinada decisión (Blanco Carrasco, 2020). La estrategia más eficaz, en opinión de Arias y Bermejo (2019) es la construcción de lo que siguiendo a Ury (2000) denominan “el tercer lado”, definido como “un punto de vista de los conflictos desde una perspectiva amplia y global que abarca todo el contexto en el que estos se desarrollan. De esta manera, el profesional decide situarse en una perspectiva diferente a la de cada progenitor, manteniendo una posición de colaboración con ambos sin tener que tomar partido por ninguno de los dos” (Arias & Bermejo, 2019, p. 5).

Zafra (2019, p. 4) considera que la actuación del coordinador parental no es neutral porque “su intervención va orientada a la reeducación de los padres para con los hijos y que, por tanto, su actuación tiene un claro objetivo: la protección del interés superior del menor en las relaciones con sus padres”. Sin embargo, puede entenderse que la diferencia no se encuentra en la defensa o no de los intereses de los menores, que se produce en ambos supuestos, sino en el

hasta dónde puede llegar la intervención de cada uno. Mientras que el CP puede orientar, educar e incluso tomar una decisión en relación al conflicto que enfrenta a los progenitores, el mediador no puede ni orientar ni adoptar la decisión que en su opinión pudiera ser la más adecuada para el caso.

El principio de voluntariedad, esencial en mediación, no puede tampoco predicarse en la coordinación de parentalidad. Generalmente los padres no están de acuerdo en la derivación a un CP, siendo el juez el que “obliga” a ambos progenitores a acudir a este ADR con la prevención de que, en caso de no hacerlo, tendrá consecuencias en una resolución posterior. Así lo explica García-Herrera, afirmando que en ocasiones se advierte a los progenitores que “una actitud no colaborativa de los padres puede acarrear consecuencias negativas sobre su propio proceso, con lo que podría decirse que existe un cierto grado de coerción en cuanto a la aceptación de la medida” (2016, p. 24).

La última diferencia se refiere al *proceso*. En mediación es esencial que el proceso se desarrolle con la presencia de todas las partes implicadas en el conflicto, aunque excepcionalmente pueden llevarse a cabo entrevistas individuales, conocidas como caucus. Sin embargo, en la coordinación de parentalidad, la alta conflictividad de la familia hace necesario un importante trabajo individual previo, de forma que habrá un número importante de sesiones individuales en las que el coordinador intentará conocer la percepción individual del problema.

Abordamos ahora las similitudes y diferencias que pueden existir entre la labor desarrollada por los CPs y los equipos psicosociales de los juzgados. Estos equipos tienen como principal función el asesoramiento técnico y están integrados generalmente por psicólogos y trabajadores sociales. Su función se ciñe a la evaluación pericial de los miembros de la familia a fin de dar respuesta a cuestiones que el juzgado necesita conocer en relación a las dinámicas familiares y entorno social para adoptar una decisión.

Nuevamente se puede entender que la actuación de los CPs es más amplia que las funciones que pueden ser desarrolladas por los equipos psicosociales del juzgado (Blanco Carrasco, 2020). Los equipos psicosociales ofrecen, esencialmente, servicios de evaluación y asesoramiento al juzgado mientras que los CPs pueden desarrollar además otras tareas, como hemos visto anteriormente, ya educativas, de resolución de conflictos e incluso de toma de

decisiones. El CP tiene una función más ambiciosa, trabajando por la revinculación de los progenitores aprisionados por el conflicto en la creación de un plan de parentalidad que tenga como principal objetivo el bienestar de los menores.

Rodríguez y Soto proponen la integración de la figura del CP dentro de la administración de justicia, con dependencia administrativa del órgano competente en la justicia en cada comunidad autónoma, y con dependencia funcional del juzgado de familia al que se adscriba. Los coordinadores de parentalidad se podrían integrar en equipos psicosociales específicos para esta labor, con psicólogos y trabajadores sociales especialmente formados y con experiencia acreditada. Estos autores proponen que estos equipos reciban el nombre de Equipos de Coordinación de la Parentalidad (ECP). Afirman los autores que “debe provenir de una provisión nueva de puestos de trabajo para la administración de justicia, entendiendo que un trabajo continuado y estable con ese porcentaje de expedientes familiares crónicos, supondrá una reducción del trabajo de toda la oficina judicial y con ello un menor retraso en la tramitación en general de otros asuntos y a la larga un ahorro económico para la administración de justicia” (Rodríguez Dávila & Soto Estéban, 2015, p. 186).

Resultados

3.1. Cómo impulsar la mediación: análisis y propuestas de profesionales y formadores desde una perspectiva internacional

3.1.1. El cambio comienza en la escuela

Todos los cambios requieren un proceso y la mediación es una herramienta que ayuda en esta transformación. La mediación ofrece, fundamentalmente, un espacio para el dialogo y la facilitación (E1, E3) mediante la colaboración y el empoderamiento (E15), desde el respeto y la escucha al otro (E9), dando a las partes en conflicto la oportunidad de expresar sus opiniones y de escucharse a sí mismos (E1) y ponerse “en sus zapatos” (E3, E5). Los participantes señalan como principal aportación la responsabilización de las propias decisiones. El ejercicio del libre albedrío implica no solo la libertad de tomar decisiones sino el compromiso en la solución de los propios conflictos y el cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Cualquier decisión impuesta por un tercero, incluso la que es beneficiosa para una de las partes, termina siendo vista como un castigo (E13). Es importante para los participantes señalar que se debe ayudar a la ciudadanía a ser madura y a responsabilizarse de la gestión de sus conflictos, sin delegar en terceras partes cuando sea posible alcanzar un acuerdo, aunque resulte duro y exigente desde el punto de vista personal (E13, E3, E14).

El 100% de las personas entrevistadas señalan la escuela como el lugar donde debe comenzar esta transformación cultural, al subrayar que solo si se trabaja desde la infancia, la “cultura de la mediación” podrá ser interiorizada, y solo entonces se recurrirá a ella en caso de conflicto.

Por eso es importante enseñar estas habilidades en la escuela. De lo contrario, has perdido el barco. Quiero decir que sí, algunas personas lo aceptarán, pero la mayoría no. Si enseñas estas habilidades en la escuela, habilidades de mediación, la gente se abriría más a la mediación (E1).

Creo que los niños deberían crecer aprendiendo a decir lo que necesitan. Aprender a decir amablemente lo que necesitan y lo que no les gusta, lo que está

bien y lo que no está bien. No les enseñamos a hacer eso porque les enseñamos a evitar conflictos o a golpear a la otra persona antes de decir algo. Creo que hay un conjunto de habilidades con las que todo el mundo debería crecer sobre cómo hablar con los demás cuando hay un problema. Cómo decirle a alguien que no te gusta algo, o que no está bien (E4).

3.1.2. Judicatura y abogacía: aliadas imprescindibles para desjudicializar el conflicto.

La mediación ofrece un proceso para transitar por el conflicto sin tener en cuenta la ley como único elemento, puesto que permite considerar aspectos no abordados en sede judicial. Esto adquiere una connotación especial cuando, según quienes han participado en esta investigación, ha quedado patente estos años que los juzgados no son suficientes para dar una respuesta a determinados conflictos, especialmente a familiares y comunitarios. De forma específica se indica que los conflictos familiares requieren una respuesta holística e interdisciplinar (E1, E9).

Cada vez hay más jueces que son conscientes de esto, que hay casos que, o bien se eternizan en el juzgado sin que tengan una solución satisfactoria, es decir, sin que la familia deje de acudir, o bien, y esto para mí es muy interesante, que los temas que plantean, digamos que dejan... escapan del radar del juez. El juez considera que no hay una solución legal a eso, sino que habría... sino que el tipo de solución tiene que ver con sistemas alternativos de resolución de conflictos u otro tipo de orientaciones especializadas (E10)

Entienden como imprescindible desjudicializar la solución al conflicto para que el dialogo sea posible. Se pone énfasis en la necesidad de dar un espacio a la negociación antes de iniciar el proceso judicial, de forma preventiva (E3, E4). Los casos que vienen del juzgado se relacionan con una intervención más complicada puesto que “pisar los juzgados” afecta a la dinámica del conflicto (E9, E11).

Eso un poco lo que me encuentro desde el lado de los juzgados, incluso la gente que viene aquí de nuevas sin contacto con juzgados y demás, el desarrollo del proceso no tiene nada que ver con alguien que ya ha pisado un juzgado. (...) Es más difícil ganártelos, a alguien que ya viene con un contacto judicial. Es más fácil hacer una ruptura con alguien que viene de nuevas desde el salón de su casa

que no con..., que alguien que quiere modificar algo que ya han tenido y que... “tú me dijiste, porque tu abogado escribió...” es mucho más complicado, porque ahí hay que desmontar todo eso (E13).

Hasta ahora la mediación se ha introducido gracias al voluntarismo de profesionales o magistrados/as que, bajo el convencimiento de las bondades de estos sistemas, apuestan por ello de forma individual. Sin embargo, en opinión de las personas participantes, es imprescindible que este apoyo se dé por parte de las propias instituciones, no individualmente, y, sobre todo, que dicho apoyo sea efectivo (P8 en FG1, E10, E7, E17).

El 100% de quienes participaron en las entrevistas señalan a la abogacía como uno de los problemas principales, pero también como una de las necesarias mejoras a realizar. Hay quienes manifiestan que la relación entre el derecho y la mediación es mala, incluso los participantes que son licenciados en derecho (25,6% del total de participantes), aportando diversas razones como la falta de legitimidad dada por quienes ejercen la profesión.

La sensación que tengo es de pasar un examen. Sí. Es como, “vale, tú eres mediador, pero te sueltan el típico principio de “pacta sunt servanda”. Es como, “a ver si controlas”. A ver si te legítimo o no te legítimo. Sí, sí, sí. Eso me ha pasado varias veces (E13).

Por un lado, hay un sentimiento de superioridad profesional al desarrollarse gran parte de las mediaciones vinculadas al sistema judicial. Por otro lado, quienes ejercen la abogacía siguen viendo a quienes median como una “competencia” al observar un ámbito de actuación “concurrente”, que les privará de sus honorarios.

Aquí hay otra cuestión que tiene que ver con la resistencia de los abogados, tiene que ver con los honorarios. Los abogados sienten que van a perder honorarios con la mediación, porque la mediación es más rápida, por los clientes que quieran ir a la mediación sin su presencia, que van a perder honorarios con esto. Creo que esto también es necesario hacerles entender que cuantos más se sientan satisfechos más vuelven a sus servicios. Todo esto es necesario explicarlo, es necesario cambiar la cultura, la cultura del litigio, y cambiar la cultura no es fácil, de ahí que la mediación escolar sea tan importante, para que las futuras generaciones ya vengan con una cultura diferente (E17)

Los/as abogados/as generalmente desconfían de este ADR, bien porque lo desconocen bien porque lo conocen mal, pero sobre todo porque el marco en el que se aborda el conflicto desde la abogacía es completamente diferente al de la mediación, puesto que su código deontológico les obliga a representar a sus clientes, lo que dificulta poder negociar de forma neutral e imparcial. Es imprescindible distinguir la función que se desarrolla desde la abogacía de la que se hace desde la mediación.

El 100% de las personas entrevistadas consideran que la situación mejoraría sustancialmente con una mayor formación, sensibilidad y legitimidad por parte de los/as abogados/as.

Uno de nuestros objetivos fundamentales era ganar la confianza de los abogados. Eso era la clave. Si nosotros conseguíamos que el abogado, los abogados vieran, o sea, porque yo a veces..., yo me pongo en el papel del abogado, es decir, si yo tengo encomendado defender los intereses de una persona no le voy a poner en manos de cualquiera. Tiene que darme garantías de que sabe, de que conoce el proceso, eh, a nivel de procedimiento, pero también, bueno, pues, que la persona que hay allí me da la sensación..., sepa manejar los conflictos, ¿no? Que me dé seguridad, sus conocimientos, y que yo pueda recomendar a mi cliente que siga. Y, de hecho, los casos que mejor funcionaron eran aquellos que teníamos cierto contacto con los abogados, y los abogados apoyaban al cliente que siguiera; porque esa información a mí me ha llegado luego a posteriori (E9).

Es necesario hacer una formación seria dentro del colegio de abogados para explicar no solo que es mediación, en que cosas que asuntos pueden ser tratados en mediación, pero también el importante trabajo del abogado antes, durante y post un procedimiento de mediación. Pero ellos deben sentir ahí la importancia de su papel y sentir que realmente no es una profesión concurrente, es un camino que les puede dar clientes (E17).

Muchas de las personas entrevistadas no estaban familiarizadas con el concepto o filosofía de la abogacía colaborativa, que representa a un colectivo dentro de la profesión que apuesta por una solución dialogada del conflicto. Solo cinco entrevistados conocen esta nueva forma de abordar el ejercicio profesional (E10, E11, E13, E14, E17), pero la totalidad reclama la importancia de un cambio en la estrategia tradicional de este colectivo. De aquellos que estaban

familiarizados con el concepto de abogacía colaborativa cuatro eran españoles y uno portugués. Dos de ellos eran abogados, dos psicólogos y uno trabajador social.

Se afirma también que es imprescindible deslindar la función de la abogacía de la de la mediación. Como bien indican, o se es abogado/a, o se es mediador/a, pero ambas cosas a la vez son imposibles.

Otra de mis grandes preocupaciones, por ejemplo, unos abogados que dicen que hacen mediación, unas personas que dicen que hacen mediación, unos trabajadores sociales que dicen que hacen mediación, y yo suelo decir no, no hacen mediación, como un mediador que es abogado no defiende, un mediador que es profesor no está enseñando etc. Para separar aquí las aguas, como estamos diciendo cuando me visto con la toga no puedo hacer mediación (E17).

3.1.3. Gestión de expectativas y mejora de la derivación

Como se ha indicado en el capítulo anterior, durante años se ha visto la mediación como la solución a todos nuestros problemas, como una panacea. Sin embargo, quienes han participado en este estudio manifiestan que se esperaba, y se espera, tanto de la mediación, que es difícil satisfacer estas expectativas.

Yo he vivido la venta en muchas formaciones de la mediación como panacea y luego una cierta aproximación ingenua de la mediación como forma de solucionar casi todo (asentimiento generalizado) y eso yo estoy en desacuerdo también. Me parece que hay que como un poco de descenso a la tierra (P6 en FG1)

¿Debilidades? (risas) que puede morir de éxito, es decir, claro, se espera tanto de la mediación que no es real, vale. Puede venir tanta gente que esto no es lo suyo, que el..., la leyenda urbana será que no sirva para nada. Esa es la debilidad (E13).

A pesar de los esfuerzos desplegados en los últimos años, sigue habiendo una gran confusión entre la ciudadanía y, quizás lo que es más difícil, entre los/as profesionales. La confianza se basa en el conocimiento e información que se tiene de este servicio. Sin conocimiento nadie se atreve a probar algo nuevo (E16). En muchas ocasiones la persona puede

no saber qué quiere, pero el/la profesional debe poder ofrecer otra vía para solucionar el conflicto que el usuario desconoce. No existe un dialogo efectivo entre profesionales de la mediación y profesionales que gestionan conflictos familiares. Mientras un grupo desarrolla una defensa ultranza de la mediación el otro no la volara lo suficiente (E9, E2, E13, E17, E7).

Las personas entrevistadas hacen especial hincapié en la necesidad de gestionar las expectativas de usuarios/as, mediadores/as y otros/as profesionales y de mejorar la derivación de los casos a los servicios de mediación puesto que, según se afirma, la mediación no sirve para todo usuario/a, ni para todo conflicto ni en todo momento. Esto se señala especialmente por los profesionales que trabajan en servicios de mediación en servicios sociales, especialmente en España.

Lo que queda todavía por hacer es desmitificar lo que es la mediación, ¿no? Hay gente que se piensa que esto es Lourdes y que por venir a mediación ya está, o que es una especie de juez de marca blanca, donde tú vas a actuar de otra manera, les vas a dar la razón, y demás. Entrar a un despacho de mediación no es para todo el mundo, ¿vale? Y eso es lo que se está vendiendo, “todo el mundo puede solucionar sus conflictos”, pues no, no lo puede hacer. Es que hay gente que tiene que ir a los juzgados, y hay decisiones que, aunque no haya un conflicto tal, hay pareceres tan opuestos que es que lo tiene que resolver un juez (E13).

Se pone el acento en que la mediación es poco útil en situaciones altamente conflictivas o muy judicializadas. Por esta razón se hace imprescindible mejorar los mecanismos de derivación desde los juzgados, con una buena selección previa de los casos mediables, especialmente en programas como la mediación intrajudicial (E9, E12)

Desde los juzgados lo que se dice es que es una herramienta que no ha funcionado para sus casos, ¿no? Eso es lo que ellos consideran. Lo que dicen los mediadores es que los jueces derivan mal, que derivan a familias en momentos del proceso que ya no tienen solución, que ya está muy cronificado, que no se tiende a la prevención, que quizá sería mejor que en un primer momento cuando llegan, de forma preventiva se procurase el acuerdo, en vez de que lo hagan en el pasillo y con los abogados. Entonces, como que ya mandan casos imposibles: ejecuciones, estás cosas, ya muy muy cronificadas (E11).

También es importante quitar presión a quienes ejercen la mediación e incentivar una buena gestión de los casos. En muchas ocasiones se interviene en casos que no tienen un buen

pronóstico o que no son “mediables” por la mera ansiedad de trabajar, lo que puede ser aún más frustrante y desincentivador si no se consiguen los resultados que se esperan en una mediación (P2 en FG1, E11). Este aspecto fue ampliamente debatido en el grupo Focal 1, formado por expertos españoles, donde profesionales y mediadores con servicios de mediación privados se refieren a la ansiedad del mediador por mediar, en cualquier circunstancia, incluso en casos que no tienen buen pronóstico.

Yo he vivido ese condicionamiento de, bueno, esto es mediación, nos vamos a poner a hablar, y esto va a ser un éxito sí o sí. Y ahora el aprendizaje es tener esa vista de nos vamos a quedar aquí, esto no va a ser una mediación ni por el forro, y vamos a ver qué persona como profesional te puede ayudar, pero la mediación no (P6 en FG1).

3.1.4. Mediación obligatoria: un mal necesario

El 100% de quienes se ha entrevistado se muestran a favor del establecimiento de una sesión de mediación informativa de carácter obligatoria, como la mejor manera de exponer a la ciudadanía a este ADR y favorecer su uso.

Algunas personas entrevistadas manifiestan que esta opción les genera algún dilema, si bien entienden que es “un mal necesario” para generar una cultura de mediación (E2, E11, E12, E13, E15).

Mi razonamiento súper básico es que, si cuando van las dos partes, normalmente aceptan, por encima del 70 %, en los casos que yo conozco, dependiendo también del equipo de mediación, y tal, pero, en fin, mayoritariamente aceptan; si va un porcentaje muy pequeño, pues es más familiar, pero si fueran muchísimos más, ese 70 % implicaría que un montón de gente, antes de ir al juzgado, ha probado a llegar a acuerdos (E10).

En muchas ocasiones la dificultad se encuentra en la conjugación, difícil, del principio de voluntariedad con la obligación de acudir a la mediación. El principio de voluntariedad es uno de los elementos esenciales de la mediación, entendido como la garantía de que los ciudadanos son libres a la hora tanto de decidir si desean solucionar su conflicto a través de este ADR como

a la hora de abandonarlo. Hacer la mediación obligatoria puede entrar en colisión con la libre voluntad a la hora de acceder a este sistema.

Pero lo que pienso, personalmente, es que la mediación debería ser siempre libremente decidida por las partes involucradas. Es un principio ético fundamental, desde mi perspectiva. Si quitas eso te llevas la esencia de la mediación porque obligas a la gente a hacer cosas que realmente no quieren y fuerzas sus decisiones, y la mediación es ante todo libre, quieres decidir libremente y si no quieres elegirla, paras o, simplemente, no la haces (E8).

En otros casos el dilema se plantea en torno a si este tipo entrevistas obligatorias podrían generar el efecto contrario, la falta de confianza al sentirse “amenazados o manipulados” para acudir a este proceso.

La gente a veces tiene la sensación de que tiene que hacerlo, aunque nosotros digamos que no tiene que hacerlo, porque sabemos y ellos saben que su oficial de vivienda está diciendo "No puedo hacer nada, tienes que pasar por esto, de lo contrario no puedo hacer nada más". No voy a echarle si no lo haces, pero no puedo hacer nada más hasta que lo hagas". A veces sienten que no es muy voluntario, o se sienten un poco coaccionados a hacerlo, no por nosotros, sino de la agencia de referencia. Siempre decimos que depende de ellos, no queremos forzarlos a hacerlo (E3).

El gran temor, para la mayoría, es que se termine convirtiendo en un trámite procesal más, en un elemento burocrático, restando todo el espacio transformador y empoderador que la mediación puede ofrecer (E3, E15).

Eso es un verdadero desafío porque en el corazón del proceso de mediación está la asistencia voluntaria en nombre de las partes que lo compran. Entiendo que no soy un abogado de familia, pero entiendo que cuando se ha integrado en el proceso de derecho de familia a través de la audiencia MIAS⁸, a menudo se

⁸ Mediation Information and Advice Service (MIAS). Es la entrevista obligatoria de mediación a la que remiten los jueces en el Reino Unido como requisito preprocesal para interponer una demanda en un proceso de ruptura familiar.

convierte en un ejercicio de “tick box”⁹. Es sólo un obstáculo que hay que superar (E7).

Nosotros por lo tanto tenemos dos problemas. Por un lado, los padres sienten como una obligación y no como una oportunidad, ¿ok? y por tanto llegaban a mediación obligados sin la más mínima voluntad de colaborar, sin por tanto poder conseguir un éxito en la mediación. Acababan por desistir porque no había esa voluntad de colaborar. Por otro lado, como ya venían de un proceso judicial muy cargado de emociones negativas, muy difícilmente conseguías el éxito en la mediación, y por lo tanto los jueces veían que la mediación no surtía efecto, ¿ok? y dejaron de sugerir la mediación y recurrían a la especialización técnica especializada (E17).

Para salvar estas reticencias se mencionan varias ideas. En primer lugar, que la obligatoriedad no se refiere al proceso en sí, que sigue siendo voluntario, sino solo a la necesidad de acudir a una sesión inicial de mediación, la sesión informativa (E2, E10, E17, E16). En opinión de los entrevistados esto encaja mejor con el principio de voluntariedad de la mediación y sólo así puede ser entendida la mediación obligatoria.

En segundo lugar, se insiste en la necesidad que el/la profesional sea buen mediador/a, con formación y experiencia, para poder “engancha” a las personas que vienen de espacios altamente judicializados (E4, E13, E14).

Las partes pueden sentir que es su obligación, igual que puede pasar mucho que el mediador consiga que generen la confianza en el proceso en este momento. Tiene que haber por parte de los mediadores una entrega muy grande, muy genuina, para conseguir crear esa confianza porque si no estamos todos entregados, ¿no? (E17).

En tercer lugar, se plantea la posibilidad de establecer incentivos, fiscales o procesales, para que las personas se sientan atraídas a acudir a la mediación. Si el hecho de ir a un mediador puede producir que se reduzcan las costas del proceso o tener algún tipo de ventaja fiscal, como ha ocurrido en otros países, quizás se incentive a las personas a pasar por una mediación (E10, E13).

⁹ Se refiere a que se trataría de rellenar una casilla en un formulario (tick box) indicando que se trataría de una actividad meramente burocrática.

3.2. La mediación como disciplina autónoma del trabajo social desde la perspectiva de profesionales y formadores internacionales

3.2.1. Entidad de la mediación como disciplina

Todos los profesionales y formadores manifestaban la dificultad de responder a la pregunta ¿es la mediación una disciplina? Ninguno de los participantes en el estudio, ni como entrevistados ni como participantes del grupo de discusión, defiende la mediación como una disciplina autónoma. Un 79,4% no responde a la pregunta, mientras que el 20,5% de aquellos que lo hacen es para indicar que, en su opinión hoy en día no puede considerarse como tal, aunque no descartan que pueda llegar a serlo en un futuro.

Lo que quiero decir es que la profesión como disciplina de alguna manera científica o académica no tiene suficiente entidad. Es una herramienta. La más importante, perfecta, la que queramos o como queramos dentro de la gestión de conflictos que es algo mucho más amplio (P2 en FG1)

En el futuro yo creo que sí podría ser una disciplina, en el futuro. Para mí es una situación parecida, por ejemplo en España cómo se generó la disciplina de la psicología, a partir de la filosofía, porque en ese momento no quedaba más remedio que fuese así, pero después, pues sí que hay un..., creo que sí que puede haber una carga teórica lo suficientemente bien desarrollada a partir precisamente de estas otras disciplinas y a partir de ahí generar una profesión totalmente nueva, porque yo sí creo que la mediación es diferente en todos los sentidos a las profesiones de origen de las personas que de momento nos estamos dedicando a ellas, y el que no lo vea así creo que tiene un problema, porque es verdad que es distinto (E10)

Solo dos participantes sitúan, por sí mismos, el debate en el ámbito de la epistemología y la aportación de la mediación no tanto como forma de intervención sino como área del conocimiento o cómo área del saber. Ambos participantes son trabajadores sociales y profesores en la universidad, uno en España y otro en Portugal.

Para mí es una herramienta, no podemos hablar de un modelo de intervención, modelos y marcos de intervención, podemos discutir de esto, creo que no podemos hablar de teoría de mediación porque debemos ir a las teorías clásicas, teoría social, teoría sistémica, teoría ecológica, etc. Lo mejor es desarrollar una perspectiva fuerte de la intervención desde el trabajo social, dar a la profesión del trabajo social más diversidad que la política pública de intervención y la población sobre la que intervenir, y no poner la mediación en el modelo de justicia, ni en la perspectiva de la justicia (P12 en FG2).

Yo creo que adquirir competencias tiene que ver con el saber, con el saber hacer y con el ser, ¿no? El saber hacer tiene que ver con técnicas, el saber ser tiene que ver con aptitudes personales, con cómo me relaciono yo a nivel personal y como pienso yo en relación al yo, y luego por supuesto tiene que ver con un acercamiento a todo lo que es la epistemología, con conocimientos teóricos. Hay que analizar el conflicto bajo dos premisas primordiales, el conflicto como cuestión inevitable en la condición humana y el conflicto como motor del crecimiento personal y social. ¿Vale? Desde ahí ubicar el conflicto desde una manera teórica y epistemológica, por supuesto (E15).

Sin duda el bagaje de ambos participantes como formadores o profesores en la universidad, ambos con experiencia en la impartición de asignaturas relacionadas con teorías y modelos del trabajo social ha favorecido que ambos puedan incardinar algunos aspectos esenciales de la mediación dentro de un debate epistemológico. Mientras que el participante en el grupo focal defendió que la mediación no era una disciplina la otra participante, entrevistada, se mostraba más partidaria a poder, en el futuro, alcanzar esta categoría. Pero es llamativo que sólo dos personas han podido responder a la pregunta con argumentos sólidos basados en la teoría y la metodología propias de su disciplina, y ambos han sido trabajadores sociales.

3.2.2. Niveles de análisis: axiomas, paradigmas y teorías

A pesar de la desconexión del discurso de los modelos teóricos, a lo largo de las entrevistas se hace referencia a algunos elementos esenciales de los mismos. La mediación como proceso transformador que se erige como el principal instrumento para conseguir una gestión resiliente del conflicto. Lo que distingue la mediación familiar de las mediaciones que se desarrollan en otros ámbitos es precisamente el objetivo de mantener las relaciones en el futuro y que no puede predicarse de las mediaciones que se desarrollan en otros ámbitos (E1, E17). Pero quizás lo más importante es que la única herramienta con la que cuenta el mediador es con la comunicación, con el diálogo. Debemos ayudar a los ciudadanos a dialogar, a discutir, a comunicarse en situaciones de crisis.

Porque no sabemos negociar, porque no sabemos entender las cosas, porque..., porque no sabemos discutir. Gente que dice: “Yo no quiero venir a discutir”. No, pues precisamente has venido a discutir. Otra cosa es que no sepas discutir, pero has venido a discutir (E13).

Como ya mencionamos anteriormente, se afirma que la mediación ofrece fundamentalmente un espacio para el diálogo y facilitación y desde el respeto y la escucha al otro (E9). Pero sobre todo se pone el acento en el ejercicio del libre albedrío, que implica no solo la libertad de tomar decisiones propias sino fundamentalmente la necesidad de comprometerse y responsabilizarse de los acuerdos alcanzados (E13, E3).

Si tú llegas al juzgado con un problema a poner una denuncia y alguien te dice: mira, no, es que esto no se hace así. Tú lo que tienes que hacer es llegar a un acuerdo porque las decisiones las tienes que tomar tú. No, no puedes decirle a un señor, que no conoce nada de tu vida, que no va a tener en cuenta tus sentimientos, ni tus emociones, ni tus deseos, ni tus anhelos, que tome una decisión por ti, ¿eh? Es mejor que la tomes tu (E14).

A lo largo de las entrevistas han podido identificarse diversos modelos de intervención que se diferencian no solo en el ámbito de intervención (familiar, comunitario o civil) sino también en elementos sociales o culturales.

En Reino Unido la mediación se trabaja predominantemente con entrevistas individuales, entendiendo que es la forma más eficaz de que los usuarios puedan expresar mejor sus sentimientos. Se trata por lo tanto de un modelo basado en los caucus (entrevista individual) teniendo como principal función generar el espacio suficiente para que la persona pueda decir lo que realmente quiere sin la presión de encontrarse con el otro (E3, E4, E7)

No es así en el Reino Unido. En el Reino Unido, siempre se ve a la gente por separado primero. La razón es porque si son sólo tú y ellos, te dirán algo, si les pido que me digan cuál es la situación, me dirán algo. Nunca me lo dirán en una sala con otras personas. Me dirán cosas sobre las otras personas, sí, pero también me dirán sobre su dolor (E1).

Son conscientes de que el modelo británico de entrevistas individuales no es lo que suele hacerse en otros países de Europa o USA (E7).

Sé que no es la forma en que los mediadores holandeses trabajarían, pero así es como voy a trabajar yo. Combiné un modelo comercial con el modelo británico de continuidad de una persona a la vez, puse una serie de estructuras diferentes con las que trabajar y funcionó muy bien. Pero mi amigo holandés, que es un mediador de muchos años, dijo, "no, nunca haríamos eso". Dije, pero entonces, ¿cuándo pueden expresar claramente cómo se sienten sobre la situación? Dijeron, oh bueno, lo harán en la sala. Yo pensé, "nunca lo harán en sala" (E1).

Es precisamente esto, la posibilidad de hablar directamente con el otro en la misma sala, lo que muchos profesionales ponen en valor de la mediación.

Esto no es solo hablar, es no solo una hora, es un proceso que puede llevar mucho tiempo y es importante también decir que es una cuestión lingüística, es introducir a la gente en hablar con el otro, dialogo, es aprender otra vez a hablar con el otro, muy básicamente a veces, esto es lo más básico (P16 en FG2).

Por otro lado, en todos los países se identifican objetivos muy diversos de la mediación dependiendo del ámbito en el que se intervenga. En el ámbito de los conflictos familiares o comunitarios los participantes ponen el acento en la necesidad de potenciar un modelo que no

solo tiene en cuenta la necesidad de llegar a acuerdos sino también, y fundamentalmente, de mejorar la comunicación y mantener las relaciones en el futuro.

Hay que veces que no se llega a acuerdos, pero simplemente el hecho de pasar por un proceso de mediación y de resolución de conflictos es un aprendizaje, que en ocasiones pues no puedes conseguir los resultados que deseas pero que de cualquier manera creo que es establecer una manera de hablar y una nueva perspectiva (E15).

Una de las cosas más grandes que le damos a la gente es tiempo para hablar. Eso es enorme. Escucharlos y no tratar de responder de una manera que esté arreglando el problema. No tratar de responder con sugerencias, no tratar de dirigirlos a otro lugar (E3).

3.2.3. Mediación y trabajo social: especial vinculación

A la hora de determinar la relación entre la mediación y el trabajo social muchos participantes ponen el acento en que la mediación puede ser un “modelo de intervención” que puede usarse por los trabajadores sociales en la intervención que les es propia (P12 y P13 en FG2). No todos los participantes entienden que la mediación deba ser entendida como un área de conocimiento autónomo, puesto que se considera integrado en otros ámbitos que ya se estudian en el grado en trabajo social como parte de la intervención propia del trabajador social (P12 y P13 en FG2).

En el segundo nivel tenemos una asignatura de 6 ECT de mediación y allí lo que enseñamos es la importancia del trabajo social. En relación a la mediación enseñamos cómo puede ser entendida y desarrollada. Doy teoría del trabajo social, pero les doy a los estudiantes diferentes aproximaciones sobre comunicación, áreas de intervención, qué se puede hacer y qué pueden entender respecto a la mediación. (...) La mediación puede ser identificada como un modelo, una concepción para entender la intervención del trabajo social, no todo lo que hace el trabajo social es mediación, pero podemos encontrar una herramienta importante para trabajar con las personas (P13 en FG2).

Todos los entrevistados que son trabajadores sociales ponen el acento en la necesidad de distinguir que en ocasiones la mediación es una forma de intervención diferente del trabajo social, que puede ser desarrollada por otros profesionales, como abogados y psicólogos, con un

objetivo y principios de intervención diferentes al trabajo social. Sin embargo, mientras unos indican que el trabajador social puede ejercer como mediador mientras se está interviniendo como trabajador social, es decir, como una herramienta más para intervenir como trabajador social, otros, consideran que es imprescindible distinguir ambos roles (E8, E16, E14 y P17 en FG2). Todos estos participantes, uno de Portugal y dos españoles, que son trabajadores sociales, indican que lo que distingue ambas intervenciones esencialmente es la neutralidad e imparcialidad necesaria para el mediador. En opinión de estos participantes el trabajador social no siempre es imparcial y debe posicionarse en una negociación al lado de su usuario o al lado del más débil en una relación.

Claro eso es precisamente la cuestión. La cuestión es donde está, la posición, del trabajador social cuando está haciendo mediación y la otra diferencia es donde está, como se posiciona, el mediador cuando media entre dos personas o partes. Incluso aunque se terapia sistémica siempre el trabajador social está al lado del más débil, del que sufre, con quien intervienen, siempre está posicionado (P17 en FG3).

Yo creo que hay un cambio en la forma en la que los trabajadores sociales intervienen en la práctica. Es importante que ellos representen a sus clientes y les ayuden a luchar por sus derechos. Los Derechos Humanos aún son una cuestión básica para el trabajo social. Esto es lo que se puede llamar el rol tradicional del trabajador social. Es una función esencial que nunca puede olvidarse ni desaparecer. Los sistemas alternativos de resolución de conflictos son otro rol (otra función) para los trabajadores sociales que puede utilizarse en muchas situaciones. (...) El trabajador social siempre debe decidir, una y otra vez, la mejor herramienta y la metodología de resolución de conflictos que sea la más adecuada en cada caso. Nosotros preparamos a los estudiantes para ser trabajadores sociales en general con una formación básica en mediación o sistemas alternativos de resolución de conflictos; pero es mucho más: es una situación donde todos ganan y les ayuda a convertirse en trabajadores sociales bien cualificados (E8).

Los entrevistados que son trabajadores sociales afirman, todos ellos, que se sienten especialmente formados para la labor mediadora, al entender que ambas intervenciones comparten muchas habilidades y técnicas.

Yo creo que los trabajadores sociales en sí; esto es como los abogados, o sea, creo que piensan que son los más capacitados para hacer esto (E12).

Los estudiantes de trabajo social hoy en día están muy bien preparados (...) Creo que la parte metodológica es muy interesante para los trabajadores sociales, es su especialidad; son buenos comunicadores, saben cómo trabajar con conflictos y cómo ayudar a las personas a asumir nuevas responsabilidades (E8).

Es que yo creo que la mediación y el trabajo social históricamente han sido lo mismo. Creo que, si hay alguna profesión que históricamente haya tenido que ver con esto, es el trabajo social, con la resolución del conflicto, desde la gestión del conflicto. Yo sé que abogados y abogadas también, pero esa gestión más alternativa y más desde la diferencia, yo creo que es desde el trabajo social, vamos, yo creo que es inherente al trabajo social (E15).

3.2.4. Formación e investigación

Todos los entrevistados coinciden en que la formación, tanto académica como profesional, que se ofrece no dedica ningún espacio a conocer los orígenes de la mediación ni su incardinación en el marco de las diferentes disciplinas. En definitiva, no se estudia epistemología de la mediación.

En los estudios de grado en trabajo social es destacable que en todos los países que la tienen (Bélgica, Portugal y España) es siempre optativa (E8, E16, E15). Todos los entrevistados que son formadores en estos grados consideran que esta formación debería ser obligatoria, e incluso alguno afirma que debería ser una formación integrada en los grados de diversas áreas o disciplinas (E14, E15, E16, E17), debiendo ser una asignatura de carácter transversal (P15 en FG2; P19 en FG3; P21 en FG3)

Yo creo que sería perfecto que existieran profesionales del ámbito de la mediación, pero también entiendo que sería perfecto que en todas las formaciones universitarias se incluyeran la formación en mediación para que todos los profesionales conozcan el ámbito de la salud, de lo psicológico, en el ámbito del trabajo social (interrupción). Yo lo metería en todos los grados, de sociales por supuesto, pero absolutamente en todos los grados de educación, derecho, en todas, como obligatoria (...). Pero creo que hay que establecer

prioridades, y mis prioridades están enfocadas a formar al alumnado de cualquier campo que tenga que ver con lo social, vamos que yo lo incluiría todo, metería todo. Creo que son competencias que no deberían ser obligatorias, deberían ser competencias básicas (E15).

Sin embargo, algunos entrevistados manifiestan cierto temor el hecho de que esto pueda llevar a algunos estudiantes a la confusión de que con dicha asignatura pueden estar ya formados para trabajar de forma profesional como mediadores (E14, E15, E16, E17).

Si es obligatoria mejor, pero el miedo que me da es que volvemos a eso que ya has comentado, porque en un curso porque tengo una asignatura obligatoria me siento competente para al final del curso hacer esto...y bueno, en un curso de trabajo social tienes asignaturas de psicología, filosofía, o de sociología, pero eso no te da la madurez para ser profesional de ese área, y con la mediación suele pasar eso, y eso es mi miedo (...) porque la mediación es una disciplina a mí me gusta pensar más en un área de conocimiento que es necesariamente interdisciplinar pero una cosa es que formemos en mediación con la interdisciplinariedad y otra cosa es que en un curso que es específico y que debe tener un perfil específico corremos el riesgo de pensarnos que estamos también formando a trabajadores sociales y a mediadores (E16).

Varios participantes portugueses hacen referencia a un proyecto para la creación de un grado en mediación, algo que para algunos participantes se considera imprescindible para poder alcanzar el estatus de un profesional autónomo (E16, E17) mientras que otros (P13 en FG2) lo ven como una forma de unificar o mezclar de forma definitiva ambas formaciones e intervenciones perdiendo su propia identidad.

Puedo comentar que justo hemos sometido en conjunto con distintas universidades y asociaciones de mediadores de distintos países, Portugal, España, Francia e Italia al programa Erasmus, la construcción de un grado en mediación. (...) Las instituciones que estamos en esto acreditamos que eso es la vía y después si quieres continuar con la especialización, pues si quieres ser mediador familiar se puede hacer la especialización en mediación familiar, si quieres ser mediador eh, bueno, en el área de la administración, administrativa, pues vas a hacer eso, si quieres ser un mediador intercultural o comunitario...entiendes, ahí sí. Es por ahí por donde voy ya hace años, y consigo

ahora tener otros partidarios de esto y no sé si vamos a llegar a algún puerto más pero mi convicción es esa (E16).

La idea es crear una profesión de mediadores, para ello, la profesión necesitaría una enseñanza específica, y está basada (la propuesta) en la creación de un grado en mediación y posteriormente un master. Yo no estoy de acuerdo porque si lo hacemos vulcanizamos (diluimos) toda la intervención (...) los trabajadores sociales que hacen mediación, los psicólogos también si tienen esta formación, no necesitan ser solo mediadores (P13 en FG2).

Todos los entrevistados, menos cuatro que no se pronuncian, entienden que la investigación en el ámbito de la mediación debe mejorar si quiere alcanzar un mayor estatus frente a otras disciplinas (E17, E16), incorporando investigaciones menos teóricas y más empíricas, de tipo cualitativo o cuantitativo. Solo la investigación permitirá reflexionar sobre la práctica y así crecer como disciplina. Esto se puso especialmente de manifiesto en el primer focus group por todos los participantes.

Yo te hablo desde mi experiencia, el contexto de mi trabajo, por el tipo de trabajo que es el CAF (Centro de Apoyo a las Familias), que es un trabajo como muy a destajo y de atención a las familias, tampoco los mediadores hemos presionado a nuestras instituciones lo suficiente como para decir que el tipo de intervención que hago se me queda corta en base a las necesidades de la familia. Necesito un tiempo para investigar para profundizar y para implementar. La primera parte sería investigar y hacer un diseño, la segunda parte sería implementar esto que he visto y ver si tiene éxito y desde ahí empiezo a movilizar. Yo no lo he hecho, yo reconozco que yo he entrado mi rutina de la que luego me quejo y me siento quemada, pero yo he entrado mi rutina de atención a matacaballo a familias aprovechando estos espacios y teniendo dificultades o pereza o llámalo x, para decir no, me voy a sentar con mi directora y mi grupo de compañeros para decir, se acabó, esto no funciona, tenemos que cambiar, dime que posibilidades tenemos (...) Desde mi te digo, no creo que esté haciendo lo suficiente (P6 en FG1).

Por ejemplo, si preguntas, cuarenta años de historia de la mediación ¿qué ha producido? Tú crees que hay muy poca literatura científica sobre mediación, ves las publicaciones que se hacían hace 40 años y las cosas sobre las que se escribía

hace 40 años, se siguen escribiendo y se sigue hablando de lo mismo, y se repite, no hay investigación, que no hay, hay algo pero al final a donde llega pues si una mediación ha sido exitosa o no, si los acuerdos, como mucho ha habido avances en investigación en el tipo de intervenciones pero muy poco en comparación con lo que cabría esperar en 40 años de historia (...) es que seguimos hablando de los modelos , los tres o cuatro modelos básicos y cuando alguna vez alguien plantea otro modelo ves que está enganchado con otros modelos que ya existían (P1 en FG1).

A ello se debe añadir la necesidad de aumentar la demanda de mediación, lo que permitirá que los estudios versen sobre un volumen de casos que permitan llegar a hallazgos significativos, y no sesgados o testimoniales.

Si no se produce ciencia en una profesión o en una actividad, pues es verdad que es más difícil avanzar y que te tomen en serio etc. Para que, en medicina, por ejemplo, se produzca ciencia, que en medicina hay mucha ciencia, el volumen de profesionales que no se dedican a la ciencia, no sé si sabéis cuál es, pero la relación es, o sea, cuanta gente en el área de salud se queda en la facultad investigando o se queda en una institución a investigar, un 10%. Pero el otro 90 % es asistencia, entonces, claro en mediación no hay ciencia, pero es que todavía no tenemos el volumen de asistencia, y mientras no se tenga el volumen de asistencia no se puede hacer ciencia, o se hace ciencia teórica, que está muy bien es una parte de la ciencia, pero...entonces, así estamos creo yo. ...si pagamos asistencia, pagamos formación y cuando tengamos una masa de asistencia de donde sacar datos de donde investigar tal y cual ese pequeño grupo de personas que si le interesa la ciencia y que es absolutamente necesaria pues creará ciencia (P8 en FG1).

3.3. ¿Es la mediación una profesión? Aportaciones de profesionales y formadores desde una perspectiva internacional.

3.3.1. Profesión o especialización: negociar no es mediar

Si la mediación es o no una profesión ha sido una pregunta difícil de responder para los participantes. Mayoritariamente consideran que mediación no tiene entidad suficiente para ser entendida como una profesión. El 48,7% de los entrevistados consideran que no lo es ahora ni lo será en un futuro frente al 17,9 entiende que, si bien ahora no lo es en el futuro podrían darse las circunstancias para que si lo fueran. El 33,3% no sabe o no contesta a la pregunta, al menos de una forma directa.

La mediación puede ser una forma de intervención, un conjunto de habilidades o un modelo de intervención que se aplica en el marco de la intervención propia de su profesión de origen (E7, E17, FG2). Esto ha sido destacado fundamentalmente por los trabajadores sociales, que entienden la mediación como parte de su intervención como trabajador social.

Para mí la mediación es una herramienta de trabajo social, no una profesión porque creo que la mediación no puede ser una profesión porque no tienen elementos para la construcción de una profesión que se construye sobre una especialización de la intervención profesional (FG2).

Otros consideran que es una especialización de determinados profesionales, que desarrollan una intervención diferente a la de su profesión de origen, pero sin llegar a tener la categoría de profesión en sí misma (E2, E9, E10, E17)

Yo lo que defiendo es que la mediación es una metodología específica, una metodología de intervención que tiene modelos, principios, herramientas, bueno, todo un conjunto de situaciones que la hacen distintas de otras metodologías de intervención igualmente importantes y pertinentes (E16).

Yo entiendo la mediación como una práctica, como una intervención y como una intervención muy característica y muy diferente quizás de otro tipo de intervenciones, porque es una intervención a la que se ha llegado por una parte desde diferentes profesiones de base y formaciones de base, y por otra parte también desde muchas experiencias en las que casi había ausencia de formación.

Así que dices, bueno, como hacer compatible este tipo de prácticas en las que se puede llegar desde diferentes caminos. Yo me quedo en la idea de que es una especialización, no la veo como profesión, no la veo ahora ni la veo en un futuro, y por eso no encaja con la idea de un colegio profesional, sino quizás asociaciones potentes que puedan fomentarla (P1 en PG1)

Muchas profesiones tienen entre sus funciones la de negociar o intentar llegar a acuerdos, pero no por ello se está desarrollando una mediación. Es importante que se distinga la negociación que se realiza en el marco de la intervención propia de otras profesiones de la mediación que se desarrolla de forma autónoma o independiente a dichas profesiones de origen.

Entre las profesiones que incluyen la negociación como parte de su intervención destacan fundamentalmente a los abogados. Se insiste por los participantes en que su forma de negociar es completamente diferente al marco y aproximación que se hace en la mediación. La función de mediación del abogado es entendida como un pulso reconociendo en ocasiones que existe por algunos cierta “manipulación” o “amenaza” con un mal mayor. Así E2 afirma “a veces intento un pequeño chantaje inmoral (...) Al final, lo único que el tribunal puede decir es: si no te mueves el tribunal va a tomar una decisión”. En opinión de los participantes la mayoría de los abogados consideran que parte de su trabajo consiste en mediar, pero en realidad entienden que confunden la negociación con la mediación. Se señalan las dificultades propias del código deontológico de los abogados, como por ejemplo el hecho de que es difícil que un abogado pueda representar los intereses de todos los involucrados en un conflicto (E1, E4, E9).

El mediador debe intervenir cuando hay conflicto y con el objetivo fundamental de conseguir un acuerdo (E1, E5, E8). Esto lo distingue de otros profesionales que pueden utilizar las mismas técnicas, pero su intervención es más amplia. Así, por ejemplo, los psicólogos, que no buscan un acuerdo, o al menos no necesariamente, sino una intervención que mejore el bienestar de su paciente o pacientes, así mismo se destaca que la intervención psicológica es más prolongada en el tiempo puesto que tiene objetivos más amplios (E10, E11). Lo mismo ocurre respecto a la intervención desde el trabajo social, donde una posible negociación se enmarca en el contexto de una intervención más amplia, puesto que puede haber intervención previa o posterior, con unos objetivos y el contexto diferentes. Es una labor fundamentalmente de acompañamiento y apoyo en una situación de dificultad (E15). Es lo que algunos participantes identifican con la “mirada” o la “posición” desde el trabajo social.

Yo, como trabajadora social, en un despacho con un padre y un hijo, mediando porque se mataban, ¿vale? Pues yo estaba utilizando técnicas de entrevista y de mediación como una herramienta para mi trabajo, pero mi objetivo no, no era el, el que tomaran decisiones, el que se escucharan... No, no, no. Mi objetivo es el tratamiento del chico, o sea, yo puedo utilizar técnicas de mediación como herramienta, ¿no?; como uso técnicas de psicología y no estoy haciendo tratamientos, ¿vale? Perfectísimamente, o sea, eso cualquier trabajador social lo puede hacer. Y otra cosa es que yo haga una mediación; entonces tengo que ser mediador (...) Cuando tú distingues, vale, voy a mediar desde la perspectiva del trabajo social o desde la perspectiva desde la profesión del mediador. ¿Cuál es esa perspectiva? ¿Cuál es esa mirada? ¿En qué se distingue? (E14)

Otra distinción es el propio rol del mediador, que no es una figura de autoridad o un experto, sino un facilitador (E3, E6, E14). Los participantes inciden en la importancia de los principios que deben orientar al mediador en su función, fundamentalmente la neutralidad e imparcialidad en su labor y que ayudan a distinguir la intervención del mediador de otros profesionales. La distinción con profesiones como la psicología o el derecho es sencilla puesto que adoptan un rol más directivo o de experto, donde la neutralidad e imparcialidad o bien no se aplican o bien se entienden de otra forma.

Hay muchas diferencias, claro, son procesos muy distintos. Claro, la terapia, por ejemplo, no tiene, o sea, todo el tema de la estructura, de papeles, de documentos, ¿no? Todo esto, no se encuentra con ello. El tema de la neutralidad, tampoco. Es decir, que es mucho más directivo. La terapia es directiva en el sentido de que tu objetivo sería modificar el sistema de creencias, de conductas de esas personas, pero va a ser en función de tus recomendaciones, de tus pautas, de tus prescripciones... No tendría nada que ver con el proceso de mediación, que sería más bien el facilitar las cosas, el guiar, ¿no? No el decir exactamente qué es lo que tienes que hacer, sería la diferencia fundamental (E11)

Sin embargo, parece más difícil distinguirla de la intervención propia del trabajador social. Se incide por los participantes en la necesidad de distinguir ambas intervenciones, poniendo la mayoría de los entrevistados el acento en los principios que orientan la intervención. Según se afirma por la mayoría de los entrevistados la intervención del trabajador social no siempre es neutral e imparcial (E14, E15).

¿Un trabajador social, es neutral e imparcial? No, es imposible. No, porque además es que tú tienes, tú tienes objetos de protección, siempre, que son los menores y los mayores. A quien estás viendo, claro. Eh, eh, tú no puedes ser neutral (...) Claro, que está perjudicado por otro; entonces, lo que vas a hacer es defender esos derechos. E intentar beneficiarlos de alguna manera. Si estás en servicios sociales siempre va a haber algún objeto de protección o el núcleo completo (E12).

El trabajador social busca la justicia social, debe estar al lado del débil, el mediador busca el acuerdo por lo que debe ser neutral (P17 en FG3)

La neutralidad es el principio esencial en la intervención del mediador y por ello se debe ser especialmente cuidadoso con la imagen de neutralidad que se ofrece a los usuarios. La defensa de esta neutralidad e imparcialidad ha llevado a modelos de mediación en los que no es posible hacer ninguna propuesta por parte del mediador, como en el Reino Unido (E1, E3, E5). Sin embargo, para algunos participantes la neutralidad no puede ser identificada con el “no hacer nada”, el mediador puede hacer propuestas que ayuden a los usuarios a salir de una situación de impase. No cabe duda de que es un momento difícil en la intervención, pero la neutralidad no está reñida con la posibilidad de hacer propuestas, es cómo las haces lo que puede perjudicarla.

También es cierto que creo que, en la mediación, en la práctica, no es tan, cómo diríamos, no tiene el mediador este papel en el que realmente no aporta nada, sí que puedes aportar información, puedes dar opciones, puedes decir, en función de tu experiencia... Porque si no, no aportarías nada, ¿no? En función de tu experiencia qué han hecho otras familias, pero no es lo mismo que decirle: «En vuestro caso tendríais que hacer esto, o esto que estáis diciendo va a ser...» Bueno, sí le puedes dar a entender, pero en vez de decírselo tan directamente, lo dices de una forma mucho más sutil. Tienes que plantearlo de forma que sea a ellos a quien se les ocurra. Eso sería la idea (E11).

O sea por supuesto yo no voy, pero bueno cuando se habla desde la mediación siempre se dice que no se puede sugerir, no se puede informar, bueno pues yo en procesos de mediación si considero que tenemos que dar desde ese objetivo que es que consigan un acuerdo, tengo que informar o tengo que en un momento determinado pues mira no sé si os servirá, pero en otras ocasiones esto ha servido

a otras personas. No desde el imponer sino también generar opciones cuando estas alternativas no están en estas personas pues también lo hago (E15).

También se incide por los participantes en el estudio en la importancia del proceso, la metodología del trabajo que marca la diferencia entre diversas profesiones, aunque compartan las mismas técnicas.

Sí, es el más conocido, sobre todo la palabra es conocida, pero ya te digo como el proceso está muy desdibujado hay mucha gente que considera que la mediación, no digo ya profesionales, que también, sino los propios usuarios, por ejemplo, a una terapia de pareja le llaman mediación también a veces, entonces, la mediación como término es el más conocido, pero no sé, creo que no es... lo que es el proceso, digamos, propiamente dicho, creo que no es tan conocido (E10).

3.3.2. Formación: el hábito no hace al monje

Una de las principales dificultades mencionadas por los entrevistados es la de “cambiar el chip” por parte de algunos profesionales, que, a pesar de tener formación en mediación siguen haciendo una negociación propia de su profesión de origen. La formación necesaria para convertirse en mediador, tal y como está planteada actualmente, no permite que se produzca un cambio en el marco de intervención del profesional, lo que incide muy negativamente la calidad de la mediación y en la percepción que los usuarios y otros profesionales tienen de la misma.

Creo que hay muchos abogados y muchos psicólogos y muchos trabajadores sociales que no pueden ser mediadores, porque no son capaces de cambiar ese rol y entonces terminan por hacer exactamente lo mismo, es decir, digamos que la formación que tienen en mediación es una especie de blanqueamiento, ¿no?, de ahora ya hago mediación también, pero no terminan por ver la diferencia de ese rol. Yo esto lo he visto en abogados, pero también lo he visto en psicólogos, que dicen, «bueno, es que yo no veo la diferencia», entonces es cuando yo le digo: «Pues quizá no deberías ser mediador porque es verdad que es diferente, y sí creo que hay profesionales que esto no lo ven» (...) Como la regulación en mediación es también tan poco existente, pues eso implica que no puede haber

una verdadera inmersión del profesional en lo que es la mediación, sino que tú haces un curso de 100 horas, que eso se hace muy rápido, sin ningún tipo de experiencia tampoco ni de práctica, y ¿cómo se supone que el profesional va a cambiar? Pues va a seguir haciendo lo mismo. Entonces, yo creo que, por ejemplo, hay muchos mediadores que son negociadores, pero que ya lo eran antes; entonces por eso dicen: «La mediación en el fondo ya existía». No, la mediación es una cosa nueva respecto a eso, el problema es que tú sigues haciendo lo mismo (E10)

Se señala especialmente una profesión donde este cambio de chip es especialmente difícil, el abogado (E8, E10; E 11, E13, E16).

Otra de mis grandes preocupaciones, por ejemplo, unos abogados que dicen que hacen mediación (...) y yo suelo decir no, no hacen mediación, como un mediador que es abogado no aboga (defiende), un mediador que es profesor no está aleccionando (no enseña) etc. Para separar aquí las aguas, como estamos diciendo cuando me visto con la toga no puedo hacer mediación (E17)

Y abogados que han venido aquí de prácticas dicen: “Bueno, pero esto se soluciona con una demanda”. Entonces, ¿cerramos la persiana? (E13).

Queríamos valorar con los entrevistados la idea de si existe una profesión que esté especialmente formada para ser mediador. Todos los profesionales que provienen de áreas diferentes del trabajo social entienden que la profesión de origen no influye en el mejor o peor entrenamiento como mediador. Sin embargo, la mayoría de los entrevistados cuya formación de origen es el trabajo social entienden que son una profesión especialmente preparada para ser mediador (E5, E12; E14 E16 P12 y P13 en PFG2).

Cuando me estaba formando como mediadora, pues muchísimas de las cosas que me contaban, técnicas y habilidades, pues son propias y las utilizamos en trabajo social como se pueden utilizar también en psicología, pero que no me resultaban extrañas, me resultaban propias, es cierto que igual el encuadre es diferente (E15).

Se defiende por una parte importante de los entrevistados que determinadas áreas, por su complejidad, hace conveniente que los mediadores sean abogados o que el mediador tenga

formación importante en aspectos jurídicos, destacando sobre todo el ámbito de los conflictos familiares (E4, E13).

Las mediaciones en las que estuve involucrada las hicieron los abogados porque éramos abogados y era un caso legal. Por lo tanto, iría a un abogado. Eran disputas comerciales, así que no irías a un psicólogo para un comercial, o a un trabajador social. (...) Uno de los temas siempre se debate, ¿hasta qué punto necesitas ser un especialista en el área? En las disputas legales tiende a reducirse a la credibilidad, hablar el idioma. Si se trata de una disputa comercial, la que se trabaja mucho es la disputa de la construcción, hay todo un lenguaje alrededor del contrato. No puedes poner a un trabajador social allí. No es que los haga necesariamente mejores en la mediación, sólo significa que pueden hablar sobre lo que se les dice y trabajar con ello. Ellos entienden la mentalidad. Supongo que esa es la cuestión, tiene que encajar con la mentalidad de la gente con la que trabajas (E7).

Sin embargo, esta “necesidad de conocimientos específicos” también genera críticas, un cierto “aire de superioridad” por parte de los abogados respecto al resto de los mediadores. Incluso algunas han manifestado la sensación de que, en determinadas áreas, los abogados acaparan la gestión de estos conflictos, actuando como una especie de lobby (E14).

El peligro es que la idea y el concepto de la mediación en su conjunto sea asumido por los abogados y exista poco espacio para la parte existencial de los conflictos, lo que implicaría que el modelo de Alternative Dispute Resolution (ADR) perdería parte de su impacto y poder. Si miras a Bélgica, puedes observar que la mayoría de los mediadores son abogados que han hecho cursos de mediación familiar, social, civil o mercantil. Son abogados y mediadores oficiales. Están bien organizados y son un buen grupo de presión. Se las han apañado para introducir una nueva ley titulada “procedimiento de la negociación colaborativa” que posibilita a los abogados –con este título y esta formación– resolver disputas en cualquier momento del procedimiento judicial, cuando el juez así lo ordene. Por lo tanto, se están haciendo más fuertes y más poderosos, cuando se trata de mediación, y aún siguen haciendo lo mismo que antes, pero con la cobertura de la mediación o la negociación colaborativa (E8).

Si, tengo la misma sensación en Portugal. Claro que han hecho lobby y van a continuar. Por ejemplo, yo tengo conociendo de grandes despachos de abogados que funcionan como mediadores de conflictos, por lo tanto, los mediadores a los que contratan para hacer las mediaciones son también abogados y si no lo aceptan el mediador tiene otra profesión de base. También algunos movimientos y nosotros conocemos esto de algunos encuentros de mediación que estamos haciendo, a movimientos en el sentido de que el mediador son todos abogados, no hay mediadores, no quieren capacitar a otros mediadores con otra formación de base, también hay que decir y felizmente, para la gran mayoría de mediadores, muchos abogados, esto es impensable, no se justifica (E17).

3.3.3. Identidad profesional

Los participantes en el estudio entienden que la profesión de mediador aún no tiene identidad propia. Los profesionales no se sienten exclusivamente “mediadores”, y los usuarios tampoco reconocen la identidad profesional del mediador.

Me ha llamado la atención porque según nos hemos ido presentando cada uno ha dicho, yo soy abogado, yo soy psicólogo...y suponemos que también mediador. P4 nos ha dicho que no es mediador, pero (se oye a P4 detrás, soy investigador en resolución de conflictos), pero que de alguna manera todos nos hemos presentados como que nuestra profesión, lo que hacíamos, era otra cosa y después mediadores (P5 en FG1)

La gente que viene dice: “tenemos citas con el abogado...”. Es muy raro que digan que vienen a mediación. (E13)

En algunas ocasiones se relaciona esta identidad con la idea de un colegio profesional. Se afirma por muchos entrevistados que la mediación no será una profesión hasta que no tenga un colegio profesional (E14, E15, E17; P8 en FG1).

La mediación no será una profesión hasta que no tenga un colegio. Claro, es que, o sea, yo como trabajador social me siento arropado. Aparte de que he trabajado en instituciones en el territorio de Madrid, eh, si te pasa algo, tienes gente que está detrás, o sea sí tú tienes un colegio con necesidad fuerte es verdad que tiene

una parte negativa, que es que te quitan un poquito las alas, ¿no? Claro, tú ya no puedes hacer lo que te dé la gana, pero, pero necesitas... Entonces, con un colegio y un código deontológico será eso una profesión (E814).

Sin embargo, se ha señalado especialmente la idea de que la mediación está rodeada de un halo de bondad que impide, en cierto sentido, que esta actividad baje al terreno de “lo banal”, a la práctica profesional. Los participantes en este estudio entienden la mediación no solo como una forma de intervención, sino como una “filosofía de vida” (E17, E2, E12), como un instrumento para generar un cambio cultural, una transformación de la sociedad hacia una gestión más colaborativa de los conflictos (E8, E12; E14, E15).

A mis estudiantes les digo que en la mediación hay que tener convicción porque es una cultura que si no crees en ella no vas a conseguir ser buen mediador, y persistencia. Las características entre la convicción y la persistencia a mí me parece que suelen ser importantes para añadir a las otras importantes de ser mediador (E16).

Sin embargo, también han puesto de manifiesto que la creencia sin fisuras en esta idea ha llevado a pensar que la mediación es la panacea que sirve para todo. Un exceso de autenticidad que puede ser uno de los impedimentos para avanzar como profesión.

Yo he vivido una venta de la mediación como una especie de panacea y por el ámbito jurídico como que va a ser la pera, los tribunales están atestados y va a llegar un momento en el que la mediación sea si o si lo que haga descongestionar los juzgados. Y nos veíamos los mediadores aquí millonetas totales. Entonces que ha habido una venta yo creo que poco realista de lo que se podía hacer con la mediación, y a lo mejor eso es lo que nos genera un cierto tono pesimista cuando nos ponemos a hablar del tema (P6 en FG1)

Claro que somos flower power, somos tonto power, y eso no sé si es una de esas acciones que hablábamos proactivas en contra de la mediación, no creo que haya mala intención, pero sí que este tema no ayuda a que seamos considerados profesionales valiosos (P11 en FG1)

A veces es que hay una expectativa, como muy de sensación de que hay unas expectativas como muy de ilusión y de fantasía pero que a la hora de la verdad el dar un paso firme, pues no se...es como la gente es demasiado auténtica, es como muy inocente, mi impresión, sin animo peyorativo. Pero tengo la sensación de que es la cultura de lo más maravilloso, pero las cosas al final a la gente es otro tipo (P4 en FG1).

Otro de los problemas señalados es la escasez de demanda que impide a los profesionales desarrollar su labor mediadora en exclusiva y poder sostenerse económicamente de esta actividad. Generalmente los mediadores deben compatibilizar la función de mediación con la propia de la profesión de origen, abogado, psicólogo o trabajador social (E10, E8, E17). Lo indica claramente E3 cuando afirma “no tenemos suficientes oportunidades de mediación pagada en este país para apoyar un modelo profesional”.

La mediación en el ámbito de los conflictos parentales que se hace hoy en día en todos los países, es eminentemente gratuita. Sin embargo, los profesionales y formadores entienden que sería imprescindible recibir una remuneración por el servicio prestado para “profesionalizar” la actividad, para otorgarle prestigio (E1, E3, E8, E9, E10, E17 y P2, P4 y P11 en FG1)

La que yo conozco es gratuita. Y yo no estoy de acuerdo en que sea gratuita. Porque te das cuenta que a veces la gente no valora aquello que no paga. Entonces, siempre hemos hablado, o hemos hablado a veces, del tema de la justicia gratuita, ¿no? Pues valorar, igual que la justicia gratuita se valora, si una persona tiene derecho, pues igual en la mediación, ¿no? Y aquellas otras personas que tienen medios económicos lo tendrían que pagar. Exactamente igual lo de coordinación parental, que se pague y así se valore (E9).

Lo que se ha dicho de que cobres algo eso es fundamental, eso te marca los tipos profesionales. O sea, tú vas a un psicoterapeuta y te tiene que cobrar porque si lo hace gratis al final no le va a beneficiar, lo desvaloriza. Por lo que creo que una de las cosas que la mediación tiene que hacer es que cada cosa que se hace

tiene un esfuerzo y ese esfuerzo en estas sociedades se reconoce con dinero (P4 en FG1).

Entre otras consecuencias, la falta de demanda y de remuneración ha llevado a los mediadores a centrarse en la formación como fuente de ingresos, lo cual puede ser contraproducente puesto que se forman más mediadores que entran en el mercado laboral para tan escasa demanda.

En este CAF hay muchísima gente muy valiosa que lo ha hecho gratis. Entonces recurrimos a la formación, porque lo único que da dinero es la formación, entonces hay una sobre oferta de formación ...y se produce una paradoja porque ese tiempo que le estamos dedicando a la formación no se lo estamos dedicando al trabajo este de calle para que la gente conozca y cuando pida ayuda pida mediación concretamente. Entonces si, yo creo que por esta falta de remuneración económica caemos en la formación, no se bien como pararla no se exactamente pero está identificada(P11 en FG1).

3.4. El coordinador de parentalidad

3.4.1. Estado del arte: ¿Dónde está el trabajo social?

Para abordar la investigación sobre esta nueva figura profesional se ha realizado, en primer lugar, una exhaustiva y sistemática revisión bibliográfica.

Los resultados obtenidos de la búsqueda realizada en la Web of Science se obtienen un total de 41 resultados de los cuales la mayoría se refieren a estudios de áreas de derecho, familia y psicología. Entre los estudios del área de ciencias sociales, que son solo 8, ninguno se publica en una revista específica de trabajo social (ver tabla 14)

Los estudios encontrados se publican generalmente en las revistas Family Court Review, Journal of Child Custody, Journal of clinical psychology o el Anuario de Psicología. No se encuentra ninguna publicación en una revista específica de trabajo social (ver tabla 15)

De los títulos encontrados 31 son en inglés, 10 en castellano y ninguno en portugués.

Las búsquedas realizadas en otras bases de datos arrojan resultados similares. En Google Scholar los resultados obtenidos con las palabras clave en inglés arrojan 163 resultados, pero solo 2 son específicos en las áreas de trabajo social, bien porque estén dirigidos a trabajadores sociales, o porque se publiquen en revistas de trabajo social o porque su autor se trabajador social, pero en estos casos son publicaciones muy genéricas donde se menciona el coordinador de parentalidad, pero no se hace un estudio en profundidad desde la perspectiva del trabajo social.

En castellano se obtiene un total de 18 resultados de los cuales solo uno está especialmente referido al trabajo social (Roman Soler, 2016). En portugués no se obtiene ningún resultado con estos criterios.

Los resultados obtenidos de los fondos bibliográficos de tres universidades son los siguientes. En los fondos bibliográficos de la University of West of England se obtiene un total de 320 resultados o publicaciones en inglés, de los cuales 54 están en el área de ciencias sociales, pero ninguno específico del área de trabajo social. En la UCM (base de datos Cisne) se obtienen 6 resultados, ninguno relativo al área de trabajo social de forma específica. En el

ISCTE (base de datos Fenix) no se obtiene ningún resultado de la búsqueda realizada con este término en portugués.

Los resultados de la búsqueda en la base de datos CENDOJ Centro de Documentación Oficial del Consejo General del Poder Judicial de España, con el término coordinador de parental en la jurisdicción civil, se obtiene un total de 221 sentencias (a día 16 marzo de 2020) de las cuales ninguna es del Tribunal Supremo, 3 son de los Tribunales Superiores de Justicia de lo Civil y penal, todas ellas en Cataluña y 214 de las Audiencias Provinciales de las Comunidades Autónomas, de las cuales 140 son de Cataluña. Podemos destacar la labor jurisprudencial de los juzgados de Cataluña, y especialmente la Audiencia Provincial de Barcelona, Secc. 12, que ha sido pionera en la implantación del CP en España. En Madrid, destaca la labor desarrollada por el juzgado de Primera Instancia de Madrid nº 24, también pionero en la implantación de esta figura en esta Comunidad. Especialmente importante ha sido la sentencia del TSJ de Cataluña Sala de lo Civil y Penal Sec. 1º, 11/2015, de 26 de febrero por la trascendencia que tuvo en sentencias posteriores.

Solo en dos sentencias (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona sección 12 de 164/2019 de 18 de enero y la Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona sección 12 nº 489/2018 de 21 de noviembre de 2018) se indica hacer referencia explícita a que el CP deberá ser designado entre los peritos especialistas acreditados ante el Colegio de Trabajo Social. En cuatro sentencias se menciona que el CP necesita formación en trabajo social además de otras áreas como psicología, mediación, o el derecho (Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Madrid nº 155/2019 de 12 de abril de 2019, Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Madrid nº 418/2018 de 18 de diciembre de 2019, Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Madrid nº recurso 490/2017 de 19 de marzo de 2017 y la Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona Sección 18 nº 338/201 de 5 de octubre de 2018).

Estos resultados demuestran que el área del trabajo social no ha prestado especial atención a esta figura, a pesar de que lleva implantada en países anglosajones desde los años 90. La revisión de literatura indica que no existen estudios sobre la coordinación de parentalidad llevados a cabo en revistas propias del área en trabajo social ni dirigidas por trabajadores sociales. Así mismo queda patente que en España, donde se está implantando este ADR, los juzgados no remiten al colegio de trabajadores sociales las solicitudes de estos profesionales, sino que se dirigen masivamente al colegio de psicólogos, siguiendo la estela de lo ocurrido en países de nuestro entorno.

3.4.2. El coordinador de parentalidad desde la perspectiva de profesionales y formadores en España.

El segundo paso en la investigación de esta nueva figura profesional se ha desarrollado a través del análisis de los datos obtenidos de las entrevistas y grupos de discusión desarrollados. De todos los participantes en este estudio, solo un 23% conoce la figura de la coordinación de parentalidad, (9 participantes), todos ellos son españoles. De éstos, solo tres están formados específicamente en coordinación de parentalidad y solo uno de ellos trabaja como coordinador de parentalidad en un Servicio Social. Esta es precisamente una de las limitaciones de este estudio, puesto que habría sido recomendable poder incorporar a profesionales que tengan este conocimiento y experiencia en otros países, y que sin embargo no ha sido posible.

Sin embargo, se pueden resaltar algunas cuestiones apuntadas por los expertos y profesionales españoles en torno a esta figura.

La experiencia española es aún muy incipiente, se está desarrollando a través de proyectos pilotos en diversos juzgados y que dependen, esencialmente, de la implicación personal de un juez o un profesional a la hora de dar respuesta a estos casos. Los expertos coinciden a la hora de señalar algunos de estos jueces o profesionales que han sido pioneros en la introducción de este nuevo ADR en España.

Pero realmente como han surgido muchas otras, la introducción, digamos, de otros sistemas alternativos de resolución de conflictos, depende de la iniciativa que es visionario. Esto es así. Entonces, en este caso en España, la introducción depende de un juez de la Audiencia Provincial de Barcelona, que es (anominizado), que a raíz de conocer este procedimiento en Canadá, pues de una forma, digamos, prácticamente unipersonal, empieza a dictar sentencias en esta línea en el juzgado y él es un poco el que empieza a crear un runrún en torno a la figura, empieza a traer profesionales de Canadá y de Estados Unidos que lo están desarrollando allí y los empieza a traer a España también a charlas informativas prácticamente, formaciones mínimas, pero es el que a partir de ahí genera el interés por esta figura y lo cierto es que la implantación, siendo realistas, en un primer momento es mínima porque es a través de diferentes

proyectos piloto, además con muy pocos casos, 10 casos, etcétera, y ahora mismo pues casi es anecdótica, o sea que es verdad que es una experiencia muy breve, pero que parte de ahí, parte del interés de un juez que lo puede aplicar, que lo empieza a introducir y que conecta con una necesidad que evidentemente está, y que es muy similar a la que motivó el origen de esta figura en Estados Unidos a finales de los 80 (E10).

La corriente esta que hubo en Galicia con (anonimizado) de todo lo que tenía que ver con justicia terapéutica, allí ya se empezó a hablar del coordinador parental, y bueno, pues, realmente, las personas que trabajábamos con divorcio difícil sí que empezamos a estar en contacto con la gente de Estados Unidos, de Canadá. Y bueno, pues desde el Ayuntamiento de Madrid que..., bueno, desde el Ayuntamiento de Madrid, no, fue (anonimizado) en Barcelona el primero que, que empieza a utilizar esta figura porque él la conoce, pues, en Canadá, realmente. Entonces, bueno, pues a partir de ahí, las personas que están trabajando en divorcio difícil, pues ya tienen..., conocen esta figura (...) Entonces, bueno, realmente surge de ahí, del primer juez que tiene contacto con esta figura, la mete ahí, no sé ni cómo la mete ahí en Cataluña, y, pues, obviamente, después empieza en Madrid cuando empiezan a tener conocimiento se crea el CIP (E11)

El origen de este tipo de recursos se sitúa en la necesidad de intervenir en las situaciones de alta conflictividad en las relaciones de los progenitores que ponen en situación de riesgo a los menores. Esto es lo que justifica, en opinión de los expertos, que se adopte una actitud más directiva por parte del juez y de otros especialistas. La alta conflictividad de los progenitores repercute directamente en la salud de los menores, debiendo primar su interés frente al de los adultos, especialmente cuando otros recursos, como Puntos de Encuentro o mediación no han sido exitosos.

Pero hay situaciones en las que no se lleva a cabo, situaciones de una conflictividad extrema, situaciones que se ve que el menor está en una situación de riesgo; aunque no se cataloga como riesgo, con la situación en la que viven determinados menores es de riesgo. Y son familias que podríamos decir que son normalizadas, es decir, pueden ser padres con un trabajo, con una formación, con un nivel económico aceptable, que cubren sus necesidades materiales. A veces

pensamos, en este tipo de situaciones, en los más vulnerables, los que tienen menos posibilidades, pero no es así, ¿no? Entonces, bueno, pues qué respuesta hay que dar, sobre todo pensando en el interés superior de estos niños, que se ven en estas situaciones, que sus padres tienen que tomar decisiones referentes a patria potestad y que son incapaces de hacerlo (E9).

Este ADR interviene, precisamente, cuando el resto de recursos se han mostrado poco efectivos (E9, E10).

Yo creo que esto está fenomenal para casos muy cronificados donde no está sirviendo la intervención que nosotros hacemos, por ejemplo. Estas derivaciones tardías que hace el juzgado, o a veces no tardías, separaciones de dos años que están fatal, que esto ya depende de cada, de ellos, ¿no? Donde la intervención per se no sirve, necesitas algo un poco más coercitivo, porque la gente funciona así; y creo que esto es una parte importante, ¿eh? O sea, hay un montón de conflictos que no se están resolviendo y que además son los más graves al final (E12).

Entre las principales aportaciones que tiene este ADR, en comparación con otros, y que permiten dar una respuesta mejor a este tipo de conflictos se señalan las siguientes.

En primer lugar, la derivación del juez a un CP es de carácter obligatorio, lo que significa que los progenitores están obligados a acudir a un CP, algo que no ocurre en otros ADR como la mediación. Esto lleva a los expertos a preguntarse qué pasa si alguno de los progenitores decide no acudir o no seguir las directrices dadas por el CP. Según se afirma en estos casos el juez generalmente amenaza con sanciones o con tomar ciertas medidas, como por ejemplo los cambios de custodia. Sin embargo, los profesionales inciden en que la falta de normativa genera incertidumbre en este aspecto, de forma que el CP debería poder generar la confianza suficiente en la familia para que voluntariamente pudieran continuar con la intervención sin necesidad de aplicar dichas sanciones o tomar estas medidas.

El juez, es verdad que obliga a las familias, a diferencia de la mediación y a diferencia de la terapia, en el sentido de que la propia resolución judicial ya establece que, si el coordinador parental dice que la familia no colabora, él se reserva la posibilidad de establecer sanciones (...) ¿Esas sanciones se pueden recurrir? Claro, todo esto está en el aire. O sea, digamos que no tiene un andamiaje jurídico, pero, por ejemplo, sí contribuye a que familias que de otra

forma no irían, vayan. Esto genera la oportunidad, y luego depende de la habilidad, básicamente, del coordinador parental, ganase la confianza y gestionar esa autoridad que le da el juez, que yo siempre digo, en todo, duración muy corta. La duración es corta porque, a ver, rápidamente la familia, puede cuestionar esa intervención, puede cuestionar al coordinador, y es verdad que ese andamiaje no existe, entonces, digamos que la autoridad que concede el juez luego tú la tienes que convertir en otra cosa, sería confianza, sería seguridad profesional de la familia hacia ti, para que ellos, verdaderamente, se apeguen a la intervención (E10).

En principio es obligatorio, pero las partes pueden no aceptar cuando tienen la primera entrevista con el coordinador parental y tienen que firmar el acuerdo y las normas y todo esto, o sea, puedes negarte, ahora, te conviene de cara al juez negarte, pues....Que tan poco está previsto exactamente el qué, pues sabes que a veces ha sido una amenaza de cambio de custodia, otras veces ha sido multas económicas, otras veces ha sido decirles “ya no les vamos a atender más” ¿no?, y todo este tipo de cosas. Es verdad que eso desde los juzgados no se puede hacer, pero a veces ya sí que te ponen tantos límites, ¿no? Entonces, es obligatorio, bueno es como cuando derivan a mediación. Tú lees la resolución y parece obligatorio. Muchas personas (...) no vienen, siguen sin venir, ¿no? Entonces, todo se puede boicotear y todo se puede... Incluso puedes participar y no estar colaborando. Entonces, es algo complicado (E11).

En segundo lugar, la intervención de un CP es más amplia que la que pueden hacer otros terceros, como los mediadores, trabajadores sociales o puntos de encuentro familiar. Entre sus funciones se encuentran la de negociar, mediar, coordinarse con otros profesionales o enseñar habilidades parentales. Se refieren a ellos como un “tutor de los padres” (E9), un “perseguidor” (E14) o un “educador social en la familia” (E15). Pero todos los entrevistados destacan la capacidad de “tomar decisiones” o de ser más directivo, así como el contacto directo y frecuente con el juez encargado del caso.

Puede contribuir a desbloquear las situaciones en que los padres tienen que tomar decisiones. O sea, el coordinador parental tiene cierto grado de... o es la figura que más, aunque no me gusta llamarlo así, pero un poco es así, lo digo, más poder concentra para poder dar recomendaciones tanto a la familia como al juez, siempre que sean bien fundamentadas (E10)

Este tipo de familias cuando se sienten mínimamente cuestionados, abandonan, o sea, una característica fundamental de estas familias es que no quieren cambiar, o sea, inconscientemente ellos no quieren cambiar, ni ven las ventajas del cambio, están totalmente imbuidos por el conflicto. Entonces, es necesario una directividad que aporta la coordinación parental, o sea, la coordinación parental aporta directividad, aporta tiempo, es decir, que es una intervención de larga duración, a diferencia de muchas otras, aporta un trabajo prácticamente mano a mano con el juzgado, si se hace bien, que esto que la intervención sea más potente, aporta una coordinación integral entre todos los profesionales que están interviniendo y aporta tutoría a las familias, o sea, es estar encima de las familias (E10).

Si nos detenemos en la función de mediación o de resolución de conflictos, todos los entrevistados indican que una de las aportaciones del CP es precisamente la posibilidad de negociar cuestiones cotidianas, del día a día, sin tener que recurrir al juzgado. El nivel de conflictividad entre estos progenitores es tan alto que son incapaces de resolver las cuestiones más básicas y diarias de sus hijos sin un abogado, notario o juez. La cercanía del CP en la negociación va a permitir a estos progenitores adoptar pequeños acuerdos que harán su vida, y sobre todo la de sus hijos, más fácil.

Pues lo ideal es que ellos puedan hablar, que se planteen alternativas, que incluso si las plantean ellos mejor, pero no deja de ser una mediación que en un momento dado puede tener un componente más directivo, es decir, que el mediador, el coordinador de parentalidad también plantea alternativas y el análisis es mucho más activo que en mediación, y él también, y esto es una cosa muy útil y es un cambio, plantea muchas tareas a las partes, es decir, tú dices que estás buscando un colegio, uno quiere un colegio y otro, vale pues ahora quiero que me traigáis los dos, por ponerte un ejemplo, cinco colegios, y quiero que esos cinco colegios, hayáis hablado con la tutora, hayáis hecho fotos de las instalaciones, el plan de estudios me lo traéis, tal (E10)

Algunos entrevistados se refieren a esta función más directiva como la capacidad de tomar decisiones si bien se circunscribe a las cuestiones cotidianas (E15, E9), de poca repercusión o situaciones de urgencia (E9, E11).

Si, sí, tiene capacidad decisoria, luego lo comunica al juez, pero esta figura tiene que bueno que tomar decisiones cuando los papas y las mamás no sean capaces de tomarlos en base al interés superior del menor. Todo lo que se puede manejar sin decisión judicial, es decir, todo lo que tiene que ver con el régimen de visitas, yo que sé, pagos de determinadas...o sea todo lo que tiene que ver con eso tiene que informar al juez vale, pero tiene capacidad de decidir sobre el día a día sobre lo cotidiano (E15).

Otros entrevistados puntualizan que no son realmente decisiones sino recomendaciones que deben ser posteriormente homologadas por el juez.

Lo suyo es que ellos lleguen a acuerdos. Si no llegan a acuerdos, pues lo que se buscan son soluciones de compromiso, donde se plantea una situación y se dice, bueno, pues... Se busca la conformidad de las partes con..., por ejemplo esto sucede en los casos en los que hay situaciones de relativa urgencia, o sea, el niño no puede estar sin escolarizar, no puede estar sin recibir un tratamiento, entonces, se buscan soluciones de compromiso donde es verdad que ahí el coordinador tiene un papel, que no es un arbitraje, pero sí tiene un papel más de árbitro, donde las partes, de alguna manera, consensuan una decisión que muchas ha sido promovida por el propio coordinador (E10).

No la tiene como la gente entiende que la tiene, es decir, no decide unilateralmente lo que es mejor. Digamos que sería como un proceso, también el juez no puede delegar esa potestad. Entonces, lo que hace es que te da permiso para hacer propuestas. Digamos que el proceso ideal sería que a través de la intervención del coordinador parental, que ahí es donde se mezcla todo lo que tiene que ver con mediación, con técnicas psicológicas, ¿no? para una interacción tan compleja...de negociación, exactamente... consiga que los padres lleguen a un acuerdo, porque además son temas que tienen que ver con la patria potestad generalmente, o con la parentalidad. Entonces, lo adecuado sería que ellos lleguen a un acuerdo y luego eso se pase al juzgado. Si eso no sucediera, porque fuera imposible, entonces, realmente el coordinador lo que hace es plantear una propuesta al juez, pero el juez es el que va a decir sí o no. Que lo previsible es que el juez diga que sí, porque tú ya te has coordinado con él, porque hay una confianza, etcétera, etcétera. O por lo menos debería haberla. No

es como un punto de encuentro, que manda a la familia y no tiene ningún tipo de vínculo con el punto de encuentro. Aquí se supone que hay una relación mucho más estrecha y de confianza entre el juez (E11)

Intentar el llegar al acuerdo con los padres por activa..., pero si el menor está en una situación vulnerable en ese momento, pues sí, para él, su interés, no se puede salvaguardar de otra manera, lo hay que decir. Aunque luego tengas que dar cuenta, ¿no? fundamentar por qué lo has hecho y qué decisión has tomado para que él lo refrende, si lo hay que refrendar, que a lo mejor en algunos casos no (E9).

Cuando se pregunta a los entrevistados por la formación de origen que debería tener el CP, dos de ellos entienden que el psicólogo es el mejor formado para desarrollar estas funciones (E9, E11). Estos dos entrevistados tiene como formación de origen el derecho y la psicología, respectivamente. Sin embargo, el resto de entrevistados no se muestran tan rotundos, aunque consideran que el psicólogo puede tener una formación que facilite la adquisición de competencias que se requieren para ser CP, lo que no excluye la posibilidad de serlo a otras profesiones.

Y no diría que la psicología debería ser el único acceso, o sea, no diría eso, porque hay coordinadores parentales, bueno, algunos de los mejores, que no son psicólogos, pero sí creo que es la formación y la experiencia de origen que garantiza más estos requisitos que se piden. Es verdad que hay abogados que tienen experiencia en terapia sistémica y formación, pero es que prácticamente ya no son ni abogados. O trabajadores sociales, pero claro, es que hay trabajadores sociales, por ejemplo, en otros países, que se han formado en terapia familiar, que llevan no sé cuántos años de experiencia. Entonces, claro, lógicamente, pues claro, cómo no van a poder (E10).

El resto entienden que no se trata de tener una formación de origen concreta sino, fundamentalmente, de tener mucha experiencia en la gestión de conflictos y de forma específica en protección de menores y gestión del divorcio difícil.

Y ahí el coordinador parental tiene que tener una experiencia y una formación, no solo como mediador, sino mucha experiencia como psicólogo también, como terapeuta, y... en el ámbito..., conocer bien el conflicto. Una persona con una

experiencia ya de trabajar en este tipo de centro de un mínimo... 10 años de experiencia tiene que tener (E9).

Es que claro, aquí, y también la FCC lo plantea así, como siempre es un poco el tema de construir la casa por el tejado, es decir, pues hay una formación en coordinación de parentalidad, pero para los expertos lo fundamental no es la formación, la formación es la guinda, o sea, lo fundamental es lo de antes, que es lo difícil, o sea, lo difícil es tener la experiencia en resolución de conflictos, experiencia en mediación, conocer familias en situación de divorcio, haber hecho terapia familiar, tener formación en terapia sistémica, tener formación en mediación, o sea, que cuando tú tienes todo esto, puedes decidir especializarte en..., que es como una especialización de la especialización en coordinación de parentalidad, no decir, pues soy recién licenciado en psicología, derecho, trabajo social, entonces me formo en coordinación de parentalidad, porque lógicamente eso no..., este tipo de profesional va a tener un tipo de intervención que requiere experiencia y formación concreta(E10).

Se prioriza por tanto la experiencia frente a la necesidad de una formación de origen u otra. Se pone el acento en que un coordinador de parentalidad no puede ser un recién graduado, con mucha formación y muchos títulos, pero sin experiencia en la intervención con familias en situaciones de alta conflictividad. Es precisamente esta alta conflictividad la que marca la diferencia, en opinión de los entrevistados, y la que debería guiar la elección de un profesional u otro. Entre otras cuestiones implica que la formación en mediación no es suficiente, puesto que la mediación es un ADR que debe utilizarse en situaciones de baja o media intensidad, pero especialmente contraindicado en situaciones de alta conflictividad.

Entre las cuestiones que plantean los profesionales y expertos a la hora de reflexionar sobre este nuevo ADR, todos inciden en la necesidad de ir despacio en el proceso de adaptación a la realidad española y, sobre todo, en la gestión de expectativas de los profesionales. Se sienten preocupados por la proliferación de cursos de formación sobre este nuevo ADR que se ofertan a personas sin ningún tipo de experiencia laboral en este tipo de conflictos familiares.

Al final... hay un mercado de formación que por desgracia está muy unido a entidades que deberían ser más independientes y velar por otras cosas, y entonces, claro, todo el mundo sabe que ese mercado tiene un recorrido, y lo que se está intentando es agotarlo y a otra cosa mariposa, o sea, yo veo un poco eso.

Y veo que hay cursos, por ejemplo de colegios profesionales, que son de muy poca monta, donde no hay requisitos para el acceso; esto es una cosa increíble, o sea, un recién licenciado el pobre lo están timando y le están dando 20 horas o 30 u 80 de formación en coordinación de parentalidad, que además con eso no hay ni para empezar, y lo están dando personas que no han hecho, no solo coordinación de parentalidad en su vida, sino que no han conocido a familias en situación de divorcio. En fin, que aquí es un despropósito (...) Alguno de los miedos que ya se confirman es que una de las primeras cosas por las que ha empezado la coordinación de parentalidad en España es para generar formación, que es uno de los problemas que tuvo en su momento la mediación. Ahora hay un planteamiento injusto y falso, que es que la mediación ha fracasado, y por lo tanto hay que buscar otras cosas, y en realidad lo que ha fracasado también es la formación en mediación, que se convirtió en un hiper... una burbuja y hay miles y miles de personas formadas en mediación, algunas formaciones, además, de muy poca entidad, que, pues lo que hacen ahora es una bolsa de frustración (E10).

No es posible que alguien desarrolle esa función sin haber tenido mucha experiencia previa en todo esto que estamos hablando, es imposible, es imposible. Entonces, ahí está la complejidad, porque la formación puede ser teórica, pero después, cómo se justifica toda la experiencia, o sea, habría una parte de experiencia previa que habría que justificar y lo demás sería un complemento de una formación específica. Entonces, es..., realmente es difícil. O sea, lo primero sería tener experiencia en este tipo de casos. ¿Quién tiene experiencia en ese tipo de casos? Pues, evidentemente, quienes hayan trabajado en un punto de encuentro familiar y quienes hayan trabajado en mediación, es que no hay más opciones, realmente. Y de entre los que hayan trabajado en estos contextos, pues tienen que tener una formación específica (E11).

O sea, ahora mismo realmente hay un montón de formación online, o sea, cosas totalmente absurdas porque realmente es que es una figura que no puede formarse online, evidentemente. Entonces, creo, que en España el riesgo es el

mismo que en mediación. Si no se empieza a implantar adecuadamente, si no empieza a tener unos resultados, pues luego se dirá que no vale para nada. Entonces, es un poco, lo que preveo que va a pasar, y como cualquier cosa nueva, es muy susceptible de que haya personas que quieran lucrarse con el tema de la formación, que evidentemente alguien tiene que hacer la formación, pero no todo el mundo (E11)

Discusión

4.1. Transformación social y trabajo social: cultura de paz y gestión colaborativa de conflictos.

Los resultados de esta investigación coinciden en líneas generales con otras investigaciones anteriores, que indican que la mediación tiene escasa demanda por falta de información, de apoyo institucional y de cultura social (De Palo, 2014 y García Villaluenga y Vázquez de Castro, 2014). La principal aportación de este estudio es la perspectiva internacional e interdisciplinar que ofrecen los/as profesionales y formadores/as de diversos países, llamando especialmente la atención la homogeneidad en las respuestas de todos los participantes.

Encontrar fórmulas que permitan cambiar nuestra arraigada cultura litigadora hacia una gestión más colaborativa de los conflictos se ha convertido en uno de los desafíos legislativos, políticos e institucionales más urgentes. Números estudios coinciden al señalar que la mediación tiene un papel esencial en este proceso transformador. Se hace patente, con los resultados de este estudio, que son necesarias medidas urgentes que permitan “ayudar a potenciar la mediación sin matarla”. La mediación no puede seguir siendo la “Bella Durmiente” (De Palo & Cardoso, 2014) de los ADR, una institución atractiva y beneficiosa que espera a que alguien, un príncipe azul, la despierte de su letargo. Desde diferentes medios expertos y judiciales, se han barajado muchas alternativas que han sido ratificadas por las personas que han participado en este estudio. Esto nos permite comprobar cómo algunas cuestiones relativas a la mediación se están viviendo de forma similar en diversos lugares a pesar de las diferencias culturales, legislativas y políticas de cada país.

En esta tarea transformadora de la sociedad debe jugar un papel esencial el trabajo social como la profesión y disciplina académica especialmente preparada para el cambio social. El trabajo social, se caracteriza por la profundización de cuadros teóricos y metodológicos que estimulan una intervención profesional centrada en las competencias del ciudadano como ser humano capaz de construir su propio itinerario de vida, en el marco de la construcción de una ciudadanía social plena y participativa (Ferreira, 2011). Su intervención facilita las interacciones entre individuos, grupos e instituciones, con el fin de establecer una relación de

ayuda con las personas en conflicto para buscar soluciones a los problemas en los que se encuentran. La vinculación entre la mediación y el trabajo social es histórica. Tradicionalmente la función de mediación de los trabajadores sociales se vincula al establecimiento de vías de comunicación abierta entre los diferentes actores involucrados en el conflicto. Este dialogo promoverá el aprendizaje mutuo y el bienestar social mejorando la calidad de vida de las personas (Caride, 2016). Esta función es la que queremos destacar ahora, puesto que entendemos que es el profesional que mejor puede señalar el conflicto, abordarlo de forma constructiva, ofrecer a los ciudadanos las herramientas para que puedan abordar los conflictos desde otra mirada, potenciando la resiliencia (Van Breda, 2018). Entre todas las herramientas que el mediador puede ofrecer a los ciudadanos se encuentra la mediación y son los trabajadores sociales quienes mejor pueden ayudar, no solo en las escuelas, sino también en las comunidades, vecindarios, familias o parejas, a recurrir a ella cuando sea conveniente. Son por lo tanto los profesionales mejor formados para desarrollar este “trabajo de calle”, esta labor de introducción de la mediación como “filosofía” o “forma de aproximación al conflicto”, tal y como indicaban los participantes en este estudio. Ello sin olvidar que actualmente, además, los trabajadores sociales pueden ejercer la mediación como una profesión autónoma y a una metodología de intervención diferente a la del trabajo social y a la que pueden llegar profesionales de otras disciplinas (Blanco Carrasco, Corchado Castillo, & Ferreira, 2020).

También se ha puesto de manifiesto por los entrevistados que, dado que este tipo de conflictos relativos a las responsabilidades parentales se dirimen generalmente en el juzgado, es necesario favorecer un cambio en la respuesta judicial a los mismos, tal y como defiende el paradigma de la “justicia terapéutica”. Se potencia la justicia en su aspecto positivo, buscando su efecto terapéutico y para ello recurre a la colaboración de otras disciplinas como la psicología, el trabajo social o la criminología a la hora de determinar cómo mejorar el bienestar de las personas que entran en el sistema de justicia. Se busca una atención interdisciplinar y holística que nos permita tener en cuenta todos los aspectos del conflicto, no solo los jurídicos. Para que este paradigma pueda ser implementado, los entrevistados indican la necesidad de una doble estrategia: el establecimiento de la mediación como obligatoria en este tipo de conflictos y una reformulación del rol de los operadores jurídicos (King, 2009). Llama la atención que son pocos los participantes en esta investigación que conocen o identifican el nuevo paradigma de la justicia terapéutica o el derecho colaborativo, y sin embargo todos señalan que sería muy beneficioso un cambio en la aproximación de los operadores jurídicos a la gestión del conflicto,

especialmente de la abogacía, tanto a la hora de abordar el conflicto como en su relación con otros profesionales que intervienen en el mismo.

Los participantes señalan algo importante, y es que con la ley no basta. Es imprescindible complementarla con otras medidas si queremos generar confianza en la mediación y que ésta sea más demandada. Entre las medidas que proponen destacan, en primer lugar, la mediación obligatoria; en segundo lugar, es necesaria una formación adecuada de la judicatura y abogacía, y, por último, los/as mediadores/as que reciban casos que ya se encuentran en sede judicial debe estar especialmente formados para gestionar este tipo de casos.

Respecto a la mediación obligatoria, los participantes en el estudio señalan, al igual que la mayoría de la literatura, que en todo caso lo que sería obligatorio sería acudir solo a la sesión inicial y exploratoria del conflicto, a la premediación, tal y como se hace ya en el Reino Unido en algunos ámbitos (García Villaluenga & Vázquez de Castro, 2015). Inciden especialmente en que este tipo de mediación debe ir acompañada de una buena selección previa de los casos, puesto que, como ha quedado acreditado, la mediación no es una panacea, no sirve para todos los casos, y se están produciendo fallos de derivación importantes con un impacto evidente en la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la necesidad de una formación adecuada para los jueces y abogados, se incide en que les ayudar a elegir, con mejores criterios que lo hecho hasta ahora, qué casos deben ser derivados, especialmente aquellos con alta conflictividad o larga trayectoria en los juzgados (Otuño, 2013). De forma específica se menciona la necesidad de una especialización de los jueces y abogados que trabajen en el ámbito del derecho de familia, que deberá incluir una formación obligatoria de todos los miembros de la carrera judicial sobre aquellos conceptos o nociones de naturaleza metajurídica (psicología, sociología, pedagogía, justicia terapéutica, etc.) que vayan a ser necesarios para la práctica, comprensión y valoración adecuadas de las pruebas esenciales del proceso de familia (Lauroba Lacasa, 2018). Sería imprescindible la elaboración de una guía en la que puedan establecerse con claridad los límites entre cada uno de recursos con los que cuenta el juzgado para dar una mejor respuesta a estos conflictos y pueda acordarse la intervención más adecuada en función de las circunstancias del caso. Esto no implica necesariamente cambiar la esencia de la institución, simplemente significa adecuarla a los tiempos y las necesidades de la sociedad actual.

Por último, los mediadores que reciban casos que ya se encuentran en sede judicial deben estar especialmente formados para gestionar este tipo de casos, debiendo hacer un esfuerzo especial en ofrecer a los usuarios un entorno no adversarial para la solución de los conflictos. Para ello también sería aconsejable que los fracasos de estas mediaciones no impacten en el mantenimiento y sostén económico de los servicios de la mediación. Hasta la fecha los mediadores sienten cierta presión por alcanzar acuerdos porque de ello depende la continuidad de sus servicios.

Las personas participantes en este estudio han puesto el acento en la necesidad de potenciar la mediación no solo en la escuela primaria y secundaria, sino también la universitaria, para que los futuros profesionales que atiendan a estas familias también reciban una formación específica en ADR y mediación en sus grados universitarios (Dorado Barbé, Hernández Martón, Lorente Moreno, & García Longoria-Serrano, 2015). En esta línea en España el Anteproyecto de ley de impulso la mediación establecía el plazo de un año desde la publicación de la misma para la modificación de los planes formativos del grado en Derecho y otros grados que se determinen por acuerdo del Consejo de Ministros, entre los que sin duda debería estar trabajo social, para incluir la mediación como asignatura obligatoria. La mediación no es solo un proceso de solución de controversias, es una institución con entidad suficiente para que tenga toda la atención de los futuros profesionales que intervengan en situaciones conflictivas. Este tipo de formación deberá ser integradora e interdisciplinar con especialistas en derecho civil, procesal, penal, pero también con trabajadores sociales, psicólogos y criminólogos que ayuden a que los estudiantes consigan tener una visión más transversal del conflicto.

4.2. El trabajo social como disciplina contributiva de la mediación

La respuesta unánime a la pregunta relativa a si la mediación tiene entidad suficiente para ser entendida como una disciplina autónoma frente a otras disciplinas, ha sido un no rotundo. Aunque algunos afirman que está “en proceso” de poder alcanzar esta categoría lo cierto es que ninguno ha respondido sí a esta pregunta.

Ha sido difícil para muchos de los participantes sustentar las razones de esta afirmación en elementos teóricos, puesto que no se ha hecho ninguna referencia a paradigmas, axiomas, modelos o escuelas de mediación con carácter general. La razón de esta escasez de referencias

teóricas a la hora de enmarcar la intervención puede encontrarse en la escasez de estudios sobre la mediación desde una perspectiva epistemológica que busquen la incardinación de la mediación en el marco del conocimiento científico y su entidad como disciplina. Como excepción encontramos la obra de Nadal Sánchez (2016), que ha identificado los dos paradigmas sobre los que se asienta la mediación en su aproximación al conflicto: el paradigma del conflicto y el de la comunicación. También se ha referido a los axiomas que se identifican como propios de las escuelas de mediación y que permiten determinar la verdadera aportación de la mediación en la gestión del conflicto. Estos axiomas son referidos por los entrevistados como las causas del conflicto (axioma orientativo), la mediación como una oportunidad de cambio (axioma estimativo), la responsabilización o autonomía de la voluntad en la gestión del conflicto (axioma regulativo) y el restablecimiento de la comunicación y no tanto la consecución del acuerdo como el verdadero objetivo de la mediación (axioma teleológico). Ninguno de los entrevistados se refiere a ellos como axiomas sino como las aportaciones de la mediación en sí misma considerada.

Los entrevistados hacen referencia a diversos modelos de intervención, pero no se encuadran en los modelos analizados por la literatura (Blanco Carrasco, Corchado Castillo, & Ferreira, 2020), sino que se refieren más bien a un modelo genérico, el modelo social, para entender toda intervención que se desarrolla por los mediadores en el ámbito social y que pretende buscar el restablecimiento de la comunicación más allá del acuerdo (Almeida, 2016). Esto es más evidente en el ámbito comunitario que en el ámbito de los conflictos de familia, donde quizás la consecución de un acuerdo pueda tener un protagonismo mayor (Blanco Carrasco, 2016). Sin embargo, los entrevistados no hacen referencia a modelos teóricos en todo su discurso, ninguno menciona escuelas o paradigmas, sino objetivos y aportaciones de la mediación.

Todos los entrevistados cuya profesión de origen es el trabajo social han puesto en valor la especial relación entre la mediación y el trabajo social. No cabe ninguna duda sobre la condición del trabajo social como disciplina científica y académica, sin embargo, la mayoría de los entrevistados entienden la mediación como una herramienta o una forma de intervención propia del trabajo social, como un modelo de intervención que puede usarse por diversas disciplinas.

Puede afirmarse, por tanto, que la mediación no tiene, hoy en día, la consideración de una disciplina científica autónoma por parte de profesionales y formadores de la mediación, pero urge que los profesionales y formadores presten atención a la intervención desde una perspectiva teórica. Son numerosos los estudios en trabajo social que hacen referencia a la

necesidad de reflexionar la práctica desde la teórica, a establecer vínculos que permitan una práctica reflexiva o una praxis (Amaro, 2018). Sin este trabajo de reflexión sobre la praxis la mediación será siempre una mera herramienta en manos de profesionales que la utilizarán según sus necesidades como el trabajo social, la psicología o el derecho.

Es imprescindible mejorar la investigación en torno a la mediación, con estudios empíricos de calidad que versen sobre la realidad de la práctica, en el ser, y que no se queden en el deber ser, el ideal. En las ciencias aplicadas es esencial la reflexión sobre la “epistemología de la acción profesional” (Costa E Silva, 2015, p. 34). El conocimiento solo no es suficiente, este conocimiento aplicado a la práctica y pasando por un proceso de reflexión permitirá integrar la teoría en la acción. Así la teoría es alimentada por la investigación y la reflexión (Amaro, 2018). El acto profesional debe ser teóricamente orientado porque la investigación no sirve solo para analizar sino también para reflexionar y repensar la práctica, esta reflexión es entendida como un deber ético de los profesionales para permitir un mayor avance de la disciplina. Esta práctica reflexiva se define en sentido amplio como “el pensamiento profundo del profesional sobre los fenómenos o situaciones antes de iniciar cualquier acción” (Amaro, 2018, p. 16). Esto implica que “el ejercicio de una práctica profesional cualificada implica que subyacen, pero de forma fundamentada, presupuestos teóricos sobre los usuarios y sobre el tejido social, y también sobre el propio papel y funciones de la profesión en esa relación con el mundo exterior. Este esfuerzo permanente de problematización y de reflexión sobre el campo y las situaciones profesionales es una idea común sobre la acción y la práctica del trabajo social y responde a la necesidad sentida de encontrar formas de relacionar el conocimiento existente sobre la sociedad, las políticas y las personas con la acción sobre ellas” (Amaro, 2018, p. 126). Entendemos que esto es también un elemento esencial para el crecimiento de la mediación como disciplina unida indisolublemente a un quehacer profesional.

Se hace necesario también reforzar los contenidos teóricos de la formación en mediación que se ofrece a los alumnos de grados y posgrados, marcando las diferencias epistemológicas con otras disciplinas afines, puesto que solo así se podrá distinguir de éstas. Ha quedado acreditado que la formación que se ofrece hoy en día sobre mediación en los grados universitarios es, fundamentalmente, una formación en técnicas de negociación, sin un marco teórico fuerte que ayude a entender los diferentes modelos de mediación.

4.3. La mediación como profesión autónoma del trabajo social: técnicas mediadoras versus mediación profesional

Estudios como el que aquí se presentan permiten tomar el pulso a la realidad de una actividad profesional que necesita tomar decisiones urgentes para evitar su estancamiento. Existen numerosos estudios que abordan la mediación desde una perspectiva teórica, pero son pocos los estudios que analizan su situación como profesión desde la perspectiva de los propios profesionales y aún menos los que hacen un estudio desde una perspectiva internacional e interdisciplinar.

El sentir de profesionales y formadores, manifestado en las entrevistas y focus groups realizados, nos permiten afirmar que la mediación hoy en día no puede ser entendida como una profesión autónoma e independiente de las profesiones de origen a la que pertenecen los mediadores. Ciertamente tiene alguno de los requisitos esenciales para poder convertirse en una profesión, como una formación solvente, un código ético e incluso una función social ampliamente reconocida. Sin embargo, le faltan dos elementos esenciales: la demanda y la identidad profesional.

La falta de demanda implica que no se cuenta con un grupo clientelar amplio y por lo tanto hoy en día no se tiene autoridad reconocida ni por la ciudadanía ni por el resto de profesionales. Es por ello que debemos poner el énfasis en la necesidad de que se produzca un cambio cultural para que los ciudadanos recurran a este sistema alternativo antes de acudir al juzgado, con la confianza y el convencimiento de que es mejor dialogar que pleitear.

La falta de una identidad profesional se evidencia no solo por la falta de reconocimiento de otros colectivos, jueces, magistrados, abogados, psicólogos o trabajadores sociales, incluso por los propios usuarios, sino fundamentalmente por la imposibilidad de ejercer las funciones de mediación en exclusiva, debido a la falta de demanda y de retribución de esta actividad. Este estudio viene a refrendar lo establecido por Costa E Silva (2015) cuando afirma que, a pesar de constituir una práctica potencialmente relevante e innovadora, o que desde su interior se intenta explotar y potenciar, lo cierto es que no ha conseguido ni la afirmación ni el reconocimiento de un espacio social y profesional específico. En este sentido no es adecuado hablar de un proceso de confirmación identitaria, estando esta cuestión más presente en las preocupaciones de los que estudian e investigan sobre mediación que las personas que desarrollan la mediación en la práctica. No podemos estar más de acuerdo, y los resultados de este estudio así lo confirman.

Hasta que los propios mediadores no tengan un sentimiento real de pertenencia a un colectivo que interviene de forma diferente a otros no podrán defender la labor de desarrollan con la contundencia necesaria. Es interesante la necesidad que han señalado los profesionales de abandonar el discurso cándido, ingenuo o simplista (identificado como “flower power”) para bajar el mundo terrenal y poder valorar cuándo y cómo se puede intervenir en mediación, aunque ello implique renunciar a determinados ideales. Esto implica, entre otras cosas, hacer una mejor valoración de los casos mediables, rechazando aquellos que no lo son, y defender la retribución de un servicio que se ofrece por un profesional especialmente formado.

Para que esto pueda producirse será necesario un trabajo previo, el que los profesionales puedan cambiar su marco de intervención (identificado como “cambiar el chip”) y realizar una intervención que se diferencia de la intervención propia de su profesión de origen (Munuera Gómez, 2013). La preocupación principal se centra en la cantidad de profesionales que a pesar de su formación en mediación “siguen haciendo lo mismo que antes” es, quizás, una de las piedras más importantes en este camino. Ha quedado patente que existe una gran confusión entre la función de mediación o negociación que desarrollan ciertas profesiones dentro de su propia metodología de intervención y la mediación como intervención propia de un profesional diferente. Esto nos obliga a incidir en la necesidad de distinguir entre las “técnicas mediadoras” que pueden ser utilizadas por diversas profesiones y la mediación como intervención autónoma (Blanco Carrasco, 2016).

Se ha señalado la difícil relación que la mayoría de los profesionales ven con el mundo de la abogacía y que sin embargo se considera esencial para alcanzar el desarrollo profesional necesario. Se entiende que a estos profesionales del derecho les cuesta especialmente cambiar el chip y convertirse en mediadores. Los abogados, formados y no formados en mediación, han ocupado una posición de fuerza, especialmente en determinadas áreas como la mediación comercial o familiar, lo que genera recelos en el resto de profesionales.

La proximidad entre las profesiones del trabajo social y la mediación ha sido puesta en valor por muchos de los participantes, no solo por su historia, sino también por sus técnicas y estrategias. Sin embargo, esto ha hecho que sea muy difícil establecer los límites entre una intervención y otra para algunos profesionales. Los estudios distinguen con claridad cuándo se actúa como trabajadores sociales con las herramientas de la mediación y cuándo se actúan como profesional diferente del trabajador social, lo que se puede denominar “acción profesional específica” (Consejo General de Trabajo Social, 2014). Esta distinción, sin embargo, no está

tan clara para muchos trabajadores sociales, tal y como han indicado los participantes en este proyecto. La proximidad entre la función del mediador y del trabajador social en determinados ámbitos, sobre todo el comunitario, permite que exista gran confusión a la hora de distinguir ambos roles. Los profesionales entrevistados del ámbito de la mediación comunitaria, sobre todo en el Reino Unido, tienen una visión más laxa de la mediación, con un proceso menos formal, con una formación menos estricta y con la participación de voluntarios.

Tal y como se ha indicado en reiteradas ocasiones los participantes en este estudio, el empleo aislado de técnicas de mediación en el contexto de cualquier otra intervención no la convertirá en mediación, pues no son ellas, sino el método en el que las imbricamos y el objetivo que nos proponemos con él, los que definen y determinan nuestras intervenciones, diferenciándose así unas de otras. Para que la mediación pueda ganar autonomía como profesión será necesario un trabajo previo, el que los profesionales puedan realizar una intervención que se diferencia de la intervención propia de su profesión de origen. La preocupación que muchos profesionales han manifestado en torno a la cantidad de profesionales que a pesar de su formación en mediación “siguen haciendo lo mismo que antes” es, quizás, una de las piedras más importantes en este camino.

Es evidente que tanto la mediación como el trabajo social intervienen en situaciones de conflicto, pero con una importante diferencia. Mientras en mediación si no hay conflicto no hay intervención, la actuación desde el trabajo social es mucho más amplia, puesto que permite intervenir incluso en situaciones no conflictivas, fomentando el bienestar del ser humano, promoviendo cambios sociales e individuales, potenciando su realización y desarrollando políticas sociales y actividades humano-sociales destinadas a satisfacer las necesidades y aspiraciones de individuos y grupos.

La acción mediadora se centra en la prestación de un servicio, el servicio de un profesional mediador, que ofrece su “saber hacer”, sus conocimientos y sus técnicas para alcanzar un objetivo prioritario, una gestión adecuada del conflicto y un acuerdo. Dentro de la función del trabajador social se encuentra la de establecer una relación de ayuda cercana e implicada con el fin de acompañar en los procesos de inserción social e incrementar las cotas de bienestar de las personas usuarias. Es decir, la intervención del trabajador social no tiene que ser necesariamente neutral e imparcial, puede ir más allá.

Pero sin duda la principal diferencia estriba en la metodología empleada. Siguiendo a Martín (2001) cuando un trabajador social interviene para resolver un conflicto lo hace como

una actividad más dentro de un plan de intervención que haya diseñado para el caso, y ello sin perjuicio de que incorpore ciertas técnicas provenientes de otras disciplinas, como pueda ser la mediación. Sin embargo, la mediación no emplea la metodología del trabajo social, sino la suya propia y específica en aras a la consecución de su único objetivo, la resolución del conflicto.

Mediación y trabajo social, comparten la búsqueda del empoderamiento de las personas desde los principios de igualdad, justicia y equidad social y la búsqueda del consenso y el entendimiento entre las personas, grupos y comunidades; desde ambas acciones profesionales se persigue el respeto a los Derechos Humanos y los ideales de Igualdad y Justicia Social (Consejo General del Trabajo Social, 2014, p. 22).

Con todo lo manifestado anteriormente podemos distinguir dos tipos de intervención “mediadora” desde el trabajo social.

1) Como intermediario entre los que se encuentran en situación de dificultad y las instituciones o las organizaciones sociales; y entre organizaciones e instituciones de apoyo a personas con necesidades.

2) Como trabajador social que en su intervención utiliza técnicas propias de otras disciplinas, como la psicología, el derecho o la mediación, sin que ello implique una intromisión profesional. La mediación que desarrollan los trabajadores sociales en su ámbito propio de trabajo se ubica realmente en la acepción coloquial del término, no en su significación técnica-especializada en materia de resolución de conflictos.

Podemos concluir que los trabajadores sociales solo estarán llevando a cabo mediación profesional cuando el objeto de su intervención sea:

- Solo para negociar en un conflicto.
- Cuando tenga cualificación profesional determinada.
- Cuando su intervención sea neutral, imparcial y confidencial, según el código deontológico de los mediadores y no de los trabajadores sociales.

El empleo aislado de técnicas de mediación en el contexto de cualquier otra intervención no la convertirá en mediación, pues no son ellas, sino el método en el que las imbricamos y el objetivo que nos proponemos con él, los que definen y determinan nuestras intervenciones, diferenciándose así unas de otras.

4.4. Trabajo social y coordinación de parentalidad

Como hemos visto anteriormente la AFCC recoge en sus guías las directrices que deben guiar al CP en su intervención y que pueden resumirse de la siguiente forma (Fariña, et al., 2017, pp. 159-160).

(a) Función de educación. Se debe trabajar la comunicación entre los padres, los acuerdos para el cumplimiento del plan de parentalidad, trabajar la flexibilidad de agendas, tratar la negativa de los hijos al tiempo compartido con el progenitor no custodio y regular procedimientos en situaciones de emergencias sobrevenidas (Rodríguez-Domínguez & Carbonell, 2014, p. 198).

(b) Función de evaluación. Tiene por objeto asesorar sobre la naturaleza y dinámicas del conflicto, así como identificar las dificultades de las familias, y debe distinguirse de la evaluación que suele hacerse por peritos psicólogos o trabajadores sociales sobre la custodia (Lally, et al., 2014, p. 127).

(c) Función de gestión del caso o coordinación. Este profesional se coordina con otros profesionales del ámbito de la salud, educación, servicios sociales o jurídicos que estén implicados con la familia. Todo esto ayuda en la identificación del mejor recurso en la comunidad al que recurrir para hacer frente a las necesidades (Lally, et al., 2014, p. 127).

(d) Función de gestión de conflictos. Una de sus funciones principales es ayudar a los progenitores a minimizar el conflicto y a resolver los desacuerdos relativos a sus hijos de manera que éstos no le causen daño.

(e) Función de toma de decisiones. Cuando los progenitores no son capaces de ponerse de acuerdo sobre cuestiones del día a día, el CP “arbitra” una solución. Esta es, sin duda, la función más polémica de este profesional. Aquellos que defienden la “capacidad decisoria” del CP (Fariña, et al., 2017) puntualizan que ésta puede desarrollarse siempre y cuando venga recogida expresamente en la resolución judicial o cuente con el consentimiento previo de los

progenitores (Pérez Vallejo & Sainz-Cantero Caparrós, 2018, p. 434), y que sean decisiones sobre cuestiones cotidianas o menores (McKinney, et al., 2014, p. 39) que requieran una respuesta urgente o rápida. En nuestra opinión realmente las “decisiones” deben tener el carácter de propuestas (Arias & Bermejo, 2019, p. 4) que debe comunicar al Juzgado correspondiente para que éste, si lo considera conveniente, se pronuncie al respecto, pudiendo ratificar o desestimar dichas propuestas. Así entendida puede afirmarse que esta función se enmarca dentro de la labor de peritaje que desarrollan profesionales y expertos, entre ellos el trabajador social, a los que, según sus conocimientos técnicos, fije una obligación o determine si la obligación se ha cumplido correctamente.

Es evidente que desde el trabajo social se puede intervenir en todas y cada una de estas actuaciones puesto que está formado y entrenado para ello de forma específica (Román Soler, 2016, p. 120), tal y como vamos a ver en las próximas líneas.

Tal y como indicamos anteriormente, el CP es un experto en parentalidad, puesto que debe saber identificar las dinámicas familiares y el impacto de la ruptura; es un experto en gestión de conflictos, debiendo intervenir para desbloquear las situaciones conflictivas y propiciar cambios que puedan sostenerse en el tiempo; y, además es un experto en el sistema de justicia, con un profundo conocimiento del proceso y de las instituciones propias de la administración de justicia. Para poder desarrollar estas tareas requiere tener una formación específica sobre evaluación, asesoramiento, y elaboración de dictámenes técnicos, especialmente sobre la situación del menor y su familia.

Dos de las principales funciones del CP son la función de peritaje y la de resolución de conflictos.

En relación a la primera de ellas, se puede afirmar que todo trabajador social puede profesionalmente dedicarse a la realización de informes periciales para que las partes lo utilicen en los procedimientos judiciales (Fernández Hernández & Méndez Jiménez, 2016). Pero también desarrolla su función como perito integrado dentro de equipos multidisciplinares en servicios que se ofrecen en la propia administración de justicia. Se trata de una participación forense y no intervencionista, puesto que es principalmente “de asesoramiento profesional en el ámbito de lo social, auxiliando a los jueces y magistrados, al ofrecer información social significativa y actual para la causa judicial de la persona peritada o núcleo convivencial del mismo” (Fernández Hernández & Méndez Jiménez, 2016, p. 57). Sin embargo, la función que desarrolla el CP no es un peritaje en el sentido “tradicional” para el trabajador social. Los

juzgados consideran que el CP no solo se limitan a hacer una evaluación y asesoramiento puntual que se recoge generalmente en dictámenes de carácter pericial. La intervención del CP abarca un elenco mayor de actuaciones posibles, como hemos visto anteriormente, que se entienden como una intervención dinámica. Del análisis jurisprudencial realizado, así como de la revisión bibliográfica realizada podemos afirmar que no observa obstáculo legal para que los jueces, “acuerden recabar un apoyo especializado, no solo para la elaboración de un dictamen estático sino también para una actuación dinámica en ejecución de sentencia” (fundamento octavo STS 11/2015). Es decir, que la función de peritaje que se hace por parte del CP no es un peritaje puntual tras una serie de entrevistas y limitado en el tiempo. Con ésta se pretende informar al juez de forma periódica de la situación de la familia, haciendo un seguimiento de las dinámicas familiares, pero además permite su intervención profesional para tratar de modificar las pautas de relación y mejorar la vida familiar.

Respecto a la segunda función esencial, la de resolución de conflictos, hemos visto anteriormente que el CP no lleva a cabo un procedimiento de mediación (Rosales Álamo, et al., 2019, p. 12), aunque utiliza algunas de sus metodologías y técnicas, así como otras estrategias de resolución de conflictos. En concreto Arias y Bermejo (2019) distinguen tres actividades diferentes en situaciones de conflicto:

- La gestión colaborativa del conflicto: cuyo objetivo no es solo llegar a acuerdos puntuales sino transformar para el futuro la forma de relación de los progenitores, permitiéndoles un ejercicio de la parentalidad positivo y colaborativo. Para ello se inicia con el CP un proceso de negociación asistida en sesiones conjuntas con ambos progenitores.
- Las estrategias de intermediación: son sesiones individuales o comunicaciones telefónicas alternativas con cada progenitor con el objeto de lograr pequeños acuerdos en momento de bloqueo (Arias & Bermejo, 2019, p. 8).
- Las negociaciones de compromiso: en las que el CP ejercerá cierta persuasión en favor del entendimiento de los progenitores y del acuerdo más práctico y favorecedor para los intereses de sus hijos. Se trata de sesiones más directivas en las que se busca que los progenitores se cuestionen sobre su forma de ejercer la parentalidad (Arias & Bermejo, 2019, p. 9).

Se trataría de una intervención similar a la que podría desarrollar un Trabajador Social como parte de su labor profesional en la gestión y resolución de conflictos, usando técnicas mediadoras, pero sin desarrollar una mediación desde un sentido más técnico.

Por último, es necesario tener en cuenta una de las señas de identidad de esta profesión, que es su voluntad de cambio o capacidad transformadora, que es el verdadero aporte del trabajo social como ciencia, su seña de identidad. La función del Trabajador social como “agente del cambio” se ha identificado con el interés de emancipación (Vázquez Aguado, 2009, p. 155 y ss) de forma que el profesional no domina, facilita que el sujeto sea capaz de autodeterminarse, de potenciar su autonomía propia. Este elemento es esencial en el objetivo de la normalización de las relaciones parentales tras el divorcio, evitando la cronificación y dependencia de determinados recursos sociales o judiciales. No nos cabe ninguna duda de que el trabajador social tiene competencias suficientes para poder desarrollar estas funciones. Pero queremos destacar, como ya se indicó anteriormente, que además de tener adquiridas las competencias es imprescindible que se acredite experiencia en estas áreas.

Conclusões

Um dos principais desafios políticos e legislativos actuais é encontrar os instrumentos para mudar a cultura do litígio para uma gestão construtiva dos conflitos. Este desafio está alinhado com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, especificamente o objectivo 16 sobre a necessidade de promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, facilitar o acesso à justiça para todos, e construir instituições inclusivas eficazes e responsáveis a todos os níveis.

Os participantes neste estudo salientaram que o cumprimento deste objectivo implica uma transformação social que requer longos prazos de execução e processos educativos e formativos complexos. Mudanças importantes no paradigma da abordagem do conflito, tais como justiça restaurativa ou advocacia colaborativa, já podem ser observadas, reunindo conceitos que há anos atrás poderiam ter parecido antagónicos. Neste novo quadro de abordagem, os sistemas alternativos de resolução de litígios (ADR) estão a emergir como uma forma adequada de fomentar uma cultura de diálogo e de gestão pacífica de litígios. É necessário promover a utilização destes ADR, não só porque a lei assim o diz, o que acontece, mas também porque provaram ser eficazes na gestão de conflitos, especialmente quando os menores são afectados por eles. Isto requer um estudo aprofundado das várias ADR, identificando as semelhanças e diferenças entre cada uma delas. Nem todas, as ADR são adequadas para tudo e uma ou outra deve ser utilizada em função essencialmente do nível de conflito na família e da situação da criança.

Esta tese centra-se essencialmente no ambiente familiar, e mais especificamente na área dos conflitos em relação ao exercício das responsabilidades parentais. Entre as intervenções mais benéficas para favorecer a normalização das relações familiares, destaca-se a mediação, uma vez que oferece ao casal separador numerosos incentivos em oposição ao processo judicial. Este ADR foi concebido para situações com um nível de conflito baixo ou médio, mas não é considerado útil em situações de conflito elevado, e é mesmo proibido em casos como a violência de género. Na sequência da Directiva de 2008, houve uma expansão deste sistema, que está agora regulamentado em todos os Estados-Membros da UE, embora com características diferentes. No entanto, a análise da situação deste sistema ADR realizada pelos

peritos que participaram neste estudo não parece muito optimista. Todos salientaram a falta de procura de serviços de mediação, a desconfiança dos operadores legais neste sistema e o mau encaminhamento dos casos devido à falta de informação dos profissionais em todos os campos, mas especialmente no campo jurídico. Apesar disto, a verdade é que a mediação se tornou uma espécie de "corpus teórico" ou formação básica para outros ADR, de modo que qualquer terceiro envolvido num conflito parental deve ter formação específica em mediação. Assim, por exemplo, advogados colaboradores, profissionais da equipa técnica dos Pontos de Encontro Familiar ou Coordenadores Parentais devem ser formados em mediação, mesmo que não vão mediar, pelo menos não em mediação como uma intervenção autónoma.

Quando o desacordo entre os pais é elevado ou se torna crónico através da reconvenção em detrimento das crianças, o Tribunal deve poder contar com instrumentos que lhe permitam proteger a criança, tais como o Coordenador da Parentalidade. Esta é uma figura que começou a ser introduzida com sucesso em várias Comunidades Autónomas, graças à coragem da jurisprudência catalã. Os numerosos benefícios em prevenir o impacto negativo sobre as crianças da continuação do conflito parental e em reduzir os litígios tornam aconselhável institucionalizar a coordenação da parentalidade e alargá-la como uma figura de assistência judicial acessível às famílias que dela necessitam.

É previsível que nos próximos anos incorporemos uma pluralidade de peritos, com formação e legitimidade reconhecidas e limitadas. Independentemente da sua eficácia, é evidente que, para gerir esta multiplicação de serviços, seria aconselhável estabelecer sistemas e estruturas de colaboração que evitem a improvisação e o voluntarismo.

Entre os profissionais chamados a actuar como mediadores ou coordenadores da parentalidade encontram-se assistentes sociais, e isto tem sido defendido pelos participantes neste estudo, não só porque as suas funções tradicionalmente incluem a mediação, mas também porque partilham técnicas e estratégias para lidar com conflitos que os tornam especialmente treinados para este fim. No entanto, tornou-se claro que, na opinião dos peritos consultados, muitos assistentes sociais, formados como mediadores e acreditados como tal, continuam a desempenhar funções mais típicas de intervenção social, ou seja, continuam a trabalhar como assistentes sociais e não como mediadores. A formação que os mediadores recebem não gera uma mudança de modelo que nos permita falar de um tipo diferente de intervenção, com objectivos diferentes, metodologias diferentes e, acima de tudo, princípios diferentes. Isto, que é claro na literatura, não se traduz na prática. Não são apenas os assistentes sociais, advogados,

psicólogos e outros profissionais que continuam a fazer intervenções mais específicas para as suas áreas de conhecimento do que para a mediação.

Isto tem um impacto importante não só na percepção dos cidadãos, que são incapazes de distinguir os papéis dos profissionais e não têm confiança nas contribuições da mediação para a solução do seu conflito. Tem também um grande impacto na evolução da mediação como disciplina e profissão autónoma. Enquanto os profissionais não forem capazes de valorizar a intervenção realizada, não forem capazes de a distinguir da sua profissão de origem, não forem capazes de identificar os elementos teóricos e metodológicos que tornam a mediação diferente de outras intervenções, a mediação não será capaz de alcançar esta autonomia.

Quando profissionais e peritos são questionados sobre as razões desta falta de autonomia, mencionam questões como a qualidade da formação, a falta de uma associação profissional ou a falta de procura, todas elas razões importantes. No entanto, é de notar que talvez o principal obstáculo a isto seja a falta de identidade profissional.

Tendo tudo isto em conta, devemos considerar o impacto que esta situação terá na formação dos futuros trabalhadores sociais, na prática profissional do trabalho social ou nas futuras políticas públicas na gestão dos conflitos parentais.

Especialização do trabalho social judicial no domínio da família

É essencial criar uma jurisdição especializada em Infância, Família e Capacidade, que tem sido exigida há anos por operadores legais e peritos na matéria. Os procedimentos de desagregação familiar geram problemas para crianças e adolescentes que precisam de ser abordados de uma perspectiva especializada e multidisciplinar. Uma resposta rápida e especializada nesta área pode desempenhar um papel essencial na prevenção da violência. Esta especialização deve abranger tanto a primeira como a segunda instância, bem como prever e garantir a prestação de serviços psicossociais em todo o território, especialmente ligados a cada um dos Tribunais, nos quais devem ser exigidas condições idênticas de formação e especialização.

Esta jurisdição familiar deve ser acompanhada de uma reforma adequada do sistema judicial, da criação das secções especializadas correspondentes dentro do Ministério Público, e da aprovação de um Código de Família.

Em Espanha, estão a ser dados passos nesta direcção com a recente Lei Orgânica 8/2021, de 4 de Junho, sobre a protecção integral das crianças e adolescentes contra a violência, cuja vigésima disposição final obriga o Governo a apresentar um projecto de lei para a criação de uma jurisdição familiar especializada no prazo de um ano. Especificamente, determina que as administrações competentes "devem regular a composição e o funcionamento das equipas técnicas que prestam assistência especializada aos órgãos judiciais especializados na infância e adolescência, bem como a forma de acesso aos mesmos, de acordo com os critérios de especialização e formação estabelecidos na presente lei". Por conseguinte, assistentes sociais especialmente treinados e com experiência acreditada neste tipo de conflito serão obrigados a ter acesso a estas equipas técnicas.

Projectos-piloto para a implementação de tribunais multipartuários

A criação desta nova jurisdição seria o momento perfeito para lançar um projecto mais ambicioso para promover e incorporar os ADR através de programas ou serviços "multi-door courthouse", que estão profundamente enraizados nos sistemas de common law. Esta forma de conceber a resposta judicial torna possível oferecer ao cidadão uma escolha de ADR para a solução do seu conflito. Parece que em Espanha esta necessidade começa a ser considerada, como demonstrado na Reunião de Juizes e Advogados de Família de 2017 (Consejo General del Poder Judicial, 2017), na secção 25 das Conclusões Finais onde se afirma que "nos processos familiares, para além do recurso à mediação, a intervenção em conciliação deve ser favorecida pelos tribunais", arbitragem relativamente a diferenças específicas de natureza económica ou patrimonial, intervenção de pontos de encontro, aconselhamento pós-sentença e coordenadores da parentalidade que podem facilitar a pacificação das relações familiares e a eficácia dos direitos das crianças para manter a melhor relação possível com os seus pais".

Entre os profissionais que poderiam acompanhar e informar os pais na escolha do melhor sistema alternativo de resolução de conflitos está, sem dúvida, o/a assistente social. Estes profissionais devem estar ligados ao tribunal e ter formação específica e experiência em ADR. São eles que poderão oferecer uma assistência abrangente aos pais imersos num conflito judicial, a fim de tentar obter uma solução consensual antes da decisão do juiz. Na sequência da proposta do Documento Básico para o desenvolvimento da coordenação parental (Rosales Álamo, Fernández Ayála, & Fariña Rivera, 2019), seria essencial elaborar um guia no qual os limites entre cada um dos recursos disponíveis para o tribunal para dar uma melhor resposta a

estes conflitos possam ser claramente delimitados e a intervenção mais adequada possa ser acordada de acordo com as circunstâncias do caso. Este mapa ou guia deve incluir, para além da mediação, pontos de encontro e PC, outros ADR interessantes, tais como a arbitragem para a resolução de litígios familiares, que na nossa lei é rara no domínio da família precisamente devido aos interesses em jogo e à natureza de ordem pública das suas regras.

Estes projectos judiciais multi-portas não devem nascer com uma duração curta e limitada, mas devem permitir um acompanhamento e avaliação regulares e ser acompanhados por uma adequada afectação orçamental e sessões de formação contínua para todos os envolvidos, desde juízes a outros funcionários da administração da justiça, que serão os primeiros a remeter para uma ou outra opção, incluindo advogados.

Políticas públicas que favoreçam a parentalidade positiva, a gestão colaborativa de conflitos e uma resposta interdisciplinar aos conflitos familiares

Vimos que em numerosas ocasiões são juízes, magistrados ou advogados que, corajosamente e não sem risco, optam por peritos profissionais em determinadas áreas ou por recursos desconhecidos, a fim de dar uma melhor resposta ao conflito, e não só no aspecto jurídico, mas também na parte mais emocional e relacional. Contudo, poder recorrer a estes instrumentos não deve depender do voluntarismo ou da sensibilidade especial de alguns juristas ou operadores jurídicos. É essencial apoiar políticas públicas que reforcem os recursos de assistência, aconselhamento e cuidados às famílias a fim de evitar factores de risco e aumentar os factores de prevenção, o que requer uma análise de risco nas famílias para definir os objectivos e medidas a aplicar, tal como indicado na Lei Orgânica 8/2021, de 4 de Junho, sobre a protecção integral das crianças e adolescentes contra a violência, recentemente aprovada em Espanha.

A exposição de motivos desta lei indica que todos os pais necessitam de apoio para desempenharem adequadamente as suas responsabilidades parentais, e que é essencial oferecer-lhes esse apoio a fim de exercerem adequadamente o seu papel. Apoio não só para reparar os danos mas fundamentalmente para prevenir e promover o desenvolvimento da família. Como o regulamento afirma, "todas as políticas familiares devem adoptar uma abordagem positiva à intervenção familiar a fim de reforçar a autonomia e capacidade das famílias e de alterar a ideia de considerar as famílias mais vulneráveis como as únicas que necessitam de apoio quando não funcionam correctamente" (parágrafo II do preâmbulo da lei).

Este tipo de recurso permitirá uma resposta mais harmoniosa entre a administração da justiça e os serviços sociais, o que exigirá uma interacção perfeita e uma coordenação eficaz entre os profissionais encarregados da prevenção e da promoção e aqueles que devem desempenhar as tarefas de vigilância, controlo e contenção nos casos mais graves.

Um compromisso de formação em gestão colaborativa de conflitos, da escola à universidade

Verificamos como os participantes neste estudo enfatizam a necessidade de formação dos cidadãos, a fim de provocar a transformação de que a sociedade necessita. A transformação começa na escola, e devemos promover programas de educação em valores, gestão de conflitos e mediação. Mas é também essencial repensar a formação dos nossos estudantes, que devem prestar uma atenção específica aos ADR. Nesta linha, a segunda disposição adicional do Projecto de Lei de 2019 para promover a mediação espanhola estabeleceu um período de um ano a partir da sua publicação para a modificação dos planos de formação para graus de Direito e outros graus determinados por acordo do Conselho de Ministros, entre os quais o Serviço Social deve, sem dúvida, ser incluído, para incluir a mediação como um assunto obrigatório. Como vimos, este projecto de lei não foi aprovado, e no entanto é essencial que algumas das suas propostas sejam implementadas. Consideramos essencial que a formação específica em resolução colaborativa de conflitos, a cultura de paz e ADR seja incluída no currículo de todos os estudantes, seja na escola ou na universidade.

Especificamente, a nível universitário, este tipo de formação deve ser integrada e interdisciplinar com especialistas em direito civil, processual e penal, mas também com assistentes sociais, psicólogos e criminologistas que ajudam os estudantes a obter uma visão mais transversal do conflito. Entre os diplomas que devem certamente incluir esta formação como obrigatória estão o serviço social, o direito e a ciência política.

O Serviço Social como uma disciplina que contribui para a mediação, e não o contrário

Os resultados obtidos permitem-nos apontar algumas das necessidades expressas pelos participantes, a fim de dar à mediação um certo grau de autonomia em relação a outras disciplinas.

Em primeiro lugar, a necessidade de reflectir sobre a intervenção, de a integrar nos quadros teóricos necessários e de a dotar dos instrumentos necessários de acordo com a perspectiva metodológica escolhida. As técnicas são semelhantes a muitas outras profissões, de modo que só o porquê, como e para quê da intervenção pode permitir a individualização da intervenção. Nas ciências aplicadas, é essencial reflectir sobre a ligação entre os conhecimentos teóricos e os conhecimentos práticos, a epistemologia da acção profissional. O conhecimento por si só não é suficiente, este conhecimento aplicado à prática e passando por um processo de reflexão permitirá a integração da teoria na acção. Sem esta reflexão, a mediação será sempre uma mera especialização de outras disciplinas.

Em segundo lugar, é essencial reforçar o conteúdo teórico da formação, marcando as diferenças com outras disciplinas relacionadas, tais como o Serviço Social. Para tal, seria importante incluir na formação da assistente social alguma referência à origem da mediação, aos modelos e escolas que podem ser aplicados de acordo com o campo de intervenção e o objecto da intervenção, bem como às diferentes técnicas que são partilhadas com outras disciplinas.

Finalmente, a necessidade de melhorar a investigação é enfatizada, com estudos empíricos de qualidade que lidam com a realidade da prática, no ser, e que não permanecem no dever ser, o ideal. Para este fim, é também essencial aumentar exponencialmente a procura de mediação, o que nos permitirá ter dados suficientes para acrescentar ciência a este ramo do conhecimento.

Uma conclusão que pode ser retirada do estudo é a necessidade do Serviço Social prestar atenção aos sistemas alternativos de resolução de conflitos, não só como uma nova metodologia de trabalho, mas também como uma área de conhecimento que reclama autonomia em relação às disciplinas e profissões a que historicamente tem estado ligada. A resolução de conflitos está no DNA do serviço social desde as suas origens. Este sentimento de pertença é expresso por muitos profissionais participantes neste estudo, quando dizem "sempre fomos mediadores". Esta afirmação é apoiada pelo facto de ambos partilharem valores e princípios essenciais. O conflito, visto como uma oportunidade de transformação e não como um mal, é um ponto de partida tanto para o trabalho social como para a mediação. Assim, o assistente social é definido como um "agente de mudança", enfatizando a natureza transformadora da sua intervenção.

Partilham também outros elementos essenciais como a defesa dos direitos dos mais fracos e, essencialmente, o exercício responsável desses direitos por todos os cidadãos. O objectivo essencial da mediação e do Serviço Social é permitir que os utilizadores estejam conscientes do impacto das suas acções e assim assumam a responsabilidade não só pela situação, mas fundamentalmente para que a solução seja alcançada. O conceito de cidadania activa e bem-estar sustentável estão intimamente ligados a ambas as áreas, e estão directamente ligados ao objectivo 16 da Agenda 2030. Ambos os profissionais procuram, entre outras coisas, assegurar que a responsabilidade pela resolução do conflito não seja delegada a pessoas de fora, tais como juizes, mas que as próprias partes em conflito possam encarregar-se da solução do conflito. O objectivo é criar uma sociedade constituída por cidadãos maduros e responsáveis. Contudo, como vimos ao longo desta investigação, é também importante distinguir entre as duas intervenções, algo a que grande parte das fontes analisadas tem sido dedicada.

O que ajudaria a marcar as diferenças e semelhanças entre as duas áreas é que ao estudar a mediação na sala de aula, o Serviço Social deve ser apontado como uma das disciplinas que contribuem para o seu conhecimento. Tal como o direito ou a medicina são disciplinas que contribuem para o serviço social, uma vez que os seus modelos e teorias têm sido utilizados pelos trabalhadores sociais na sua intervenção, da mesma forma o trabalho social contribui com as suas técnicas e métodos de intervenção para a mediação, de modo a poder lidar com o conflito. Assim, por exemplo, a escuta activa, a reformulação, a parafraseação, têm sido utilizadas pelos assistentes sociais no seu trabalho diário há muitos anos. Participação, empowerment, resiliência, a visão do conflito como uma oportunidade, são elementos essenciais na metodologia de trabalho para o Serviço Social, tal como o são para a mediação.

Sem identidade não há profissão

Os sentimentos dos profissionais e formadores, expressos nas entrevistas e nos grupos focais realizados, permitem-nos afirmar que a mediação hoje em dia não pode ser entendida como uma profissão autónoma, independente das profissões originais a que os mediadores pertencem. Tem certamente alguns dos requisitos essenciais para se tornar uma profissão, tais como uma formação sólida, um código de ética e mesmo uma função social amplamente reconhecida. No entanto, faltam-lhe dois elementos essenciais: procura e identidade profissional. A falta de procura significa que não tem uma grande clientela e, portanto, não tem uma autoridade reconhecida entre os cidadãos ou outros profissionais. É por isso que devemos salientar a necessidade de uma mudança cultural para que os cidadãos recorram a este sistema

alternativo antes de irem a tribunal, com a confiança e convicção de que é melhor dialogar do que litigar.

A falta de identidade profissional é evidenciada não só pela falta de reconhecimento por parte de outros grupos, juízes, magistrados, advogados, psicólogos ou assistentes sociais, mesmo pelos próprios utentes, mas fundamentalmente pela impossibilidade de desempenhar exclusivamente as funções de mediação, devido à falta de procura e remuneração por esta actividade.

Como salientado pelos participantes neste estudo, há ainda um longo caminho a percorrer, sendo necessário reflectir sobre a intervenção, integrá-la nos quadros teóricos necessários e dotá-los dos instrumentos necessários de acordo com a perspectiva metodológica escolhida. É essencial reforçar o conteúdo teórico da formação, marcando as diferenças epistémicas com outras disciplinas relacionadas, tais como o trabalho social, bem como melhorar a investigação, com estudos empíricos de qualidade que lidem com a realidade da prática, no ser, e que não permaneçam no dever ser, o ideal.

Assistentes sociais como profissionais formados para actuarem como mediadores e coordenadores da parentalidade

A metodologia utilizada neste estudo permitiu-nos rever textos escritos em diferentes línguas, inglês, espanhol e português, o que nos permitiu aprender sobre diferentes realidades jurídicas, sociais e profissionais. Além disso, não só analisámos textos ou estudos anteriores, mas o resultado da análise da jurisprudência espanhola permitiu-nos ligar a teoria à prática processual, que é precisamente onde este profissional desempenha a sua função.

Este estudo é realizado a partir da perspectiva do Serviço Social como uma área de conhecimento. Os resultados permitem-nos observar uma falta de interesse científico por esta figura por parte do trabalho social, o que é notável apesar de ser uma das profissões chamadas a ocupar esta posição e mais bem treinada para ela. Esta nova ADR está a ser introduzida num campo de intervenção específico do trabalho social, como a resposta judicial a situações parentais altamente conflituosas, onde há anos vem desempenhando tarefas essenciais por parte das equipas psicossociais dos Tribunais ou dos Sistemas Alternativos de Resolução de Litígios, seja mediação ou PEF. Apesar disso, o Serviço Social não realizou investigação sobre esta figura profissional, ao contrário de outras disciplinas, como a psicologia ou o direito. A maioria dos estudos sobre esta disciplina é feita de uma perspectiva legal.

A utilização incipiente da Coordenação Parental nos processos judiciais requer o estabelecimento de certos critérios e limites comuns numa espécie de "Estatuto de Coordenação Parental", sendo necessário, na opinião de peritos e operadores jurídicos, determinar os seguintes aspectos, tais como a necessidade da sua regulamentação, os casos em que a CP pode intervir com especial cuidado em situações de violência de género, as funções que podem ser desenvolvidas com especial atenção à capacidade de tomar decisões em relação ao cumprimento do plano de parentalidade ou à determinação do perfil profissional.

Entendemos que o encaminhamento para profissionais de psicologia não deve ser limitado, como tem sido o caso nos tribunais, mas isto conduz inevitavelmente a problemas que surgem entre profissionais que querem fazer valer a sua posição de serem os melhores e mais adequados para estes conflitos. A isto temos de acrescentar a dificuldade do custo deste profissional altamente qualificado com total dedicação à família. Não parece realista esperar que a administração pública forneça recursos em todos os casos susceptíveis ou que possam exigir coordenação, especialmente quando a família pode pagar o serviço.

Finalmente, o assistente social é um profissional especialmente formado a partir do nível de graduação para desempenhar todas e cada uma das funções de um coordenador parental. A educação e sensibilização dos pais, a coordenação com outros profissionais, a tomada de decisões e a resolução de conflitos são o trabalho quotidiano do trabalho social. O/A assistente social está muito bem estabelecido no seu papel de perito em tribunais de família. É necessário que o Serviço Social reivindique e defenda não só as suas capacidades neste tipo de intervenção altamente especializada, mas também as suas contribuições como disciplina para a melhor abordagem do conflito e a escolha da metodologia de intervenção mais apropriada.

Contudo, gostaríamos também de salientar que muitos dos participantes neste estudo observaram que a mediação não deveria tornar-se um mercado de trabalho ou um bolo a partilhar, entre outras coisas porque é possível que os advogados tenham mais poder nesta negociação, como sugeriram no estudo. Trata-se de formar grandes profissionais, peritos em gestão de conflitos e comunicação, venham eles de onde vierem, que ofereçam aos cidadãos garantias suficientes para optarem por uma forma diferente de lidar com os seus conflitos.

Continuidade da investigação e projectos futuros

Este trabalho de investigação não termina com a apresentação desta tese de doutoramento. Os resultados obtidos encorajam-nos a continuar com o processo de investigação graças ao interesse demonstrado pelos participantes e ao apoio obtido dos dois grupos de investigação em que a doutoranda realiza o seu trabalho de investigação (grupo de investigação Sistemas cooperativos de gestão de conflitos, mediação, negociação e cultura de paz na sociedade do século XXI: ADRSXXI <https://www.ucm.es/adrsxxi/> e Factores psicossociais e intervenção social Universidade Complutense de Madrid (ucm.es)).

O doutorando apresentou o projecto de inovação pedagógica intitulado "Proposta internacional para a criação de uma disciplina obrigatória sobre mediação e resolução colaborativa de conflitos para o diploma em serviço social e outros diplomas relacionados". O seu principal objectivo é o desenvolvimento de uma proposta para a criação de um curso sobre mediação e resolução colaborativa de conflitos que possa ser aplicado em diferentes países, áreas de conhecimento e graus, mas especificamente na licenciatura em Serviço Social na Universidade Complutense de Madrid. Envolve professores e profissionais de diferentes países, tais como o Reino Unido, Portugal, Itália, Suécia e Bruxelas. O projecto (nº 124) recebeu a pontuação mais alta (9,23 em 10) e o financiamento (1.125 euros) de todos os projectos na área das ciências sociais e direito (Universidad Complutense de Madrid (ucm.es)) e será implementado no próximo ano académico 2021-2022.

Entre os objectivos deste projecto estão a criação de um grupo de trabalho MedLab Mediation Laboratory (think tank) para a análise e melhoria da formação em mediação nas instituições de ensino superior europeias e a organização de uma conferência internacional sobre o ensino da mediação para promover um espaço de intercâmbio de experiências académicas e profissionais que favoreçam o desenvolvimento da mediação com professores, profissionais, PAS e estudantes.

O estudante de doutoramento também faz parte do projecto Erasmus intitulado Active Cooperatively Transmediate (ACT) com o número de referência 2019-1-IT02-KA203-062432. Este projecto é coordenado pela Università degli Studi di Genova (Itália), e outras instituições participantes são a Universidad Complutense de Madrid (Espanha) e o Instituto Politécnico de Bragança (Portugal). Três instituições públicas com experiência no campo da mediação comunitária e da cultura de paz estão também envolvidas. São eles a Associazione San Marcellino de Genova (Itália), a Federación Red Artemisa de Madrid (Espanha) e o Centro Ciência Viva di Bragança (Portugal).

O objectivo deste projecto é promover e encorajar a criação de ferramentas apropriadas e competências interdisciplinares para a mediação comunitária e entre pares, bem como a colaboração mútua entre os actores envolvidos que irão apoiar os profissionais do sector. Em última análise, destina-se a fomentar a responsabilidade cívica e social como voluntários e trabalho comunitário. Entre os resultados previstos neste projecto, contam-se a realização de uma revisão bibliográfica aprofundada dos materiais e quadros teóricos existentes no campo da mediação comunitária (Produção Intelectual 1), a criação de um curso básico sobre mediação comunitária (Produção Intelectual 2) e a criação de um conjunto de ferramentas para formadores ou ferramentas para formadores no campo da mediação comunitária (Produção Intelectual 3). Todas estas acções visam estabelecer uma rede de colaboração internacional e interdisciplinar para o ensino e a investigação sobre sistemas e instrumentos alternativos de resolução de conflitos para gerar uma "cultura de paz" no quadro dos objectivos da Agenda 2030, que não são outros senão os objectivos do Serviço Social.

Os resultados desta tese permitem-nos avançar na relação essencial e necessária entre o Serviço Social e os sistemas alternativos de resolução de conflitos, especialmente no domínio dos conflitos parentais. É precisamente nesta área que os profissionais devem ser capazes de fornecer à família os instrumentos que lhes faltam quando lidam com o seu conflito. Do mesmo modo, os resultados desta tese permitem-nos afirmar que é essencial aprofundar a formação dos assistentes sociais no domínio judicial. Muitos destes conflitos parentais, como vimos, são resolvidos nos tribunais, pelo que é essencial que os assistentes sociais recebam formação no campo forense, onde muitos deles realizam trabalho essencial para o bom exercício da paisagem judicial. Os resultados desta tese fazem-nos pensar na necessidade de formar assistentes sociais em questões tão essenciais como a função que desempenham nos tribunais e a sua distinção de outros profissionais como o coordenador da parentalidade; a necessária colaboração com outros profissionais nos tribunais, quer sejam advogados, psicólogos ou mediadores; e, acima de tudo, como fazer um relatório pericial. Entre outras opções, alguns centros, incluindo a UCM, estão a considerar a possibilidade de um duplo grau em direito e serviço social, algo que está a ser considerado há algum tempo e que seria sem dúvida uma magnífica combinação profissional. Outra opção, também levantada há algum tempo com o gabinete do reitor da faculdade de trabalho social pelos próprios profissionais do tribunal, é fazer um curso de pós-graduação em trabalho social forense, o que na minha opinião seria um grande sucesso.

Finalmente, os resultados desta tese permitem-nos afirmar que é essencial que os assistentes sociais sejam formados em técnicas de negociação e gestão colaborativa de conflitos através de um tema obrigatório ou transversal, bem como que sejam capazes de distinguir, com clareza, qual a sua função mediadora como assistentes sociais e qual a sua função quando são mediadores profissionais.

Pretendemos enfrentar todos estes desafios nos próximos anos com a certeza de que estas mudanças irão melhorar a intervenção profissional dos assistentes sociais, mediadores e coordenadores parentais na difícil tarefa de acompanhar as famílias, e especialmente as crianças, na gestão dos seus conflitos.

Referencias bibliográficas

- Abilleira, A., Martínez-Valladares, M., Fariña, F., & Parada, V. (2017). Coordinación de Parentalidad en Ruptura de Pareja, un estudio de caso. In E. Arias Martínez, T. Corrás, B. G. Amado, *X Congreso Internacional de Psicología jurídica y Forense* (pp 374-377). Sociedad Española de Psicología Jurídica y Forense.
- Almeida, H. N. (2016). Analytical Dimensions of mediation. Reflexive contributions on school Mediation in Portugal. *Journal of Education, Psychology and Social Sciences*, 39-46. https://www.academia.edu/35658879/ANALYTICAL_DIMENSIONS_OF_MEDIATION_REFLEXIVE_CONTRIBUTIONS_ON_SCHOOL_MEDIATION_IN_PORTUGAL
- Amaro, M. (2018). Conocimiento, acción e investigación en Trabajo Social: cuestiones de un campo en construcción. In R. M. Moreno Florez, J. M. Ferreira, & M. Serrano Ruiz-Calderón, *Protección de menores y Trabajo Social. Un análisis comparado entre España y Portugal* (pp. 111-136). Dykinson.
- American Psychological Association (2012). Guidelines for the practices of parenting coordination, *American Psychologist*, 67(1), 63-71. <https://www.apa.org/pubs/journals/features/parenting-coordination.pdf>
- Arias, F. & Bermejo, N. (2019). La coordinación de parentalidad y la toma de decisiones. *Revista de Mediación*, 1-11. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2019/07/Revista23-e4.pdf>
- Association of Family and Conciliation Court (2019). Guidelines for parenting coordination. <https://www.afccnet.org/Portals/0/Guidelines%20for%20Parenting%20Coordination%202019.pdf?ver=2019-06-12-160124-780>
- Avedillo, M., Carrasco, L. Guitart, E. & Sacasas, M. (2015). *La coordinación de parentalidad, cuando las familias ya no saben qué hacer*. Huygens.
- Barahona Gomariz, M. J. (2016). *El Trabajo Social: Una disciplina y profesión a la Luz de la Historia*. Universidad Complutense de Madrid.
- Barona Vilar, S. (1999). *Solución extrajudicial de conflictos "alternative dispute resolution" (ADR) y Derecho Procesal*. Tirant Lo Blanc.

- Bertrand, L. D. & Boyd, J.P.E. (2017). The Development of Parenting Coordination and an examination of policies and practices in Ontario, British Columbia and Alberta. *Canadian Research Institute for Law and the Family*. <http://dx.doi.org/10.11575/PRISM/34535>
- Blanco Carrasco, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una perspectiva jurídica*. Reus.
- Blanco Carrasco, M. (2016). Mediation and the Social Work profession: particularly in the community context. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 275-283. <https://doi.org/10.5209/CUTS.51877>
- Blanco Carrasco, M. (2018). Mediación familiar, tutelar y penal. Una visión comparada entre España y Portugal. In R.M. Moreno, M. Serrano Ruiz-Calderón, & J. M. Ferreira, *Protección de menores y trabajo social. Una visión comparada entre España y Portugal* (pp 53-70), Dykinson.
- Blanco Carrasco, M (2020). *Las responsabilidades parentales en situaciones de crisis familiar: mediación, puntos de encuentro y coordinación de parentalidad*, Reus.
- Blanco Carrasco, M & Blanco, E (2020) Sistemas alternativos de resolución de conflictos. In M. Blanco Carrasco, L. García Villaluenga, & E. De Gracia Rodriguez, *La mediación. Experiencias internacionales, una visión compartida* (p. 37-51), Reus.
- Blanco Carrasco, M., Corchado Castillo, A., & Ferreira, J. M. (2020). Mediación como disciplina y profesión. In M. Blanco Carrasco, L. García Villaluenga, & E. De Gracia Rodriguez, *La mediación. Experiencias internacionales, una visión compartida* (pp. 105-118). Reus.
- Blanco Carrasco, M (2021): El cambio de paradigma en la respuesta judicial a los conflictos parentales: el coordinador de parentalidad, *Actualidad civil*, 1-15.
- Boumil, M. M., Freitas, C. F. & Freitas, D. F. (2011). Legal and ethical issues confronting guardian ad litem practice. *Journal of Family Law & Family Studies*, 13(1), 43-80. https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/jlfst13&div=5&g_sent=1&casa_token=7Qk8s_1fktsAAAAA:pVXfYOG88MVhyowtTASx6elV8yw7KAAjYATWGnXoRQvJOWtSM8P7yA4xBVHRwCu4-Kglsk8&collection=journals
- Bunge, M. (2002). *Ser, saber, hacer*. Paidós.

- Boyan, S., & Termini, A. (2003). *Therapist as parent coordinator: Strategies and techniques for working with high conflict divorce*. Routledge.
- Callejo Rodriguez, C. (2019). *Trabas al Derecho de Visitas, responsabilidad y mediación*, Reus.
- Capdevila Brophy, C. & Wilhelm Wainsztein, J. (2019). Especialización en coordinación de (co)parentalidad1: ¿cuáles son las competencias necesarias para ejercer?, *Revista de Mediación*, 1-10. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2019/07/Revista23-e2.pdf>
- Capdevila, C. (2016) La Coordinación de parentalidad. una intervención especializada para familias en situación de alta conflictividad crónica post-ruptura de pareja, *Anuario de Psicología* (46), 41-49. <http://dx.doi.org/10.1016/j.anpsic.2016.06.005>
- Caride, J. A. (2016). La mediación como pedagogía social. En R. Vieira, J. Marqués, P. Silva, A. Vieira, & C. Margarido, *Pedagogias de mediação intercultural e intervenção social* (pp. 13-27). Edições Afrontamento.
- Chakradhar, K. (2018). Conflict Resolution for the Helping Professions: Negotiation, Mediation, Advocacy, Facilitation, and Restorative Justice. *Journal of Baccalaureate Social Work* 23(1) (319-322) <https://doi.org/10.18084/1084-7219.23.1.BR319>
- Child Trends (2010). The Parenting Coordination (PC) Project, Implementation and Outcomes Study Report. American Psychological Association, Recuperado el 14 de abril de 2020, de <https://www.apaservices.org/practice/update/2010/04-29/pc-report.pdf>
- Coates, C., Jones, H. W., Deutsch, R., Hicks, H. B., Stahl, P., Sullivan, M., Sydlik B.L; Wistner, R. (2003). Parenting coordination: implementation issues. *Family Court Review Journal*, 533-564.
- Comisión Europea. (2016). *Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Comisión Europea. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0542&from=ES>

- Consejo General del Poder Judicial. (2017). *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial*. Obtenido de Consejo General del Poder Judicial. file:///C:/Users/user/Downloads/20161108%20GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20PR%C3%81CTICA%20DE%20LA%20MEDIACI%C3%93N%20INTRAJUDICIAL..pdf
- Consejo General del Poder Judicial. (junio de 2020). *Guía de criterios de actuación judicial en materia de custodia compartida*. Obtenido de Consejo General del Poder judicial: <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Igualdad-de-Genero/Guias--estadisticas--estudios-e-informes/Guias/Guia-de-criterios-de-actuacion-judicial-en-materia-de-custodia-compartida>
- Consejo General del Trabajo Social (2014). *Mediación y Trabajo Social. El valor añadido del trabajo social en mediación*. Consejo General del Trabajo Social. https://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Valor_a%c3%b1adido_%20TS_en_Mediaci%c3%b3n_final.pdf
- Cordero Pando, J. (1988). Bases éticas para la profesión de trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 15-34.
- Costa E Silva, A. (2015). *Assistentes sociais e mediadores: construindo identidades profissionais*. Chidado.
- D'Abate, D. (2005). Parenting coordination: a new service for high conflict divorcing families. *Intervention OPTSQ* 122 (1), 1-9. <http://www.adrmaremma.it/english/dabate01.pdf>
- De Palo, G., & Keller, L. (2012). In Practice. The italian Mediation Explosion: Lessons in Realpolitik. *Negotiation Journal*, 28(2), 181-1989. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2012.00334.x>
- De Palo, G., & Cardoso, R. (2014). Jed D. Sleeping? Comatose? Only mandatory consideration of mediation can awake sleeping beauty in the European Union. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, 713-730.
- De Palo, G., D'Urso, L., Trevor, M., Branon, B., Canessa, R., Cawyer, B., & Florence, R. (2014). 'Rebooting' The mediation directive: Assessing the limited impact of its implementation and proposing measures corto increase the number of mediations in the EU. *European Parliament: Policy Department C: Citizens' Rights and Constitutional Affairs*. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET\(2014\)493042_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET(2014)493042_EN.pdf)

- De Robertis, C. (1988). *Metodología de la intervención en trabajo social*. El Ateneo.
- De Robertis, C. (2007). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Bayard.
- Deutsch, R. M. (2014). Parenting coordination: Basic approaches and strategies. In S.A Higuchi & S.J. Lally, *Parenting Coordination in Postseparation Disputes: A Comprehensive Guide for Practitioners*. American Psychological Association, 63-74.
- Deutsch, R. M., Misca, G. & Ajoku, C. (2018). Critical review of research evidence of parenting Coordination's effectiveness. *Family Court review*, January, 56(1), 119–134. <https://doi.org/10.1111/fcre.12326>
- Díaz-Ambrona Barjadí, M., Pous de la Flor, P., Leonseguí Guillot, R., Ruiz Jiménez, J., Tejedor Muñoz, L., Pérez Fernández, E., Serrano Gil, A., Moretón Sanz, M.F., Acebes Valentín, R., Delgado Mariscal, L., Jiménez Martín, E. y Cabezas Ramis, J. (2017). *El trabajador social ante las ciencias forenses*. Tirant Lo Blanch.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., & Mart, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, vol. 2, núm. 7, julio-septiembre, 162-167. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Dorado Barbé, A., Hernández Martón, G., Lorente Moreno, J., & García Longoria-Serrano, M. P. (2015). La formación en gestión constructiva de conflictos en el grado en trabajo social. *Prisma Social: revista de investigación social*, (15), 609-642. http://www.isdfundacion.org/publicaciones/revista/numeros/15/secciones/abierta/a_05_gestion-conflictos.html
- Esteban Carbonell, E., & Firbank, O. (2019). Parentalidad positiva, riesgo e intervención: un análisis de los dispositivos de apoyo vigentes en Québec. *Cuadernos de Trabajo Social*, 99-111. <https://doi.org/10.5209/CUTS.56715>
- European Association of Schools of Social Work. (4-7 de June de 2019). Meanings of quality of Social Work Education in a changing Europe. *European Association of Schools of Social Work international Conference* 2019. file:///C:/Users/Marta%20Blanco/Downloads/Detailed_Final_Programme_EASSW_Madrid_Conference_Thrs_.pdf

- Fariña, F., Parada, V., Novo, M. & Seijo, D. (2017). El coordinador de parentalidad: un análisis de las resoluciones judiciales en España. *Acción psicológica*, 14 (2), 157-170. <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646011.pdf>
- Fernández Hernández, I. & Méndez Jiménez, R. (2016). El trabajo social en el ámbito judicial de la Comunidad de Madrid. In M. J. Mateos de la Calle & L. Ponce de León Romero, eds. *El trabajo social en el ámbito de la justicia*. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, 35-60.
- Ferreira, J. M. (2011). Contributos para o debate da epistemologia em Serviço Social in Trabajo Social Global. *Revista de investigaciones en intervención social. Trabajo Social Global*, 63-77.
- Ferreira, J. M. (2011). *Serviço Social e Modelos de Bem-Estar para a Infância. Modus Operandi do Assistente Social na Promoção da Protecção à Criança e à Família*. Quid Juris.
- Freyenet, M.-F. (1995). *Les médiations du travail social*. Crinque Sociale .
- García Villaluenga, L. (2017). La mediación familiar. In M. Yzquierdo Tolsada, & M. Cuenca Casas, *Tratado de Derecho de la Familia* (pp. 797-892). Aranzadi Familia.
- García Villaluenga, L. (2020). Mediación Familiar. En M. Blanco Carrasco, & L. García Villaluenga, *La mediación. Experiencias internacionales, una visión compartida* (pp. 119-131). Madrid: Reus.
- García Villaluenga, L., & Vázquez de Castro, E. (2014). El derecho colaborativo: nuevas oportunidades para la abogacía y para la justicia social. *Anuario de Mediación y Solución de conflictos*, 17-21.
- García Villaluenga, L., & Vázquez de Castro, E. (2015). La mediación a debate en Europa ¿Hacia la voluntariedad mitigada? *Anuario de mediación y solución de conflictos*, 21-36.
- García Villaluenga, L., & Vázquez de Castro, E. (2018). La coordinación de parentalidad: gestión de conflictos en interés del menor y de las familias. *Anuario de mediación y Solución de Conflictos*, 21-28.
- García Villaluenga, L., & Vázquez de Castro, E. (2019). Impulso legislativo a la mediación, entre la incertidumbre y la esperanza. *Anuario de Mediación y Resolución de Conflictos*, 21-32.

- García-Herrera, A. (2016). Reestructuración de la familia tras la separación parental: mediación intrajudicial, mediación en puntos de encuentro familiar y coordinación de parentalidad. *InDret Revista para el análisis del Derecho*, 1-33. <https://raco.cat/index.php/InDret/article/view/314369/404480>
- Greenwood, E. (1957). Attributes of a Profession. *Social Work*, Volume 2, Issue 3, 45–55. <https://www.jstor.org/stable/23707630>
- Haynes, J.M. (1994) *The Fundamentals of Family Mediation*. SUNY-press
- Henry, W., Fieldstone, L. & Bohac, K. (2009). Parenting coordination and court relitigation: a Case Study. *Family Court Review*. 47(4), 682-697. <https://law.marquette.edu/assets/news-and-events/courtadr/Parenting-Coordination-and-Court-Relitigation.pdf>
- Herrera de las Heras, R. (2017). La mediación obligatoria para determinados asuntos civiles y mercantiles. *InDret. Revista para el análisis del Derecho*, 1-23. <https://indret.com/wp-content/themes/indret/pdf/1282.pdf>
- Imaz Irola, M. J., & Mateos de la Calle, M. J. (2016). Modelo de intervención e indicadores sociales utilizados por los trabajadores sociales en el juzgado de vigilancia penitenciaria. In M. J. Mateos de la Calle, & L. Ponce de León Romero, *El trabajo social en el ámbito judicial* (pp. 193-217). Colegio Oficial de Trabajadores Sociales.
- Kelly, J. B. (2014). Origins and development of parenting coordination, Parenting Coordination in Postseparation Disputes: A Comprehensive Guide for Practitioners. In S. A. Higuchi, & S. J. Lally, *Parenting Coordination in Postseparation Disputes: A Comprehensive Guide for Practitioners* (pp 13-34). American Psychological Association. <http://dx.doi.org/10.1037/14390-002>
- King, M. S. (2009). Restorative Justice, Therapeutic Jurisprudence and the Rise of Emotionally Intelligent Justice. *Melbourne University Law Review*, Vol 32, 1096-1126. http://www.mulr.com.au/issues/32_3/32_3_10.pdf
- Lally, S. J. & Deutsch, R. M. (2014). Competencies required for conducting Parenting coordinatio. In S.A Higuchi & S.J. Lally, ed. *Parenting Coordination in postseparation Disputes: A Comprehensive Guide for practitioners*. American Pshychological Association, 43-61.

- Lally, S. J., Higuchi, S. A. & Joyner-Hall, J. (2014). Setting up a parenting coordination project in the courts: the District of Columbia Program. In S. A. Higuchi & S. J. Lally, eds. *Parenting Coordination in Postseparation Disputes: A Comprehensive Guide for Practitioners*, American Psychological Association, 123-140.
- Lauroba Lacasa, E. (2018). Instrumentos para una gestión constructiva de los conflictos familiares: mediación, derecho colaborativo, arbitraje ¿y...?. *Revista para el análisis del Derecho InDret*, 1-68. <https://indret.com/wp-content/uploads/2018/11/1417.pdf>
- Madrid Liras, S. (2019). Presentación: La coordinación de la parentalidad en el ojo del huracán. *Revista de Mediación*, 1-3.
- Mantle, G., & Critchley, A. (2004). Social work and child-centred family court mediation. *British Journal of Social Work*, 34(8), 1161-1172
- Martín Muñoz, A. (2001). Trabajo social y mediación. *Trabajo Social hoy*, 17-21.
- McKinney, M. J., Delaney, L. A. & Nessman, A. (2014). Legal standards and issues associated with parenting coordination. In S.A Higuchi & S.J. Lally, ed. *Parenting Coordination in Postseparation Disputes: A Comprehensive Guide for Practitioners*. American Psychological Association (pp. 34-42) American Psychological Association.
- McKinney, M., Delaney, L. A., & Nessman, A. (2014). Collaborations with attorneys. In S. Lally, & S. Higuchi, *Parenting Coordination in Postseparation Disputes: A Comprehensive Guide for Practitioners* (pp 229-237). American Psychological Association.
- Medina, F. J., & Munduate, L. (2011). La naturaleza de la negociación. In L. Munduate Jaca, & F. Medina Díaz, *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (pp. 119-136). Pirámide.
- Millerson, G. (1964). *The qualifying associations: a study in professionalization*. Routledge & Kegan Paul.
- Munuera Gómez, P. (2013). Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y mediación. *Servicios Sociales y Política Social*, 25-36. https://eprints.ucm.es/id/eprint/30023/1/Servicios%20Sociales%20y%20politica%20Social%20N101__%20art%20pilar%20munuera.pdf
- Nadal Sánchez, H. (2016). *Mediación: de la herramienta a la disciplina. Su lugar en los sistemas de justicia*. Thomson Reuters, Aranzadi.

- Neff, R., & Cooper, K. (2004). Parental conflict resolution: Six-, twelve-, and fifteen-month follow-ups of a high-conflict program. *Family Court Review*, 42(1), 99–114. <https://doi.org/10.1177/1531244504421008>
- Ortuño Muñoz, P. (2014). La supervisión de las relaciones parentales tras la sentencia judicial (comentario a los artículos 233-13 y 236-3 CCCat). *Familia y sucesiones, cuaderno jurídico*. Sepin.
- Palacios-Xochipa, J (2020) La epistemología de la mediación y su impacto en la profesionalización de los MASC en la cultura de paz, *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 3(4), 24-36. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/183/1831801004/html/index.html>
- Parada Alfaya, V. (2017). *Diseño e implantación de un plan de coparentalidad desde el Juzgado*. Universidad Santiago de Compostela.
- Parkinson, L (1997). *Family Mediation*. Sweet & Maxwell.
- Parlamento Europeo. (2011). *Informe de la Comisión de Asuntos jurídicos A7-0275/2011. 15.07.201 sobre la aplicación de la Directiva sobre la mediación en los Estados miembros, su impacto y aceptación por los tribunales 2011/2026 (INI)*. Bruselas.
- Pérez Vallejo, A. M. & Sainz-Cantero Caparrós, M. B. (2018). *Protección de la infancia y marco jurídico de la coparentalidad tras la crisis familiar*. Tirant Lo Blanch.
- Pilia, C. (2020). Mediación: un sistema para la gestión y resolución del conflicto desde una perspectiva internacional. In M. Blanco Carrasco, & L. García Villaluenga, *La mediación. Experiencias internacionales, una visión compartida* (pp. 53-64). Madrid: Reus.
- Quigley, C. & Cyr, F. (2017). Children's perspectives on parenting coordination: Insights from the montreal parenting coordination pilot project. *Journal of Child Custody*, 14(2-3),151–174. <https://doi.org/10.1080/15379418.2017.1371093>
- Rabiee, F. (2004). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the Nutrition Society* 63, 655–660. <https://doi.org/10.1079/PNS2004399>
- Rodríguez Dávila, M. D. & Soto Estéban, R. (2015). El coordinador de parentalidad. Una propuesta desde dentro. *Psicopatología Clínica, Legal Forense* 15, 171-187. <https://www.masterforense.com/pdf/2015/2015art11.pdf>

- Rodriguez-Domínguez, C. & Carbonell, X. (2014). Coordinador de parentalidad: nueva figura profesional para el psicólogo Forense. *Papeles del Psicólogo*, 35(3), 193-200. <http://www2.papelesdelpsicologo.es/pdf/2439.pdf>
- Román Soler, A. (2016) ¿La coordinación parental: un nuevo espacio de trabajo social? *Revista de Treball Social*, Issue 209, 113-122. <https://www.revistarts.com/article/la-coordinacion-parental-un-nou-espai-de-treball-social>
- Romero Navarro, F. (2011). Hacia el estatuto científico de la mediación. Una propuesta de áreas temáticas que articulan un proyecto docente de formación universitaria en mediación familiar. I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XIX. (pp. 14-41). Universidad Internacional de Andalucía. <https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1691/1Romero.pdf?sequence=6>
- Rosales Álamo, M., Fernández Ayála, R. & Fariña Rivera, F. (2019) Documento base para el desarrollo de la coordinación de parentalidad. I forum de expertos para el desarrollo de la coordinación de la parentalidad y la gestión de la alta conflictividad familiar, Andavira. <https://www.coppa.es/gestor/uploads/programas/DOCUMENTO-BASE-CP.pdf>
- Serra Muñoz, M. & Bujalance Gómez, I. (2015). *Manual del mediador de familia en Cataluña. Un enfoque jurídico y psicoevolutivo*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Severson, M. M., & Bankston, T. V. (1995). Social work and the pursuit of justice through mediation. *Social work*, 40(5), 683-691.
- Soletto Muñoz, H. (2012). La nueva normativa de mediación y la oportunidad de impulsar una práctica colaborativa del Derecho. *El notario del siglo XXI*, (43), 18-21. <https://www.elnotario.es/index.php/hemeroteca/revista-43/453-la-nueva-normativa-de-mediacion-y-la-oportunidad-de-impulsar-una-practica-colaborativa-del-derecho-0-5427810554791066>
- Taboada González, M. (2011). Reflexiones ético-morales en mediación. I Congreso Internacional de mediación y conflictología. Cambios sociales y perspectivas de la mediación para el siglo XXI (pp. 43-60). Universidad Internacional de Andalucía.
- Torremorell, B. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Gredisa.
- Umbreit, M. S. (1993). Crime victims and offenders in mediation: An emerging area of social work practice. *Social Work*, 38(1), 69-73.

- Umbreit, M. S. (1999). Victim-offender mediation in Canada: The impact of an emerging social work intervention. *International Social Work*, 42(2), 215-227.
- Van Breda, A. (2018). A critical review of resilience theory and its relevance for social work. *Social Work*. <http://dx.doi.org/10.15270/54-1-611>
- Vázquez Aguado, O. (2009). Naturaleza, fundamentos, concepto, principios, objetivos, objeto y sujetos del trabajo social. En T. Fernández García, *Fundamentos del trabajo social*. Alianza, 133-160.
- Vieira, N & Muñoz-Barús (2009). El Sistema médico-legal y forense portugués. *Cuad Med Forense*, 15(57), 185-198.
- Viscarret Garro, J. J. (2007). *Modelos de intervención en trabajo social*. Alianza.
- Wexler, D. B. & Winick, B. J. (2008). Therapeutic Jurisprudence. *Principles of Addiction Medicine*. 4th Edition. <https://ssrn.com/abstract=1101507>
- Zafra Espinosa de los Monteros, R. (2019). El coordinador de parentalidad: elemento de nexo entre los progenitores. *Revista de Mediación*, 1-9. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2019/07/Revista23-e6.pdf>
- Zubikoa Mendigutxía, M. (2020). Aspectos sociales de la ruptura de la pareja, En *Consejo General del Poder judicial, Guía de criterios de actuación judicial en materia de custodiada Compartida*, (pp. 30-54). Consejo General del Poder Judicial.

Anexo A. Actividad precongresual

Pre-conference activity

International meeting about mediation

Objectives

In 2016 the Faculty of Social Work offered a Minor taught in English in the framework of the implementation of the Plan for Internationalization of UCM Teaching Staff. One of the subjects that is part of the minor is “mediation as an alternative dispute resolution system” offered by the UCM Department of Civil Law.

During 2018-2019 course we would develop innovation project linked to this subject. The main objectives are:

1. To improve internationalization at home and internationalization of the curriculum via the mediation elective. Specific objectives relate to increasing the participation of foreign lecturers, improving knowledge of the status of mediation in various countries, and developing a network for cooperation among various teaching institutions.

2. To create work materials and a specific handbook for the subject.

This pre-conference activity would be the closing meeting of the referred project. The aim of the meeting is to reflect about the experience developed, to create synergies and to open a debate about the situation of mediation as a new profession and discipline.

Methodology

To achieve that aim several professors and experts in mediation from different countries (Spain, Portugal, Italy, Belgium and Argentina) has been invited, and they have accepted, to participate in a discussion group, which will be restricted to a maximum of 10 people.

Outputs

The discussion group will offer the coordinator of this project some data and experts opinion in relation to the implementation of this international experience. The meeting will offer the people involved the chance to create a working network about mediation from an international perspective and to open new teaching and research opportunities in an international context.

Conclusions

The quality of social work education is directly related to the internationalization of the curriculum. This project, and this pre-conference activity as its final activity, aims to create synergies between High Education Institutions and experts in mediation field, in order to improve the internationalization of their curriculum and to open future collaborations and networks.

Anexo B. Modelo de entrevista en castellano

Entrevista a profesionales

Introducción

El trabajo de investigación que nos proponemos tiene por título *Trabajo social y mediación versus coordinación de parentalidad*. Su autora es Marta Blanco, profesora del Departamento de Derecho Civil de la UCM de Madrid en el marco del programa de doctorado del ISCTE de Lisboa

Este trabajo tiene como objeto de estudio la mediación y trabajo social en la gestión de conflictos de parentalidad. Su objetivo general es identificar, sistematizar y comparar las diversas formas de gestionar los conflictos parentales desde los fundamentos, métodos, herramientas y ética del trabajo social y la mediación, prestando especial atención a la nueva figura del coordinador de parentalidad.

La investigación se desarrolla desde una perspectiva internacional entre las universidades de Madrid (UCM), Lisboa (Portugal) y Bristol (UK) así como desde una perspectiva interdisciplinar, desde áreas del derecho y el trabajo social.

En esta entrevista nos proponemos reflexionar sobre tres cuestiones principales, que se corresponden con los objetivos específicos de este trabajo, según la siguiente estructura:

1. Identificar y analizar las diversas formas de gestión de los conflictos relativos a responsabilidades parentales desde el Trabajo Social en relación a los sistemas alternativos existentes.
2. Conocer las semejanzas y diferencias entre la mediación y otras profesiones en la intervención de conflictos, especialmente en el ámbito de los conflictos de parentalidad.
3. Analizar y tipificar la práctica de la coordinación de parentalidad en situaciones de gestión de conflicto.

Información relativa a la persona entrevistada recogidos por el entrevistador

Nombre y apellidos

Formación de origen

Experiencia profesional

Tiempo

Puesto que ocupa actualmente

Duración

Ámbito de intervención (familia, comunidad, penal)

Primer apartado: Sistemas alternativos de resolución de conflictos

En este primer apartado me gustaría que hablásemos sobre los sistemas alternativos de resolución de conflictos de forma genérica y en especial en su ámbito de intervención.

1. ¿Cuál es su experiencia en relación a los sistemas alternativos de resolución de conflictos?
2. ¿Qué cree que aportan estos sistemas en la resolución de conflictos a los que usted se enfrenta a diario?
3. ¿Cuáles son las principales desventajas, carencias o limitaciones que pueden tener estos sistemas? ¿Qué medidas habría que adoptar para poder superarlas?
4. ¿Hay alguna experiencia o servicio que en su opinión sea especialmente buena en la gestión de conflictos familiares? ¿y alguna especialmente cuestionable? ¿Por qué razones?

Segundo apartado: mediación y profesión de origen

Centrándonos en la mediación, en este apartado me gustaría que tratásemos de ver qué es la mediación dentro de los ADR y qué aporta en relación a su profesión de origen en la gestión de conflictos, especialmente los relacionados con la parentalidad. En concreto, me gustaría saber si considera usted que la mediación es una herramienta para diversos profesionales o una profesión nueva.

1. ¿En qué se distingue la aproximación que se hace al conflicto desde su profesión de origen de la que se hace como mediador?
2. ¿Considera que la mediación es una disciplina nueva? ¿por qué?
3. ¿considera que la medaición es una profesión nueva? ¿por qué?

Para profesionales con experiencia en coordinación de parentalidad además se preguntará

En este último apartado me gustaría conocer su opinión en torno a la figura del Coordinador de parentalidad, qué es, cómo internviene, qué ventajas y qué limitaciones tiene en la gestión de conflictos de parentalidad.

1. ¿Cómo definiría usted la figura del coordinador de parentalidad?
2. ¿Sabría decirme cómo surgió esta figura en su país?
3. ¿Que aporta, en su opinion, esta figura en la gestión de conflictos parentales respecto a su profesión de origen?
4. ¿Cuales son las principales dificultades en la intervención del coordinador de parentalidad?

Si hay algo que le gustaría aportar por favor no dude en hacerlo

Entrevista a formadores en mediación o ADR

Introducción

El trabajo de investigación que nos proponemos tiene por título Trabajo Social y mediación versus coordinación de parentalidad. Su autora es Marta Blanco, profesora del Departamento de Derecho Civil de la UCM de Madrid en el marco del programa de doctorado del ISCTE de Lisboa

Este trabajo tiene como objeto de estudio la mediación y trabajo social en la gestión de conflictos de parentalidad. Su objetivo general es identificar, sistematizar y comparar las diversas forma de gestionar los conflictos parentales desde los fundamentos, metodos, herramientas y etica del trabajo social y la mediación, prestando especial atención a la nueva figura del coordinador de parentalidad.

La investigación se desarrolla desde una perspectiva internacional entre las universidades de Madrid (UCM), Lisboa (Portugal) y Bristol (UK) así como desde una perspectiva interdisciplinar, desde áreas del derecho y el trabajo social.

En esta entrevista nos proponemos reflexionar sobre tres cuestiones principales, que se corresponden con los objetivos específicos de este trabajo, según la siguiente estructura

1. Identificar y analizar las diversas formas de gestión de los conflictos relativos a responsabilidades parentales desde el Trabajo Social en relación a los sistemas alternativos existentes.
2. Conocer las semejanzas y diferencias entre la mediación y otras profesiones en la intervención de conflictos, especialmente en el ámbito de los conflictos de parentalidad.
3. Analizar y tipificar la práctica de la coordinación de parentalidad en situaciones de gestión de conflicto.

La información relativa a la persona entrevistada recogidos por el entrevistador

Nombre y apellidos

Formación de origen

Experiencia profesional (si la tiene)

Tiempo

Duración

Experiencia docente

Experiencia docente en el ámbito de los ADR

Duración

Primer apartado: Sistemas alternativos de resolución de conflictos

En este primer apartado me gustaría que hablásemos sobre los sistemas alternativos de resolución de conflictos de forma genérica y en especial en su ámbito de intervención.

1. ¿Cuál es su experiencia en relación a los sistemas alternativos de resolución de conflictos?
2. ¿Qué cree que aportan estos sistemas en la resolución de conflictos a los que usted se enfrenta a diario?
3. ¿Cuáles son las principales desventajas, carencias o limitaciones que pueden tener estos sistemas? ¿Qué medidas habría que adoptar para poder superarlas?
4. ¿Hay alguna experiencia o servicio que en su opinión sea especialmente destacable en la gestión de conflictos familiares? ¿y alguna especialmente cuestionable?

Segundo apartado: mediación y profesión de origen

Centrándonos en la mediación, en este apartado me gustaría que tratásemos de ver qué es la mediación dentro de los ADR y qué aporta en relación a su profesión de origen en la gestión de conflictos, especialmente los relacionados con la parentalidad. En concreto me gustaría saber si considera usted que la mediación es una herramienta para diversos profesionales o una profesión nueva.

1 ¿En qué se distingue la aproximación que se hace al conflicto desde su profesión de origen de la que se hace como mediador?

2 Cuando usted enseña mediación o sistemas alternativos de resolución de conflictos ¿ofrece un marco teórico y epistemológico de la misma?

3 ¿Considera que la mediación es una disciplina nueva? ¿por qué?

4 ¿Considera que la mediación es una profesión nueva? ¿por qué?

Para profesionales con experiencia en coordinación de parentalidad además se preguntará

En este último apartado me gustaría conocer su opinión en torno a la figura del Coordinador de parentalidad, qué es, cómo interviene, que ventajas y qué limitaciones tiene en la gestión de conflictos de parentalidad.

1. ¿Cómo definiría usted la figura del coordinador de parentalidad?

2. ¿Sabría decirme cómo surgió esta figura en su país?

3. ¿Qué aporta, en su opinión, esta figura en la gestión de conflictos parentales respecto a su profesión de origen?

4. ¿Cuáles son las principales dificultades en la intervención del coordinador de parentalidad?

Si hay algo que le gustaría aportar por favor no dude en hacerlo.

Anexo C. Modelo de entrevista en inglés

Interview with professionals

Introduction

Our proposed research work is entitled Social Work and Mediation versus Parenting Coordination. Its author is Marta Blanco, professor of the Department of Civil Law at UCM, Madrid, within the framework of the ISCTE, Lisbon PhD programme.

The aim of this work is to study mediation and social work in the context of parental conflict management. Its general objective is to identify, classify and compare the various ways of managing parental conflicts using the foundations, methods, tools and ethics of social work and mediation, with particular attention to the new role of parenting coordinator.

The research is being conducted on an international basis at universities in Madrid (UCM), Lisbon (Portugal) and Bristol (UK), as well as from an interdisciplinary perspective that incorporates law and social work.

This interview is intended to reflect on three main issues that correspond to the specific aims of this work, structured as follows:

1. Identifying and analysing the various existing alternative systems for resolving conflicts relating to parental responsibilities in the context of social work.
2. Understanding the similarities and differences between mediation and other professions in conflict interventions, particularly in the area of parenting conflicts.
3. Analysing and classifying the practice of coordinated parenting in conflict management situations.

Interviewee details (collected by interviewer)

Name and surnames

Training background

Professional experience

Seniority

Current position

Time in current position

Field of intervention (family, community, criminal)

First section: alternative conflict resolution mechanisms

In this first section I would like us to discuss alternative conflict resolution mechanisms in general and particularly in your field of intervention.

1. What is your experience in relation to alternative conflict resolution mechanisms?

2. What contribution do you think is made by the conflict resolution systems that you encounter on a daily basis?

3. What are the main disadvantages, shortfalls or limitations of these systems? What measures would need to be adopted to overcome them?

4. Is there any experience or service that is particularly useful when managing family conflicts in your opinion? And is there any particularly questionable experience or service? Why?

Second section: mediation and background profession

Focusing on mediation, in this section I would like to examine the role of mediation as a form of ADR and what contribution your background profession offers in terms of conflict management, especially in the context of parenting conflicts. Specifically, I would like to know if you believe that mediation is a tool to be used by various professionals or a new profession in itself.

1. What distinguishes your approach to a conflict from the perspective of your background profession from your approach as a mediator?
2. Do you think that mediation is a new discipline? Why?
3. Do you think that mediation is a new profession? Why?

The following additional questions will be asked to professionals with experience in parenting coordination.

In this final section, I would like to know your opinion regarding the role of parenting coordinator: what it is, how they intervene, what advantages and limitations it entails in terms of the management of parenting conflicts.

1. How would you define the role of parenting coordinator?
2. Could you tell me how this role has developed in your country?
3. In your opinion, what does the role offer for the management of parental conflicts in comparison with your background profession?
4. What are the main difficulties in interventions as a parenting coordinator?

If you would like to add anything further, please do so

Interview with mediation or ADR trainers

Introduction

Our proposed research work is entitled Social Work and Mediation versus Parenting Coordination. Its author is Marta Blanco, professor of the Department of Civil Law at UCM, Madrid, within the framework of the ISCTE, Lisbon PhD programme.

The aim of this work is to study mediation and social work in the context of parental conflict management. Its general objective is to identify, classify and compare the various ways of managing parental conflicts using the foundations, methods, tools and ethics of social work and mediation, with particular attention to the new role of parenting coordinator.

The research is being conducted on an international basis at universities in Madrid (UCM), Lisbon (Portugal) and Bristol (UK), as well as from an interdisciplinary perspective that incorporates law and social work.

This interview is intended to reflect on three main issues that correspond to the specific aims of this work, structured as follows:

1. Identifying and analysing the various existing alternative systems for resolving conflicts relating to parental responsibilities in the context of social work.
2. Understanding the similarities and differences between mediation and other professions in conflict interventions, particularly in the area of parenting conflicts.
3. Analysing and classifying the practice of coordinated parenting in conflict management situations.

Interviewee details (collected by interviewer)

Name and surnames

Training background

Professional experience (if any)

Seniority

Time in position

Teaching experience

Teaching experience in relation to ADRs

Teaching seniority

First section: alternative conflict resolution mechanisms

In this first section I would like us to discuss alternative conflict resolution mechanisms in general and particularly in your field of intervention.

1. What is your experience in relation to alternative conflict resolution mechanisms?
2. What contribution do you think is made by the conflict resolution systems that you encounter on a daily basis?
3. What are the main disadvantages, shortfalls or limitations of these systems? What measures would need to be adopted to overcome them?
4. Is there any experience or service that is particularly useful when managing family conflicts in your opinion? And is there any particularly questionable experience or service?

Second section: mediation and background profession

Focusing on mediation, in this section I would like to examine the role of mediation as a form of ADR and what contribution your background profession offers in terms of conflict management, especially in the context of parenting conflicts. Specifically, I would like to know

if you believe that mediation is a tool to be used by various professionals or a new profession in itself.

1. What distinguishes your approach to a conflict from the perspective of your background profession from your approach as a mediator?
2. When you teach mediation or alternative conflict resolution systems, do you provide a theoretical and epistemological framework?
3. Do you think that mediation is a new discipline? Why?
4. Do you think that mediation is a new profession? Why?

The following additional questions will be asked to professionals with experienced in parental coordination.

In this final section, I would like to know your opinion regarding the role of parenting coordinator: what it is, how they intervene, what advantages and limitations it entails in terms of the management of parenting conflicts.

1. How would you define the role of parenting coordinator?
2. Could you tell me how this role has developed in your country?
3. In your opinion, what does the role offer for the management of parental conflicts in comparison with your background profession
4. What are the main difficulties in interventions as a parenting coordinator?

If you would like to add anything further, please do so

Anexo D. Consentimiento de los entrevistados en castellano

Manifiesto mi conformidad con la participación en el Proyecto de investigación dirigido por la prof. Marta Blanco Carrasco en el marco de la investigación desarrollada de forma conjunta por la Universidad Complutense de Madrid (España), el ISCTE de Lisboa (Portugal) y la University of the West of England, Bristol (UK).

1. He recibido suficiente información sobre este proyecto y entiendo mi participación en el mismo. Mi participación en el proyecto es como entrevistado/a y el uso de mis datos ha sido explicado de forma clara y concisa.

2. Mi participación como entrevistado/a es completamente voluntaria. No he sido obligado para participar en el mismo de forma implícita o explícita.

3. Mi participación implica ser entrevistado por Marta Blanco Carrasco. La entrevista tendrá una duración aproximada de 45 minutos. Permito al investigador/a tomar notas durante la entrevista. También permito la grabación de la entrevista y el consiguiente diálogo a través de grabadora de audio. He sido informada de que en caso de no querer ser entrevistada o no querer que se grabe el audio del diálogo puedo declinar mi participación.

4. Tengo derecho a no responder a las preguntas. Si me siento incomodo/a durante la entrevista tengo el derecho de abandonar la entrevista y al borrado de todos los datos recabados hasta entonces.

5. Se me ha garantizado específicamente por el investigador que no se dará mi nombre ni mi puesto en ninguno de los informes usando la información obtenida, y que mi participación en este estudio es confidencial. Los datos personales serán procesados de acuerdo a la política de protección de datos de la Unión Europea.

6. He leído con detenimiento y comprendo todos los apartados de este documento. Todas las preguntas han sido respondidas satisfactoriamente y voluntariamente participo en este estudio.

7. He obtenido una copia de este documento de consentimiento firmado por el entrevistador/a.

Anexo E. Consentimiento de los entrevistados en inglés

I agree to participate in a research project conducted by Prof. Marta Blanco Carrasco in the framework of a research collaboration between Complutense University of Madrid (Spain), ISCTE of Lisbon (Portugal) and University of the West of England, Bristol (UK).

1. I have received sufficient information about this research project and understand my role in it. The purpose of my participation as an interviewee in this project and the future processing of my personal data has been explained to me and are is clear.

2. My participation as an interviewee in this project is completely voluntary. There is no explicit or implicit coercion whatsoever to participate.

3. Participation involves being interviewed by Marta Blanco Carrasco. The interview will last approximately 45 minutes. I allow the researcher(s) to take notes during the interview. I also may allow the recording of the interview and subsequent dialogue by audio tape. It is clear to me that in case I do not want the interview and dialogue to be taped I am fully entitled to withdraw from participation.

4. I have the right not to answer questions. If I feel uncomfortable in any way during the interview session, I have the right to withdraw from the interview and ask that the data collected prior to the withdrawal will be deleted.

5. I have been given the explicit guarantee that the researcher will not identify me by name or function in any reports using information obtained from this interview, that my confidentiality as a participant in this study remains secure. Personal data will be processed in full compliance with the EUI's Data Protection Policy.

6. I have carefully read and fully understood the points and statements of this form. All my questions were answered to my satisfaction, and I voluntarily agree to participate in this study.

7. I obtained a copy of this consent form co-signed by the interviewer.

Tablas

Tabla 1. Países

Países	Entrevistas	FG	Total
Bélgica	1	1	2
España	7	13	20
Portugal	2	3	5
R.Unido	7	0	7
Italia	0	1	1
Suecia	0	2	2
Noruega	0	1	1
Finlandia	0	1	1
Total	17	22	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Sexo

Sexo	Entrevistas	FG	Total
Mujer	14	15	29
Hombre	3	7	10
Total	17	22	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Edad

Edad	Entrevistas	FG	Total
35-40	4	2	6
40-45	1	2	3
45-50	2	6	8
50-55	2	5	7
55-60	4	4	8
Mas 60	4	3	7
Total	17	22	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Formación de origen

Formación origen	Entrevistas	FG	Total
Trabajador social	7	9	16
Abogado	5	5	10
Psicólogo	2	4	6
Otra	2	4	6
Sin formación	1	0	1
Total	17	22	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 5. Profesional/docente

Profesional/docente	Entrevistas	FG	Total
Profesional no mediador	2	3	5
Docente no mediador	1	7	8
Mediador	8	7	15
-docente y mediador	6	5	11
Total	17	22	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 6. Área de intervención

Área	Entrevistas	FG	total
Familia	12	7	19
Comunitario	2	2	4
Civil	1	1	2
Interdisciplinar	1	11	12
Penal	1	1	2
Total	17	22	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 7. Experiencia como mediador

Experiencia mediadora	Entrevistas	FG	Total
Si	12	11	23
No	5	11	16
Total	17	22	

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. Años de experiencia

Experiencia mediadora	Entrevistas	FG	Total
Si	12	11	23
No	5	11	16
Total	17	22	

Fuente: elaboración propia

Tabla 9. Mediación obligatoria

Mediación obligatoria	Entrevistas	FG	Total
Si	17	5	22
No	0	0	0
No sabe/no contesta	0	17	17
Total	17	22	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Disciplina

Disciplina	Entrevistas	FG	Total
Si	1	1	2
No	4	2	6
No contesta	12	19	31
Total	17	22	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 11. Profesión

Profesión	Entrevistas	FG	Total
Si	5	2	7
No	10	9	19
No contesta	2	11	13
Total	17	22	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 12. Conocimiento de la figura del coordinador de parentalidad

Conoce esta figura	Entrevistas	FG	Total
Si	7	2	9
No	10	20	30
Total	17	0	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 13. Información entrevistados (E) y participantes en los focus groups (P)

E/P	País	H/M	Edad	Formación	Área intervención	Mediador	Exp (años)
E1	UK	M	60-65	Sin formación	Comunitaria	Si	22
E2	UK	H	60-65	Derecho	Familia	No	15
E3	UK	M	40-45	Trabajo Social	Comunitaria	Si	16
E4	UK	M	60-65	Información	Familia y comunitaria	Si	20
E5	UK	M	50-55	Trabajo Social	Familia	No	21
E6	UK	M	50-55	Educación	Familia	No	5
E7	UK	M	55-60	Derecho	Civil (no familia)	Si	30
E8	Bruselas	M	55-60	Trabajo Social	Penal	Si	10

E9	España	M	60-65	Derecho	Familia	Si	22
E10	España	H	35-40	Psicología	Familia	Si	17
E11	España	M	35-40	Psicología	Familia	Si	15
E12	España	M	35-40	Trabajo Social	Familia	No	17
E14	España	M	55-60	Trabajo Social	Familia	No	22
E13	España	H	35-40	Derecho	Familia	Si	19
E15	España	M	55-60	Trabajo Social	Familia	Si	9
E16	Portugal	M	45-50	Trabajo Social	Familia	Sí	15
E17	Portugal	M	45-50	Derecho	Familia	Si	12
P1	España	H	55-60	Psicología	Familia	Si	25
P2	España	H	45-50	Documentación	Administración	Si	Ns
P3	España	M	60-65	Historia	Administración	No	Ns
P4	España	H	50-55	Psicología	Familia	No	Ns
P5	España	M	45-50	Derecho	Interdisciplinar	Si	Ns
P6	España	M	40-45	Derecho	Familia	Si	Ns
P7	España	M	35-40	Derecho	Interdisciplinar	Si	Ns
P8	España	H	60-65	Odontólogo	Interdisciplinar	Si	Ns
P9	España	M	40-45	Psicología	Familia	Si	Ns
P10	España	H	50-55	Derecho	Interdisciplinar	Si	Ns
P11	España	M	45-50	Psicología	Familia	Si	Ns
P12	Portugal	H	50-55	Trabajo social	Trabajo social	No	30
P13	Portugal	M	60-65	Trabajo social	Trabajo social	No	30
P14	Portugal	M	50-55	Trabajo social	Mediación comunitaria	No	15

P15	Italia	M	45-50	Traducción e interpretación	Mediación lingüística	Si	10
P16	Bélgica	M	45-50	Trabajo Social	Mediación penal	Si	10
P17	España	M	50-55	Trabajo Social	Familia	NO	20
P18	España	M	45-50	Derecho	Familia	No	10
P19	Suecia	M	35-40	Trabajo social	Interdisciplinar	No	25
P20	Suecia	H	55-60	Trabajo social	Interdisciplinar	No	15
P21	Finlandia	M	55-60	Trabajo social	Interdisciplinar	No	15
P22	Noruega	M	55-60	Trabajo social	Interdisciplinar	No	20

Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Coordinador de parentalidad. Áreas de investigación

Research Areas	Records	% of 41
Family studies	13	31.707
Government law	13	31.707
Psychology	11	26.829
Social sciences other topics	8	19.512
Behavioral sciences	4	9.756
Sociology	3	7.317
Pediatrics	2	4.878
Business economics	1	2.439
Communication	1	2.439

Fuente: elaboración propia

Tabla 15. Coordinador de parentalidad. Fuentes de las publicaciones encontradas

Source titles	Records	% of 41
Family court review	11	26.829
Anuario de psicología	6	14.634
Parenting coordination a practical guide for family law professionals	5	12.195
Revista de mediacion	5	12.195
Journal of child custody	4	9.756
Journal of clinical psychology	2	4.878
American journal of family therapy	1	2.439
American psychologist	1	2.439
Coleccion psicología y ley	1	2.439
Conflict resolution quarterly	1	2.439
Journal of family communication	1	2.439
Legal psychology science and profession	1	2.439
Negotiation journal	1	2.439
Pedagogics psychology medical biological problems of physical training and sports	1	2.439
Per potchefstroomse elektroniese regsblad	1	2.439
Psicología jurídica ciencia y profesión	1	2.439
The American psychologist	1	2.439

Fuente: elaboración propia

Tabla 16. Participantes en los grupos de discusión

Grupo	Fecha	Lugar	Número	Participantes
1	10/07/2018	Instituto Complutense de Mediación	11	P1 - P11
2	4/06/2019	Aula 108 Facultad de Trabajo Social UCM	5	P12- P16
3	4/06/2019	Aula 107 Facultad de Trabajo Social UCM	6	P17- P22.

Fuente: elaboración propia

Tabla 17. Categorías de análisis

Grupo de documentos	Nº	Código	Citas
Relación con otras profesiones	4	Confidencialidad	2
		Confusión otras profesiones	77
		Imparcialidad/neutralidad	25
		Técnicas mediadoras versus mediación profesional	34
Profesión	5	Colegio profesional	8
		Formación	46
		Identidad profesional	24
		Profesión si/no	33
		Remuneración	21
Disciplina	4	Disciplina si/no	16
		Investigación	7
		Mediación orígenes	6
		Modelos de mediación	14
Cordinador de Parentalidad	3	CP aportaciones	27
		CP limitaciones	25
		CP origen	4
ADR aportaciones	3	Aproximación al conflicto	63
		Comunicación	17
		Resiliencia/sostenibilidad	25
ADR limitaciones	4	Falta de apoyo institucional	32
		Falta de confianza	13
		Falta de cultura	29
		Falta de información	31
ADR mejoras	2	Buenas prácticas	23
		Voluntariedad/obligatoriedad	36
Total	25	25	638

Tabla 18. Mediación: Objeto, elementos y axiomas, paradigmas, escuelas y estilos

Objeto	Elementos y axiomas	Paradigmas metodológicos	Escuelas	Estilos
El conflicto (elemento material)	confrontación	Del acuerdo (derecho)	Modelo de Harvard	Facilitativa Evaluativa Inductiva Estratégica
El acuerdo (elemento formal)	intervención basada en axiomas o valores: orientativo Estimativo Regulativo Teleológico	Comunicacional (psicología)	Modelo Trasformativo Circular Narrativo	Transformadora Narrativa o circular narrativa

Elaboración propia sobre capítulos III y IV de Nadal Sánchez, 2016, pp. 115-195.

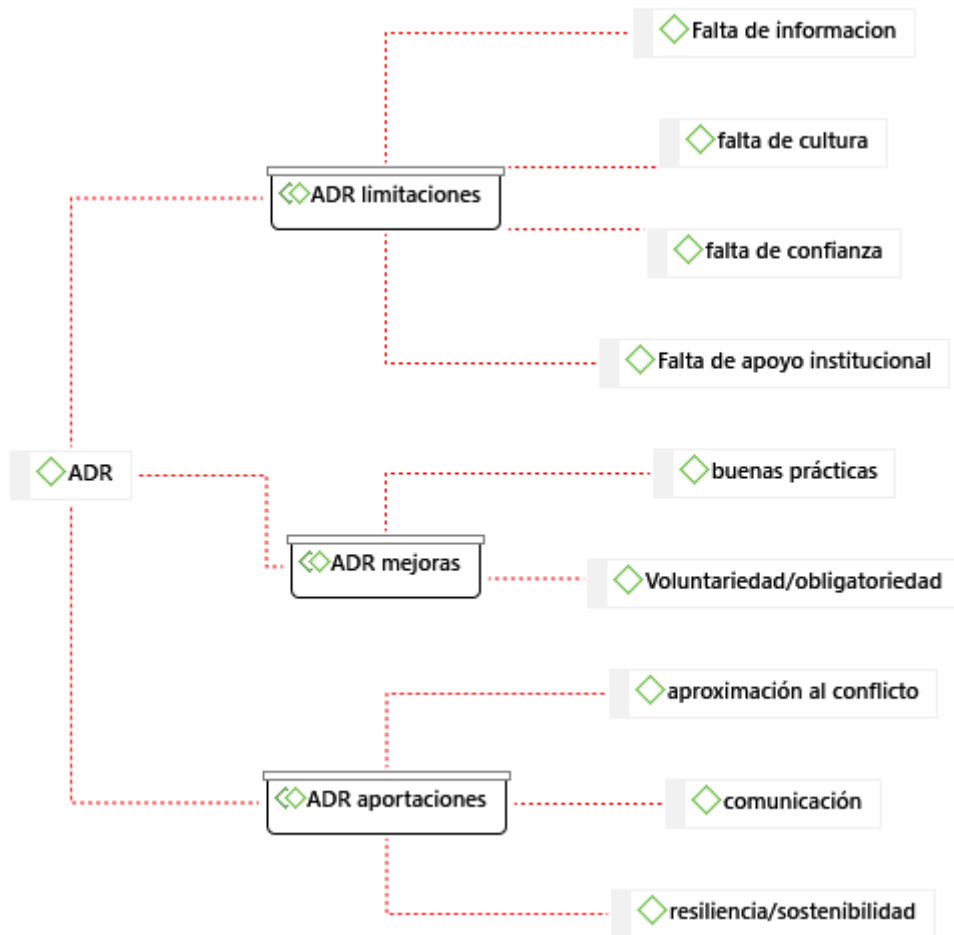
Tabla 19. Enfoques, paradigmas metodológicos y modelos de mediación

	Harvard	Transformativo	Narrativo
Nivel estructural (axiomas): enfoques			
Axioma orientativo (causa del conflicto)	Divergencia de intereses (no posiciones). Beneficio mutuo (ganar-ganar)	La relación. No se trata solo de comprender el conflicto sino también las relaciones entre las partes. El objetivo es que las partes se comprendan en un sentido moral. Transformación la relación en una más saludable, ellos mismos encontrarán la solución al conflicto.	La narración. Las narraciones saturadas que pretender ser la únicas posibles para definir el conflicto. Se analiza el discurso para reducir: intensificación de las certezas y disminución de la complejidad de los discursos
Axioma estimativo (oportunidad de cambio)	El conflicto es un problema que debe ser eliminado y prevenido en futuro. Para ello se utiliza como herramienta la comunicación, para ver la realidad (la verdad) del conflicto.	La disputa como oportunidad para el cambio y crecimiento moral. Trasformarles para ver su potencial y capacidad de resolver.	El modo de interpretar la disputa. El conflicto permite una nueva forma de enfrentarse al mismo. No es una oportunidad del crecimiento moral ni es un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades. Es un fenómeno que depende de como se aborde puede ser bueno o malo.
Axioma regulativo (autorregulación)	Fuertes principios, nuevo orden basado en los acuerdos alcanzados a través de un proceso de negociación colaborativa	Capacitación: regenerar la propia fortaleza y reconocimiento: comprensión hacia el otro. Se genera un círculo virtuoso y se rompe la espiral negativa del conflicto.	Deconstrucción de la historia (movilización de lugar desde el que abordan el conflicto) y creación dialógica de contextos generativos (crear espacios nuevos dialogados)
Axioma teleológico (éxito)	El acuerdo siempre que sea fruto del consenso	Transformación de las partes. La mediación como experiencia de crecimiento personal no tanto de satisfacción de intereses.	El acuerdo y el cuidado de la relación
Nivel teórico. Disciplinas en las que se apoya			
Teórico	Traslado del método de resolución de disputas a la negociación. Optimismo antropológico, el ser humano no se rige por el conflictivismo sino por el colaboracionismo. El hombre bajo determinadas condiciones tiende al bienestar común.	Paradigma organicista clásico (el hombre como integrante de un todo orgánico donde lo ético y lo político van de la mano). Feminismo: La ética del cuidado como una nueva forma de hacer política. Ética del comunitarismo: espacio social compartido o espacio-en-comun.	Posestructuralismo francés (Foucault). Traslado de la teoría narrativa a la mediación. la narración es una herramienta básica para alcanzar acuerdos sobre elementos fundamentales de nuestra experiencia. Los seres humanos usamos historias para construir comunidades. Paradigma socioconstruccionista: las personas construyen mundos mediante las descripciones o explicaciones de su experiencia de lo real.
Nivel factico: estrategias, técnicas			
	Todas las técnicas para unificar percepciones. Aislar percepciones negativas y superar los obstáculos de comunicación.	Especialmente el empowement y el reconocimiento	Especialmente preguntas, diálogos generativos.

Elaboración propia sobre capítulos III y IV de Nadal Sánchez, 2016, pp. 115-195

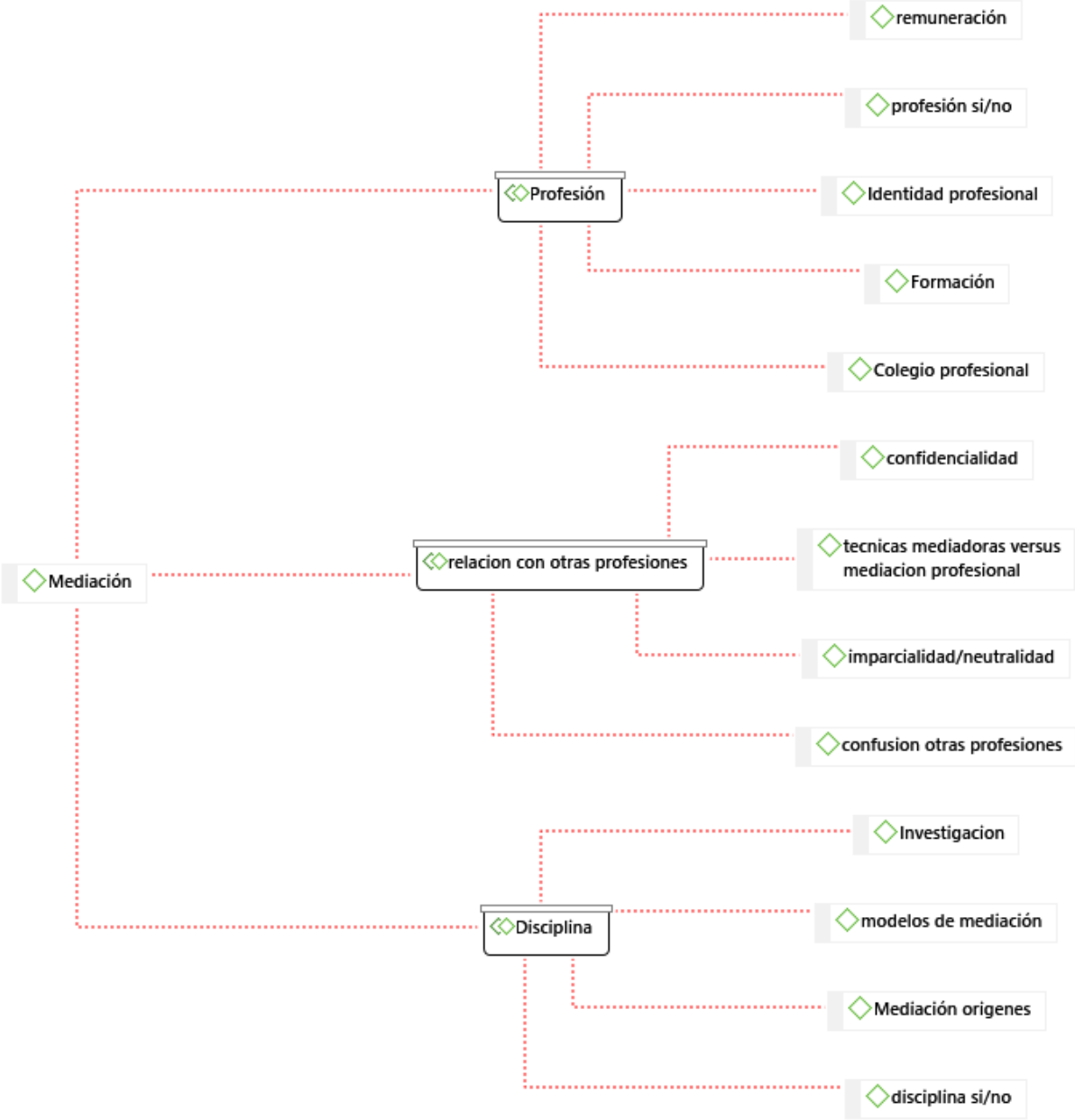
Figuras

Figura 1. Categorías de análisis objetivo general 1



Fuente: elaboración propia.

Figura 2. Categorías de análisis objetivo específico 2 y 3



Fuente: elaboración propia.

Figura 3. Categorías de análisis objetivo específico 4



Fuente: elaboración propia.