

Ponencia presentada a la Mesa Redonda 6: “La evaluación supervisión y calidad de los servicios de mediación” IV Congreso Internacional para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (Murcia del 3 al 5 de Octubre de 2019)

El Laboratorio de Familia de la Universitat Jaume I

Francisco J. García Bacete^{1,2} y Virginia E. Carrero Planes²

¹Director del Máster Universitario en Intervención y Mediación Familiar de la Universitat Jaume I.

²Coordinadores del Laboratorio de Familia y Miembros del Grupo de Investigación Educativa, Social y Familiar (Universitat Jaume I)

En esta comunicación vamos a hablar del Laboratorio de Familia de la Universidad Jaume I, de porqué surgió, y de porqué dejó de funcionar a pesar de las buenas intenciones y los muchos esfuerzos de mucha buena gente que ha participado en el Laboratorio desde 2009 hasta 2017. El Laboratorio de Familia, junto a otras como Los Lunes en Familia, fue una iniciativa de la dirección del Máster Universitario en Intervención y Mediación Familiar de la Universitat Jaume I de Castellón, como fórmula de generación de conocimiento compartido y de transferencia de este conocimiento a la sociedad. En concreto la meta del Laboratorio era integrar la formación, la investigación y la profesión, convertirse en un espacio de investigación y de enseñanza (Carrero y cols., 2013).

En esta comunicación se parte de la hipótesis de que la mediación no va a avanzar sólo a base de mucha formación y de práctica profesional, menos a base de una mala y breve formación (talleres) y de las poco numerosas experiencias prácticas en contextos que no las valora (remuneración, condiciones laborales,...), sino que ha de aspirar a configurarse en un campo de estudio propio, definida por un objeto, unos contenidos, unos métodos,... modelos que orienten la praxis en un contexto al tiempo que guía su comprensión y su modificabilidad. Esto es, ha de convertirse en una *disciplina científica*. Coll (1983) diferencia entre tres tipos

de disciplinas científicas en un intento de definir la posición de la psicología de la educación, básicas (como la, física, química, psicología básica, psicología evolutiva, filosofía,...), aplicadas (como magisterio, abogacía,...) y disciplinas puentes o tecnológicas (como medicina, ingenierías, psicología educativa,...). En nuestra opinión actualmente la mediación es una disciplina aplicada, solo valora la praxis, pero que al igual que la psicología educativa en los textos de Coll, debiera aspirar a ser una disciplina tecnológica, en donde la teoría y las aplicaciones prácticas sean interdependientes, se necesiten mutuamente como un todo. Es verdad que hay buena formación, pero no es suficiente. La mediación no puede ser mera praxis, que es a lo mejor que puede aspirar una buena formación. Y a su vez una buena formación no lo puede ser sin buenas prácticas, sin prácticas en contextos reales supervisados. Para que la mediación se desarrolle se requiere que se convierta no solo en una buena práctica sino en un objeto de estudio. Esto es, en una disciplina científica, y lo que caracteriza a las disciplinas científicas son las actividades de investigación. Realizar contribuciones en esta dirección es a lo que aspiraba el Laboratorio de Familia de la Universitat Jaume I.

¿Qué es el Laboratorio de familia?

El Laboratorio de Familia fue un sueño que pretendió integrar y comprometer permanentemente la formación, la investigación y la intervención social y profesional (Hernández, 2002), teniendo como participantes los estudiantes másteres, el profesorado e investigadores y los profesionales, los servicios y los usuarios (Ver Figura 1).

El Laboratorio de Familia pretendía ser un centro de referencia en el estudio de la Familia y de los Menores que tenía como objetivo fundamental crear espacios profesionales, de reflexión práctica y de investigación, en donde por una parte, los alumnos y ex-alumnos del máster tuvieran la oportunidad de continuar su formación especializada en el contexto de un grupo multiprofesional, y por otra, el que los profesionales del sector crearan y se integraran,

en una red profesional y de colaboración focalizada en la mejora de la propia práctica y en la aplicación de los resultados de la investigación, a distintos escenarios sociales en los que se requiere una respuesta, innovación y/o ayuda para mejorar y potenciar los contextos socio-familiares y educativos en el ámbito de la intervención social. Por tanto, el Laboratorio de Familia se construye en torno a cuatro principios fundamentales: a) Reflexión entre profesores, exalumnos y profesionales; b) investigación, desarrollo e innovación, c) transferencia de formación teórica y aplicada en el Máster; y d) creación de una red social y multiprofesional (Figura 2)

Estos principios cristalizan en cuatro líneas de actuación interrelacionadas: a) Servicio de Atención y Asistencia a Familias, b) Asesoramiento a Proyectos de interés en el contexto Familiar, c) Desarrollo de Equipos de Trabajo y Redes Sociales, d) Generación de conocimiento compartido y e) Respuesta a Demandas de la Administración e Instituciones Públicas (Figura 2).

El servicio de asistencia a familias pretende cubrir el apoyo y asistencia a la familia a través de dos acciones: Potenciación del desarrollo personal y familiar y Mediaciones familiares. Ambas acciones se desarrollan en un contexto de investigación y de docencia del que son oportunamente informadas las familias participantes. Las sesiones son videograbadas para su posterior utilización investigadora y docente, y tienen lugar en salas con espejo unidireccional. También se logra tener una señal que se envía a seminarios alejados de la sala de grabación, para audiencias más grandes o audiencias con un rol activo en el desarrollo de la sesión.

La realización de mediaciones en casos reales y en vivo permite un acercamiento a la praxis a los alumnos y profesionales, la posibilidad de investigar y diseñar protocolos de actuación y modelos de mediación familiar que facilitarán su implantación en diversos contextos, así como la posibilidad de evaluar y validar las estrategias utilizadas con el fin de garantizar una

mayor eficacia en los procesos de mediación familiar. Entendemos que los modelos de acompañamiento supervisión tanto de los estudiantes como de los profesionales en activo son la propuesta más potenciadora de los recursos personales y profesionales.

Qué logramos en el laboratorio de familia (Qué funcionó o qué hicimos)

1. A pesar de actuar sin dinero, sin recursos, sin personal, se han recibido importantes reconocimientos, aunque no han revertido en más dinero, recursos o personal. Cabe mencionar, los Convenios con el COP de Psicología del País Valencia, con la Consellería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana y con la Fiscalía Provincial de Castellón; la inscripción en el Registro General de Titulares de Actividades, de los Servicios y Centros de Acción Social de la Comunidad Valenciana; y la declaración de Actividad Científica de Interés Social por parte de la Consellería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana

2. *Productividad.* Durante este periodo se han atendido 33 casos, 22 en el área de potenciación y 11 en la de Mediación, se han desarrollado 3 Proyectos de Innovación Educativa, se han publicado 2 artículos y 3 capítulos, se ha dirigido 2 Trabajo Fin de Máster y se han desarrollado 4 propuestas formativas (2 cursos de formación continua; 1 Especialista y 1 Experto), unas para dar soporte académico a la formación que se realizaba en el laboratorio (Carrero et al., 2013; Pérez et al., 2013) y otras como respuesta a las demandas de colegios profesionales y derivación de casos y adopción de estos del modelo formativo del laboratorio, lo que ha permitido:

a). *Desarrollo de Equipos de Trabajo y Redes Profesionales:* En total han participado en diferentes momento, 4 profesores del máster (2 titulares y 2 asociados), 11 profesionales (tutores de prácticas) y cerca del medio centenar de estudiantes.

b) Constitución de un *fondo de material videograbado* para su utilización investigadora y docente. Y el descubrimiento que “ser observadas” (salas con espejos unidireccionales,

cámaras en sala,...), no era una preocupación para las familias, pues todas otorgaron su consentimiento informado

c) *Diseño de protocolos y modelos de intervención*

Diseño de un Proceso de Mediación y elaboración de documentos (Flujo del proceso de derivación y servicio de mediación; Doc 0). Personas: Solicitante-s (contacto; derivación). Participantes (mediados y mediadores). Aplicación criterios de idoneidad/criterios de exclusión (Doc 1); Aplicación protocolo información, toma de datos y cita para sesión de información (Atención telefónica- Guía) (Doc 2); Consentimiento Informado (Doc 3); Aplicación protocolo sesión informativa (Doc 4); Acta Constitución / Inicio – Firma (Doc 5); Acta finalización de mediación – Recogiendo Acuerdos (Doc 6); Otros documentos – Historia *Elaboración de Modelos* (Carrero y cols., 2013), modelo del desarrollo profesional y el modelo de desarrollo personal en la asistencia y ayuda a familias

- El modelo del desarrollo profesional (ver Figura 3): Permite diferenciar tres dimensiones relevantes en la relación de acompañamiento y supervisión de profesionales y expertos (autocomprensión de la realidad profesional; integración y coherencia en la experiencia y de apertura; activación y ejercitación de las capacidades), presentes en todas las fase de acompañamiento y supervisión (Exploración/Autoconocimiento; Comprensión/Autoaceptación y Autovaloración; Documentación/Consolidación; Personalización/Autodescubrimiento y Autorreflexión; Aplicación/Transferencia). Que hace entender el acompañamiento no solo desde acciones de supervisión y formación técnica, sino también desde el desarrollo personal y profesional.
- El modelo de desarrollo personal (ver Figura 4): Se parte de dos dimensiones fundamentales (Concienciación o darse cuenta/procesos de comprensión desde la autenticidad; Actualización de los recursos personales y profesionales/expresión

genuina), que se desarrollan a través de tres ejes principales (Autodescubrimiento y exploración del sentido genuino/Orientación vocacional en el proyecto vital; Autocomprensión y Autoaceptación de las posibilidades y de las situaciones familiares emergentes/Reconocimiento de su historia de vida y elección personal de trayectorias y objetivos personales en el contexto familiar; Transferencia y concretización de las decisiones en la esfera cotidiana dentro del propio proyecto vital).

d. *Desarrollo de un Diseño de Formación Continuada y de Supervisión en el Laboratorio*, en cuatro fases:

- Fase A. Planificación. Se realiza una pre-sesión en que se comenta la información de que se dispone sobre el caso y la línea de intervención que se seguirá durante la sesión con la familia.
- Fase B. Desarrollo intervención. Se realiza la sesión propiamente dicha, en la que puede intervenir uno o dos miembros del subequipo correspondiente, entre los que se encuentra el propio alumnado del Máster Universitario en Intervención y Mediación Familiar.
- Fase C. Discusión sesión .Posteriormente a ésta, se realiza la post-sesión, en la que se hace un resumen de la intervención con las familias, avances conseguidos y aspectos a mejorar o tratar en la siguiente. Normalmente la pre-sesión, sesión y post-sesión ocupan unas 4 horas en total.
- Fase d. Acompañamiento y supervisión. Cada 4 semanas de intervención se realiza una sesión formativa del Equipo (incluido el alumnado), donde se analiza el modelo desarrollado de intervención, se solventan dudas técnicas y se atiende a las demandas formativas de los miembros del grupo (especialmente a la de los estudiantes del Máster Universitario en Intervención y Mediación Familiar y en proceso de especialización en intervención/mediación o /y desarrollo de trabajo de investigación

(doctorado periodo de investigación). De este modo la potenciación y desarrollo personal se asienta en el concepto de relación de ayuda, como un tipo de relación con el paciente que tiende a la ayuda y está centrada en la persona y no sencillamente en el problema, lo que implica una actitud facilitadora y no directiva o autoritaria

Por qué dejó de funcionar

Porque nos cansamos, porque las expectativas no respondieron,..., por el mucho esfuerzo extraordinario en tratar de mejorar la formación de nuestros másteres universitarios, fortalecer el trabajo en red con los profesionales y en elaborar conocimientos que permitieran avanzar en el crecimiento de la mediación como disciplina científica. ¿Qué justifica el cansancio? Lo que sigue es una autoreflexión del equipo sobre la realidad educativa y profesional que conocemos. Esta reflexión se ordena en 4 puntos: 1) Financiación y reconocimiento; 2) Contexto de la Profesión; 3) Prácticas y expectativas de los participantes (estudiantado, profesionales, formación,...) y la circularidad; 4) Funcionamiento del Laboratorio.

Finalizaremos con unas propuestas de mejora

1. Muy pobre financiación y reconocimiento por parte de la Universidad que gestiona la formación y de la Administración Pública que gestiona los contextos profesionales.

Seguramente no supimos contar bien qué es lo que se estaba haciendo y qué es lo que se necesitaba, o no tuvimos la fortuna de que un vicerrector o un Director General tuviera un proyecto que cumplir y nosotros fuéramos una respuesta a ese proyecto.

- Por parte de la Universidad, no hubieron becas, ni incentivación de los profesionales colaboradores, ni financiación del laboratorio. Tampoco se facilitó la opción de que el propio máster asumiera costes, de modo que los profesionales actuaran como tutores de prácticas, o que al profesorado del master se le adjudicaran créditos en concepto de participación en estas acciones formativas.

- Por parte de la Administración, es cierto que firmó convenios con la Universidad, pero las acciones comprometidas no se desarrollaban, pero lo que es de más calado, no promovió, sino que dificultó, las acciones que les propusimos de consultoría, gratuitas, dirigidas a sus profesionales en activo.

2. El Contexto de la Profesión es poco estimulante. Pocos entornos profesionales en los que se realizan tareas de mediación, incluso en aquellos que tienen entre sus funciones las de mediación. Los primeros profesionales en estos servicios tenían insuficiente formación en mediación. Poca renovación de plantillas, muy pocos estudiantes de los másteres se convierten en mediadores en activo. Las diversas administraciones (Justicia, Social, Educativa), tienen un buen discurso, pero los hechos y los presupuestos no suelen ir parejos, ni en creación de plazas (suelen ser servicios externalizados a base de subvención, o de voluntariado), ni en remuneración, ni en funciones,... Todo ello conlleva expectativas insatisfechas

3. Prácticas y expectativas de los participantes, esto es, de los pocos afortunados que estudian u optan por un máster universitario como forma de especialización, y de los pocos que desempeña actividades profesionales de mediación, y del profesorado de materias de mediación, todos ellos muy preocupados por la profesión.

- Estudiantado del Master: Es muy demandante de mediación (es un reclamo para nuestro máster), pero de forma generalizada se acerca a la mediación como una forma de ayuda en su vida personal, como complemento de su profesión actual o como primera expectativa profesional. No están especialmente interesados en las clases en las que se presentan teorías, modelos, investigaciones,... ni suelen elegir itinerarios de investigación, lo que suele incluir materia de metodología, iniciación a la investigación en mediación y realización de un TFM en mediación. Sus expectativas se ven frustradas una vez finalizan el máster, porque el mundo laboral les da la espalda, y la mediación en particular.

- Profesorado que imparte materias de Mediación en el Máster. Todo el profesorado que hemos tenido son buenos profesores y sus evaluaciones docentes son muy altas. Están comprometidos con la difusión y el desarrollo profesional de la mediación. Y tienen una sintonía casi total con el estudiantado, de modo que su rol docente se centra en la profesión entendida como una continuidad de protocolos y de prácticas a seguir. Su situación personal y vinculación con el máster dificulta su participación en el Laboratorio.

El profesorado no revierte la situación del estudiantado, pues ha tenido la misma formación y las mismas expectativas, y la misma realidad profesional. Siente que es distinto al resto de profesorado, se sienten con escasas competencias para dirigir TFM. No están formados en investigación y su trayectoria es parecida a la de sus estudiantes.

- Profesionales que participan, con quienes solo tenemos palabras de agradecimiento, tienen en común un fuerte compromiso con la profesión y que han realizado y realizan constantes cursos para incrementar su formación. Sus trayectorias diversas: no trabajan en mediación y están haciendo esfuerzos por abrirse camino (asociaciones,...); otros están en una fase más avanzada, y tienen un centro, pero el número de casos que atienden es pequeño, y compatibilizan con otras actividades profesionales; otros, trabajan para la administración, pero su actividad no es la mediación; y otros, si aportan más experiencia pero su situación personal hace difícil su participación (video conferencias,...). Por tanto, están en la misma línea de altas expectativas profesionales que el alumnado y muy activos en su propia formación, incluso en la formación de otros.

Como resultado, tanto en el alumnado, como en el profesorado y los profesionales, se observa que se repite un ciclo o **circularidad**: expectativas profesionales – formación – expectativas fracasadas – búsqueda y oferta de más formación. En efecto, buscan de nuevo en la formación las soluciones a sus expectativas profesionales. Una vía que siguen es recibir más formación que les permita acceder a los escasos puestos de trabajo ya que no se consideran

suficientemente formados para ejercer la profesión. Otra segunda vía es aproximarse a la profesión como formadores, que es el principal modelo que han recibido. Así, la formación se convierte en la principal actividad profesional de los mediadores. Les interesa el estudio o la enseñanza de las prácticas mediadoras, pero no el estudio de la mediación.

El laboratorio de familia, surge con el objetivo de romper con esa circularidad, aportando que profesores, profesionales y estudiantes se encuentren en un escenario que pone la práctica en el centro, como incentivo y como objeto de conocimiento, de estudio, de investigación,...y que los estudiantes del laboratorio profundicen su formación con prácticas supervisadas con parámetros propios de la investigación y facilitar su acceso a estudios de Doctorado.

- Por último, los coordinadores y profesorado del Máster que participa en el Laboratorio.

Profesorado universitario también desea dar impulsos a la mediación, pero cuya formación de base no es la mediación, ni sus líneas de investigación se centran en el estudio de la mediación.

4. Funcionamiento del laboratorio. Las condiciones a las que acabamos de referirnos dificulta el funcionamiento del laboratorio

- Permanencia de los estudiantes en el Laboratorio durante periodos relativamente cortos.

Dificultad por motivos laborales y de vida para garantizar la permanencia del estudiantado en el Laboratorio. Realizamos entrevistas de admisión, para buscar compromisos de permanencia de dos cursos.

- Parte del alumnado y de los profesionales están anclados en una actitud de “recibir”, poco predispuesta a participar en calidad de comediadores. No entran en sala, abandonan, no entienden la mediación como objeto de estudio, solo como profesión.

- Ausencia de un bloque de profesorado con línea de investigación preferente en Mediación

- Dificultad para gestionar una agenda para atender a los casos, y participar en las distintas fases,..., y pobre predisposición a la lectura por parte de los participantes, incluido parte del profesorado universitario que participa, lo que hace que el ciclo formativo se interrumpa..

- Diversidad de intereses y enfoques entre los participantes.

¿Qué se necesitaría? Algunas sugerencias

1. Profesorado que tenga la mediación como línea de investigación preferente, lo que favorecería:

- Solicitar proyectos de investigación competitivos
- Dirección de Tesis Doctorales
- Dirección de TFG y TFM
- Búsqueda activa de fuentes de financiación y de colaboradores

2. Que el Laboratorio se consolidara como servicio o instituto en la Universidad, con sus funciones y personal

3. Consolidar la formación del estudiantado del máster en un nivel avanzado. Regular una titulación de segundo año de master, vinculada con la supervisión profesional y trabajos de investigación en el laboratorio. Curso convalidable como actividad formativa de Doctorado.

4. Que el personal del laboratorio participara en los planes de formación del personal de la administración, realizando tareas de consultoría.

5. Que en las clases de mediación del master y en el profesorado que las imparte se incorporen contenidos que trasciendan la práctica profesional, y les dote de mecanismos para una actitud favorable al estudio de la mediación.

Como conclusión, en consonancia con las propuestas de Romero Rodríguez, Jurado Jiménez, Suárez Ortega y Pascual García (2010) y de Mira Agulló, Parra Meroño y Beltrán Bueno (2017), y con las nuestras propias (Carrero et al., 2015), desde el Laboratorio entendíamos

que la formación universitaria es educar para la vida, educar en el desarrollo y crecimiento de lo que uno es con el objetivo de promover personas capaces de aportar valor a los proyectos profesionales y, más aún, de dar sentido a sus propios proyectos vitales. En esta idea es posible que se encuentre la clave de lo ocurrido en el desarrollo del Laboratorio y el camino para generar otras respuestas. Es posible que los participantes, personas e instituciones, no se dieran cuenta de la importancia de aportar valor a los proyectos profesionales, no tenían conciencia de que esto lo necesitaran o, quizás los responsables no supimos como activar esta conciencia sobre la importancia de que tener una profesión implica generar valor desde lo que haces.... El laboratorio quería compensar la falta de espacios reales de actividad de la mediación y darle reconocimiento como disciplina. Pero es difícil dar sentido a la mediación como disciplina tecnológica cuando los profesionales de la mediación no pueden ni vivenciarla ni desde la práctica como disciplina aplicada. El desajuste entre el objetivo hacia lo que se pretende alcanzar y la posibilidad real de llevarlo a la práctica puede ocasionar ese sentimiento de rareza, exclusión. Ante ello el profesional puede explorar nuevos espacios, investigar incluso este desajuste antes que quedarse en esa circularidad engañosa y poco productiva. Es evidente que esta situación demanda algo que atender y observar que hasta ahora no se había hecho, y a la vez conlleva aprender a salir de esa circularidad y darse cuenta de la importancia de la investigación e innovación como respuesta a esa falta de presencia para la aplicación real de la mediación en los distintos escenarios sociales.

Referencias

Coll, C. (1983). Psicología de la Educación: Ciencia, tecnología y actividad técnico práctica.

Estudios de Psicología, 14-15, 165-193.

Carrero, V., Serrano, M., García Bacete, F. J., Camacho, H., Marande, G., Vaquer, A., Rubio,

A, y Roselló, S. (2015). El valor del autoconocimiento/autoconciencia en el aprendizaje

- de habilidades sociales: una experiencia innovadora en estudios universitarios. En J. Beltrán y cols. (2015, coord.). *V Jornada Nacional sobre Estudios Universitarios* (pp., 168-175). Castelló: Publicación de la Universitat Jaume I. [Repositori UJI](#).
- Carrero, V., Serrano, M., Vaquer, A., Hidalgo, F., Pérez, J., Marande, G. y García Bacete, F. J. (2013). Espacio de investigación, espacio de enseñanza. En A. Bengoechea y cols. (coords.), *IV Jornada Nacional sobre Estudios Universitarios* (pp., 69-73). Castelló: Publicación de la Universitat Jaume I. [Repositori UJI](#).
- Carrero, V. E., García Bacete, F. J., Pérez, J., Vaquer, A.V., Villanueva, M^a L. y Sanchiz, (2011). Laboratorio de Familia. Innovación Educativa 2009-2011. En J. M. Gil y M. A. Fortea (2011), *Actes de la IV Jornada sobre Innovación en la Docencia, IX Jornada de Millora Educativa de l'UJI y XI Jornada Sobre Aprenentatge Cooperatiu* (pp., 637-650). Castellón: Publicacions de la Universitat Jaume I. [Repositori UJI](#).
- Hernández, F. (2002). Docencia e investigación en educación superior. *Revista de Investigación Educativa*, 20 (2), 271-301. Murcia: Ediciones de la Universidad Murcia
- Mira Agulló, J.G., Parra Meroño, M.C. y Beltrán Bueno, M.A. (2017). Educación emocional en la Universidad: propuesta de actividades para el desarrollo de habilidades sociales y personales. Vivat Academia. *Revista de Comunicación*, 139, junio-septiembre, 1-17.
- Pérez, J., Pérez, J., Busquest, P., Serrano, M., Marande, G., Vaquer, A., Carrero, V. E. y García Bacete, F. J. (2013). Laboratorio de Familia: acción mediación. En A. Bengoechea y cols. (coords.), *IV Jornada Nacional sobre Estudios Universitarios* (pp., 536-549). Castelló: Publicación de la Universitat Jaume I. [Repositori UJI](#).
- Romero Rodríguez, S., Jurado Jiménez, M. D., Suárez Ortega, M. y Pascual García, L. (2010). Metodología para el desarrollo personal y profesional desde una perspectiva sistémica. Mesa 4 “Innovación en Formación del Profesorado”. https://fcce.us.es/sites/default/files/docencia/Mesa4_comunicacion1.pdf

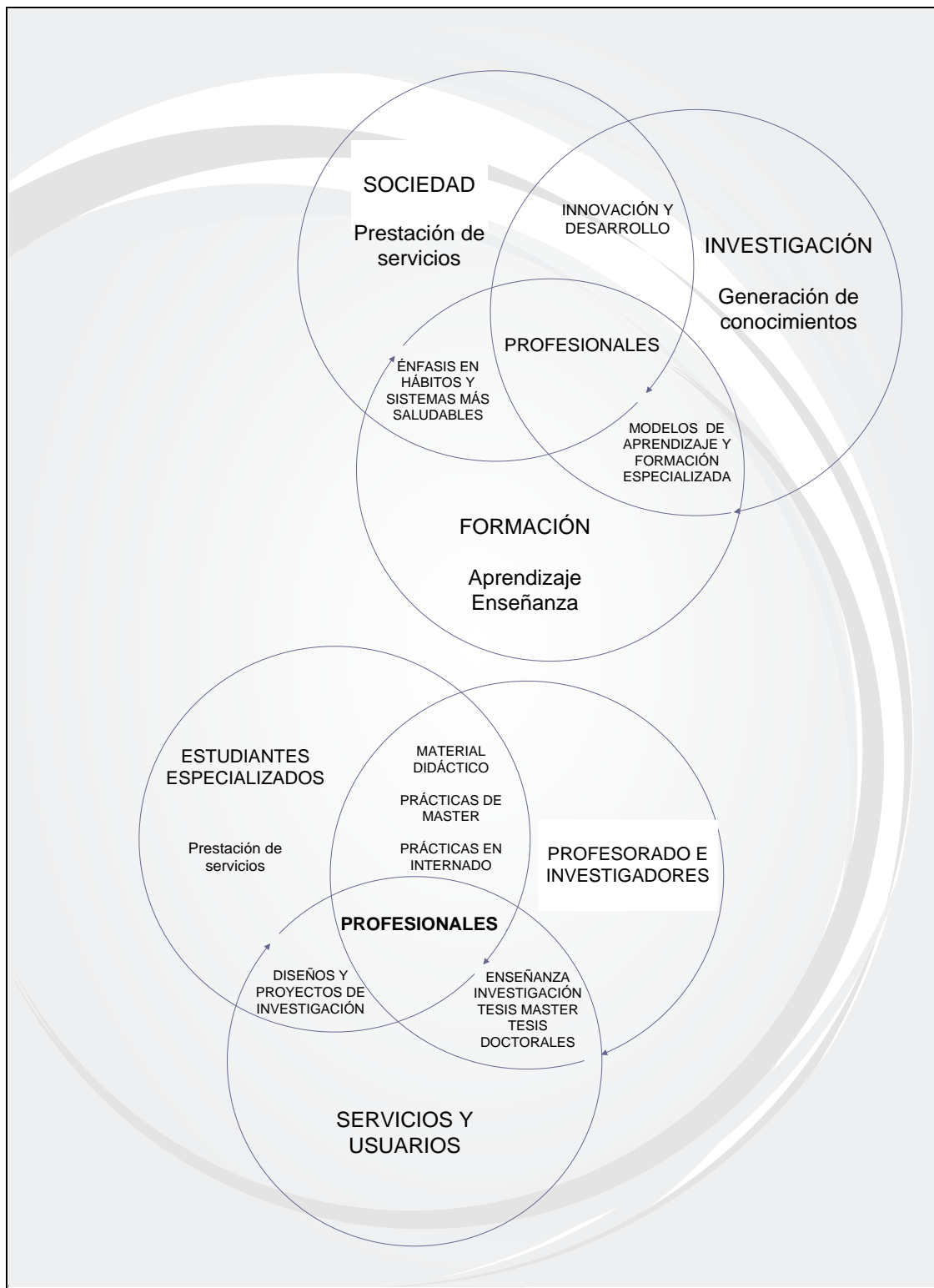


Figura 1. Laboratorio de familia: factores y contextos relevantes (Carrero et al., 2011)

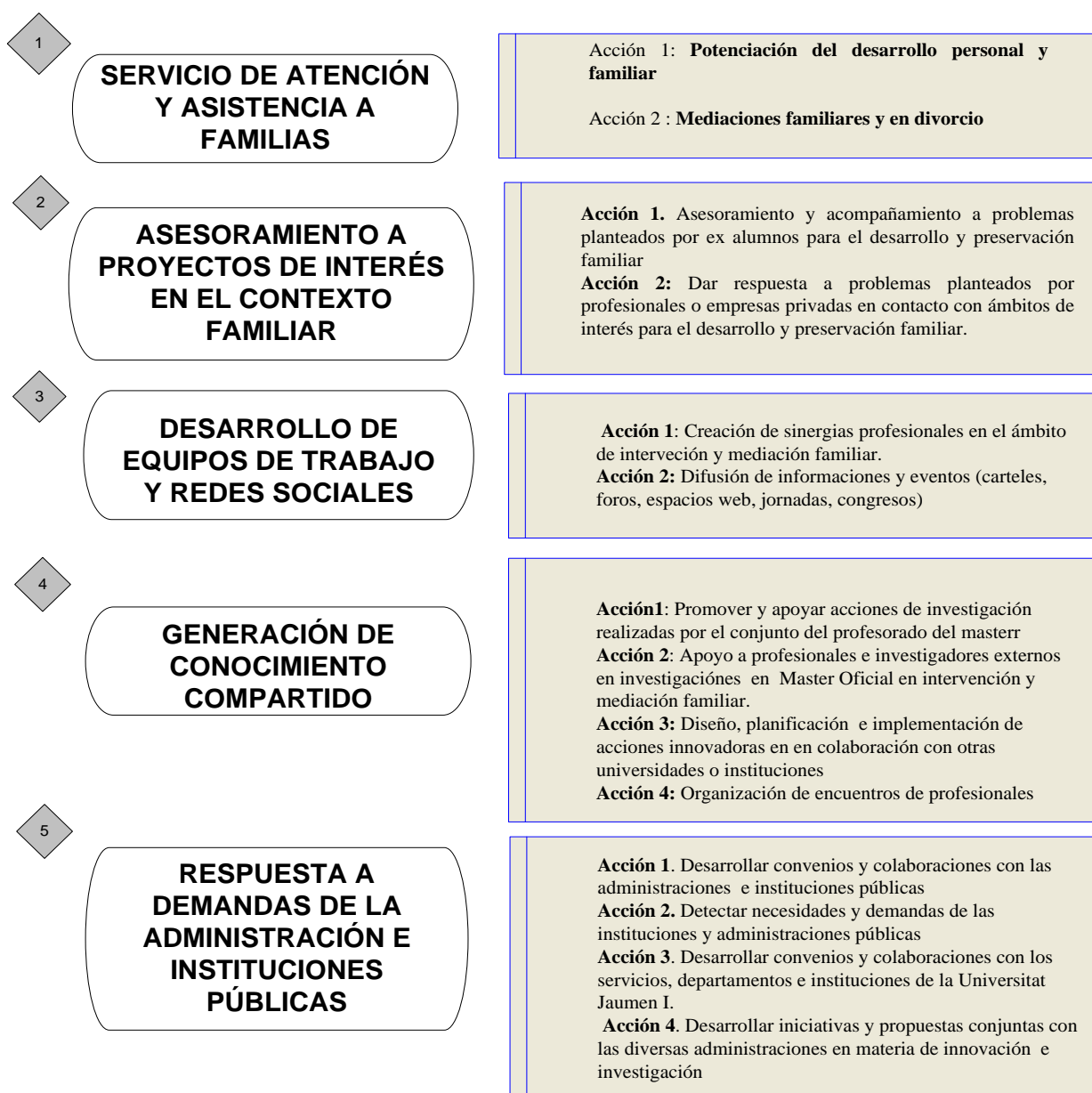
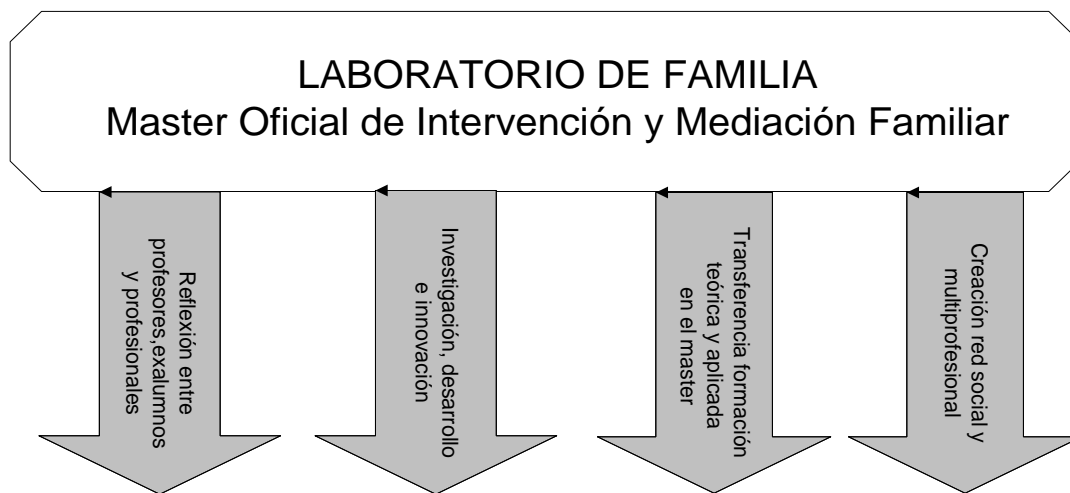


Figura 2. Laboratorio de familia: líneas principales de actuación (Carrero et al., 2011)

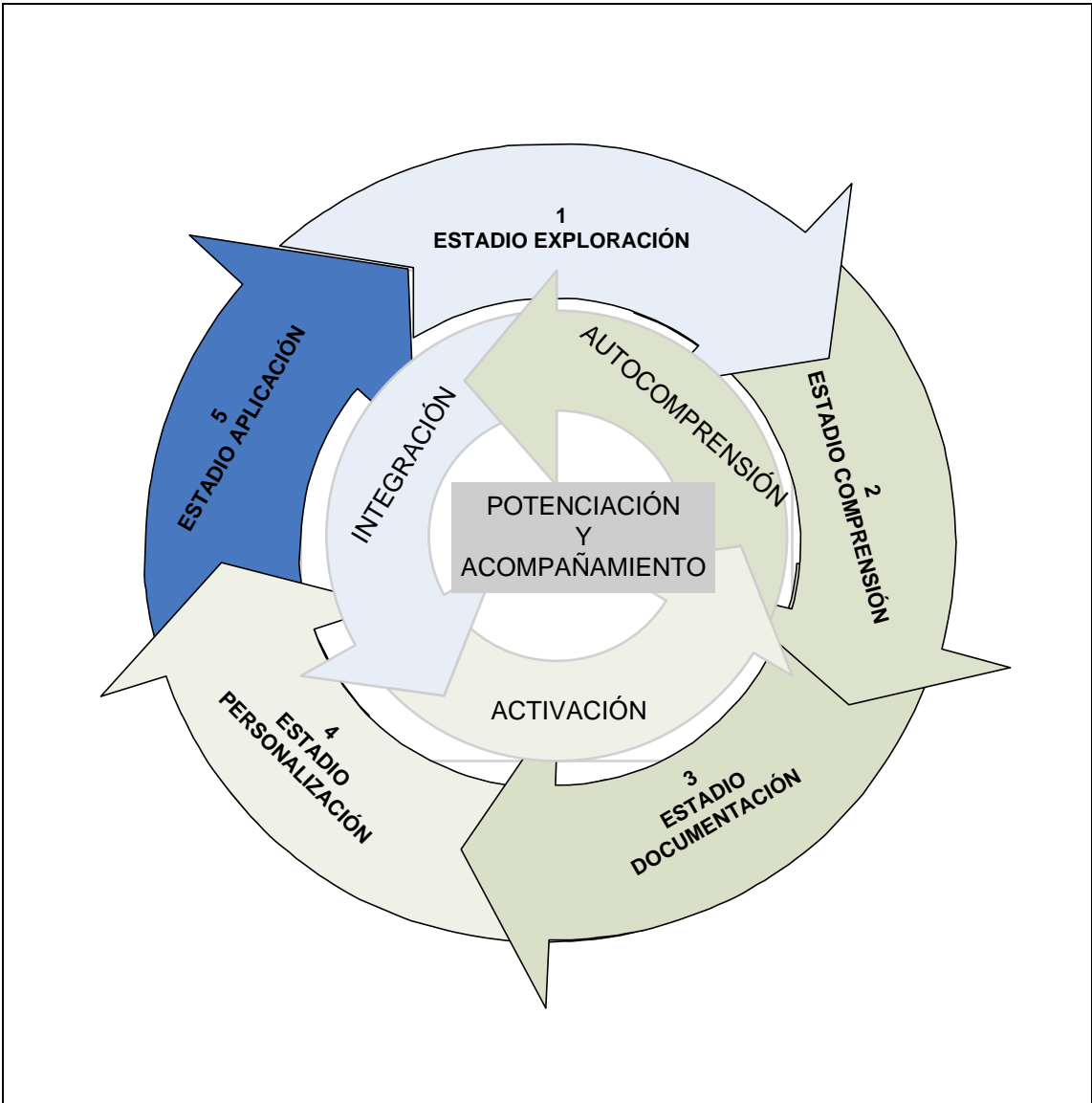


Figura 3. Modelo de potenciación del desarrollo profesional (Carrero et al., 2013)

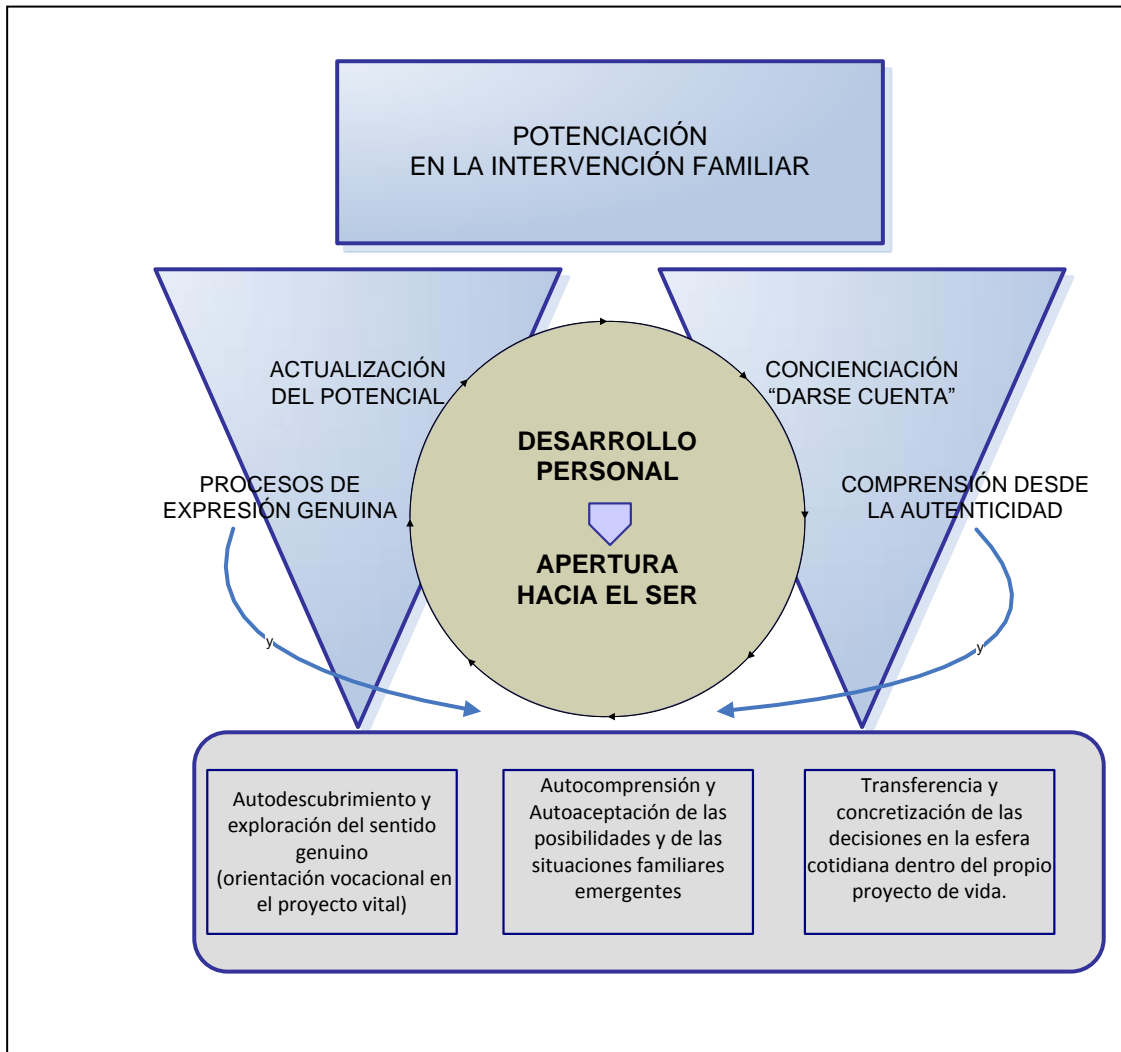


Figura 4. *Modelo de desarrollo personal en la intervención familiar (Carrero et al., 2013).*