

..ReCrim2022..

PROPUESTA DE CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CON LA MEDIACIÓN PRACTICADA EN LA COMUNITAT VALENCIANA

Enrique J. Carbonell Vayá
ICCP - Universitat de València

Javier Guardiola García
ICCP - Universitat de València

cuestionario - evaluación - justicia restaurativa - mediación
survey - assessment - restorative justice - mediation

Se propone un cuestionario para la evaluación de la mediación practicada en la Generalitat Valenciana, diseñado para valorar los efectos que sobre las partes ha tenido la práctica de la mediación. Sin perjuicio de la conveniencia de combinar esta con otras técnicas de análisis, se trata de una herramienta que permite obtener información de interés y diseñada pensando en su agilidad y versatilidad -en cuanto aplicable a distintos tipos de mediación-.

Proposal of a questionnaire for the evaluation of the mediation practiced in the Generalitat Valenciana, designed to assess the effects that the practice of mediation has had on the parties. Notwithstanding the convenience of combining it with other analysis techniques, this is a tool that allows obtaining information of interest and designed with both agility and versatility in mind -as it is valid for different types of mediation-.

Recibido: 15/12/22

Publicado: 10/03/23

© 2023 Los derechos de la presente contribución corresponden a sus autores; los signos distintivos y la edición son propiedad del Instituto U. de Investigación en Criminología y CC.PP. La cita está permitida en los términos legalmente previstos, haciendo siempre expresa mención de autoría y de la disponibilidad en línea en <http://www.uv.es/recrim>

SUMARIO: Introducción. Consideraciones generales.
Limitaciones y condicionantes del estudio. Propuesta de cuestionario.

Introducción

El artículo 52 del Decreto 55/2021, de 23 de abril, del Consell, de aprobación del Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana, bajo la rúbrica *Encuestas de calidad*, prevé: *‘La conselleria competente en materia de mediación elaborará modelos de encuestas de satisfacción a cumplimentar por quienes hagan uso de los servicios del Centro de Mediación de la Comunitat Valenciana.’* En desarrollo de esta previsión, y en el marco del Convenio de colaboración entre la Generalitat, a través de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y la Universitat de València-Estudi General,¹

¹ Convenio de colaboración entre la Generalitat, a través de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y la Universitat de València-Estudi General, para el desarrollo de actividades de investigación, información, formación y difusión en materia de derechos fundamentales, acceso a la Justicia, mediación, asistencia a las víctimas del delito, en especial violencia sobre la mujer, abordados desde la perspectiva jurídica.

Los autores agradecen expresamente a Laura Mateo Guerrero, técnico de investigación en este Convenio, la labor de maquetación y revisión (más que formal) de los cuestionarios que se incorporan en este trabajo.

se encargó a un equipo investigador del Instituto Universitario de Investigación en Criminología y Ciencias Penales la elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción con las mediaciones practicadas.

El encargo surge de una experiencia previa, lamentablemente aún inédita: el proyecto piloto de mediación penal intrajudicial en la Ciudad de Valencia,² en el seno del cual entre 2014 y 2018 se derivaron más de 200 casos penales a mediación, que fueron objeto de evaluación por un equipo del Instituto Universitario de Investigación en Criminología y Ciencias Penales. Al efecto, se diseñó un cuestionario a cumplimentar por las partes al inicio de la mediación (compuesto por 60 preguntas), un cuestionario a cumplimentar por las partes finalizada la mediación (este de 42 preguntas) y un cuestionario a rellenar por los mediadores finalizado el procedimiento (este último, de 92 preguntas). Se pretendía medir las expectativas y las emociones con las que llegan las partes a la mediación, y explorar los cambios que esta produce y en qué medida unas y otras son predictores de éxito en la mediación penal; las expectativas no resultaron irrelevantes, pero las emociones se demostraron muy importantes...

En todo caso, el encargo presente es diferente: no se trata sólo del ámbito penal, sino de la mediación intra y extrajudicial en ámbitos muy distintos (conflictos civiles, de familia, laborales, mercantiles, de tráfico... y también penales); y no estamos ante un proyecto piloto, sino ante la implementación general de la mediación en la Comunidad Autónoma. Se buscaba un instrumento versátil y ágil (más cerca de las 10 que de las 100 preguntas), que permitiera ‘tomar el pulso’ a la mediación que se va implantando en nuestro territorio.

Se pretende evaluar la satisfacción con los elementos de la mediación intra o extrajudicial (proceso, resultado, personas mediadoras y lugares en que se ha desarrollado la mediación) y medir la satisfacción con los beneficios derivados de la mediación (justicia del acuerdo, posibilidad de explicarse y ser escuchado/a, ayuda a comprender a la otra parte).

Consideraciones generales

Lo primero que debemos plantearnos cuando diseñamos una evaluación para un programa de mediación es qué queremos evaluar. En efecto, es posible evaluar la satisfacción de los implicados, los resultados obtenidos, los recursos disponibles, el procedimiento utilizado, los cambios operados –a corto o largo plazo– en las partes, y un largo etcétera. Los objetivos de un programa de mediación pueden ser muy diversos (y además la mediación tiende a ser multifacética), y obviamente, estos objetivos deberían condicionar todo el diseño de la evaluación. De hecho, cualquier consideración de eficiencia, efectividad o eficacia de un programa depende de sobre qué queramos medirlas. El encargo que se nos confirió apuntaba a dimensiones diversas, lo que ha obligado a prever (dentro del estrecho margen que la concisión requerida nos dotaba) estrategias para evaluar cada una de ellas.

² Cfr. Resolución de 30 de enero de 2014, de la directora general del Secretariado del Consell y Relaciones con Les Corts, por la que se dispone la publicación del convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Generalitat, la Fundació FAVIDE, la Universitat de València, la Fiscalía Provincial de Valencia, el Colegio de Abogados de Valencia, el Col·legi Oficial de Psicòlegs de la Comunitat Valenciana y la Asociación Profesional de Criminólogos de la Comunitat Valenciana, para el desarrollo de un proyecto piloto de mediación penal intrajudicial en la ciudad de Valencia; Diari Oficial de la Comunitat Valenciana nº 7208, de 6 de febrero de 2014.

Por otra parte, teníamos especial interés en generar indicadores que tuvieran utilidad. Y en este sentido un indicador genérico e indiferenciado, sobre todo si iba a resultar potencialmente muy alto, tenía muy poco interés. Comprensiblemente, a todo el que participa en un programa le gusta que las evaluaciones sean positivas; pero es demasiado frecuente encontrarse con evaluaciones de proyectos de mediación cuyo resultado es la absoluta satisfacción de los participantes, la total eficacia alcanzando acuerdos, la excelencia del trato deparado por los mediadores y los inmejorables efectos sobre las partes. Cuando los índices de satisfacción son de tal nivel que la disidencia es meramente residual, cuando la evaluación de un programa concluye diciendo que la satisfacción es absoluta (o la mide en términos porcentuales que no dejan margen real de mejora), en realidad se está aportando una información de limitada utilidad. Si todo lo hemos hecho bien y está perfecto no hay margen para mejorar.

Y existen mecanismos que explican, con relativa sencillez, por qué algunos programas obtienen evaluaciones de resultado de excelencia. En efecto, debe tenerse en cuenta que la muestra de un programa de mediación resulta múltiplemente sesgada. Son al menos tres los mecanismos que sesgan nuestra muestra: la derivación a mediación, la aceptación por las partes de explorar una solución a través de la mediación y el filtrado a criterio de las personas mediadoras sobre la viabilidad de seguir adelante con la mediación.

El primero es un sesgo del sistema: salvo que se deriven a mediación *todos* los casos, la selección de los asuntos mediables y no mediables implica que se está seleccionando a unos sujetos y excluyendo a otros. Dependiendo de los criterios aplicados para tomar esta decisión, los sesgos podrán ser más o menos importantes; pero en todo caso si un sistema no intenta la mediación con todos los asuntos que le llegan, la evaluación de la mediación no atiende al conjunto de los usuarios de ese sistema, sino a algunos usuarios que ese sistema ha seleccionado. Lo que desde luego debe tenerse en cuenta cuando intenten contrastarse resultados de evaluaciones de programas de mediación con evaluaciones de personas cuyos conflictos no se han gestionado a través de la mediación: si derivamos a mediación los asuntos cuyos participantes colaboran más con el sistema y están más predispuestos a llegar a acuerdos, lo sorprendente sería que no se mostraran después más satisfechos con el sistema que los otros y que no se alcanzaran más acuerdos.

El segundo es un mecanismo de autoselección (de *self-selection bias* habla Paul McCold (2008), “Protocols for Evaluating Restorative Justice Programmes in a European Context”, en *British Journal of Community Justice*, 6 (2), p. 12): las personas más predispuestas al diálogo y al acuerdo y que más confían en la mediación son las que aceptan participar en la mediación, las que rechazan participar tienden a ser las menos proclives al diálogo y al acuerdo y las que más recelan de la mediación. Es esperable, pues, que después evalúen con más aprecio la mediación precisamente quienes participan en ella... están predispuestas a ello, y en cierto sentido comprometidas a ello (hacer una evaluación negativa implica reconocer la defraudación de expectativas y quizá el error en haber aceptado participar).

El tercero no es una suerte de manipulación: las personas mediadoras tienen la responsabilidad de evitar que la mediación se convierta en un escenario de victimización para las partes, y con ello la facultad de poner fin a la mediación (incluso en etapas preliminares) si detectan que las condiciones de las personas remitidas a mediación o sus relaciones hacen peligrosa o inviable una mediación. Se puede ser más o menos riguroso en este empeño, excluyendo todo lo que no va a ser un acuerdo seguro o admitiendo todo

lo que no sea descabellado asumir que pueda llegar a buen puerto mientras no implique riesgos graves para las partes... pero en cualquier caso se están seleccionando unos casos y sujetos y excluyendo a otros. Lo que obviamente tendrá también sus efectos sobre la composición de la muestra final y sobre los resultados esperables de la evaluación.

Es conveniente pues tener en cuenta que la evaluación de un programa de mediación estudia una muestra cribada que hace esperables expectativas positivas y actitudes favorables. Que la justicia tradicional también incorpore sesgos no elimina estos, que probablemente se configuran como sesgos añadidos, y hacen esperables valoraciones mucho más positivas por parte de quienes participan de programas de mediación que por parte de quienes no lo hacen. Comparar las respuestas de unos y otros sin más matices implicaría obtener resultados que miden, sí, las respuestas de los implicados, pero que desatienden que la muestra se ha sesgado repetidamente.

Por ello, en el presente estudio se partió de la idea de que, más que atender a la puntuación de una variable en una escala de medición en un momento dado, lo interesante era comprobar en qué medida el desarrollo de la mediación ha supuesto un cambio en los participantes en la misma (lo que no elimina los sesgos, porque los sujetos seleccionados pueden resultar más propensos a cambios a mejor; pero al menos intenta controlarlos). Y hacer esto exigía una comparación pre-post y, con ello, un doble pase de cuestionarios. La alternativa eran pedir a las personas participantes que autoevalúen los efectos que ha tenido sobre ellas la mediación una vez se ha realizado; pero aunque puede hacerse³ y cuando se encarga una evaluación *ex post* hay pocas alternativas, entendíamos que ante el triple sesgo de la muestra (en derivación, en aceptación, y en filtrado por las personas mediadoras) la propensión a respuestas favorables y la deseabilidad de detección de mejora a través de la mediación podían jugar un papel importante... y en el análisis coste-beneficio⁴ el doble pase de cuestionarios nos pareció la opción más razonable.

Ahora bien, ¿cuándo efectuar cada una de las mediciones? Hacerlo demasiado pronto puede implicar preguntar a las personas antes de que sean conscientes de lo que es una mediación; interferir en plena mediación puede resultar disfuncional para el desarrollo de ésta y además corre el riesgo de que las respuestas queden mediatizadas (el llamado ‘efecto burbuja’); hacerse con las partes cuando ya ha concluido la mediación no siempre es sencillo... al final, la tensión entre tasas de respuesta esperables y calidad del contenido de la respuesta es preciso hacer opciones. Y en nuestro caso, la respuesta venía además condicionada por la dificultad de hacer llegar los cuestionarios a las partes si no era a través de las personas mediadoras; el papel clave asignado en el diseño a estas nos llevó a elegir como momentos para el pase de cuestionarios la finalización de la sesión informativa (primera toma de contacto personal entre mediadoras y mediadas) y la finalización de la mediación, con o sin acuerdo.

La insistencia en la concisión de los cuestionarios (explícita en el encargo recibido, pero además estructuralmente necesaria para que las tasas de respuesta esperables no sean anecdóticas cuando el equipo investigador no tiene acceso directo a

³ Cfr. v.gr. Josep Maria Tamarit Sumalla (2013), *Evaluación del programa de mediación penal de adultos del Departamento de Justicia (Generalitat de Catalunya)*, Barcelona: CEJFE; o Gema Varona Martínez (2009), *Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi: Evaluación externa de su actividad (octubre 2008 - septiembre 2009)*, San Sebastián, y (2008), *Evaluación externa de la actividad del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo (julio-diciembre de 2007)*, Donostia-San Sebastián.

⁴ Nuevamente en expresión de McCold (2008, p. 20): ‘In research, there are always trade-offs between the validity of the results and the cost and time in collection of the data. Threats to validity need to be considered within a cost-benefit perspective.’

las personas encuestadas y ha de pedir a otros –las personas mediadoras– que propongan los cuestionarios, y generalmente recomendable para evitar cargas gratuitamente añadidas a las personas encuestadas) aconsejó un diseño que intentara obviar toda reiteración de datos ya disponibles para la Dirección General que nos encargaba el estudio, por cuanto obrantes en los expedientes; ello obligaba, sin embargo, a identificar no a las personas que respondían a la encuesta, pero sí el expediente al que correspondía la mediación, en términos que permitieran vincular los datos de encuesta a los datos de expedientes. Al efecto, se ha recurrido a códigos pseudonimizados que permiten a quien disponga de las claves-fuente vincular las respuestas a un expediente, generando al tiempo una base de datos que no permita identificación personal y no genere riesgos desde la perspectiva de la protección de datos.

El criterio de las personas mediadoras es de gran interés, porque son profesionales cualificados que han estado en estrecho contacto con las partes; respecto de quienes han mediado, sin embargo, no se pretende constatar cambios, sino su valoración de la mediación realizada, de forma que las preguntas se formulan sólo después de completada la mediación (aunque antes se les pide que remitan al equipo investigador los códigos que han asignado a cada parte al proporcionarles el cuestionario).

Aunque el encargo recibido se centra en la evaluación del procedimiento mediador (condiciones materiales, trato personal, etc.) y la evaluación de los resultados (satisfacción de expectativas, mejora de relaciones interpersonales, cambio de actitudes, acuerdos y cumplimiento de los mismos...), indirectamente permite ciertos aspectos de evaluación de la derivación (idoneidad del conflicto derivado por tipología o por condiciones particulares del mismo, predisposición y relaciones entre las partes, etc.) que pueden contribuir también a revisar y mejorar ésta.

Se ha tenido en cuenta la *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial* del Consejo General del Poder Judicial (2016),⁵ aunque los modelos de encuesta de satisfacción que propone no se han asumido directamente por dos motivos: primero y principal, porque allí se proponen modelos diferenciados para cada tipo de mediación, y nuestro encargo era desarrollar un modelo unitario de evaluación; adicionalmente, porque es un modelo más extenso que el que buscábamos que pide a veces pronunciamientos a las partes sobre cuestiones que no siempre son sencillas (v.gr. que distinga entre la dedicación y la formación de la persona mediadora).

Por otra parte, la variable relativa a si se trata de una parte demandante o demandada se ha excluido intencionalmente: en la experiencia previa de evaluación del proyecto piloto de mediación penal constatamos que resulta, en la práctica, más problemática que esclarecedora, porque con demasiada frecuencia las partes asumen el doble papel de demandantes y demandadas, y su inclusión ocasionó más problemas que beneficios para el análisis posterior; se ha decidido pues aquí prescindir de ella.

La posibilidad de mediaciones con representantes y de víctimas corporativas representadas por personas físicas (respecto de las cuales es predecible que la implicación personal en el asunto sea muy distinta) se ha tenido en cuenta incorporando preguntas que permiten controlarla; también el número de sesiones conjuntas o separadas con las partes se tienen en cuenta.

⁵ Accesible en línea en <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Guia-para-la-practica-de-la-Mediacion-Intrajudicial/Guia-para-la-practica-de-la-mediacion-intrajudicial>

Limitaciones y condicionantes del estudio

La recomendación de instrumentos internacionales es que la mediación se evalúe con mecanismos cuantitativos y cualitativos; somos muy conscientes de que estos cuestionarios son sólo un primer paso en ese camino. La encuesta es un instrumento que permite llegar a muchos casos, y por ello especialmente interesante; además, cuando las preguntas son de respuesta cerrada, permite un análisis cuantitativo que facilita la comprensión global del sentido de las respuestas en muestras muy numerosas. Es cierto, sin embargo, que no capta muchos matices, y será preciso complementarla con entrevistas y análisis cualitativos; pero es un primer paso y tiene la gran ventaja de ser ágil y permitir llegar a todos los que participan en la mediación.

El diseño elaborado depende enteramente de la colaboración de las personas mediadoras; son estas las que han de asignar códigos a las partes, proporcionar los cuestionarios, dar las explicaciones y animar a su cumplimentación a las partes mediadas, y además comunicar los códigos asignados y cumplimentar, por su parte, los cuestionarios postmediación. Sin duda atender a lo que experimentan quienes pasan por la mediación nos permite detectar aciertos y extremos mejorables, y apostar por la mejora continua de la mediación y de sus efectos; y, por otra parte, para demostrar los beneficios que la mediación representa en nuestro sistema de justicia es preciso poder evidenciarlos. En este sentido, evaluar la mediación es interés de las personas mediadoras en un empeño por lograr una mediación mejor y buscar evidencias para lograr más mediación... pero, al fin y al cabo, es un trabajo añadido que no recibe incentivo específico, lo que no debe dejar de tenerse en cuenta. Además, el pase de los cuestionarios previos puede ser interpretado por quienes realizan la mediación como una interferencia en su labor que podría perjudicar el trabajo con las partes; y los cuestionarios postmediación podrían ser interpretados como una fiscalización de la labor de los mediadores. Se ha intentado, en el diseño de los cuestionarios, minimizar estos últimos riesgos (planteando cuestionarios sencillos y breves, pidiendo que se valore el trato general recibido y no la competencia concreta de cada persona mediadora...), pero no sería prudente olvidarlos; y es importante ser consciente de que se está añadiendo tarea a quienes median sin asociarla a ningún tipo de beneficio a corto plazo. En definitiva, y en la medida en que su participación en la evaluación de la mediación no se configure como un deber de la persona mediadora, se está apelando a la generosidad de los profesionales.

Se prevé específicamente un seguimiento a medio-largo plazo del cumplimiento de los acuerdos respecto de los sujetos que voluntariamente deseen participar en éste; obviamente, la voluntariedad añadida de esta participación sesgará la muestra, pero obtener los datos de contacto de las partes de otra forma podría plantear problemas de protección de datos, y además difícilmente podrá hacerse un seguimiento sin previo consentimiento de las partes.

Finalmente, sería de gran interés, por una parte, contrastar los indicadores que aquí se obtienen de la mediación intrajudicial con una muestra de casos judicializados no derivados a mediación; y por otra, complementar el estudio atendiendo no sólo a personas mediadas y mediadoras, sino además a otros operadores que juegan un importante papel en la gestión del conflicto judicializado y en su canalización a través de la mediación (abogacía, letradas/os de la Administración de Justicia, judicatura). Está previsto, en fases ulteriores del estudio, atender a estas cuestiones.

Propuesta de cuestionario

De acuerdo con lo previamente expuesto, se proponen cuatro cuestionarios: PRE para personas mediadoras, PRE para personas mediadas, POST para personas mediadas y POST para personas mediadoras.

Para las personas mediadas, dado que quiere medirse el efecto de la mediación, es necesario hacer dos pases de encuesta: uno al finalizar la sesión informativa, antes de mediar, y un segundo al finalizar (con o sin acuerdo) la mediación.

A las personas mediadoras se les pide también que cumplimenten dos encuestas, pero la primera, a realizar tras la sesión informativa, se limita a consignar los códigos asignados a las personas mediadas (para poder tener en cuenta sus respuestas a la encuesta previa); la encuesta con mayor contenido se realiza tras finalizar la mediación.

El cuestionario PRE para mediadores se limita a pedir el código del expediente, y solicitar que se asigne a cada persona mediada un código (de acuerdo con instrucciones precisas para generarlo), pidiendo que se indique si actúa en nombre propio, como representante de persona física o como representante de persona jurídica, y añadiendo la indicación de sexo y franja etaria de la persona mediada como elementos de control por si se detectara después alguna disfunción en la asignación de los códigos por la persona mediadora o en el uso de códigos al cumplimentar las personas mediadas las encuestas. Omitiremos aquí su reproducción, por entender que -en cuanto fundamentalmente se orienta a la generación de códigos de acuerdo con las particularidades del sistema de codificación de los expedientes intrajudiciales y extrajudiciales de la Comunitat Valenciana- es difícilmente trasladable a otras experiencias.

Se reproducen seguidamente los cuestionarios PRE y POST para personas mediadas, y el cuestionario POST para personas mediadoras.

Los cuestionarios se han diseñado intentando garantizar una formulación neutra en cuanto al género, en los dos idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana y (los destinados a personas mediadas, porque entendíamos que las mediadoras necesariamente habrían de dominar alguno de los idiomas oficiales) también en lengua inglesa.

La forma preferible de cumplimentar la encuesta es a través de una aplicación telemática, donde puede accederse a las encuestas previa y posterior para personas mediadas y mediadoras en castellano y valenciano (en el caso de las mediadas, también en inglés); puede accederse a ellas por ordenador, tableta o *smartphone*, a través de enlaces *web* o por medio de un código QR. Sin embargo, para los usuarios que lo prefieran está también la opción de contestar en papel; se reproducen seguidamente los modelos para el pase impreso de la encuesta.

CUESTIONARIO PRE PARA PERSONAS MEDIADAS

Les preguntes plantejades a continuació són de caràcter voluntari, però li agrairíem la seua col·laboració amb la finalitat que ens ajude en el nostre estudi, a efectes merament estadístics.

Las preguntas planteadas a continuación son de carácter voluntario, pero le agradeceríamos su colaboración con la finalidad de que nos ayude en nuestro estudio, a efectos meramente estadísticos.

Per favor, marque una de les següents opcions

Por favor, marque una de las siguientes opciones

- Dona*/Mujer *No m'identifique amb les opcions anteriors*/No me identifico con las opciones anteriores
 Home/Hombre NS / NC

Per favor, indique a quina franja correspon la seua edat

Por favor, indique a qué franja corresponde su edad

- Menys de 18* /Menos de 18 36-45 *Més de 65* /Más de 65
 18-25 46-55
 26-35 56-65

Per favor, seleccione l'opció que més es corresponga amb el seu nivell formatiu

Por favor, seleccione la opción que más se corresponda con su nivel formativo

- Educació obligatòria*/Educación obligatoria
 Formació professional o cicle formatiu/Formación profesional o ciclo formativo
 Estudis universitaris/Estudios universitarios

Si vol fer-nos algun comentari, estarem encantats de rebre'l.

Si quiere hacernos algún comentario, estaremos encantados de recibirlo.

- ✓ This questionnaire aims to find out your motivation and expectations regarding mediation, in order to improve the mediation service. Please answer honestly the questions that are raised.

The survey is managed anonymously and for statistical purposes; more information at www.uv.es/mediacioncv/pd.wiki

Please indicate the code provided by the mediator to complete this survey.

QUESTIONS BEFORE MEDIATION

Why are you in this mediation proceeding? Check one or more answers

- I requested it Others (please indicate):
 I was advised to do it
 My lawyer encouraged me to do it
 The Court ordered it I am acting as a representative of another person or entity

Please indicate whether you agree with these statements

(1 = strongly disagree; 2 = disagree; 3 = agree; 4 = strongly agree; 5 = strongly agree)

I believe that mediation will solve my problem better than a trial

1 2 3 4 5

I hope you listen to me and pay attention

1 2 3 4 5

I prefer to actively participate in solving my problem than let others fix it

1 2 3 4 5

This topic and the mediation process make me feel scared/worried/angry/anxious (any one or several)

1 2 3 4 5

This topic and the mediation process make me feel confident/calm/secure/optimistic (any one or several)

1 2 3 4 5

The questions posed below are voluntary, but we would appreciate your collaboration in order to help us in our study, for purely statistical purposes.

Please check one of the following options

- Woman I do not identify with the above options
 Men No answer

Please, indicate to which band your age corresponds

- Less than 18 36-45 Over 65
 18-25 46-55
 26-35 56-65

Please, select the option that best corresponds to your educational level

- Obligatory education
 Vocational training or training cycle
 University studies

If you want to make a comment, we will be happy to receive it

CUESTIONARIO POST PARA PERSONAS MEDIADAS

- ✓ *Aquest qüestionari pretén conèixer la seua experiència en la mediació realitzada, per a millorar el servei de mediació. Per favor, responga sincerament a les preguntes que li plantejem.*
L'enquesta es gestiona anonimitzadament i per a fins estadístics; més informació en www.uv.es/mediacioncv/pd.wiki
- ✓ Este cuestionario pretende conocer su experiencia en la mediación realizada, para mejorar el servicio de mediación. Por favor, responda sinceramente a las preguntas que le planteamos.
La encuesta se gestiona anonimizadamente y para fines estadísticos; más información en www.uv.es/mediacioncv/pd.wiki

Per favor, indique el codi que li ha proporcionat la persona mediatadora per a emplenar aquesta enquesta.
Por favor, indique el código que le ha proporcionado la persona mediatadora para cumplimentar esta encuesta.

DESPRÉS DE COMPLETAR LA MEDIACIÓ / DESPUÉS DE COMPLETAR LA MEDIACIÓN

Per favor indique si està d'acord amb aquestes afirmacions

Por favor indique si está de acuerdo con estas afirmaciones

(1 = molt en desacord; 2= en desacord; 3= d'acord; 4= molt d'acord; 5 = totalment d'acord)

(1 = muy en desacuerdo; 2= en desacuerdo; 3= de acuerdo; 4= muy de acuerdo; 5 = totalmente de acuerdo)

El lloc en el qual s'ha realitzat la mediació és adequat

El lugar en el que se ha realizado la mediación es adecuado

1 2 3 4 5

L'equip mediatador m'ha tractat adequadament durant la mediació

El equipo mediatador me ha tratado adecuadamente durante la mediación

1 2 3 4 5

Aquesta mediació s'ha desenvolupat adequadament (el que s'ha fet em sembla bé)

Esta mediación se ha desarrollado adecuadamente (lo que se ha hecho me parece bien)

1 2 3 4 5

En la mediació se m'ha escoltat i se m'ha prestat atenció

En la mediación se me ha escuchado y se me ha prestado atención

1 2 3 4 5

La mediació m'ha ajudat a comprendre a l'altra part

La mediación me ha ayudado a comprender a la otra parte

1 2 3 4 5

El resultat d'aquesta mediació és satisfactori (el que s'ha aconseguit em sembla bé)

El resultado de esta mediación es satisfactorio (lo que se ha conseguido me parece bien)

1 2 3 4 5

Crec que aquesta mediació m'ha resolt el problema millor que l'hauria fet un judici

Creo que esta mediación me ha resuelto el problema mejor que lo habría hecho un juicio

1 2 3 4 5

L'acord aconseguit ha sigut just

El acuerdo alcanzado ha sido justo

1 2 3 4 5

Aquest assumpte i la mediació realitzada em fan sentir por/preocupació/enuig/ansietat (una o varies)
Este asunto y la mediación realizada me hacen sentir miedo/preocupación/enfado/ansiedad (una o varias)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Aquest assumpte i la mediació realitzada em fan sentir confiança/tranquil·litat/seguretat/optimisme (una o varies)
Este asunto y la mediación realizada me hacen sentir confianza/tranquilidad/seguridad/optimismo (una o varias)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Moltíssimes gràcies per col·laborar en l'avaluació de la mediació en la Comunitat Valenciana. Som conscients que els acords de mediació han de complir-se, i ens agradaria fer un seguiment dins d'algun temps dels resultats d'algunes mediacions. Si no té inconvenient a participar en una avaluació dins d'alguns mesos li estariem molt agraïts, proporcione'ns per favor alguna manera de posar-nos en contacte amb vosté (telèfon, mail o adreça postal). En qualsevol cas, moltes gràcies!
Muchísimas gracias por colaborar en la evaluación de la mediación en la Comunitat Valenciana. Somos conscientes de que los acuerdos de mediación tienen que cumplirse, y nos gustaría hacer un seguimiento dentro de algún tiempo de los resultados de algunas mediaciones. Si no tiene inconveniente en participar en una evaluación dentro de algunos meses le estaríamos muy agradecidos, proporciónenos por favor alguna forma de ponernos en contacto con usted (teléfono, mail o dirección postal). En cualquier caso, ¡muchas gracias!

Si vol fer-nos algun comentari, estarem encantats de rebre'l.
Si quiere hacernos algún comentario, estaremos encantados de recibirlo.

- ✓ This questionnaire aims to find out your experiences in this mediation, in order to improve the mediation service. Please, answer honestly the questions that are raised.

The survey is managed anonymously and for statistical purposes; more information at www.uv.es/mediacioncv/pd.wiki

Please enter the code provided by the mediator to complete this survey.

QUESTIONS AFTER MEDIATION

Please indicate whether you agree with these statements

(1 = strongly disagree; 2 = disagree; 3 = agree; 4 = strongly agree; 5 = strongly agree)

The place in which the mediation has been carried out is adequate

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

The mediation team has treated me appropriately during the mediation

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

This mediation has been adequately developed (what has been done seems good to me)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

I was listened and attention was paid to me

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Mediation helped me to understand the other part

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

The result of this mediation is satisfactory (what has been achieved seems good to me)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

I believe that this mediation has solved the problem for me better than a trial would have done

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

The agreement reached has been fair

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

This topic and the mediation process make me feel scared/worried/angry/anxious (any one or several)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

This topic and the mediation process make me feel confident/calm/secure/optimistic (any one or several)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Thank you very much for collaborating in the evaluation of mediation in the Comunitat Valenciana. We are aware that mediation agreements have to be fulfilled, and we would like to follow up on the results of some mediations in the future.

If you have no objection to participating in an evaluation in a few months we would be very grateful, please provide us with a way to contact you (phone, email or postal address). Thanks!

If you want to make a comment, we will be delighted to receive it.

CUESTIONARIO POST PARA PERSONAS MEDIADORAS

Les preguntes que venen a continuació tenen com a finalitat conèixer dades sobre la recent mediació i valorar les opinions de la persona medidora sobre ella. Aquest qüestionari ha d'emplenar-se quan concloga l'expedient de mediació (amb o sense acord). Per favor, responga amb sinceritat a les preguntes que se li plantegen.

Las preguntas que vienen a continuación tienen como finalidad conocer datos sobre la reciente mediación y valorar las opiniones de la persona medidora sobre ella. Este cuestionario debe cumplimentarse cuando concluya el expediente de mediación (con o sin acuerdo). Por favor, responda con sinceridad a las preguntas que se le plantean.

Per favor, inserisca el codi d'expedient que corresponga.

Por favor, inserte el código de expediente que corresponda.

Per favor, indique -si n'hi ha hagut- el nombre total de sessions individuals realitzades amb les parts (exclosa la sessió informativa).

Por favor, indique -si las ha habido- el número total de sesiones individuales realizadas con las partes (excluida la sesión informativa).

Per favor, indique el nombre total de sessions conjuntes realitzades amb les parts (exclosa la sessió informativa).

Por favor, indique el número total de sesiones conjuntas realizadas con las partes (excluida la sesión informativa).

S'ha aconseguit acord?

¿Se ha alcanzado acuerdo?

Sí No

En la seua opinió, l'acord aconseguit és just? (Responga únicament si hi ha hagut acord)

En su opinión, ¿el acuerdo conseguido es justo? (Responda únicamente si ha habido acuerdo)

Sí No

En la seua opinió, l'acord és viable i probablement es complirà? (Responga únicament si hi ha hagut acord)

En su opinión, ¿el acuerdo es viable y probablemente se cumplirá? (Responda únicamente si ha habido acuerdo)

Sí No

Al seu judici, va ser una decisió encertada derivar aquest assumpte a mediació?

A su juicio, ¿fue una decisión acertada derivar este asunto a mediación?

Sí No

Indique per favor per què, tenint en compte l'actitud i relació entre les parts. (Responga únicament en el cas que la resposta a la pregunta anterior haja sigut negativa)

Indique por favor por qué, teniendo en cuenta la actitud y relación entre las partes. (Responda únicamente en el caso de que la respuesta a la pregunta anterior haya sido negativa)

- Assumpte no mediable/ Asunto no mediable
- Desinterés a participar/ Desinterés en participar
- Excessiu desequilibri/ Excesivo desequilibrio
- Excessiva conflictivitat/ Excesiva conflictividad
- Falta de realisme en la valoració de la situació/ Falta de realismo en la valoración de la situación
- Altres/ Otras:

Responga per favor en funció del seu nivell d'acord amb aquestes afirmacions

Responda por favor en función de su nivel de acuerdo con estas afirmaciones

(1 = molt en desacord; 2= en desacord; 3= d'acord; 4= molt d'acord; 5 = totalment d'acord)

(1 = muy en desacuerdo; 2= en desacuerdo; 3= de acuerdo; 4= muy de acuerdo; 5 = totalmente de acuerdo)

Aquesta mediació s'ha desenvolupat adequadament (ha sigut possible treballar amb les parts)

Esta mediación se ha desarrollado adecuadamente (ha sido posible trabajar con las partes)

1 2 3 4 5

El resultat d'aquesta mediació és satisfactori (s'han aconseguit coses positives)

El resultado de esta mediación es satisfactorio (se han conseguido cosas positivas)

1 2 3 4 5

Crec que aquesta mediació ha resolt el problema millor que l'hauria fet un judici

Creo que esta mediación ha resuelto el problema mejor que lo habría hecho un juicio

1 2 3 4 5

Una o més de les parts han acabat amb por/preocupació/enuig/ansietat

Una o varias de las partes han terminado con miedo/preocupación/enfado/ansiedad

1 2 3 4 5

Una o més de les parts han acabat amb confiança/tranquil·litat/seguretat/optimisme

Una o varias de las partes han terminado con confianza/tranquilidad/seguridad/optimismo

1 2 3 4 5

Si desitja fer qualsevol comentari per als avaluadors, estarem encantats de rebre'l:

Si desea hacer cualquier comentario para los evaluadores, estaremos encantados de recibirlo: