

ORIENTACIONES SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA MEDIACIÓN

LA EVALUACIÓN DE LA MEDIACIÓN

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.” La recomendación de instrumentos internacionales es que la mediación se evalúe con mecanismos cuantitativos y cualitativos, y estas encuestas son un primer paso en ese camino; pero son mucho más que el cumplimiento de una obligación formal. En efecto, por una parte, 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. Evaluar la mediación es un empeño por lograr una mediación mejor y busca evidencias para lograr más mediación.

Por ello es importante que todos los que participan en la mediación, personas mediadoras y mediadas, tengan oportunidad de hacernos llegar sus impresiones, y podamos escuchar lo que tienen que contarnos. La encuesta es un instrumento que permite llegar a muchos casos, y por ello especialmente interesante; es cierto que no capta todos los 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.

LO QUE ES (Y LO QUE NO ES) ESTA ENCUESTA

Se trata de un instrumento que pretende evaluar la mediación coordinada por el Centro de Mediación de la CV; conocer la opinión de quienes participan e intentar evidenciar los efectos de la mediación. Está pensada para permitir un análisis estadístico de datos agregados, y aunque tiene en cuenta las particularidades de los distintos casos no está concebida como un buzón de quejas y felicitaciones: no se centra el caso concreto ni pretende supervisar la tarea de los mediadores que intervienen, sino que pretende medir el efecto de la mediación en el conjunto de las personas que hacen uso de los servicios del Centro de Mediación.

La encuesta se gestiona anonimadamente y para fines estadísticos; más información en www.uv.es/mediacioncv/pd.wiki

A QUIÉNES SE PREGUNTA Y QUÉ SE PREGUNTA

La encuesta intenta saber cómo llegan las personas mediadas a la mediación, conocer su perfil, evaluar sus motivaciones, expectativas y emociones ante la mediación, conocer su impresión al finalizar la mediación, su opinión sobre la mediación desarrollada, en qué medida la mediación ha influido en ellas y si valoran el resultado como satisfactorio y como justo. Para ello, será preciso que respondan a una encuesta *antes* y a otra *después* de la mediación.

A las personas mediadoras se les pide que asignen a las personas mediadas los códigos con los que responderán a las encuestas y los comuniquen para que los evaluadores podamos saber a qué mediación corresponde la encuesta recibida; y, finalizada la mediación, se les pregunta acerca del número de sesiones desarrolladas, si el acuerdo alcanzado (en su caso) es o no justo y viable y se cumplirá, si (y por qué) fue un acierto derivar ese asunto a mediación, y sobre su impresión general sobre la mediación desarrollada.

CUÁNDO DEBE CUMPLIMENTARSE LA ENCUESTA

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.

CÓMO DEBE CUMPLIMENTARSE LA ENCUESTA

La forma preferible de cumplimentar la encuesta es a través de enquestes.uv.es, 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*, por los siguientes enlaces o a través de un código QR (página siguiente):

PERSONAS MEDIADORAS PREVIO	https://ir.uv.es/mediacioncv/rprec
PERSONAS MEDIADAS PREVIO	https://ir.uv.es/mediacioncv/sprec
PERSONAS MEDIADAS POSTERIOR	https://ir.uv.es/mediacioncv/spostc
PERSONAS MEDIADORAS POSTERIOR	https://ir.uv.es/mediacioncv/rpostc

Existen también formularios imprimibles en valenciano, castellano e inglés, que pueden descargarse en www.uv.es/mediacioncv/cuestionarios.wiki. Si se emplean estos cuestionarios en papel, deben remitirse escaneados o fotografiados a mediacioncv@uv.es

Se ruega que impriman los modelos de la web y no almacenen impresas grandes cantidades; sobre todo en la implantación del sistema, es probable que las encuestas sufran pequeñas modificaciones y es preferible emplear siempre el modelo actualizado.

QUÉ TIENEN QUE HACER LOS MEDIADORES

La colaboración de los mediadores es fundamental para que la evaluación de la mediación funcione.

Se les pide, respecto de cada mediación:

1) Al finalizar la sesión informativa, que proporcionen las encuestas a las personas mediadas y las animen a cumplimentarlas (explicando que forman parte del proceso de mediación), asignando a cada una de las partes un código para cumplimentar la encuesta. El código se configurará a partir del código del expediente intrajudicial o extrajudicial, de la siguiente manera: las dos últimas cifras del año del expediente, la inicial de la provincia (si es intrajudicial) o el nombre del municipio (si es extrajudicial), el número del expediente, y una letra añadida (la A para la primera persona, la B para la segunda, etc.) como se muestra a la derecha. Es indiferente a qué parte se asigne cada letra.

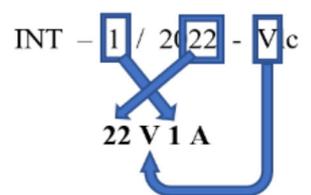
2) Que, asimismo, cumplimenten o remitan la encuesta previa para personas mediadoras, de forma que el equipo investigador pueda saber a qué parte corresponde cada código.

3) Que, cuando finalice la mediación con o sin acuerdo, proporcionen las encuestas finales a las personas mediadas y las animen a cumplimentarlas.

4) Que, por último, cumplimenten las encuestas para personas mediadoras para después de la mediación.

¡Muchas gracias por ayudarnos!

INT - 1 / 2022 - Vlc



Expediente extrajudicial n. 15 de Altea en 2023
 23Altea15A, 23Altea15B...

PERSONAS MEDIADORAS TRAS LA SESIÓN INFORMATIVA



PERSONAS MEDIADAS TRAS LA SESIÓN INFORMATIVA



PERSONAS MEDIADAS A LA FINALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN



PERSONAS MEDIADORAS A LA FINALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

