

ORIENTACIONS SOBRE L'AVALUACIÓ DE LA MEDIACIÓ

L'AVALUACIÓ DE LA MEDIACIÓ

L'article 52 del Decret 55/2021, de 23 d'abril, del Consell, d'aprovació del Reglament de mediació de la Comunitat Valenciana, sota la rúbrica *Enquestes de qualitat*, preveu: "La conselleria competent en matèria de mediació elaborarà models d'enquestes de satisfacció a emplenar pels qui facen ús dels serveis del Centre de Mediació de la Comunitat Valenciana." La recomanació d'instruments internacionals és que la mediació s'avalua amb mecanismes quantitatius i qualitatius, i aquestes enquestes són un primer pas en aqueix camí; però són molt més que el compliment d'una obligació formal. En efecte, d'una banda, atendre el que experimenten els qui passen per la mediació ens permet detectar encerts i extrems millorables, i apostar per la millora contínua de la mediació i dels seus efectes; i, d'altra banda, per a demostrar els beneficis que la mediació representa en el nostre sistema de justícia cal poder evidenciar-los. Avaluar la mediació és un compromís per aconseguir una mediació millor i busca evidències per a aconseguir més mediació.

Per això és important que tots els que participen en la mediació, persones mediadores i mediades, tinguen oportunitat de fer-nos arribar les seues impressions, i puguem escoltar el que han d'explicar-nos. L'enquesta és un instrument que permet arribar a molts casos, i per això especialment interessant; és cert que no capta tots els matisos, i caldrà complementar-la amb entrevistes i anàlisis qualitatives, però és un primer pas i té el gran avantatge de ser àgil i permetre arribar a tots els que participen.

EL QUE ÉS (I EL QUE NO ÉS) AQUESTA ENQUESTA

Es tracta d'un instrument que pretén avaluar la mediació coordinada pel Centre de Mediació de la CV; conèixer l'opinió dels qui participen i intentar evidenciar els efectes de la mediació. Està pensada per a permetre una anàlisi estadística de dades agregades, i encara que té en compte les particularitats dels diferents casos no està concebuda com una bústia de queixes i felicitacions: no se centra el cas concret ni pretén supervisar la tasca dels mediadors que intervenen, sinó que pretén mesurar l'efecte de la mediació en el conjunt de les persones que fan ús dels serveis del Centre de Mediació.

L'enquesta es gestiona anonimitzadament i per a fins estadístics; més informació en www.uv.es/mediacioncv/pd.wiki

A QUI ES PREGUNTA I QUÈ ES PREGUNTA

L'enquesta intenta saber com arriben les persones mediades a la mediació, conèixer el seu perfil, avaluar les seues motivacions, expectatives i emocions davant la mediació, conèixer la seua impressió en finalitzar la mediació, la seua opinió sobre la mediació desenvolupada, en quina mesura la mediació ha influït en elles i si valoren el resultat com a satisfactori i com a just. Per a això, caldrà que responguen a una enquesta abans i a una altra després de la mediació.

A les persones mediadores se'ls demana que assignen a les persones mediades els codis amb els quals respondran a les enquestes i els comuniquen perquè els avaluadors puguem saber a quina mediació correspon l'enquesta rebuda; i, finalitzada la mediació, se'ls pregunta sobre el nombre de sessions desenvolupades, si l'acord aconseguit (en el seu cas) és o no just i viable i es complirà, si (i per què) va ser un encert derivar aqueix assumpte a mediació, i sobre la seua impressió general sobre la mediació desenvolupada.

QUAN HA D'EMPLENAR-SE L'ENQUESTA

Per a les persones mediades, atés que vol mesurar-se l'efecte de la mediació, és necessari fer dos passes d'enquesta: un en finalitzar la sessió informativa, abans de mediar, i un segon en finalitzar (amb o sense acord) la mediació.

A les persones mediadores se'ls demana també que emplenen dues enquestes, però la primera, a realitzar després de la sessió informativa, es limita a consignar els codis assignats a les persones mediades (per a poder tindre en compte les seues respostes a l'enquesta prèvia); l'enquesta amb major contingut es realitza després de finalitzar la mediació.

COM HA D'EMPLENAR-SE L'ENQUESTA

La forma preferible d'emplenar l'enquesta és a través d'enquestes.uv.es, on pot accedir-se a les enquestes prèvia i posterior per a persones mediades i mediadores en castellà i valencià (en el cas de les mediades, també en anglés); pot accedir-se a elles per ordinador, tableta o *smartphone*, o a través d'aquests enllaços o amb un codi QR (pàgina següent):

PERSONES MEDIADORES PREVI	https://ir.uv.es/mediacioncv/rprev
PERSONES MEDIADES PREVI	https://ir.uv.es/mediacioncv/sprev
PERSONES MEDIADES POSTERIOR	https://ir.uv.es/mediacioncv/spostv
PERSONES MEDIADORES POSTERIOR	https://ir.uv.es/mediacioncv/rpostv

Existeixen també formularis imprimibles en valencià, castellà i anglés, que poden descarregar-se en www.uv.es/mediacioncv/cuestionarios.wiki. Si s'empren aquests qüestionaris en paper, han de remetre's escanejats o fotografiats a mediacioncv@uv.es

Es prega que imprimisquen els models de la web i no emmagatzemen impreses grans quantitats; sobretot en la implantació del sistema, és probable que les enquestes patisquen xicotetes modificacions i és preferible emprar sempre el model actualitzat.

QUÈ HAN DE FER ELS MEDIADORS

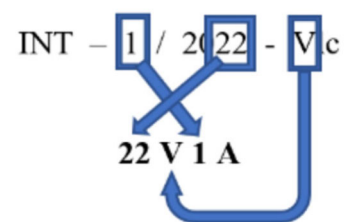
La col·laboració dels mediadors és fonamental perquè l'avaluació de la mediació funcione.

Se'ls demana, respecte de cada mediació:

- 1) En finalitzar la sessió informativa, que proporcionen les enquestes a les persones mediades i les animen a emplenar-les (explicant que formen part del procés de mediació), assignant a cadascuna de les parts un codi per a emplenar l'enquesta. El codi es configurarà a partir del codi de l'expedient intrajudicial o extrajudicial, de la següent manera: les dues últimes xifres de l'any de l'expedient, la inicial de la província (si és intrajudicial) o nom del municipi (si és extrajudicial), el número de l'expedient, i una lletra afegida (l'A per a la primera persona, la B per a la segona, etc.) com es mostra a la dreta. És indiferent a quina part s'assigne cada lletra.
- 2) Que, així mateix, emplenen o remetent l'enquesta prèvia per a persones mediadores, de manera que l'equip investigador pugui saber a quina part correspon cada codi.
- 3) Que, quan finalitze la mediació amb o sense acord, proporcionen les enquestes finals a les persones mediades i les animen a emplenar-les.
- 4) Que, finalment, emplenen les enquestes per a persones mediadores per a després de la mediació.

Moltes gràcies per ajudar-nos!

INT - 1 / 2022 - VlC



Expedient extrajudicial n. 15
d'Altea en 2023
23Altea15A, 23Altea15B...

PERSONES MEDIADORES DESPRÉS DE LA SESSIÓ INFORMATIVA



PERSONES MEDIADES DESPRÉS DE LA SESSIÓ INFORMATIVA



PERSONES MEDIADES A LA FINALITZACIÓ DE LA MEDIACIÓ



PERSONES MEDIADORES A LA FINALITZACIÓ DE LA MEDIACIÓ

