

Patricia GARCIA DIAZ

---

TRABAJO FINAL DE CURSO DE MEDIACIÓN EN  
DERECHO CIVIL PRIVADO Y MEDIACIÓN FAMILIAR

CICAC 2019 - 2020

“El conocimiento de la población sobre mediación y su  
impacto tras la COVID-19 ”

Consell de l'Advocacia Catalana  
Curs en mediació en Dret Civil Privat i Mediació Familiar

---

2019 - 2020



## **DECLARACIÓN**

El que suscribe declara que el material de este documento, que ahora presento, es fruto de mi propio trabajo. Cualquier ayuda recibida de otros ha sido citada y reconocida dentro de este documento.



*Para comprender el lenguaje de los otros no es suficiente comprender las palabras; es necesario entender su pensamiento.*

LEV VYGOTSKY  
1896 - 1934



## **Resumen**

El presente trabajo pretende ofrecer una visión sobre el conocimiento actual de la población española en cuanto a mediación se refiere, basado en una encuesta de catorce preguntas. Entre ellas, veremos las emociones que manifiestan sentir los encuestados o sus seres queridos al estar incurrido/a/s en un procedimiento judicial, y la decisión sobre qué método de resolución de conflictos llevarían a cabo si se vieran implicados en una situación similar en un futuro.

## ***Resum***

El present treball pretén oferir una visió sobre el coneixement actual de la població espanyola pel que fa a la mediació, basat en una enquesta de catorze preguntes. Entre elles, veurem les emocions que manifesten sentir els enquestats o els seus éssers estimats a l'estar incorreguts/des en un procediment judicial, i la decisió del mètode de resolució de conflictes que durien a terme si es veiessin implicats en una situació similar en un futur.

## ***Abstract***

The present work tries to offer a vision on the current knowledge of the Spanish population regarding mediation, based on a survey of fourteen questions. Among them, we will see the emotions that respondents or their loved ones manifest when they are involved in a judicial procedure and the decision of the resolution method that they would carry out in future conflicts.

## **Palabras claves / *Keywords***

Mediación – Resolución de conflictos – Procedimiento judicial – Vía alternativa de resolución de conflictos

## Sumario

Introducción.....	página 11
I. ¿Qué hay detrás de la encuesta? .....	página 12 y 13
II. ¿Qué hay detrás de cada pregunta?.....	página 14 - 20
III. Informe de la encuesta .....	página 21 - 60
IV. Conclusiones. ....	página 61 - 65



## Introducción

El presente trabajo está basado en una encuesta muy sencilla de catorce preguntas, consistentes bien en una sola respuesta o en multi-respuesta. Trata de plasmar el conocimiento que tiene la población, sobretodo catalana y española, sobre uno de los métodos alternativos de resolución de conflictos, como es la mediación.

El objetivo principal de la encuesta es, además de poder visualizar el nivel de conocimiento o qué entiende la población por mediación, que una vez realizada la misma, la acaben con buenas sensaciones y convencidos (ya veremos si más o menos) de que es un buen método de resolver sus conflictos, pues al final será su propio y mejor acuerdo basado en sus vivencias y percepción de la situación que esté viviendo con la otra parte.

Así mismo y no menos importante, la idea de este trabajo y estudio ha surgido principalmente por la actual situación de emergencia sanitaria generada por la Covid-19 que la sociedad está sufriendo. Pues debido a que los Juzgados han estado paralizados a lo largo del estado de alarma y la cantidad de asuntos que han podido llegar a acumular durante este periodo, pendientes de resolver, es la gran oportunidad para que la mediación pueda abrirse camino.

En primer lugar, veremos el motivo que hay detrás de la encuesta, en segundo plano la finalidad de cada pregunta, el tercer punto analizará los resultados de la encuesta en cada una de sus preguntas y para finalizar, las conclusiones basadas en todos los datos obtenidos a través de la encuesta.

## **I. ¿Qué hay detrás de la encuesta?**

Detrás de la encuesta se encuentra una chica con una gran inquietud por un futuro mejor, por hacer llegar al máximo posible (dentro de su alcance) de la población el conocimiento sobre la mediación, sobretodo viviendo esta situación de emergencia sanitaria causada por la Covid-19.

Surge una de esas tantas noches de insomnio durante el mes de abril de 2020, pensando en cómo hacer para facilitar las cosas, para abrir camino y poder ayudar a la sociedad, para resolver conflictos de la mejor manera posible, que a pesar de ser una sensación negativa, se pueda convertir en una vivencia de aprendizaje para quien se vea envuelto en ello, porque al fin y al cabo, los conflictos, son algo positivo.

Es por ello, que se me ocurrió que para poder llevar a cabo todas esas ideas que rondaban por mi cabeza, lo mejor era realizar una encuesta sencilla y comprensible para todo tipo de persona y que me hiciera saber cada una de ellas, qué entiende por mediación.

A la vez, también quería poder ofrecer una pequeña clase sobre mediación en la misma encuesta, es por ello que en algunas de las preguntas, doy paso a que las contesten con multi-respuesta, a fin de poder visualizar sus conocimientos y a la vez transmitir algunos aspectos que caracterizan la mediación.

En tercer y último lugar, quería que la acabaran con buenas sensaciones, en el sentido de que, pasada esta situación y cuando los Juzgados retomen su actividad, decidan acudir a mediación en vez de al Juzgado a fin de poder resolver sus conflictos de la mejor manera y con su mejor acuerdo, en base a los sentimientos y vivencias que les estén produciendo la situación por la que estén pasando.

La encuesta ha sido realizada mediante el aplicativo de formularios *google*, a partir de preguntas pensadas y estudiadas anteriormente a fin de obtener los resultados más provechosos posibles para todos los que queremos dedicarnos o ya se dediquen al mundo de la mediación.

Pues finalmente, gracias a la red social *whatsapp* y pidiendo ayuda para su máxima divulgación, **ha podido llegar a 406 encuestados.**

## **II. ¿Qué hay detrás de cada pregunta?**

La encuesta está estructurada en catorce preguntas, algunas preguntas en las que el encuestado tiene que redactar de forma breve, otras en las que tiene que elegir una opción entre dos o más posibles y otras en las que puede elegir más de una opción.

Las preguntas han sido las siguientes:

- 1. Sexo.**
- 2. Edad.**
- 3. Población.**

Detrás de estas tres preguntas simplemente busco visualizar si las opiniones son muy cambiantes según sexo y edad sobretodo, y la población para situar el volumen de encuestados por zonas.

### **4. ¿Conoce en qué consiste la mediación?**

- a) Sí.**
- b) No**

Esta pregunta me sirve para poder comprobar qué tanto por ciento de la población que ha contestado la encuesta, conoce la mediación. Esto es, para poder reflexionar en base a los resultados, si realmente ya hay un buen conocimiento o bien, hace falta llevar a cabo una buena divulgación de la misma, sobretodo con la situación actual de la Covid-19 en la que los Jueces pueden darle voz y hacer que entre en juego la mediación entre las partes incursas en un procedimiento judicial.

De esta forma, un alto porcentaje de conflictos se resolverían mediante la mediación intra-judicial, habría que hacer un gran trabajo para conseguir que gran parte de las mismas pudieran llegarse a realizar antes de iniciar un procedimiento judicial.

**5. Si la respuesta anterior ha sido afirmativa, ¿podría hacer una breve definición?**

La finalidad de esta pregunta, es clara. Ver si la población que ha contestado que conoce la mediación, conoce realmente en qué consiste. No se busca que entren en detalles, pero sí que me parece suficiente al principio de la encuesta, que tengan un llano conocimiento sobre la misma. Pues al finalizarla, estoy segura de que acabarán con un conocimiento más amplio y detallado en cuanto a la mediación se refiere.

**6. Marque las casillas que crea que caracterizan un procedimiento de mediación:**

- a) **Llegar al mejor acuerdo con la otra parte a partir del diálogo dirigido por un tercero imparcial.**
- b) **Solución impuesta por un tercero.**
- c) **Precio según resultado.**
- d) **Precio por sesión.**
- e) **Poder expresar todo lo sentido/vivido, arrancando desde el origen del conflicto.**
- f) **Ir directos a buscar una solución sin importar nada más.**
- g) **Llegados a un acuerdo, nadie lo cumplirá, será papel mojado.**
- h) **El acuerdo se puede homologar, teniendo fuerza de título ejecutivo l igual que una sentencia.**
- i) **Llegaremos aun acuerdo en poco tiempo, dependerá de las partes.**
- j) **Desde que se inicia hasta que acaba, dura igual que un procedimiento judicial o incluso, más.**

Para confirmar la pregunta anterior (núm. 5), pensé que esta pregunta de multi-respuesta, iría detallando el conocimiento que cada encuestado tiene o cree tener sobre mediación, y a su vez, hacerlos reflexionar con cada opción, entre mediación y sus diferencias con un procedimiento judicial.

En el próximo apartado veremos las respuestas más marcadas.

**7. Si ha sido alguna vez parte o conoce a alguien que haya sido parte en un procedimiento judicial ¿podría describir cómo se ha sentido/qué ha sentido durante el mismo?**

En la mitad de la encuesta, me parece interesante que el encuestado empiece a abrir los ojos y a pensar en qué se le remueve cuando se ha visto envuelto en un procedimiento judicial, y sino él/ella, un ser cercano. Pues es muy interesante, ya no sólo la teoría, sino la práctica y los resultados de la encuesta, que hablan por sí solos, la gran diferencia que hay de sentimientos y percepciones en la población que ha pasado por un procedimiento judicial. Impacta.

**8. ¿Cómo le gustaría sentirse cuando se ve / haya visto / verá envuelto en un conflicto con una o más partes, a fin de resolverlo de la mejor forma posible?**

En relación con la pregunta anterior (van de la mano), una vez he dado pie a responder cómo y qué emociones siente el encuestado a lo largo de un procedimiento judicial, no me podría quedar sin saber qué les gustaría sentir en el transcurso de la resolución de un conflicto o situación similar por la que estén pasando.

Y una vez más, los resultados de esta pregunta junto con los de la pregunta número 7, impactan; realmente nos hacen reflexionar a todos sobre cual sería el mejor sistema de resolución de conflictos, a aplicar en estas situaciones para cada uno de nosotros.

**9. ¿Cree que ello es posible con la mediación?**

- a) Sí.
- b) No.

**10.El conflicto gestionado mediante mediación:**

- a) Es positivo, nos ayuda a aprender para la gestión de futuros conflictos.

**b) Siempre será algo negativo.**

Siguiendo el hilo de las dos preguntas anteriores y una vez contestadas las mismas, estas dos preguntas (9 y 10), podemos confirmar, “que se contestan solas”. La finalidad que busco como ya he comentado en preguntas anteriores, es empezar la encuesta de menos a más, es decir: empezando por el conocimiento que tienen o creen tener los encuestados, hasta estas dos preguntas.

Una vez habiendo pasado por tener que: transcribir la definición que creen más adecuada para el término “mediación”, seleccionando las opciones que la caracterizan, qué han sentido durante un procedimiento judicial y qué les gustaría sentir al verse inmersos en un conflicto, llegamos a estas dos preguntas en las que pretendo que el encuestado abra los ojos y realmente ponga en una balanza el procedimiento judicial y la mediación.

Ya veremos en los resultados que la balanza, de forma automática, se decanta por una de ambas opciones.

La pregunta número diez, simplemente es para hacer confirmar a los encuestados la pregunta número 9 vista desde otra perspectiva.

**11.La mediación funciona como prioridad a los Juzgados en la mayoría de países:**

**a) Cierto.**

**b) Falso.**

La finalidad de esta pregunta va un poco más allá de las anteriores: me sirve para visualizar si conocen que en los países en los que la población conoce de primera mano la mediación, utilizan este método y acuden a los Tribunales en última instancia, a diferencia de nuestro país.

La doble finalidad, es que esta pregunta les haga reflexionar y paren a pensarse en la posibilidad de que en otros países la primera opción, es la mediación y la última, el procedimiento judicial.

De esta forma, hacerles ver que la mediación es otro método de resolución de conflictos igual que el procedimiento judicial, y que puede ser más beneficioso y acelerado para las partes.

**12. Marque la opción que más le sorprenda de la mediación (todas ellas son características de un proceso de mediación):**

- a) Podré expresarme y verbalizar mis sentimientos para llegar al mejor acuerdo con la otra parte.**
- b) Me sentaré a hablar con la otra parte sin que nadie me imponga la solución en base a cómo se haya levantado aquél día y sin conocer nuestras vidas.**
- c) El mediador será imparcial, neutro nos escuchará de forma activa, guiándonos mediante sus técnicas para llegar a nuestro mejor acuerdo, sin influir en él.**
- d) Saldré de la mediación aprendiendo a gestionar todos los futuros conflictos en los que me vea implicado.**
- e) El acuerdo será revisable cada cuanto las partes pacten, para que siempre se adecue a la situación y sea facilitador de nuestras vidas.**
- f) El precio es por sesión (1:30 h máximo) y el número de sesiones, dependerá siempre de las partes.**
- g) Se llega a un acuerdo a corto plazo, siempre dependiendo de las partes.**
- h) No hay gastos de procurador, costas y demás que supone un procedimiento judicial.**
- i) Todo lo tratado en el proceso de mediación, es confidencial.**

Una vez hecha la reflexión a la que quiero llegar en la pregunta número 11, apuesto por esta pregunta con multi-respuesta para que puedan visualizar, comprobar y aprender conocimientos nuevos o que ya conocían sobre las características de la mediación; pudiendo así reflexionar y en un futuro poder tener en mente la mediación antes de acudir de forma automática a los Tribunales.

**13. Cree que el sistema de resolución de conflictos, una vez pasada la situación de alarma debida al Covid19, variará? Es decir, más personas acudirán a sistemas alternativos de resolución de conflictos, a fin de evitar el colapso de los Juzgados sumado al tiempo que supone iniciar un procedimiento judicial.**

**a) Sí.**

**b) No.**

Llegando al final de la encuesta y situándola en los meses por los que estamos pasando de pandemia mundial debido a la Covid-19, informo al encuestado sobre el colapso de los Juzgados debido a que han estado dos meses y medio paralizados, sumado al ya colapso que de normal suelen sufrir.

Realizada prácticamente toda la encuesta, pienso que el encuestado ya tiene suficiente información como para reflexionar, pensar en un futuro próximo, y apreciar el tiempo que podrá pasar su conflicto enquistado en un Juzgado hasta tener sentencia en mano; para poder así valorar otros métodos de resolución de conflictos, y entre ellos la mediación, sobre la que he tratado que aprendan algunos conceptos de la misma a lo largo de la encuesta.

**14. Llegados a este punto, si se viera envuelto en un conflicto futuro, a fin de resolverlo, asistiría a:**

**a) Juzgado.**

**b) Mediación.**

Para concluir la pregunta anterior (número 13) y la encuesta, hago esta pregunta sencilla a escoger entre tan sólo dos opciones. Me sirve para ver si una vez realizada toda la encuesta, el encuestado ha podido rendirse cuenta de las diferencias entre el procedimiento judicial y la mediación, así como sus beneficios, y les doy a escoger si se vieran incursos en un futuro conflicto, a qué método de resolución de conflictos asistirían.

Los resultados hablan por sí solos una vez más, lo que me satisface y me hace pensar que la sencillez de la encuesta ha hecho abrir los ojos a aquellos

quienes hayan podido contestarla, y me hace (y quiero) pensar, que lo más seguro es que tendrán la mediación en cuenta para futuros conflictos.

### III. Informe de la encuesta

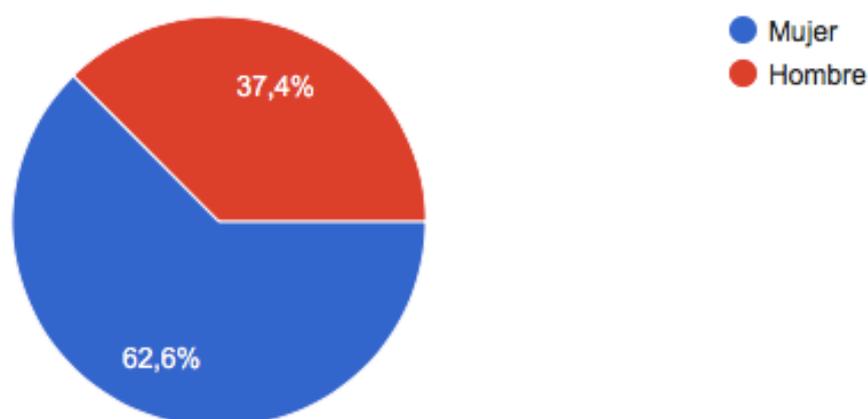
Seguidamente, vamos a analizar los resultados de la encuesta mediante un informe que veremos de forma gráfica, en base a cada una de las preguntas realizadas, contestadas por 406 personas.

Las cuatro primeras preguntas, se plasman de forma muy visual; veremos que las siguientes en las que el encuestado tiene que redactar, hay mucha variedad de respuesta, así como de opinión.

#### 1. Sexo.

##### Sexo

406 respuestas

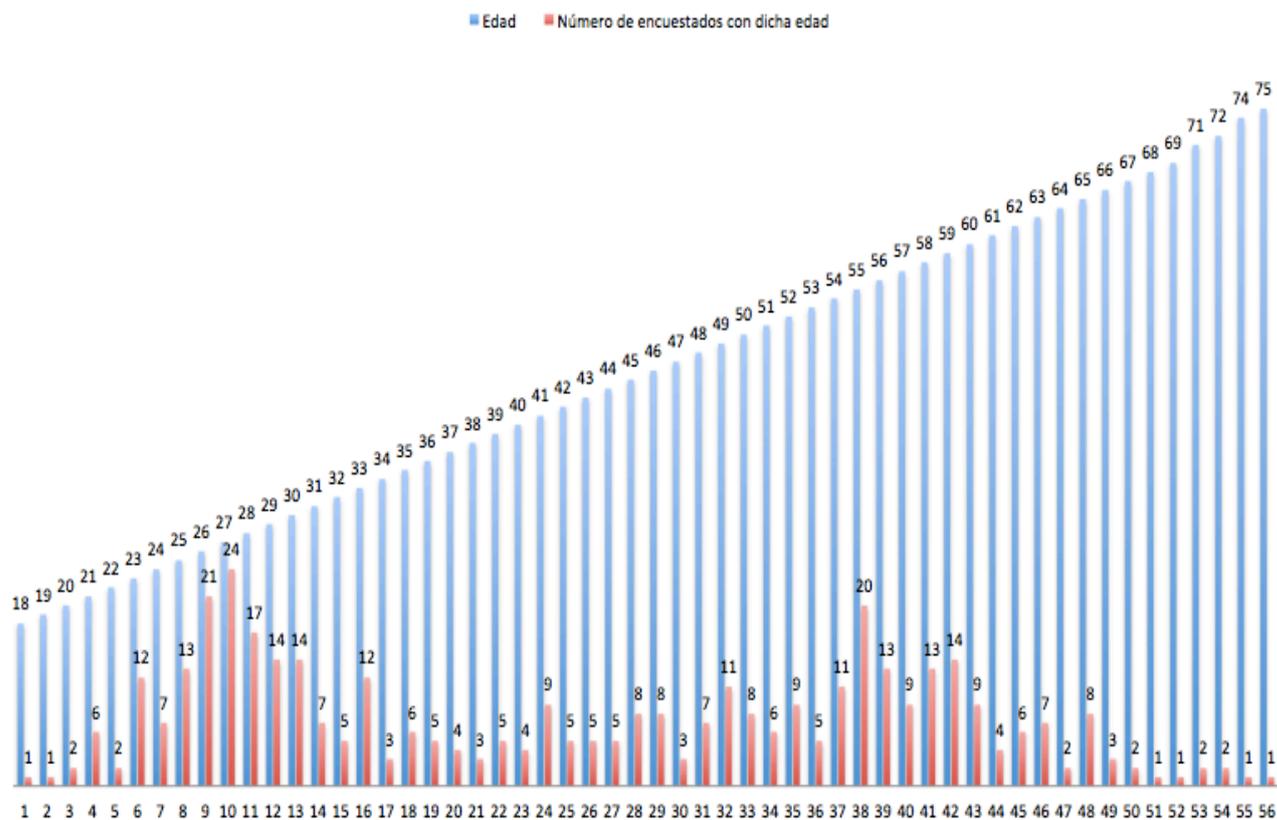


La encuesta ha sido contestada concretamente por 254 mujeres (representan el 62,6 % del total de personas encuestadas) y por 152 hombres (representan y el 37,4% de los encuestados).

#### 2. Edad.

Por lo que a la edad se refiere, en color azul se plasma la edad (el numerito encima de cada barra azul) y en color rojo, cuantos encuestados tienen dicha edad .

Por lo tanto, podemos apreciar que, el mayor rango de encuestados se encuentra entre los 23 y 30 años, y un segundo rango, entre los 54 y 59 años.



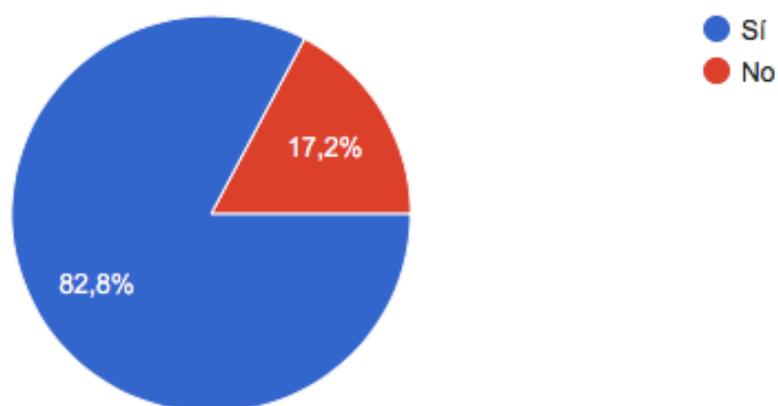
### 3. Población.

Población	Cantidad	Población	Cantidad
A Coruña	3	Lugo	1
Albacete	1	Madrid	15
Alemania	1	Málaga	1
Alicante	7	Manresa	3
Almería	1	Martorell	1
Amposta	5	Mataró	5
Arenys de Mar	1	México	1
Ávila	1	Milán	1
Barcelona	129	Mollet del Vallès	2
Blanes	3	Navarra	2
Bilbao	1	Platja d'Aro	2
Castellón	3	Reus	5
Cerdanyola del Vallès	3	Rubí	6
Córdoba	1	Sabadell	3
Cornellà de Llobregat	7	Salamanca	1
El Prat de Llobregat	7	Sant Boi de Llobregat	2

El Vendrell	2	Santa Coloma de Farners	2
Esplugues de Llobregat	8	Sant Cugat del Vallès	65
Figueres	1	Sant Joan Despí	8
Gavà	14	Sant Feliu de Guíxols	1
Getxo	2	Sant Feliu de Llobregat	10
Girona	3	Sant Just Desvern	12
Guipuzkoa	1	Sevilla	1
Hospitalet de Llobregat	3	Sitges	2
Huesca	1	Tarragona	7
Ibiza	1	Terrassa	3
Igualada	4	Tortosa	3
Islas Canarias	1	Valencia	6
La Llagosta	1	Vic	1
León	4	Vigo	2
Lleida	5	Vilafranca del Penedès	1
Logroño	1	Vinaròs	5

A la izquierda de cada población, el número de encuestados de cada una de ellas. Barcelona y Sant Cugat del Vallès encabezan la lista de mayor número de votantes pero podemos ver que hay votantes de toda España y sobretodo, Cataluña.

#### 4. ¿Conoce en qué consiste la mediación?



En esta pregunta, 336 personas (el 82,8 % de los encuestados) han contestado que sí y 70 personas (el 17,2 % de los encuestados), que no.

**5. Si la respuesta anterior ha sido afirmativa, ¿podría hacer una breve definición?**

Setenta y siete personas no han contestado a esta pregunta, algunas respuestas han sido iguales (y lo hago constar), y el resto son muy variadas. Pienso que vale la pena parar a leerlas, pues nos plasman la realidad social que existe sobre el conocimiento que tiene la población sobre la mediación y cómo cada uno de los encuestados, la entienden:

1, 2 y 3. "Llegar a un acuerdo".

4 y 5. "Método alternativo de resolución de conflictos, de carácter voluntario, a través del cual un tercero imparcial ayuda a las partes interesadas a alcanzar un acuerdo que satisfaga a todas las partes".

6 y 7. "Mecanismo para intentar la resolución de conflictos, con el fin de evitar la vía contenciosa judicial."

8 y 9. "Es la acción de llegar a acuerdos antes de tener que ir ante un juez".

10 y 11. "La mediación es una técnica comunicativa para resolver conflictos".

12 y 13. "Un agente externo que interviene en la resolución de un problema".

14 y 15. "Dos partes diferentes llegan a un acuerdo común".

16 y 17. "Llegar a un mutuo acuerdo mediante el diálogo".

18 y 19. "Acuerdo de las partes a través de mediador".

20 y 21. "Es el método de intervenir en conflictos".

22 y 23. "Llegar a acuerdos".

24 y 25. "Intermediario".

26. "Crear un ambient favorable per a què la gent en conflicte, s'escoltin uns als altres i arribin a acords de mínims per sortir d'una situació estancada negativa. Poder entendre al menys verbalitzant-les, les raons de l'altre part neutralitzen la ira i la represàlia en la resposta personal y trobar camins transitables".

27. "Cuándo 2 o más partes con la ayuda de un tercero acceden a dialogar sobre un tema que afecta a los primeros. La tercera parte será imparcial y actuará como moderador sin proponer este la solución del problema. Deberán ser las partes las cuales deban llegar a la solución".

28. "En un procés de resolució de conflictes on les dues parts tracten de trobar un acord que sigui beneficiós pels dos. Hi ha la figura d'un/a mediador/a que condueix la sessió, o les sessions, per tal que les parts arribin a un acord de manera proactiva i participativa".

29. "Es un intercambio de palabras, puntos de vista y acuerdos que se establece entre dos o más personas que están en desacuerdo o conflicto vivencial. el mediador es el agente que se encarga de posibilitar este intercambio desde una posición neutral".

30. "Situación en la que se trata un conflicto entre dos o más personas con el fin de solucionarlo. La acción de mediar consistiría en recoger los puntos de vista, supervisar las partes, poner puntos en común, controlar el diálogo, etc."

31. "Mediante la intervención de un especialista en conflictos poner en contacto dos partes que no se ponen de acuerdo y establecer un puente de dialogo para resolver el conflicto y llegar a un posible pacto favorable para ambas partes".

32. "Es una técnica de resolución de conflictos que consiste en intentar llegar a acuerdos satisfactorios para a dos grupos de personas que presentan una problemática concreta mediante el dialogo, la cooperación y la empatía".

33. "Conciliación amistosa que busca proporcionar una solución adecuada sobre una confrontación existente entre las diferentes partes mediante de un tercero imparcial y con la intención de evitar un procedimiento judicial".

34. "La mediación es la actividad que se lleva a cabo cuando dos partes no se ponen de acuerdo en un conflicto o acuerdo. Entonces, la mediación sigue un proceso para que ambas partes lleguen a un acuerdo".

35. "Como la intervención de un profesional, neutral respecto a las partes en conflicto, para intentar que estas puedan llegar a un acuerdo en el que nadie salga especialmente perjudicado/beneficiado".

36. "Método para resolver conflictos en que las partes de mutuo acuerdo se someten al arbitrio de un mediador el cual al final dicta una resolución o laudo de obligado cumplimiento para ambas partes".

37. "Un proceso en el que ambas partes intentan llegar a un punto común mediante el dialogo y con una tercera parte presente puede ser en este caso un abogado que ayude al buen destino del proceso".

38. "Resolver conflictos entre dos partes, acercando posiciones y mediados por una tercera persona (mediador) que en ningún caso tiene facultad para resolver la disputa si no se llega a un acuerdo".

39. "Proceso de resolución de conflictos en la que una tercera parte, objetiva, dinamiza y guía a los participantes para pactar soluciones prácticas, equitativas que ayuden a mejorar el día a día".

40. "Un procés de resolució de conflictes pel qual, les parts, de mutu acord reconeixen el problema i miren de resoldre'l mitjançant el diàleg, lluny de processos judicials i de violència".

41. "Creo que es la persona/función de llegar a un pacto o acuerdo beneficioso para dos partes o más y poder evitar llegar a una discusión, distanciamiento, solución desequilibrada..."

42. "Método de resolución de un conflicto a través de una tercera persona, especializa, que meda para llegar a un acuerdo o aceptación de contrato para salir del cierre de las partes".

43. "La aceptación de un tercero por dos partes en conflicto para que medie con el fin de ayudar a encontrar una solución aceptada por las dos partes y que ahorre un juicio en general".

44. "La intervención de una persona ajena para ayudar a resolver un problema a otras, intentando ser imparcial y dotándoles de herramientas y recursos para una resolución fructífera".

45. "Es cuando una tercera persona interviene en la gestión de un conflicto. No puede opinar, ni juzgar. Simplemente ayudar a buscar una solución satisfactoria para todas las partes".

46. "Una persona imparcial participa y asesora en la conversación sobre el conflicto, para poder aportar un punto de vista diferente y lograr llegar a un acuerdo entre las partes".

47. "Una persona (un profesional) trata de poner de acuerdo a dos partes que están enfrentadas. No está de parte de ninguna y trata de llegar a encontrar una solución a su disputa".

48. "Se trata de encontrar una persona intermediaria ajena a los intereses de ambas partes de la negociación y que por sus conocimientos y formación pueda ayudar en el conflicto".

49. "Un organismo oficial. Hace de mediador. Entre una empresa o entidad y una persona física o empresa que cree que no le ha dado un servicio adecuado a lo que se le vendió".

50. "Buscar un término medio de intereses para que todas las personas estén mínimamente cómodas. Normalmente la mediación la genera una persona externa de manera objetiva".

51. "Intervenir entre dos partes muy diferenciadas, desde una visión objetiva ayudando y proponiendo soluciones que puedan aceptar las dos partes para llegar a un acuerdo".

52. "Proceso mediante el cual una persona imparcial y neutra interacciona y hace q las partes del conflicto encuentren una solución a éste que satisfaga a las dos partes".

53. "Es una persona neutral o grupo de ellas que entre un desacuerdo entre dos partes tratan de resolverlo éste pacíficamente en un acuerdo que beneficio de ambas partes".

54. "Intervención de una persona hacia otros miembros que tienen un problema, el mediador les ayuda a que lleguen a un acuerdo o a encontrar la solución de lo sucedido".

55. "Tercera persona que ayuda a resolver un conflicto entre dos partes, ayudando a encontrar una solución beneficiosa para ambos, mediante la comunicación entre ellos".

56. "La mediación es un método de resolver conflictos sin tener que llegar a juicio. Como bien dice la palabra, hay un intermediario que media entre las dos partes".

57. "Resolución de conflictos mediante una terapia de comunicación con las dos partes confrontadas y una persona neutral el cual es el responsable de tal actividad".

58. "Técnicas para solucionar conflictos incorporando a terceras personas que hagan un rol neutral y ayuden a los implicados en el conflicto a llegar a acuerdos".

59. "Mediar entre dos personas o grupos de ideas antagonistas que pretenden alcanzar alguna meta u objetivo y con el fin de acercar posiciones entre las partes".

60. "Una persona que interfiere en un asunto/discusión para intentar que lleguen a un acuerdo/solución. Haciéndoles preguntas, escuchando y de forma imparcial".

61. "Es una manera alternativa a la vía judicial de resolver conflictos entre las partes que ahorra tiempo, evita costes y suaviza las relaciones entre ellas".

62. "Es un procedimiento en el que una o mas personas intervienen como mediadoras para solucionar un conflicto en el que están implicadas dos o mas partes".

63. "Reflexionar internamente y a profundidad un asunto. Planteando cómo te afecta a ti y a tu alrededor para poder tomar decisiones, comprender, deducir..."

64. "Procedimiento voluntario entre las partes para resolución de conflictos buscando una solución que convenga a ambas partes evitando la vía judicial".

65. "Proceso mediante el cual en una situación de conflicto entre dos personas, o empresas se busca la ayuda de un tercero que escucha las dos posturas".

66. "Se trata de llegar a un acuerdo entre las partes sin tener que llegar a un juicio y que sea el juez quien dicte una sentencia firme y obligatoria".

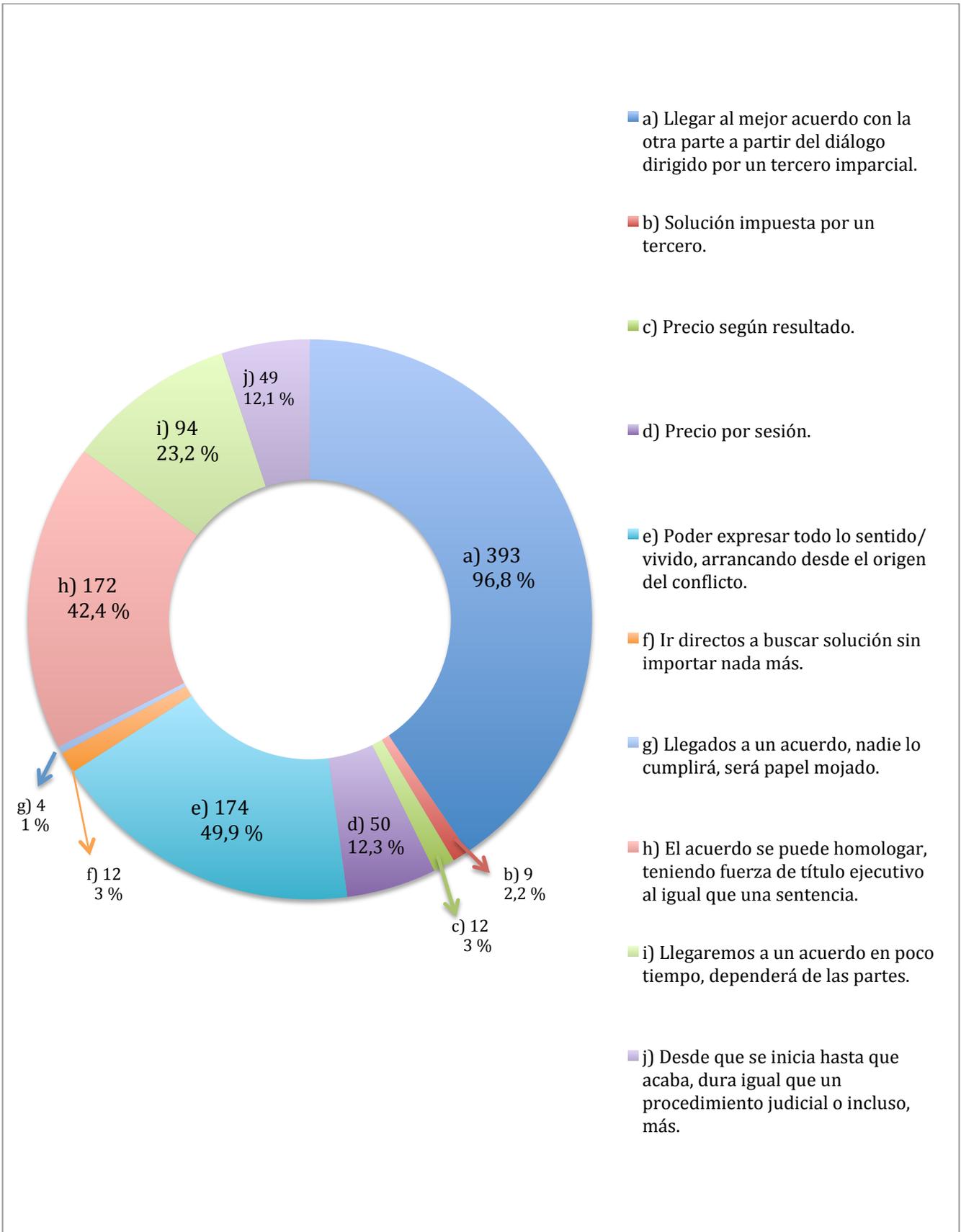
67. "En solucionar un conflicto entre varias partes a través de una tercera persona que haga de mediador. Se usa para no tener que ir a juicio (creo)".

68. "Creo que como su nombre indica, consiste en un persona imparcial y objetiva que intenta mediar entre otras dos personas para resolver conflictos".

69. "Aportar una mà tercera persona neutra en un conflicte per intentar aportar un punt de vista objectiu a un problema i ajudar a trobar una solució".

70. "Intentar buscar soluciones de consenso frente a un problema, escuchando previamente a las partes del conflicto para llegar a un acuerdo pactado".

**6. Marque las casillas que crea que caracterizan un procedimiento de mediación:**



En esta pregunta, las respuestas correctas son las que siguen:

- a): “Llegar al mejor acuerdo con la otra parte a partir del diálogo dirigido por un tercero imparcial”.
- d) “Precio por sesión”.
- e) “Poder expresar todo lo sentido/vivido, arrancando desde el origen del conflicto”.
- h) “El acuerdo se puede homologar, teniendo fuerza de título ejecutivo al igual que una sentencia”.
- i) “Llegaremos a un acuerdo en poco tiempo, dependerá de las partes”.

La opción más marcada (393 veces y el 96,8 % de los encuestados la han marcado, ha sido “a”).

Sorprende ver como casualmente las opciones “b, c, f y g” que son las que NO caracterizan un procedimiento de mediación, son las menos marcadas, por lo que nos hace ver que no hay tanto desconocimiento sobre en qué consiste la mediación entre nuestra población. Y muy importante también el número de veces que ha sido marcada la opción “h” (172 veces), referida a la homologación del acuerdo.

Hay mucho trabajo por delante a fin de poder aumentar el número de veces que se marquen las opciones “a, d, e, h, i”. Así como disminuir las veces que se marque la opción “j”, referente a la duración de un procedimiento de mediación equiparado al de un procedimiento judicial. Pues es justamente, en lo que debemos trabajar para poder mentalizar a la población sobre la durabilidad de un proceso de mediación y que, en definitiva, acudan al mismo como primera opción sabiendo que la duración dependerá de las partes y que raramente, se alargará tanto como un procedimiento judicial.

## **7. Si ha sido alguna vez parte o conoce a alguien que haya sido parte en un procedimiento judicial ¿podría describir cómo se ha sentido/qué ha sentido durante el mismo?**

En esta pregunta, las expresiones de los encuestados hablan por sí solas y es realmente impactante. Podemos apreciar que la gran mayoría de los

comentarios, son de tipo negativo (se han hecho constar todos).

A continuación, encontramos los comentarios volcados del programa con el que he realizado la encuesta. El orden es el que sigue: primero el rango de encuestados que han contestado exactamente lo mismo o con tan sólo una palabra y, en segundo lugar, frases más explicativas o expresivas. Cabe mencionar que 214 respuestas han sido en blanco, muchos han contestado que nunca han sido parte, y los que restan expresan:

5 personas han contestado: "Incertidumbre".

2 personas han contestado: "Estressss, engaño".

4 personas han contestado: "Impotencia".

4 personas han contestado: "Agonía".

2 personas han contestado: "Te sientes fatal, aunque sabes que tienes razón".

2 personas han contestado: "De no haber mas remedio para mejor solución".

2 personas han contestado: "Engaño, miedo, traición".

2 personas han contestado: "Creo que deben sentir que les gustaría que alguien hablara por ellos para su defensa o aportación en el juicio, creo que tiene que ser desagradable y les gustaría alguien mediara o les representara".

"Satisfacción, desconfianza, desasosiego, bien, frustración, indefensión, injusticia, preocupado, defraudado, angustia, nervioso, cohibido, ansiedad, temeroso, interés, nervios, presión, miedo, lento, temor, solo, nada, mal".

"Si. Tenía 18 años. Es una experiencia abrumadora que para algunas personas puede rozar la traumática. Pero creo q es una consecuencia de lo conservador y burocrático de la propia institución".

"Si. Me sentí con mucha incertidumbre y sin entender mucho qué estaba pasando. Me sentía indefensa, ya que no entendía ni el lenguaje ni el sentido de lo que estaba pasando".

"Que el sistema judicial a Espanya fa pena i les lleis no contempen tot... som persones i cada individu i situació és diferent. El sistema es lent i les lleis

antiguades”.

“Bastante perdido, los procedimientos judiciales y el lenguaje dejan a la gente de a pie muy desconcertado, no acabas de entender que está pasando. Es violento e incomodo”.

“La verdad, he rechazado la mediación. A veces mediar con la pared no tiene sentido, y llegar a acuerdos para luego romperlos te hace perder la confianza”.

“Indefensa. Por el desconocimiento del proceso. Tb nerviosa por la sensación d q un tercero (juez) decidiría sobre algo q te afecta directamente”.

“He estado en procedimientos judiciales. Percibes poco conocimiento del caso por parte del juez, y un sesgo importante en sus resoluciones”.

“Los sentimientos pueden ser de enfado por la injusticia o hacia la otra persona, ansiedad por la incertidumbre, vergüenza y desesperación”.

“Imposición, incertidumbre, nervios... Dependes totalmente del criterio de alguien ante la ley, que a veces puede ser muy arcaica”.

“En un procedimiento judicial solo hay un ganador y pocas veces se siente que ha ganado todo lo que querría en la sentencia”.

“Todas las partes quieren evitar a toda cosa que se produzca la ejecución de la vista por una posible sentencia en contra”.

“La sensación de ser un proceso largo y los nervios que causan no saber el veredicto hasta que se ha finalizado”.

“Nervios y tensión cuando es la primera vez...cuando son repetidas veces solo tienes ganas de que pase rápido”.

“He sentido un poco de hostigamiento y presión por parte de las instituciones

jurídicas en el juicio oral”.

“Un poco nervioso la verdad, a nadie le gusta entrar a un juicio. Aunque sea solamente para declarar”.

“Se sentía vulnerable. Aunque tu creas que tienes razón nunca sabes que va a decidir el juez al final”.

“Me pareció que estaba bien dirigido y atenuó la incomodidad de verse i enfrentarse a la otra parte”.

“Incerteza ante el resultado del procedimiento y muchas veces descontento con la resolución dictada”.

“No conozco a nadie. Estoy pendiente de un proceso judicial pero llevamos esperando año y medio! ”.

“Se han dado cuenta de que las cosas se pueden hablar y dialogar sin llegar al conflicto”.

“Satisfecho por haber llegado él/ella mism@ a la solución, sin que se la hayan impuesto”.

“Dependiendo del procedimiento judicial, voluntad de proteger sus intereses legítimos”.

“La lentitud y burocracia existente junto con la desesperación no acorde con el tema”.

“El abogado del defensor muy desagradable como la situación del juicio en general”.

“Nervios, a veces impotencia. Y al final alivio. Luego depende de la sentencia”.

“Es variable, pero como dicen, mejor un mal acuerdo que un ganar un juico”.

“Bien porque el profesional que tuvo en cuenta todos los elementos expuestos”.

“Como testigo varias veces. Mal, no me gusta tomar parte. Desagradable”.

“Incerteza, miedo, desesperación con la justicia que no es nada justa”.

“Miedo a lo desconocido, no saber si realmente dejas claro lo ocurrido”.

“Impotencia (te sientas y escuchas que los letrados hablen del caso) ”.

“Depende de la situación impotencia o depende la situación desahogo”.

“Valoración positiva gracias a la oportunidad de ser escuchado/a”.

“Cuestionado al principio, satisfecho al final con la solución”.

“Sientes que no hay mas remedio por no salir mas perjudicado”.

“Frustración por la lentitud, el tiempo que dura el proceso”.

“Que no siempre se obtiene la razón de lo que uno pretende”.

“Tranquilo si estoy debidamente asesorado por mi abogado”.

“No sentirse escuchado, incerteza sobre el proceso”.

“Nervios e Incertidumbre hasta saber el veredicto”.

“No soy partidaria, he detectado muchos errores”.

“Al inicio bastante reacia pero después cómoda”.

“Si. Mejor con esperanza y algo de desconfianza”.

“Desamparado y en manos de leyes incongruentes”.

“Ha sido muy difícil, no se lo deseo a nadie”.

“Un conocido, y juzgado durante mucho tiempo”.

“Ignorante en los procedimientos judiciales”.

“Asistía sin ninguna esperanza de medición”.

“Muy duro, desagradable, con incertidumbre”.

“Menos intimidado y con actitud positiva”.

“Empatía y encontrar acuerdos consensuados”.

“Lento, farragoso, alienante, complicado...”.

“Es algo lento, costoso y traumático”.

“Alivio, descanso, cierta impotencia”.

“Nerviosismo e incluso algo de miedo”.

“Decepcionado, todo es un mangoneo”.

“Inquietud ante la incertidumbre”.

“Mucha ansiedad por el resultado”.

“Un proceso muy largo y difícil”.

“Incertidumbre e injusticia”.

“Angustia, desesperación”.

“Mal, preocupado, nervioso”.

“Ayuda a ver la otra parte”.

“Ansiedad e incertidumbre”.

“Nervios, miedo, ansiedad”.

“El peso ciego de la ley”.

“Incomodidad, frialdad”.

“Inseguro del resultado”.

“Tristeza e impotencia”.

“Nervioso y neguitoso”.

“He sido el mediador”.

“No muy bien, perdida”.

“Genera mucho estrés”.

“Como si te culparan”.

“Nervios y respeto”.

“Miedo y confusión”.

“Proceso agotador”.

“Mal e impotente”.

“Muy impotente”.

“No aliviada”.

“Es durillo”.

“Me sentí útil”.

“Un numero”.

“Con miedo”.

**8. ¿Cómo le gustaría sentirse cuando se ve / haya visto / verá envuelto en un conflicto con una o más partes, a fin de resolverlo de la mejor forma posible?**

Del mismo modo que en la pregunta anterior, el orden es el que sigue: primero el rango de encuestados que han contestado exactamente lo mismo o con tan sólo una palabra y, en segundo lugar, frases más explicativas o expresivas. Cabe decir que justamente al contrario que en la pregunta anterior, las respuesta a esta son en su totalidad, sensaciones y emociones consideradas positivas, veamos:

36 personas han contestado: “Tranquilo/a”.

30 personas han contestado: “Satisfecho/a”.

37 personas han contestado: “Escuchado”.

28 personas han contestado: “Comprendido”.

13 personas han contestado: “Bien”.

12 personas han contestado: “Apoyado”.

10 personas han contestado: “Cómodo”.

17 personas han contestado: “Seguro/a”.

10 personas han contestado: “Respetado”.

7 personas han contestado: "Bien asesorado".

6 personas han contestado: "Protegido".

5 personas han contestado: "Valorado".

5 personas han contestado: "Confiado/a".

4 personas han contestado: "Aliviado/a".

3 personas han contestado: "Sentir que la otra parte me escucha y entiende mi postura".

3 personas han contestado: "Acompañado".

2 personas han contestado: "Seguro de llegar a un acuerdo satisfactorio".

3 personas han contestado: "Informado".

2 personas han contestado: "Que sea justo".

2 personas han contestado: "Trato Justo".

2 personas han contestado: "Protegida".

2 personas han contestado: "Relajado".

2 personas han contestado: "Mediador".

Palabras contestadas una sola vez: "Útil, arropado, serena, reconocido, feliz, optimista, animado, defendido, rápida, esperanzada, conciliadora, reconfortado, libre, sereno, mediado, ayudado, hablando, contento, pacífica, atendido, racional, mediación, realizado, dialogante, protegido, justiciado, civilizado".

2 personas han contestado: "Lo mejor es abrir la mente y ver el problema desde otro punto de vista y esto se puede dar en la mediación, dónde puedes comprender el problema y proponer soluciones o moldear entre las partes una solución para que ninguna de ellas pierda".

"Soy abogada. Pero si no lo fuera, pienso q me gustaría q no me hablaran en chino, sino en un lenguaje que yo pudiera entender. Aunque confío en mi abogado para defenderme, creo q es un aspecto que hace al afectado sentirse vulnerable".

"Acompanyada, m'agradaria entendre el procés i el vocabulari emprat, m'agradaria sentir comprensió i tenir un espai on expressar-me. M'agradaria poder sentir l'altra part i tenir espai i temps per entendre-la".

“Que se genera un ambiente empático, inclusivo donde todo el mundo puede expresarse libremente y también se tiene en cuenta el contexto de cada persona para entender de dónde venimos o cómo actuamos”.

“Que mi versión se escuchara sin sacar de contexto y el mediador fuera totalmente imparcial. (Somos humanos, es muy complicado ser objetivos, hay demasiados inputs que nos hacen ser subjetivos)”.

“Emocionalmente tranquila, no sentirme agredida ni presionada. Tener tiempo para pensar y que los encuentros se efectúen en espacios que respiren paz, para sosegar las emociones”.

“Me gustaría pensar que he puesto de mi parte el esfuerzo de escuchar y analizar también mis propias respuestas para reconocer lo que debería asumir y cambiar”.

“Escuchado y dejar escuchar. Poner todas las cartas sobre la mesa y buscar la mejor solución posible para ambas partes con diálogo y con ayuda del mediador”.

“Me gustaría sentirme escuchada y empatizada, pero también entender la otra parte para poder llegar a un consenso que haga sentir bien a las dos partes”.

“Intentando ser lo más justo posible. Aunque la realidad tiende a ser distorsionada por las opiniones subjetivas frente una situación de conflicto”.

“Espero sentir-me bona persona, comprensiu i obert, per altre banda, espero el mateix de l'altre persona. Si no és així a fer "Sang" ahahahaha”.

“No me gustan los conflictos, por eso soy partidaria de dialogar para solucionar, pero para eso, es necesario que la otra parte sepa escuchar”.

“Principalmente escuchada y no ser engañada por la otra persona. Si no se está dispuesto a ir sin mentiras no vale la pena la mediación”.

“Que se comprenden mis necesidades, hay empatía en el proceso y se llega a una resolución positiva para todos los agentes implicados”.

“Prefiero no estar en conflicto, un proverbio antiguo escrito en la Biblia dice que la honra del hombre es pasar por alto la ofensa”.

“Me gustaría distanciarme emocionalmente ya que me suele resultar complicado y suele afectar la vida profesional y personal”.

“Me gustaría que llegáramos a un acuerdo sin salir perjudicados ninguna de las dos partes o ser perjudicados pero por igual”.

“Me gustaría contar con un elemento imparcial que ayude a un consenso civilizado, lejos de actitudes sanguíneas y absolutas”.

“Creo que ya es como tiene que ser, cuando hay un problema hay que resolverlo mediando y así poder llegar a la Solución”.

“Me gustaría q me escuchara se resolviera el conflicto lo más rápido posible con el mejor acuerdo para las dos partes”.

“Me gustaría poder llegar a un acuerdo amistoso. Que las dos partes seamos empáticas y podamos llegar a un acuerdo”.

“Una persona primero y sensación de que se está intentando dar solución al problema en la medida justa y necesaria”.

“Me gustaría sentir que mis motivos y necesidades son comprendidas para poder llegar a la mejor solución o trato”.

“Sentir que tothom està posant de la seva part i que es fa el millor possible, i que ningú intenti aprofitar-se”.

“Apoyado y con la intención de la otra parte de poder solucionar las cosas a las

buenas. Que haya honestidad”.

“Sentir que se está en un terreno neutral en el cual las partes se sienten escuchadas y atendidas por igual”.

“Con una sensación de tranquilidad dentro de la tensión que puede haber en una situación de este tipo”.

“Si bien es una pregunta ambigua, me gustaría sentir que se hace justicia ante los hechos acontecidos”.

“Me gustaría tener la sensación de que la resolución del conflicto ha sido justa para ambas partes”.

“Con la posibilidad de resolverlo con la mayor agilidad y que la solución sea la mejor y más justa”.

“Solucions consensuades i rapides, tenim un problema ara s'ha de resoldre ara no d'aquí dos anys”.

“Tratado con justicia por parte del 3o, sin que el tenga opiniones formadas sobre el conflicto”.

“Que no he tenido que ceder mis derechos para evitar un pleito y por no atreverme ir a juicio”.

“Me gustaría sentirme entendida, respaldada, tranquila y con el espacio para poder expresarme”.

“Me gustaría sentirme escuchado y que la otra parte del conflicto entienda mi punto de vista”.

“Dialogar hasta encontrar una solución que la gente sea flexible, empatía por parte de todos”.

“Sentirme asistido por alguien que tenga conocimientos para ayudarme a resolver el conflicto”.

“Me gustaría sentirme cómodo y sabiendo que se tendrán en cuenta mis intereses y argumentos”.

“Me gustaría sentirme tranquilo y habiendo dado lo mejor de mi para resolver la situación”.

“Confiando en que se solucione el conflicto de la mejor forma atendiendo a mis intereses”.

“Que se escuche mi posición y se pueda negociar un acuerdo beneficioso para mí también”.

“Ser oído y que se valora y sopesa lo referido, son ningunearlo ni quitarle importancia”.

“Que se respeten los derechos que tenemos y que el contrario respete la decisión final”.

“Conforme con el acuerdo alcanzado y resuelto de la mejor manera para todas las partes”.

“Que el profesional mediador tenga en cuenta lo expuesto para buscar el mejor resultado”.

“Me gustaría sentirme valorada con mis aportaciones y que se hayan tenido en cuenta”.

“Comprendido y confiado en qué se ha encontrado la mejor solución para las partes”.

“Comprendida, acompañada y con una resolución para todos lo más equitativa posible”.

“Que el problema tiene una solución rápida? no sé no entiendo muy bien la pregunta”.

“Que se ha hecho todo lo posible para la negociación y que sea justa y equitativa”.

“Tratado con justicia y imparcialidad, valorando mis argumentos y sin apriorismos”.

“Me gustaría sentirme menos nervioso y mas receptivo para ceder en muchos casos”.

“Que se puede solucionar rápidamente I felizmente y que siempre salen verdades”.

“Sentirse escuchado y que mi versión sea valorada y validada por el mediador”.

“Me gustaría sentirme apoyado, arropado y que alguien mediara para resolverlo”.

“Sentir que se escucha lo que digo i se tiene en cuenta en la decisión final”.

“No me gustaría sentirme avasallada o violenta. Pacífica es la mejor opción”.

“Poder dialogar y acordar una solución aunque no sea todo lo que yo quiera”.

“Predisposición para llegar al acuerdo que menos perjudique a las partes”.

“Me gustaría sentirme comprendida, escuchada y tomada en consideración”.

“Me gustaría sentirme escuchada y que mis opiniones se tienen en cuenta”.

“Me gustaría ser tratado con justicia y respeto, sin sentir indefensión”.

“Satisfecho y con la sensación de haber ayudado a llegar a un buen fin”.

“Me gustaría sentirme comprendida y que mis intereses están protegidos”.

“Segura que habrá una opción viable y satisfactoria para ambas partes”.

“Escuchado y atendiendo a razonamientos viables para las dos partes”.

“CÓmoda, que se pongan en mi lugar y yo en el del otro. Dialogante”.

“Amparado por la razón y por lo justo, con referencia al conflicto”.

“En la confianza de que es lo mejor vía de solucionar el conflicto”.

“Me gustaría sentirme escuchada y tener una conversación educada”.

“Apoyado por la verdad y con sentido de buena fé por ambas partes”.

“Tranquila, ecuánime, intentando ver las cosas con perspectiva”.

“Me gustaría encontrarme serena porque siempre termino alterada”.

“Conforme con llegar a una solución justa y por las dos partes”.

“Equilibrado y dispuesto a comprender también a la otra parte”.

“De manera que ambas partes estén satisfechas con el resultado”.

“Una forma rápida y menos impactante de resolver diferencias”.

“Que se escuche mi opinión y se busque una solución racional”.

“Que se me escucha y se intenta que no me vea muy perjudicada”.

“Me Gustaría sentirme libre y sin tener que pelarse por nada”.

“Libre para espesar lo que me gustaría u objetivo que busco”.

“Buscar la mejor solución que favorezca a las dos partes”.

“Que mi opinión/punto de vista sea entendido y respetado”.

“Comprendido y que se llega a un acuerdo justo para todos”.

“Con cordura y responsabilidad por las diferentes partes”.

“Acompañada por alguien que sepa como todo esto funciona”.

“Segura, que no me engañen, que realmente sea imparcial”.

“Que escuchen de una manera imparcial todas las partes”.

“Seguro y con posibilidades de arreglar la problemática”.

“Me gustaría sentirme apoyada, recibir un trato justo”.

“Lo ideal es llegar a un acuerdo antes de ir a juicio”.

“CÓmodo y tener la sensación de que nadie va a perder”.

“Que haya valido la pena el tiempo / esfuerzo / coste”.

“Escuchada, comprendida, atendida en mis necesidades”.

“Tranquila sabiendo que se a hecho de la mejor forma”.

“Satisfecho por llegar a una solución que sea justa”.

“Informado y sin sensación de que te están atacando”.

“Mediante un diálogo sosegado, hallar una solución”.

“Escuchada e igual de poderosa que las otras partes”.

“Segura y con confianza de llegar al mejor acuerdo”.

“Satisfecha de la mejor solución ante el problema”.

“Sentirme protegida, escuchada, tenida en cuenta”.

“Satisfecho, por encontrar una resolución justa”.

“Escoltada, compresa i tractada en conseqüència”.

“Escuchado y que importa lo que pienso o siento”.

“Acompañada, comprendida, justamente compensada”.

“Cómodo, relajado, sin presiones ni coacciones”.

“Informado en todo momento, con plazos cortos”.

“Que haya imparcialidad por parte del mediador”.

“Sentirme conforme con el acuerdo establecido”.

“Apoyado, se me ha tenido en cuenta, respetado”.

“Escuchada, en consideración, que me entiendan”.

“Tranquilo y calmado, con ganas de resolverlo”.

“CÓmoda, escuchada y con capacidad de decisión”.

“Tranquilo, confiado de que hay una solución”.

“Escuchado y respetado, sin que se me ataque”.

“Valorado, que se representan mis intereses”.

“Que se busca un acuerdo justo y equitativo”.

“Atendido, Escuchado, comprendido, ayudado”.

“Satisfecho de haber terminado el conflicto”.

“Respaldado y ayudado por otro que sepa más”.

“No sentirme como víctima ni como culpable”.

“Sentirme respetado, escuchado y entendido”.

“Escuchada, entendida, respetada y ayudada”.

“Libre de expresar lo ocurrido y entendido”.

“Sobretudo sentirme escuchada y respetada”.

“Siempre con la verdad y desde el dialogo”.

“No atacado y tener libertad de expresión”.

“CÓmodo y que me transmitieran confianza”.

“Respaldado firmemente, no vale ya veremos”.

“Arropado y que se me respete mi visión”.

“Satisfecho y con el problema resuelto”.

“Escuchado sin juicios con objetividad”.

“Sentirme escuchada y tenida en cuenta”.

“Que ambas partes se entiendan y cedan”.

“A gusto, acogida, bien conmigo misma”.

“Con plena confianza hacia mi abogado”.

“Con una solución justa y equitativa”.

“Apoyado, comprendido, bien asesorado”.

“Que se haya solucionado el problema”.

“Escuchada y tomada en consideración”.

“Si, si, lo mejor que se pueda siempre”.

“Escuchada y que me den alternativas”.

“Tranquilo con la solución propuesta”.

“CÓmodo y comprendido empáticamente”.

“Aliviada ,si se llega a solucionar”.

“Desde una postura de respeto mutuo”.

“Bien, de acuerdo a mis principios”.

“Que ha habido un resultado justo”.

“Apoyado y ayudado, con seguridad”.

“Bien , mediando y solucionándolo”.

“Me gustaría sentirme respaldada”.

“Cooperación de todas las partes”.

“Bien. Y contenta con migo misma”.

“Antes de empezar, no te juzguen”.

“Con más diálogo e imparcialidad”.

“Con confianza con la mediadora”.

“Tratado justamente y escuchado”.

“Satisfecho con la resolución”.

“Apoyado y criticado a la vez”.

“Satisfet i tractat justament”.

“Contento con la resolución”.

“Sentirse? Respetado supongo”.

“Llegar a una solución justa”.

“Entendido, que haya empatía”.

“Satisfecho con el resultado”.

“Protegido y bien asesorado”.

“Bien orientada y ayudada”.

“CÓmodo, imparcial, seguro”.

“Contento con la resolución”.

“Escuchado imparcialmente”.

“M'agradaría sentir-me bé! ”.

“Lo mejor tratado posible”.

“Que se ha hecho justicia”.

“Protegido y con justicia”.

“Satisfecho conmigo mismo”.

“Acompañada y no engañada”.

“Ser lo más justo posible”.

“Con garantías procesales”.

“Como persona dialogante”.

“Con respeto y dignidad”.

“Acompañada y con apoyo”.

“Mejor que vía jurídica”.

“Lo mas serena posible”.

“Con empate”.

“Que sean empáticos”.

“Que exista simpatía”.

“Acompañado, guiado”.

“CÓmodo, sin miedos”.

“Justicia imparcial”.

“De igual a igual”.

“Con objetividad”.

“Resuelva pronto”.

“Sin tensiones”.

“No culpable”.

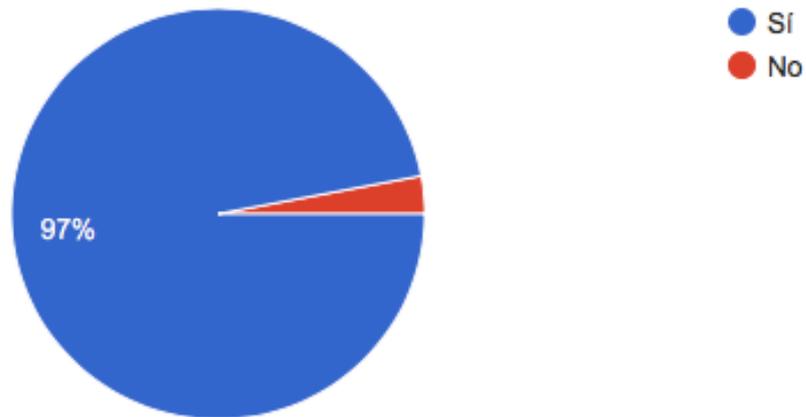
“No juzgada”.

“No violento”.

“Sin presión”.

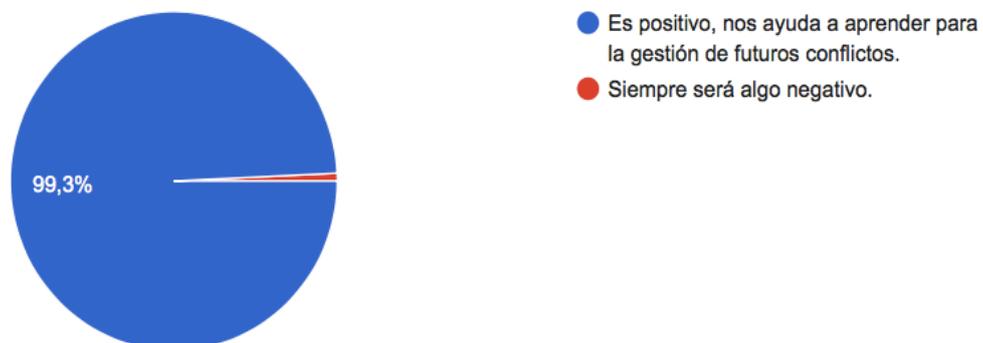
“De mis actos”.

### 9. ¿Cree que ello es posible con la mediación?



Afortunadamente, el 97% de los encuestados creen que es posible sentirse como desean en un procedimiento de mediación (tranquilo/a, escuchado/a, cómodo/a ...); a diferencia del procedimiento judicial, pues en la pregunta 7 la totalidad de los comentarios referidos al mismo, han sido de emociones y sensaciones negativas (nervioso/a, estresado/a, agobiado/a).

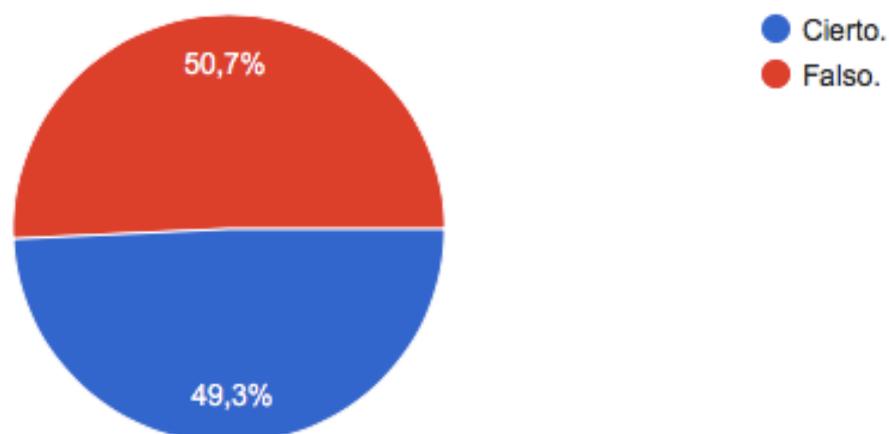
### 10. El conflicto gestionado mediante mediación:



Tan solo el 0,7 % de los encuestados, piensan que la mediación no es un buen método de resolución de conflictos, pues ven siempre el conflicto como un hecho negativo.

Por otro lado, el 99,3 % de los encuestados, sí que visualizan la mediación como un buen método de resolución de conflictos y como un aprendizaje para la resolución de conflictos futuros.

**11. La mediación funciona como prioridad a los Juzgados en la mayoría de países:**

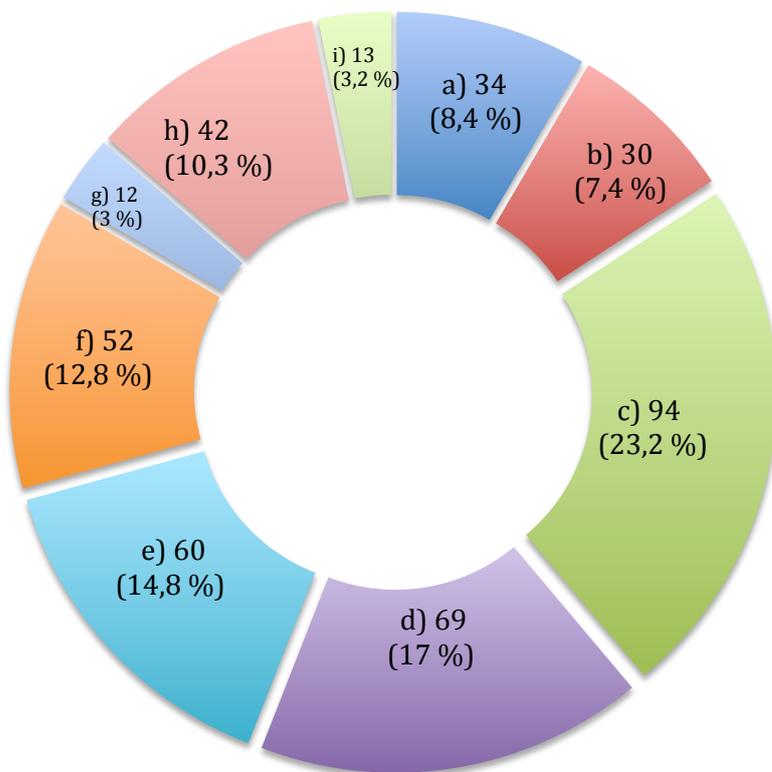


Las respuestas están muy equiparadas: el 50,7 % cree que es falso y el 49,3 % de los encuestados cree que es cierto.

Para situarnos, un ejemplo de algunos países de la Unión Europea: en Austria y Hungría, la mediación es obligatoria en determinados asuntos, incluso en Hungría hay beneficios para las partes si acuden a ella, como la rebaja en las costas procesales.

En Croacia, Eslovenia y Grecia, están en proceso de imponer la obligatoriedad de la mediación, antes de acudir al sistema judicial. Y en Irlanda, Italia y Rumanía, la mediación es obligatoria.

**12. Marque la opción que más le sorprenda de la mediación (todas ellas son características de un proceso de mediación):**



- a) Podré expresarme y verbalizar mis sentimientos para llegar al mejor acuerdo con la otra parte.
- b) Me sentaré a hablar con la otra parte sin que nadie me imponga la solución en base a cómo se haya levantado aquél día y sin conocer nuestras vidas.
- c) El mediador será imparcial, neutro, nos escuchará de forma activa, guiándonos mediante sus técnicas para llegar a nuestro mejor acuerdo, sin influir en él.
- d) Saldré de la mediación aprendiendo a gestionar todos los futuros conflictos en los que me vea implicado.
- e) El acuerdo será revisable cada cuanto las partes pacten, para que siempre se adecue a la situación y sea facilitador de nuestras vidas.
- f) El precio es por sesión (1:30 h máximo) y el número de sesiones, dependerá siempre de las partes.
- g) Se llega a un acuerdo a corto plazo, siempre dependiendo de las partes.
- h) No hay gastos de procurador, costas y demás que supone un procedimiento judicial.
- i) Todo lo tratado en el proceso de mediación, es confidencial.

La opción más señalada (94 veces), ha sido la “c”: “el mediador será imparcial, neutro, nos escuchará de forma activa, guiándonos mediante sus técnicas para llegar a nuestro mejor acuerdo, sin influir en él.”

Efectivamente, podríamos decir que es la opción que más define la mediación o engloba sus mayores características.

En segundo lugar, la opción más marcada, ha sido la “d” (69 veces), referida al aprendizaje para la gestión de futuros conflictos, lo que nos traslada unas buenas sensaciones en cuanto a la población que haya respondido esta encuesta, acuda con prioridad a un proceso de mediación, antes que al judicial.

La opción “e”, es la tercera más marcada (60 veces), nos habla de la revisión del acuerdo cada cuanto las partes fijen en el mismo acuerdo. Característica muy importante a tener en cuenta, pues a diferencia del procedimiento judicial, facilita y amolda las vidas de las partes según en qué época se encuentren.

La cuarta opción más señalada, ha sido la letra “f”, marcada 52 veces. Nos habla del precio por sesión y su duración (máximo 1:30 horas).

En quinto lugar, la opción “h” ha sido marcada 42, veces y nos habla sobre la inexistencia de gastos de procurador y costas procesales.

En sexto lugar y que quizás debería estar en los primeros lugares, la opción “a”, marcada 34 veces y nos dice: “Podré expresarme y verbalizar mis sentimientos para llegar al mejor acuerdo con la otra parte”.

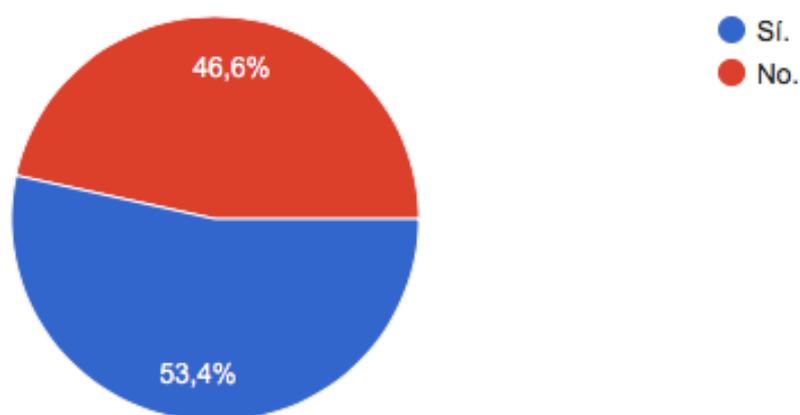
En séptimo lugar y marcada 30 veces, la opción “b”, referida a que ningún tercero impondrá la solución, sino que serán las propias partes quienes lleguen a su acuerdo.

Cabe destacar, que vuelve a ser la menos marcada (12 veces), la opción “g” referida a la corta duración del proceso de mediación y su sujeción a las decisiones de las partes, pues por segunda vez, vemos que es un punto fuerte en el que debemos trabajar para que la población conozca que la mediación es

un procedimiento de corta duración y que siempre dependerá de las mismas partes.

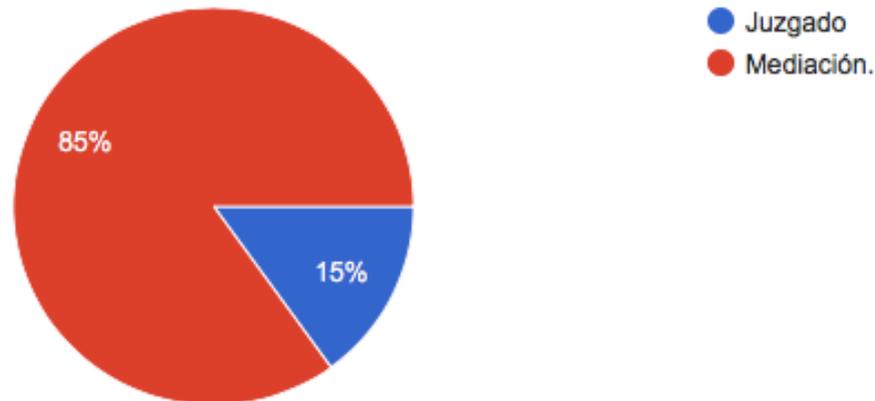
En la misma línea, la opción “i” (marcada 13 veces) referente a la confidencialidad del procedimiento de mediación. Debemos trabajar en este punto y concienciar de la confidencialidad de todo lo hablado y aportado en un procedimiento de mediación.

**13. Cree que el sistema de resolución de conflictos, una vez pasada la situación de alarma debida al Covid19, variará? Es decir, más personas acudirán a sistemas alternativos de resolución de conflictos, a fin de evitar el colapso de los Juzgados sumado al tiempo que supone iniciar un procedimiento judicial.**



En esta pregunta, los resultados no son como nos gustaría, pero nos traslada una visión de la realidad: poco más de la mitad de los encuestados, concretamente el 53,4 %, sí que creen que mayor número de población acudirá a sistema alternativos de resolución de conflictos como es la mediación. En cambio, el 46,6 % opina lo contrario, que todo seguirá como antes de la llegada de la pandemia y, consecuentemente, el colapso de los Juzgados será mucho mayor: el retraso que ya solían sufrir sumado al colapso del cierre de los Juzgados durante los dos meses y medio aproximadamente que ha durado el confinamiento.

**14. Llegados a este punto, si se viera envuelto en un conflicto futuro, a fin de resolverlo, asistiría a:**



Me satisface especialmente el resultado de esta última pregunta. Pues con la encuesta he logrado que el 85 % de los encuestados, piense finalmente en acudir a mediación antes de la vía judicial. Mi objetivo de haber podido dar cuatro pinceladas sobre mediación a quien haya podido responder la encuesta, ha sido cumplido.

Así las cosas, es comprensible que el 15 % restante, siga pensando en acudir a la vía judicial. Pues según sus vivencias o las que hayan podido conocer, es posible que sean asuntos que según su parecer, deban ser derivados a la vía judicial y no puedan ser resueltos en base al diálogo de las propias partes.

Apoyo de buenas a primeras la expresión “todo es mediable”, pero como bien manda un buen principio de la mediación: debemos ser empáticos y en este caso, comprender que la mediación quizás no esté hecha para todos los ciudadanos, o no todos crean en ella.

Los resultados de la encuesta en su conjunto, me hacen ver que sería necesario implementar alguna medida a fin de evitar de todas formas, llegar a juicio, pues queda plasmado que el ciudadano lo pasa realmente mal, cuando somos conscientes de que hay herramientas más allá de los Tribunales y que deberíamos empezar a utilizar. Queda un gran trabajo por delante para que la

mediación pueda estar al abasto y conocimiento (sobretudo) de todos y cada uno de los ciudadanos.

Sorprende, también, haber visto que en dos de las preguntas, concretamente en la 6 y la 12, que en ambas, la opción referida a la corta duración del procedimiento, es la menos votada. Pues justamente, uno de los puntos fuertes de la mediación al lado de un procedimiento judicial, es su rápida resolución al conflicto y siempre queda en manos de las partes.

Por otro lado, parece que finalmente la mayoría de los encuestados se decantan por la mediación antes que por el procedimiento judicial, pero como ya he mencionado, creo conveniente hacer un buen trabajo para facilitar el acceso y conocimiento de la misma.

## IV. Conclusiones

1. Tras la pandemia de la Covid-19, la mediación es una buena metodología para resolver conflictos. Pues nos encontramos con los juzgados colapsados, resolviendo por el momento asuntos derivados de la Covid-19, posteriormente se resolverán los que quedaron pendientes todos los meses anteriores al confinamiento, y por último, los nuevos que se vayan presentando.

Por lo tanto, nos encontramos ante una grave situación: si nos vemos envueltos en un conflicto y queremos resolverlo ante los tribunales, nos encontraremos que:

- a) No sabremos cuando se resolverá, por lo que la diferencia de tiempo comparado con un procedimiento de mediación, es abismal.
- b) No sabremos qué resolverá el juez, será una solución impuesta por el mismo. Dictará sentencia desconociendo muchos aspectos de las partes y del conflicto que, de acudir a mediación, muchos de esos detalles no se escaparían; pues las partes pondrían los puntos sobre las íes y moldearían la solución al conflicto ellos mismos, con todas las ramificaciones del conflicto sobre la mesa.
- c) Seguramente, la sentencia no resuelva el conflicto de fondo si es que tratase de un conflicto relacional. Quizás resuelva un asunto puntual, pero la relación seguirá siendo dañina para ambas partes, ya que en la sentencia no se tratan emociones, sentimientos ni todo aquello de lo que las partes sientan la necesidad de expresar.
- d) El control y poder del procedimiento lo tendrá en todo momento el juez. En cambio, en el procedimiento de mediación, lo poseerán las partes siempre en equidistancia con el mediador y estarán siempre asesoradas por sus abogados.

e) El elevado coste que caracteriza a un procedimiento judicial. En mediación, no existen los gastos de procurador ni las costas del procedimiento; tan solo se pagan las sesiones.

2. Cabe también decir, que hablamos de la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos y quiero hacer énfasis en el concepto “alternativo”.

Hasta el momento, los conceptos de “mediación” y “método alternativo de resolución de conflictos”, han ido de la mano. Pero quizás sea el momento de cambiar nuestra visión y que pase a formar parte simplemente, de un sistema (más) de resolución de conflictos, como bien lo son la resolución judicial, el arbitraje o la negociación, y deje de acompañarle el concepto “alternativo”, pues parece que quede fuera de los sistemas de resolución de conflicto que podemos denominar “comunes”.

Con esto quiero decir que nos falta mucha cultura sobre mediación, y para conseguir lo mencionado, debemos hacer una gran difusión de la mediación, para poder iniciar un cambio de mentalidad en la población, que instituciones públicas hablen de ella, que se hagan campañas, que socialmente trabajemos en la cultura de la paz y el sentarnos a hablar, que empiece a tener presencia en los pasillos de los Juzgados, así como dentro de las salas.

Quizás sea ahora el momento de hacer presente la mediación y equipararla a la resolución judicial, pues nos vemos en la tesitura de un colapso judicial y vamos a tener que encontrar vías de desatasco de las sedes judiciales, así como una mentalización y aprendizaje de la población sobre la mediación.

3. La mediación ha llegado para quedarse. Tras muchos años de esfuerzo y lucha de mis compañeros por lograr la inyección de la mediación en nuestra sociedad, parece que nos ha hecho falta una paralización de las sedes judiciales y su consecuente colapso, para que tanto jueces como ciudadanos, se vean obligados a tener que acudir a otras vías de resolución para los conflictos que se les plantean.

Por lo tanto, es el momento idóneo para impulsar la mediación, para hacer una buena difusión de la misma y que haya llegado para quedarse. Buena parte de la tarea está en manos de los jueces, pues para evitar aun mayor colapso de su juzgado, deberán realizar muchas derivaciones a mediación; la llamada mediación intra judicial.

Lo idóneo fuere que, de buenas a primeras, ningún conflicto entrara en sede judicial, pero ya que ello es tarea pendiente de la sociedad y asunto cultural, no nos quedará otra que, de momento, nos vayamos familiarizando con el concepto de mediación intra judicial.

Eso nos hace ser esperanzadores y, que en un futuro cercano, la ciudadanía bien asesorada por su abogado, acuda de forma directa o como primera vía a la resolución de sus situaciones conflictuales, a mediación. Intentando lograr o, dicho de otra forma, marcándose como principal objetivo la resolución de su propio conflicto, creando sus mejores acuerdos y, todo ello, tratando de evitar acudir a sede judicial con todo lo que ello comporta y que ya hemos comentado en puntos anteriores.

Será un gran avance para la sociedad.

4. Realizada la encuesta y analizados los resultados, lo comentado en las conclusiones anteriores me hace pensar que tras la vivencia de una pandemia como es la Covid-19, la ciudadanía, ante un conflicto, se plantee de forma consciente y razonada si acudir directamente ante el Tribunal o quizás sea más favorable para ellos sentarse a hablar, expresar todo aquello que sientan y necesiten hablar con la otra parte. Siempre controlado y canalizado por un tercero imparcial y neutral como es el mediador.

5. Algunas de las soluciones que se me plantean con los resultados analizados de la encuesta, como salida a esta situación de colapso de los juzgados y a su vez, dar voz a la mediación, son las siguientes:

a) Que jueces y mediadores vayan de la mano, de forma que haya un mediador por Juzgado cada día, y bien: el Juez derive directamente a mediación los expedientes que crea convenientes o bien, se realice allí mismo la sesión informativa, en presencia del juez y el mismo justifique el por qué cree que ese expediente es mejor que sea resuelto mediante el procedimiento de mediación. De esta forma, las partes verán que el juez se ha mirado y estudiado su caso, que está haciendo lo que cree más favorable para las partes, y las partes conocerán la mediación y tendrán la posibilidad de resolver su conflicto mediante este procedimiento y conocerlo ya para futuros conflictos.

b) Que haya más de un mediador en los pasillos de los juzgados, dando a conocer la mediación a las partes que esperan sentadas e intentando que hagan una mediación exprés (obviamente dependiendo del caso) antes de entrar a juicio. Pues debemos tener en cuenta, que cuanto más cerca está la fecha o el momento de juicio, más dispuestas a pactar están las partes.

c) Que los abogados, cuando un cliente acuda a su despacho, les hagan saber la posibilidad de realizar una mediación; pues debemos tener en cuenta que por norma general, no se informa al cliente de ello, pero está recogida dicha obligación en el Código Deontológico de los Abogados.

Hay muchos abogados reticentes a la mediación debido a que pueden pensar que les quitamos su trabajo, y es justamente al contrario. Abogado y mediador deben coordinarse y ofrecer el mejor servicio al cliente y la mejor manera de resolver su conflicto a fin de poder mantenerlo y a su vez, nos haga publicidad por haber gestionado de la mejor forma, su conflicto.

Si el abogado le hace saber a su cliente que antes de la vía judicial, existe la mediación y todos sus puntos positivos, el cliente no pierde nada, justamente al contrario:

- podrá hablar de todo lo que necesite con la otra parte.
- estará siempre asesorado por su abogado.
- el coste del procedimiento será menor.
- podrá expresar sentimientos y emociones que no tienen espacio en un procedimiento judicial.

- no sufrirán todas las tensiones, angustia y sensaciones que, como ya hemos visto, manifiesta sentir la ciudadanía durante un procedimiento judicial.
- el acuerdo será el mas ajustado para cada parte y será homologable, por lo tanto, tendrá los mismos efectos que una sentencia e incluso pueden acordar revisarlo con el mediador y abogados cada cuanto las mismas partes consideren.

Por lo tanto, vemos que tenemos gran trabajo por delante para poder llevar a cabo todo lo analizado en este trabajo. Me gustaría acabarlo con la siguiente frase de Clara Obligado, la cual representa con exactitud en qué consiste mediación y a su vez, la tarea pendiente entre abogados y mediadores para poder resolver los conflictos de la mejor manera posible:

*“Cada vez que se crea una frontera y se construye un puente para superarla, ambos lados salen beneficiados.”*

*Clara Obligado*