

# CUESTIONARIO PARA VALORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN PROGRAMAS DE MEDIACIÓN CIVIL (CSM-C)

## QUESTIONNAIRE FOR ASSESSING PARTICIPANT'S SATISFACTION IN FAMILY MEDIATION (CSM-C)

**Miguel Ángel Soria\***, **Montserrat Yepes Baldó\*\*** y **M<sup>a</sup> Inés Lovelle\*\*\***

\* Doctor, profesor agregado, msoria@ub.edu

\*\* Doctora, profesora lectora, myepes@ub.edu

\*\*\* Licenciada y alumna predoctoral, mlovelleiglesias@copc.cat

Departamento de Psicología Social. Universidad de Barcelona.

**Resumen:** El objetivo de este trabajo la elaboración de un Cuestionario de Satisfacción en ámbito familiar de la Mediación Civil. El Cuestionario de Satisfacción en Mediación Civil (CSM-C) es una adaptación del Cuestionario de Satisfacción en Mediación Penal (CSM-P). La muestra estuvo compuesta por 405 sujetos voluntarios, 52,8% mujeres y 47,2% hombres, el 64,0% finalizó su proceso de MF con firma de acuerdos y un 36,0% no lo hicieron. De la escala inicial debió eliminarse un ítem. La CSM-C definitiva se compone de una escala principal (5 ítems), una de valoración global (3 ítems) y un ítem final de recomendación. Los resultados obtenidos muestran la unidimensionalidad y consistencia interna ( $\alpha = 0.885$ ) de la escala, así como su validez de constructo. La estructura del cuestionario resulta útil para la valoración de la satisfacción de los usuarios con el programa de Mediación Familiar y los acuerdos alcanzados. En posteriores trabajos será necesario validar el instrumento en otros ámbitos de la mediación civil.

**Abstract:** The purpose of this study was to elaborate a questionnaire for assessing participant's satisfaction in family mediation, Civil Mediation Satisfaction Questionnaire (CSM-C). This instrument was an adaptation of the Criminal Mediation Satisfaction Questionnaire. The sample was composed by 405 voluntary participants, of which 52.8% were women and 47.2% males. The 64.0% of the whole sample finished the Family Mediation Program with signed agreements, but the others did not. The final CSM-C was composed by a main scale of 5 items, one for global assessing and one item more to recommendation. The results obtained showed unidimensionality of a scale and internal consistency ( $\alpha = 0.885$ ) of the scale, which also demonstrated construct validity. The structure is useful for assessing the participant's satisfaction in family mediation and firmed agreements. For future studies it might be necessary to validate this instrument in other civil mediation programs.

**Palabras clave:** mediación familiar, evaluación, satisfacción, cuestionario, validación.

**Key Words:** family mediation, assessment, satisfaction, questionnaire, validation.

La mediación familiar (MF) en España se articuló a partir de la Ley de Enjuiciamiento Civil 1/2000, artículos 415 y 428, como un sistema alternativo al judicial para la resolución de conflictos familiares, obligando a los jueces a buscar acuerdos entre las partes mediante procesos negociados. Entre 2001 y 2004 el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales puso en funcionamiento el Plan Integral de Apoyo a la Familia que incluía la MF (Soria, Villagrasa y Armadans, 2008).

A nivel autonómico, la Ley 1/2001 del 15 de marzo del Parlamento de Cataluña facultó a las partes para pactar los efectos de su ruptura y establecer el convenio regulador de la separación o divorcio, sin derivar a la vía arbitral o judicial (Soria, et al., 2008), creándose el *Centro de Mediación y Derecho Privado de Cataluña* (Generalitat de Catalunya. Departament de Justicia Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques, 2009). Posteriormente, la Ley 15/2009 de 22 de Julio de 2009 ofreció el marco jurídico definitivo su pleno desarrollo al evitar cualquier motivación imposibilitante en el inicio de un proceso de MF (García, 2009).

La publicación del *«Libro Blanco de la Mediación en Cataluña»* demostró la eficacia de los programas de MF, la necesidad de inversión pública en los mismos y su efectividad en la cobertura de las necesidades sociales (Casanovas, Magre, y Lauroba, 2010).

Los primeros estudios sobre la satisfacción de los usuarios de programas de mediación se ubican en la década de 1980, en los ámbitos de la Mediación Penal (MP) y la Mediación Familiar (MF).

En el caso de la MP, los primeros trabajos mostraron resultados descriptivos positivos. En el trabajo de Perry, Lajeneunesse y Woods (1987) el 80% de la muestra estuvo satisfecha con los acuerdos alcanzados y manifestó su voluntad de volver a participar en un programa de MP. Los motivos alegados fueron diferentes según el rol de víctima o agresor. El motivo principal de satisfac-

ción de las víctimas fue el encuentro con su agresor, mientras que para éstos fueron los acuerdos obtenidos.

Ya en la década del 90 diversos estudios descriptivos con usuarios de programas de mediación en Estados Unidos y Canadá confirmaron los resultados precedentes, en lo referente a los acuerdos firmados (90%) y la atención profesional recibida (80%) (Umbreit, 1994a y b, 1995a y b, 1996, Umbreit y Bradshaw, 1999, Umbreit y Coates, 1992, 1993).

En el ámbito de la MF, un grupo de estudios iniciales compararon la satisfacción entre los participantes en programas de mediación con aquellos que siguieron un proceso litigante en lo relativo a los acuerdos conseguidos y el tipo proceso (Kelly, Gigy y Hausman, 1988 en Mathis y Yingling, 1992, Kelly, 1989), así como en lo relativo al género (Emery, Sbarra y Grover, 2005; Emery y Wyver, 1987; Kelly, 1989).

Los resultados mostraron una mayor satisfacción con los acuerdos alcanzados mediante el proceso de MF que el judicial tradicional, pero además, las diferencias se mantuvieron un año después de haber finalizado el proceso de MF (Emery, Matthews y Kitzman, 1994).

Otros estudios puntualizaron la relevancia de la satisfacción de los participantes con los acuerdos logrados cuando se producían en el área de la custodia de menores (Kitzmann y Emery, 1994, Emery et al., 2005).

Los estudios relativos al género muestran resultados dispares, así unos no hallaron diferencias significativas (Emery, et al., 2005, Emery y Wyver, 1987, Kelly, 1989), pero si otros con puntuaciones más altas en hombres (Emery, et al., 1994) y además en comparación con aquellos que habían participado en procesos judiciales litigiosos al considerarlo más justo (Emery y Wyver, 1987, Pearson y Thoennes, 1982). Finalmente, Kelly (2004), obtuvo resultados similares, pero sólo en algunas variables referidas al proceso como *sentirse informado, escuchados y protegidos* en relación a sus derechos.

La primera escala («Victim Satisfaction with victim Offender Dialog Scale») desarrollada por Umbreit permitió valorar la satisfacción de las víctimas en programas de MP (Bradshaw y Umbreit, 2003, Umbreit, 1992, Umbreit y Bradshaw, 2000).

En España, Manzano, Soria y Armadans (2008) elaboraron el Cuestionario de Satisfacción en Mediación Penal (CSM-P) para medir la satisfacción de los participantes, agresores y víctimas, en programas de MP. Se compone de cinco ítems, posee una  $\alpha = 0.88$ , es unidimensional al relacionar la satisfacción psicológica de los participantes con el proceso de MF al margen del rol jurídico, explicaba el 61,45% de la varianza y tiene una validez convergente así como discriminante que justifica la validez del constructo.

En el ámbito de la MF destaca la escala «Client Assessment of Mediation Services» (CAMS) (Kelly y Gigy, 1988). Compuesta por 54 ítems se evalúan las actitudes de los participantes hacia el proceso de mediación y los resultados alcanzados. Los análisis estadísticos realizados mostraron una agrupación de los ítems en tres factores: satisfacción con los acuerdos.

En síntesis, para valorar la eficacia de los procesos de MF se deben tener en cuenta esencialmente tres criterios en relación a: la consecución de acuerdos, la satisfacción de las partes con los mismos y el proceso de mediación seguido (Emery et al. 2005, Hahn y Kleist, 2000, Sánchez, 2000, Serrano, 2008). Es más, existe una carencia significativa de instrumentos de evaluación validados en la medida de la satisfacción en MF.

En consecuencia, el objetivo del presente estudio consiste en la elaboración de un Cuestionario de Satisfacción en Mediación Civil que permita valorar la satisfacción de los participantes con el proceso de MF seguido.

## Método Participantes

La población está formada por los 1.972 Ss. participantes en los procesos de MF

### Cuadro 1. Cuestionario de satisfacción en mediación penal (CSM-P)

En este cuestionario se le pide que valore la satisfacción que ha experimentado en relación a los siguientes aspectos del proceso de mediación en que ha participado. La escala va de 0 a 10, dónde 0 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

Nº	Cuestiones	Valor
1	La imparcialidad del mediador	
2	El grado en que la mediación ha reducido el temor a que se pueda repetir el suceso	
3	En qué grado la mediación le permitió superar el impacto que tuvo el conflicto	
4	La comprensión de por qué se cometió el delito o falta	
5	La mediación le permitió comprender los motivos de la otra persona implicada en el proceso	
Valoración global de la intervención del mediador		
Valoración global del desarrollo de la mediación		
Valoración global de los acuerdos alcanzados		
¿Recomendaría usted a otras víctimas de delitos o faltas semejantes que consideren la posibilidad de participar en un programa de mediación?		Si / No

finalizados y realizados por el *Centro de Mediación y Derecho Privado de Cataluña* durante el periodo de 2003-2008. Se intentó contactar telefónicamente con un total de 1.242 Ss., de los cuales se logró hacerlo con 570 (45,9%) al no encontrarse en casa o bien habían cambiado su lugar de residencia. La selección se hizo siguiendo un criterio temporal de antigüedad en la MF realizada. De ellos 405 sujetos (32,6%) aceptaron participar de forma voluntaria, a partir de los cuales se realizó la validación del cuestionario.

De los 405 sujetos que decidieron participar en la investigación voluntariamente, el 52,8% eran mujeres, mientras que el 47,2% eran hombres. El 63,7% finalizó su proceso de MF con firma de acuerdos, mientras que el 36,3% lo hizo sin llegar a conseguirlos. En relación a los Ss. no participantes en esta investigación, el 66,5% habían firmado acuerdos, el 52,1% eran hombres y el 47,9% mujeres.

#### Instrumento

El CSM-C es una adaptación del CSM-P (Manzano et al., 2008) al ámbito de la MF. Este cuestionario, al igual que su precedente, pretende medir la satisfacción global de las partes implicadas en el proceso de MF.

El CSM-C mantiene la estructura original de tres bloques del CSM-P. Una escala principal formada por seis ítems medidos en una escala tipo Likert (0 = *totalmente insatisfecho* a 10 = *totalmente satisfecho*); una escala secundaria de valoración global y un ítem de recomendación, ambos también medidos con la misma escala Likert. Ejemplo de ítems:

Escala principal: *Valore ud. de 0 a 10 el grado en que la mediación ha reducido el riesgo a que se pueda repetir el conflicto*

- Escala secundaria: *Valoración global de la intervención del mediador*
- Ítem de recomendación: *Valore usted entre 0 y 10 en qué grado recomendaría usted a personas con su mismo problema o similar que consideren la*

*posibilidad de participar en un programa de mediación*

En la escala principal se añadió un ítem, relacionado con la mejora de comunicación entre las partes como un beneficio de la mediación (Sánchez, 2000). En consecuencia la puntuación mínima de la escala principal siguió siendo 0, pero la máxima pasó a ser de 60 puntos.

La escala de valoración global se compuso por 3 ítems: Valoración Global de la Intervención del Mediador (VGIM), Valoración Global del Desarrollo de la Mediación (VGDM) y Valoración Global de los Acuerdos Alcanzados (VGAA).

Los cambios producidos en CSM-C respecto del CSM-P hacen referencia a la cantidad de ítems, al aspecto lingüístico y a la escala de respuesta del ítem de recomendación (cuadros 1 y 2).

La adaptación lingüística al ámbito civil fue realizada por dos jueces expertos en mediación civil y afectó a dos ítems (2 y 4). En el primero se cambió la pa-

### Cuadro 2. Cuestionario de satisfacción en mediación civil (CSM-C)

En este cuestionario se le pide que valore la satisfacción que ha experimentado en relación a los siguientes aspectos del proceso de mediación en que ha participado. La escala va de 0 a 10, dónde 0 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

Nº	Cuestiones	Valor
1	La imparcialidad del mediador (Item eliminado en el cuestionario definitivo)	
2	El grado en que la mediación ha reducido el riesgo a que se pueda repetir el conflicto	
3	En qué grado la mediación le permitió superar el impacto que tuvo el conflicto	
4	La comprensión de por qué se producía el conflicto por el cual ustedes acudieron a mediación	
5	La mediación le permitió comprender los motivos de la otra persona implicada en el proceso	
6	La mediación les permitió mejorar la comunicación entre ustedes	
Valoración global de la intervención del mediador		
Valoración global del desarrollo de la mediación		
Valoración global de los acuerdos alcanzados		
Valore usted entre 0 y 10 en qué grado recomendaría usted a personas con su mismo problema o similar que consideren la posibilidad de participar en un programa de mediación		

labra *temor por riesgo*. En el segundo se modificó el enunciado debido al cambio de contexto jurídico (penal vs civil) y a las características intrínsecas del proceso de separación (prolongación temporal y esfera familiar).

En el aspecto cuantitativo, se incrementó en un ítem (nº 6) la escala principal con la finalidad de obtener información relativa a los posibles cambios en los procesos comunicativos interpersonales. Asimismo, se modificó el estilo de respuesta en el ítem de recomendación pasando de una respuesta *si-no* a otra de tipo escalar Likert (0-10 puntos). Mediante este cambio se pretende permitir la ponderación de los participantes en relación al proceso seguido en su conjunto, garantizando la expresión de posiciones intermedias de aceptación-rechazo.

El cuestionario fue diseñado para poder ser heteroaplicado o autoaplicado. El tiempo de administración del primer osciló entre 5 y 10 minutos.

#### Procedimiento

El CSM-C se administró vía telefónica a los Ss participantes en proceso de MF con una media de 2.61 años (DT=1.66, máx.=7 y mín.=1) desde la finalización del mismo.

Una vez informado el sujeto participante del objetivo del estudio, se solicitó su colaboración voluntaria y se obtuvo su consentimiento informado, los entrevistadores procedían a leer las cuestiones anotando las valoraciones en la base de datos.

Los participantes dispusieron de un teléfono de contacto al cual poder dirigirse si tenían dudas sobre la investiga-

ción. Antes de iniciar su participación en la investigación, los entrevistadores firmaron un documento de confidencialidad con la finalidad de mantener el anonimato de los datos sociodemográficos de los participantes en MF protegidos.

#### Análisis de datos

La consistencia interna de las escalas se analizó mediante el cálculo del coeficiente  $\alpha$  de Cronbach, la media de la escala si se elimina el ítem, la correlación del ítem-total corregida, la correlación múltiple al cuadrado y la  $\alpha$  de Cronbach cuando se elimina el ítem. La validez, por su parte, se evaluó de dos formas. En primer lugar se facilitó el cuestionario a un grupo de profesionales expertos en mediación civil, para determinar la validez de contenido. En segundo, se analizó la validez factorial y la convergente.

**Tabla 1. Descriptivos de los ítems y del total del cuestionario**

Ítem	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
1	0	10	7,41	2,728
2	0	10	4,30	3,697
3	0	10	4,63	3,578
4	0	10	5,21	3,481
5	0	10	4,07	3,459
6	0	10	3,55	3,614
Total CSM-C	0	60	29,18	16,094

**Tabla 2. Estadísticos total-ítem y alfa de Cronbach**

Ítem	Media de la escala si se elimina el ítem	Correlación ítem-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
1	21,77	0,418	0,197	0,885
2	24,88	0,172	0,586	0,841
3	24,54	0,777	0,639	0,829
4	23,97	0,640	0,489	0,854
5	25,11	0,738	0,618	0,837
6	25,63	0,734	0,611	0,837

La validez factorial se estudió mediante un Análisis Factorial Exploratorio (AFE), a partir del método de mínimos cuadrados generalizados. Autores como Aciego, Domínguez, y Hernández (2005), Cabañero, Richard, Cabrero, Orts, Reig, y Tosal (2004) y Capafons, Morales, Espejo, y Cabañas (2006) han utilizado esta técnica para la valoración de características psicométricas de cuestionarios y escalas de evaluación de la conducta y todas aquellas variables y factores relacionados con ella.

Una manera de evaluar la validez convergente es mediante la correlación entre los resultados obtenidos por la medida

y los de otros instrumentos que miden constructos relacionados. Ante la ausencia de instrumentos de evaluación de la satisfacción de los participantes de un proceso de MF adaptados al contexto español, se pidió a los entrevistados que valoraran una serie de conceptos relacionados a través de la escala de valoración global. Concretamente, se les solicitó que valoraran la intervención del mediador (VGIM), el desarrollo de la mediación (VGDM) y los acuerdos alcanzados (VGAA). Se espera obtener correlaciones elevadas entre todas las puntuaciones de cada uno de los ítems y la puntuación global del cuestionario, con cada ítem

**Tabla 3. Carga de los ítems con el único factor del test.**

Ítem	Factor 1
CSM_C_3	0,835
CSM_C_5	0,816
CSM_C_6	0,816
CSM_C_2	0,789
CSM_C_4	0,695
CSM_C_1	0,437

Tabla 4. Matriz de correlación de los ítems y las valoraciones globales

Ítem	VGIM	VGDM	VGAA
2	0,443	0,620	0,617
3	0,522	0,683	0,642
4	0,461	0,581	0,459
5	0,460	0,596	0,532
6	0,434	0,594	0,666
Total escala (Ítem 1 eliminado)	0,560	0,743	0,706

Nota: todas las correlaciones son significativas ( $p < .01$ )

de la escala de valoración global del proceso de MF.

Los análisis de datos han sido realizados con el programa estadístico PASW 17 para Windows.

### Resultados

En la tabla 1 se presentan los descriptivos de cada uno de los ítems y de la puntuación total del CSM-C. En ella se observa que las medias de los ítems muestran un rango de valores que va de 3.55 (ítem 6) a 7.41 (ítem 1). En el caso de la puntuación total del CSM-C el rango se sitúa entre 0 y 60, siendo su media de 29.18 (DT = 16.094)

### Consistencia interna

El  $\alpha$  de Cronbach para el total de la escala principal fue de .871, indicando una adecuada consistencia interna. La tabla 2 muestra los estadísticos al eliminar el ítem, de la media de la escala, la correlación del ítem-total corregida, la correlación múltiple al cuadrado y la  $\alpha$  de Cronbach.

### Validez factorial

La valoración de la carga factorial de cada ítem es extraída mediante el método de mínimos cuadrados generalizados. Los resultados certifican la presencia de un único factor que explica un total de

60.94% de la varianza. La tabla 3 muestra la los pesos factoriales de cada ítem.

El ítem 1 muestra un bajo peso factorial (.437) y comunalidad (.238), así como una correlación con la escala inferior a la del resto de ítems (.418) lo que hace aconsejable la eliminación del mismo.

La varianza explicada por el factor hallado, al eliminarse el ítem 1, es de 68.62% y el  $\alpha$  de Cronbach de .885.

### Validez Convergente

Para comprobar la validez convergente de la escala se correlacionaron los ítems y la puntuación total de la escala (eliminado el ítem 1) con los tres ítems usados como criterio.

El rango de correlaciones de los ítems se sitúa entre .434 y .683 ( $p < .01$  en todos los casos). En cuanto a la correlación entre la puntuación total de la escala y los ítems criterio, las correlaciones se sitúan entre .560 y .743, siendo la más alta la hallada con la evaluación del desarrollo del proceso de MF en sí mismo.

### Discusión

En este estudio hemos desarrollado un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación familiar, a partir de la adaptación de un cuestionario previo del ámbito

penal (Manzano et al., 2008) a uno del civil.

El cuestionario inicial se componía de una escala principal de seis ítems; una escala de valoración global, con tres ítems y un ítem de valoración de la recomendación. Su tiempo de administración es breve y adecuado para aplicarse en un contexto judicial.

El análisis estadístico mostró la necesidad de eliminar el ítem 1 por su baja carga factorial y correlación con el resto de la escala. Asimismo se corrobora la unidimensionalidad del instrumento. Esto puede deberse a que la temática del ítem es diferente al resto, así el sujeto sobre el cual se adjudica la valoración es una persona ajena al problema, el mediador, mientras que la valoración de la satisfacción yace relacionada con situaciones o estados de los sujetos implicados directamente en el conflicto, a diferencia del ámbito penal (Umbreit, 1992, 1994b).

Los resultados muestran que el CSM-C definitivo, con sólo 5 ítems, posee un elevada consistencia interna ( $\alpha = .871$ ).

Respecto a la validez del cuestionario podemos afirmar que la existencia de validez de constructo queda justificada mediante la confirmación de la validez convergente y de la adecuada estructura factorial con un único factor

que da cuenta del 60.94% de la varian-za explicada.

En conclusión, el CSM-C se ha mos-trado a nivel estadístico como un ins-trumento válido para evaluar de forma objetiva la satisfacción de los partici-pantes en procesos de MF, permitiendo conocer su percepción sobre la eficacia de la mediación como proceso (Emery et al., 1994, Emery et al., 2005, Emery y Wyver, 1987, Jones y Bodtker, 1999, Kelly, 1989, Kelly y Gigy, 1988).

EL CSM-C como instrumento de medida se puede utilizar para comparar la satis-facción entre distintos programas de MF y entre muestra s específicas de sujetos.

En posteriores trabajos, se debería po-nerse a prueba su validez en otros ám-bitos de la mediación civil, más allá de la familiar, si bien ello podría compor-tar cambios en el redactado o conteni-do de los ítems.

## Referencias

- Aciego, R., Domínguez, R., y Hernández, P. (2005). Consistencia interna y estruc-tura factorial de un cuestionario sobre autorrealización y crecimiento personal. *Psicothema*, 17, 134-142
- Bradshaw, W. y Umbreit, M.S. (2003). Assesing satisfaction with services: The development and use of the VSODS. *International Review of Victimology*, 10(1), 71-83.
- Cabañero, M.J., Richard, M., Cabrero, J., Orts, M.I., Reig, A., y Tosal, B. (2004). Fiabilidad y validez de la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener en una muestra de mujeres embarazadas y puér-peras. *Psicothema*, 16, 448-455.
- Capafons, A., Morales, C., Espejo, B., y Cabañas S. (2006). Análisis factorial ex-ploratorio y propiedades psicométricas de la escala de valencia de actitudes y creencias hacia la hipnosis, versión tera-peuta. *Psicothema*, 18,810-815.
- Casanovas, A. P, Magre, J. y Lauroba, M. E. (dirs.) (2010). *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Departament de Justícia. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Emery, R.E., Matthews, S.G. y Kitzmann, K.M. (1994). Child Custody Mediation and Litigation: Parents' Satisfaction and functioning one year after settle-ment. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 62(1), 124-129.
- Emery, R. E., Sbarra, D. y Grover, T. (2005). Divorce Mediation: Research and reflections. *Family Court Review*, 40(1), 22-37.
- Emery, R.E. y Wyer, M. M. (1987). Child custody mediation and litigation: An ex-perimental evaluation of experience of parents. *Journal of consulting and clini-cal psychology*, 55(2), 179-186.
- García, I. (2009). *La Mediación Familiar: Una alternativa en el proceso judicial de separación y divorcio*. Madrid: La Ley. Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques. (2009). *Estadística general del Centre de Mediació Familiar-2009*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Hahn, R. A. y Kleist, D. M. (2000). Divorce Mediation: Research and Implications for family and couples counseling. *The family journal: counseling and therapy for cou-ples and families*, 8(2), 165-171.
- Jones, T. S. y Bodtker, A. (1999). Agree-ment, maintenance, satisfaction and relitigation in mediated and non-mediated custody cases: A research note. *Journal of divorce & remarriage*, 32(1-2), 17-29.
- Kelly, J.B. (2004). Family Mediation Research: Is there Empirical Support for the Field? *Conflict Resolution Quarterly*, 22(1-2), 3-35.
- Kelly, J. B. (1989). Mediated and adver-sarial divorce: respondents' perceptions of their processes and outcomes. In J. B. Kelly, *Empirical Research in Divorce and Family Mediation* (pp. 71-88). San Francisco: Jossey-Bass.
- Kelly, J. B. y Gigy, L. (1988). Client as-sessment of mediation services (CAMS): A Scale Measuring Client Perceptions and Satisfaction. In J.A. Lemmon, *Establishing standards for performance and evaluation*. *Mediation Quarterly* (pp. 43-52). San Francisco: Jossey Bass.
- Kitzmann, K. y Emery, R. E (1994). Child and family coping one year after media-ted and litigated child custody disputes. *Journal of Family Psychology*, 8(2), 150-159.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Manzano, J., Soria, M. A. y Armadans, I. (2008). Elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usua-rios de un programa de mediación penal (CSM-P). *Psicothema*, 20(3), 474-480.
- Mathis, R. D. y Yingling, L.C. (1992). Analysis of pre and posttest gender dif-ferences in family satisfaction of divor-ce mediation couples. *Journal of divorce & Remarriage*, 17(3), 75-85.
- Pearson, J. y Thoennes, N. (1982). The mediation and adjudication of divorce disputes: some costs and benefits. *The family advocate*, 4, 26-32.
- Perry, L., Lajeneunesse, T. y Woods, A. (1987). *Mediation Services: An evaluation*. Manitoba: Attorney General: research,

planning and evaluation.

Sánchez, A. (2000). Evaluación de la eficacia del proceso de mediación familiar. *Apuntes de Psicología*, 18(2-3), 265-276.

Serrano, G. (2008). Eficacia y mediación familiar. *Boletín de Psicología*, 92, 51-63.

Soria, M. A., Villagrasa, C., y Armadans, I. (2008). *Mediación familiar*. Barcelona: Bosch.

Umbreit, M. S. (1992). *Program evaluation kit: Victim offender mediation programs*. Minnesota: University of Minnesota.

Umbreit, M. S. (1994a). Crime victims confront their offender: The impact of a Minneapolis Mediation Program. *Research on Social Work Practice*, 4(4), 436-447.

Umbreit, M. S. (1994b). *Victims meets offender: The impact of restorative justice and mediation*. New York: Criminal Justice Press.

Umbreit, M. S. (1995a). Restorative justice through mediation: The impact of offenders facing their victims in Oakland. *Journal of Law and Social Work*, 5(1), 1-13.

Umbreit, M.S. (1995b). *Mediation on criminal conflict: An assessment of programs in four Canadian provinces*. St. Paul: Centre for Restorative Justice and Mediation.

Umbreit, M.S. (1996). Restorative justice through mediation: The impact of programs in four Canadian provinces. En B. Galaway y J. Hudson (eds.): *Restorative justice: International perspectives* (pp. 387-401). Monsey: Criminal justice press.

Umbreit, M. S., y Bradshaw, W. (1999). *Victims of severe violence meet the offender: Restorative justice through dialogue*. St. Paul: Centre for Restorative Justice and Mediation.

Umbreit, M. S., y Bradshaw, W. (2000). *Assesing victim satisfaction with victim offender mediation & dialogue services*. Minnesota: University of Minnesota.

Umbreit, M.S., y Coates, R. (1992). The impact of mediating victim offender conflict: An analysis of programs in three states. *Juvenile and Family Court Journal*. Reno, Nevada: National Council of Juvenile and Family Court Judges.

Umbreit, M.S., y Coates, R. (1993). Cross-site analysis of victim-offender mediation in four states. *Crime and delinquency*, 39(4), 565-585.

# Instituto Motivacional Estratégico **imotiva**

Es una asociación independiente, interdisciplinar, compuesta por profesionales del ámbito psicológico, jurídico y social de larga trayectoria y probada experiencia.

**IMOTIVA** presta servicios profesionales de calidad e integrales de atención a las personas y a las organizaciones.

## **MISIÓN**

Profundizar en nuestros ámbitos de intervención desde una visión integradora, humanista, creativa e innovadora.

## **FINES**

- Fomentar la integración de conocimientos y experiencias.
- Impulsar buenas prácticas y de calidad.
- Fomentar el intercambio de experiencias desde un enfoque interdisciplinar.
- Propiciar la mejora profesional y la formación continua.
- Crear espacios de reflexión e innovación profesional.
- Difundir nuestra visión, misión, valores y actuaciones por los distintos medios, tanto a nivel nacional como internacional.

## **ÁMBITOS DE ACTUACIÓN**

- Psicología, Psicoterapia y Salud Mental
- Mediación, Gestión y Resolución de Conflictos
- Asesoramiento y Asistencia Jurídica
- Coaching
- Intervención Motivacional Estratégica
- Trabajo Social y gestión de Servicios Sociales
- Educación y Orientación Escolar
- Formación a profesionales
- Publicaciones especializadas
- Traducción e Interpretación especializada en intervención social

## **CURSOS 2013-14 – PRÓXIMAMENTE EN WWW.IMOTIVA.ES**

- CURSO DE MANEJO DE ESTRATEGIAS DE ENTREVISTA EN EL MARCO CLÍNICO COGNITIVO-CONDUCTUAL INTEGRADOR
- CURSO DE INTRODUCCIÓN Y APLICACIÓN DE TÉRAPIAS DE TERCERA GENERACIÓN
- CURSO DE MEDIACIÓN MOTIVACIONAL ESTRATÉGICA
- CURSO DE TERAPIA DE PAREJA DESDE VISIÓN INTEGRADORA: MOTIVACIONAL, COGNITIVO-CONDUCTUAL, SISTÉMICA Y PSICODINÁMICA
- CURSO DE TERAPIA INFANTIL DESDE VISIÓN INTEGRADORA: COGNITIVO-CONDUCTUAL, SISTÉMICA Y PSICODINÁMICA
- CURSO DE TERAPIA PARA ADOLESCENTES Y FAMILIAS DESDE VISIÓN INTEGRADORA: MOTIVACIONAL, COGNITIVO-CONDUCTUAL, SISTÉMICA Y PSICODINÁMICA
- CURSO MONOGRÁFICO DE TRASTORNO POR DÉFICIT DE ATENCIÓN E HIPERACTIVIDAD (TDAH)
- CURSO MONOGRÁFICO DE ACOSO ESCOLAR
- CURSO MONOGRÁFICO DE VIOLENCIA DE GÉNERO. VISIÓN INTEGRAL DE INTERVENCIÓN. ATENCIÓN A LOS MENORES.

Más información en: [www.imotiva.es](http://www.imotiva.es)