

La satisfacción de las personas mediadas con el procedimiento de mediación intrajudicial

The Satisfaction of People in Mediation with In-Court Mediation Processes

Francisca Fariña Rivera y Blanca Otero Otero

Universidad de Vigo

Para citar: Fariña Rivera, F. y Otero Otero, B. (2021). La satisfacción de las personas mediadas con el procedimiento de mediación intrajudicial. *Revista de Mediación*, 14 (2), e5.

Manuscrito recibido: 31/05/2021

Manuscrito aceptado: 12/09/2021

Resumen: El objetivo de este trabajo se centra en conocer si los justiciables que han participado en una mediación familiar se encuentran satisfechos respecto al trato y la atención recibida; que opinión tienen sobre los resultados de la mediación en la que han participado y su actitud hacia la mediación. En el estudio han participado 109 personas mediadas (60 mujeres y 49 hombres) del Servicio de mediación familiar de los Juzgados de Familia de Vigo, con edades entre 22 y 73 años, con una edad media de 38.83 años (SD = 8.572). El 81,5 % tenía hijos menores de edad, el 3,7% hijos mayores de edad y el 14,8% hijos mayores y menores de edad. La medición de la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de mediación familiar es considerada una herramienta clave para garantizar la calidad y eficiencia de la mediación.

Abstract: The aim of this paper is to know whether the defendants who have participated in family mediation are satisfied with the treatment and assistance received; the opinion they have about the results of the mediation process they participated in; and their attitude towards mediation. In the study, 109 people (60 women and 49 men) participated, coming from the family mediation service of the Family Courts of Vigo, with ages between 22 and 73 years, the average age being 38.83 years (SD = 8.572). 81.5% had underage children, 3.7% adult children and 14.8% underage children and children above the age of majority. Measuring the satisfaction of the users of family mediation services is considered a key tool to guarantee the quality and efficiency of mediation.

Palabras clave: mediación, familia, tribunales, divorcio, satisfacción

Keywords: mediation, family, courts, divorce, satisfaction

Francisca Fariña Rivera

Catedrática de Psicología Básica y Psicología Jurídica del Menor de la Universidad de Vigo. Excoordinadora de los servicios de "Mediación intrajudicial de Pontevedra y Vigo". Fundadora y miembro de la Junta Directiva de la Sociedad Universitaria de Investigación en Psicología y Salud y de la Sociedad Española de Psicología Jurídica y Forense, es además presidenta de la Asociación Iberoamericana de Justicia Terapéutica, y miembro del Consejo Directivo de la Conferencia de Universidades para el Estudio de la Mediación y el Conflicto.

Contacto: francisca@uvigo.es

Blanca Otero Otero

Profesora de Derecho Procesal. Doctora en Derecho. Mediadora. Ha sido abogada en ejercicio y mediadora familiar en Centros de Apoyo a las Familias del Ayuntamiento de Madrid, Juzgados de Familia y Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad de Madrid y ha formado parte del Equipo de Mediación Familiar Intrajudicial de los Juzgados de Familia de Vigo.

Contacto: blotero@uvigo.es

Introducción

De forma genérica, la mediación, en función de si existe o no un proceso judicial abierto, se puede clasificar en extrajudicial e intrajudicial o conectada a los tribunales. La Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles modifica una serie de preceptos de la Ley de Enjuiciamiento Civil para, entre otras cosas, permitir que, una vez iniciado el proceso judicial, las personas en conflicto puedan recurrir a la mediación ya sea por iniciativa propia o por invitación del juez que está tramitando el proceso judicial de que se trate. Por tanto, la autoridad judicial puede recomendar acudir a una sesión informativa de mediación para resolver sus diferencias fuera del proceso judicial, siendo las personas en conflicto las que voluntariamente decidan si acudir a la sesión informativa de mediación y si inician el procedimiento de mediación o continúan con la vía judicial.

La mediación intrajudicial no es tanto una alternativa al proceso como una nueva forma de actuación en los tribunales de justicia que implica, aún dentro de un proceso judicial, ofrecer la oportunidad a las personas en conflicto de llegar a una solución consensuada por ellos con la ayuda de un tercero –la persona mediadora–; o al menos, reducir las materias en discordia o pacificar el conflicto entre ellas (Otero, 2021; Arias y Corella, 2020; López, 2019). El objetivo del acuerdo no es, por tanto, lo único a conseguir, dado que, para los tribunales, a veces es suficiente con que el enconamiento disminuya y la comunicación entre la pareja mejore (Martín, et al., 2009); es más, la mediación brinda a las personas mediadas la posibilidad de que indaguen en las opciones para gestionar el conflicto (Alés, 2020).

En España, desde hace unos años, se está produciendo un proceso de implantación gradual de servicios de mediación en los órganos judiciales, siendo en su mayoría programas de mediación en el ámbito familiar; a pesar de ello, todavía son muchos los partidos judiciales en los cuales no se tiene la posibilidad de contar con este recurso. Como señalaba Ortuño (2011), este proceso de implantación gradual de los servicios de mediación es impulsado fundamentalmente por las Comunidades Autónomas y por determinados ayuntamientos, que han priorizado las actuaciones en este ámbito; bien, vinculándolas al ejercicio de las competencias en justicia, en algunos casos, o a las de servicios sociales (especialmente en familia) en otros, no estando diseñados de forma centralizada por ninguna de las Administraciones del Estado. Servicios que resultan insuficientes tal y como se establece en la *Guía de criterios de actuación Judicial en materia de custodia compartida*, editada por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) en el año 2020, cuando se afirma “Los Tribunales deberían contar con el apoyo de equipos multidisciplinares de mediación” (p. 261). Igualmente, aun contando con servicios de mediación, como refieren García y Rosales (2020)

“gran parte de los operadores jurídicos no recomiendan la mediación a sus posibles destinatarios, ya que ellos mismos desconocen a ciencia cierta su alcance” (p. 293). Realidad que pone de manifiesto la necesidad de un empuje tanto normativo como institucional que contribuya a la consolidación de la mediación intrajudicial como un método de gestión y/o solución de conflictos en todo el territorio, garantizando el principio de igualdad de todos los ciudadanos.

En el campo de la mediación a nivel global, así como en lo referente a la mediación intrajudicial en particular, no se dispone de un análisis y estudio pormenorizado de los procedimientos de mediación desarrollados en nuestro país que nos lleve a definir la situación real de la mediación. Tal vez, como refiere Martín (2019) se deba a que las mediaciones que se están llevando a cabo en España de manera extrajudicial, preprocesal y amparadas bajo la confidencialidad, no engrosan ningún registro de datos ni estadística posible o fiable. Y, por otro lado, los datos correspondientes a las mediaciones intrajudiciales que ofrece el Consejo General del Poder Judicial no recogen ni analizan la satisfacción de las personas mediadas, ni tampoco hacen alusión a la calidad de los distintos programas o servicios de mediación. Si bien, el propio CGPJ, en la *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial*, recomienda que “en todos los supuestos se realicen encuestas de satisfacción de los usuarios del servicio de mediación a fin de valorar su funcionamiento y poder mejorarlo” (2013, p. 62). En este sentido, se recomienda que las personas mediadas transmitan su satisfacción a través de cuestionarios, incluso cuando no alcancen acuerdos (Martín, et al., 2009). No obstante, no es práctica habitual en España solicitar a los equipos de mediación datos en relación con la satisfacción de los usuarios. A pesar de que ya en la década de los ochenta del siglo pasado, se desarrollaron, en los ámbitos de la mediación penal y familiar, los primeros estudios sobre la satisfacción de los usuarios de programas o servicios de mediación (Soria, et al., 2013).

A nivel internacional, los resultados sobre la mediación familiar en procesos de ruptura de pareja indican que resulta efectiva, incluso la intrajudicial, si bien en menor medida (Luquin, 2007). La mediación familiar en estos casos no sólo propicia un alto nivel de acuerdos (Kelly, 1996) y evita la judicialización (Emery, et al., 2005), sino que también, en general, conlleva a que las personas mediadas expresen encontrarse satisfechas con el procedimiento (p.e., Depner, et al., 1991; Emery, et al., 2005; Kelly, 2004; Kelly y Gigy, 1989; Kressel, et al., 1994; Meierding, 1993; Pearson, 1994; Pearson y Thoennes, 1982, 1985, 1986, 1988, 1989; Shaw, 2010; Wade, 1997; Wong, et al., 2019). En concreto, Beck y Sales (2000) establecen que entre el 60% y 80% de las personas mediadas muestran estar satisfechas con el procedimiento de mediación, mientras que las que litigan lo hacen en un porcentaje inferior, entre el 30%

y 50%. Incluso cuando existe historia de violencia de género en la pareja los porcentajes de participantes satisfechos son elevados. Así, Raines, et al., (2016) informan que, en su estudio, en el que el 69% de los participantes eran mujeres, el 70% de la muestra decía sentirse satisfecho con el procedimiento de mediación, no encontrando diferencias estadísticamente significativas con el grupo de personas mediadas que no habían mantenido convivencias violentas o abusivas, que fue del 74%. En definitiva, como Beck y Sales (2000) argumentan, “a pesar de que gran parte de la investigación sobre esta cuestión tiene consideraciones metodológicas, la evidencia es clara de que la mediación brinda mayor satisfacción que el litigio para las personas que se divorcian” (Raines, et al., 2016, p. 604). Se encuentra bien constatado que participar en la toma de decisiones favorece la satisfacción con las mismas, pero además, el cumplimiento de los acuerdos y la satisfacción personal (Fariña, 2019; Fariña, Seijo, et al., 2020; Tyler, et al., 2014).

Aunque, como todo proceso, no resulta satisfactorio para todas las personas implicadas; en el estudio de Kelly (2004), entre el 15% y el 20% consistentemente informaban no estar satisfechas con aspectos del procedimiento de la mediación. Igualmente, Kelly y Gigy (1989) encontraron que la mitad describieron las sesiones de mediación como tensas y desagradables, y entre el 20% y el 30% señalaron el procedimiento como confuso (Shaw, 2010).

Sobre la base de lo expuesto, se consideró de interés realizar un estudio para conocer si los justiciables que han participado en una mediación intrajudicial familiar en un servicio público español, se encuentran satisfechos respecto al trato y la atención recibida; que opinión tienen sobre los resultados de la mediación en la que han participado y su actitud hacia la mediación.

Método

Participantes

En el estudio han participado 109 personas mediadas (60 mujeres y 49 hombres) del Servicio de mediación familiar intrajudicial de Vigo -en el periodo comprendido desde febrero de 2016 a junio de 2018- con edades entre 22 y 73 años, con una edad media de 38.83 años (SD = 8.572). El 81,5 % tenía hijos menores de edad, el 3,7% hijos mayores de edad y el 14,8% hijos mayores y menores de edad.

En relación con la formación de los participantes, el 2,8% no tenía estudios, el 22,6% estudios primarios, el 47,2% estudios obligatorios y el 27,4% estudios universitarios.

Antes de acudir a este servicio, el 64,2% desconocía la mediación y el 35,8% obtuvo el conocimiento del procedimiento de mediación con anterioridad. De los que conocían la mediación, en un 18,2% fue a través de amigos/as, en un

9,1% por la familia, por formación recibida en un 9,1%, en un 54,5% a través de otros profesionales, en un 6,8% por publicidad y en un 2,3% por haberla utilizado antes.

Sobre el servicio de mediación familiar intrajudicial, a la mayor parte de los participantes les informó su letrado (62,9%), el juzgado un 32,9%, las amistades un 2,1% y otros profesionales el 2,1%.

El 64,2% de las mediaciones finalizaron con acuerdo total, el 9,2% con acuerdo parcial y el 26,6% sin acuerdo.

Procedimiento

Todos los participantes tenían un procedimiento de familia abierto en un juzgado de familia, de Vigo o del juzgado de primera instancia e instrucción de Redondela, y habían sido derivados a una sesión informativa de mediación intrajudicial familiar; tras la cual habían aceptado iniciar un procedimiento de mediación. En ninguno de los casos se había denunciado violencia de género, tal y como establece la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Una vez finalizada esta, se les pedía que cumplimentaran, de forma voluntaria y anónima, un cuestionario de satisfacción, en papel, sobre el procedimiento de mediación llevado a cabo, independientemente de la finalización de este, con acuerdo total, parcial o sin acuerdo.

Instrumento de medida

Los participantes informaron de sus datos sociodemográficos, a saber: edad, sexo, ocupación. Igualmente, respondieron a un cuestionario diseñado ad hoc conformado por 36 ítems, al que respondían mediante una escala tipo Likert de 5 puntos. A falta de factorialización se han establecido dos dimensiones, a saber:

1) *Satisfacción respecto al trato y la atención recibida*, se evalúa a través de 19 ítems, a la que contestaban a través de la siguiente escala 0=Nada satisfecho, 1=Un poco satisfecho 2=Moderadamente satisfecho, 3= Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho.

2) *Opinión sobre los resultados de la mediación* en la que han participado, constituida por 17 ítems, a la que respondía a través de la siguiente escala 0=Muy en desacuerdo, 1= En desacuerdo, 2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3= De acuerdo, 4=Muy de acuerdo.

Análisis de datos y resultados

Análisis de datos

Se llevaron a cabo mediante el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 25. Se ejecutaron *t* de Student para la diferencia de medias, para una muestra, y para muestras independientes. El tamaño del efecto para la diferencia de medias

se calculó a través de la *d* tomando la fórmula de Cohen para una muestra con un valor de prueba y *N* iguales y la fórmula de Glass para cuando se violaba el supuesto de homogeneidad de varianzas.

Resultados

Sobre la satisfacción de los participantes respecto al trato y la atención recibida, se han encontrado diferencias significativas en las 19 variables que componen esta dimensión (ver Tabla 1). En concreto, se muestran satisfechos con *la accesibilidad /disponibilidad del servicio, la duración del procedimiento de mediación, el desarrollo del calendario de sesiones, el tiempo dedicado a su caso, los contenidos tratados en las sesiones y con el procedimiento de mediación que se ha llevado a cabo.*

En relación con todo lo que concierne a los letrados y su participación, se encuentran satisfechos con *el acompañamiento de su letrado a la sesión informativa, con la información que su letrado le ha ofrecido sobre la mediación, con la información que tenía de la mediación la otra parte, con el asesoramiento de su letrado a lo largo de la mediación, con el asesoramiento del abogado de la otra parte y con la participación puntual de los letrados para la consecución de acuerdos.*

Igualmente, las personas mediadas señalan estar satisfechas con *el trato personal recibido, con la atención profesional y con la explicación recibida en la primera sesión informativa sobre la mediación*

Con respecto a los principios informadores que rigen todo procedimiento de mediación, se manifiestan satisfechos con *la confidencialidad, imparcialidad y neutralidad de los mediadores, así como con la oportunidad de expresar su punto de vista durante de mediación*, cuestión que va ligada a ese principio de igualdad que debe imperar en toda mediación.

Por otra parte, en todas las variables se obtuvo un tamaño del efecto grande, excepto en *la información que tenía la otra parte sobre la mediación* con un tamaño del efecto moderado y *la oportunidad de expresar su punto de vista durante la mediación y el asesoramiento del otro abogado a la otra parte*, donde el tamaño del efecto fue pequeño.

Tabla 1. Prueba t, comparación de medias para una muestra, de la satisfacción de los participantes respecto al trato y la atención recibida con el valor de prueba de 2=Moderadamente satisfecho

Variable	t(gl)	p	M	SD	d
Accesibilidad/disponibilidad	18.94(108)	.000	3.45	0.801	1.81
Trato recibido	59.76(108)	.000	3.90	0.33	5.72
Atención profesional recibida	31.55(108)	.000	3.75	0.58	3.02
Explicación recibida	29.86(107)	.000	3.67	0.58	2.88
Acompañamiento letrado sesión informativa	11.50(96)	.000	3.31	1.12	1.17
Información letrado mediación	16.48(99)	.000	3.43	0.87	1.65
Información otra parte sobre mediación	7.12(87)	.000	2.88	1.15	0.76
Contenidos tratados	21.18(106)	.000	3.44	0.70	2.05
Calendario de sesiones	23.18(107)	.000	3.51	0.68	2.23
Confidencialidad mediadores	43.75(75)	.000	3.84	0.37	5.01
Imparcialidad mediadores	32.032(76)	.000	3.77	0.48	3.66
Neutralidad mediadores	32.77(76)	.000	3.78	0.48	3.74
Tiempo dedicado a mi caso	21.04(106)	.000	3.51	0.74	2.03
Oportunidad expresar	38.22(108)	.000	3.77	4.84	0.37
Cómo se ha llevado a cabo	19.56(71)	.000	3.59	0.69	2.31
Duración de la mediación	13.95(105)	.000	3.21	0.89	1.36
Asesoramiento de su letrado	12.32(97)	.000	3.31	1.05	1.25
Asesoramiento otro abogado	2.24(75)	.000	2.37	1.43	0.26
Participación letrados	8.11(89)	.000	2.99	1.16	0.86

Nota: t(gl): Valor t de Student (grados de libertad); p: probabilidad asociada; M: media; SD: desviación típica; d: tamaño del efecto

En cuanto a la opinión sobre los resultados de la mediación en la que han participado (ver Tabla 2), los resultados reflejan que las personas usuarias de la mediación se encuentran de acuerdo con el resultado que ha tenido la mediación para ellas y con el resultado de la mediación para su letrado con un tamaño del efecto grande. Asimismo, se muestran de acuerdo con el resultado de la mediación para el abogado de la otra parte, pero con un tamaño del efecto pequeño.

Del mismo modo, las personas mediadas están de acuerdo con el abordaje de su caso a través de un procedimiento justo y con los medios y alternativas puestas a su disposición por parte del sistema judicial para resolver su conflicto con un tamaño del efecto grande. Se encuentran de acuerdo con el resultado equitativo de la mediación y con que la mediación ha sido beneficiosa para sus hijos con un tamaño del efecto moderado y se presentan de acuerdo con que la mediación ha contribuido a su bienestar psicoemocional con un tamaño del efecto pequeño.

Tabla 2. Prueba t, comparación de medias para una muestra, de los resultados de la mediación para los participantes con el valor de prueba de 2=Moderadamente satisfecho

Variable	t(gl)	p	M	SD	d
Resultados de la mediación para el letrado	13.66(86)	.000	3.33	0.91	1.46
Resultados mediación letrado otra parte	2.89(45)	.000	2.59	1.38	0.43
Resultado mediación para Ud.	9.05(76)	.000	3.14	1.11	1.03
Abordaje justo	12.55(99)	.000	3.08	0.86	1.25
Satisfecho con los ADR	9.27(103)	.000	2.98	1.08	0.91
La mediación beneficiosa para los hijos	6.20(101)	.000	2.81	1.33	0.61
Tras la mediación entiendo mejor a la otra parte	-1.27(101)	.029	1.81	1.49	-0.13
La mediación mejoró la comunicación con la otra parte	-0.59(98)	.560	1.91	1.55	0.06
La mediación mejoró mi relación con la otra parte	-2.58(99)	.011	1.61	1.51	-0.26
La mediación mejoró mi comunicación con los demás	-0.99(62)	.325	1.81	1.52	-0.12
La mediación mejoró mi relación con los demás	-0.38(89)	.704	1.94	1.39	-0.4
La mediación mejoró mi capacidad de resolución de conflictos	0.87(92)	.389	2.12	1.32	0.09
Resultado equitativo	7.06(100)	.000	2.82	1.17	0.70
La mediación contribuyó al bienestar	2.482(93)	.015	2.36	1.41	0.25
La mediación mejoró relación con los hijos	0.55(89)	.582	2.09	1.53	0.06
La mediación disminuyó el conflicto con la otra parte	-1.22(70)	.225	1.77	1.55	-0.15
La mediación aumentó la colaboración con la otra parte	-1.42(69)	.159	1.74	1.51	-0.17

Nota: t(gl): Valor t de Student (grados de libertad); p: probabilidad asociada; M: media; SD: desviación típica; d: tamaño del efecto

Discusión

En coherencia con lo indicado por diferentes autores (p.e., Depner, et al., 1991; Emery, et al., 2005; Kelly, 2004; Kelly y Gigy, 1989; Kressel, et al., 1994; Meierding, 1993; Pearson, 1994; Pearson y Thoennes, 1982, 1985, 1986, 1988, 1989; Shaw, 2010; Wade, 1997; Wong, et al., 2019) en general, los participantes en este estudio se han mostrado satisfechos con la mediación.

En primer lugar, si atendemos a la satisfacción de las personas mediadas con el trato y la atención recibida en el procedimiento de mediación, refleja un nivel alto de satisfacción en todas las variables analizadas. Podemos destacar la satisfacción en todo lo relativo al procedimiento de mediación en sí mismo; a saber, cómo se ha llevado la mediación, contenidos tratados, duración, calendario de sesiones y tiempo dedicado a su caso; así como, mostrándose muy satisfechos con todo lo referente a la actuación de la persona mediadora, en relación con el trato personal y atención profesional, como con las explicaciones dadas sobre el procedimiento de mediación. Tal vez, como asume la justicia procedimental, los justiciables están interesados y les produce satisfacción que se les escuche y que se les trate con dignidad y respeto más que cualquier otra cuestión (Alonso y Brussino, 2015; Tyler, et al., 2014). Al respecto, como refieren Pearson y Thoennes (1988) las personas mediadas que se han sentido escuchadas consideran la mediación como un procedimiento positivo. Cuestión esta que no resulta baladí, puesto que no siempre se atiende suficientemente a estas necesidades, y mismo existe una cierta presión para que los servicios de mediación se focalicen en el número de personas atendidas y en el resultado de la mediación, establecido en la existencia de acuerdos, más que en el tipo de atención que se ofrece. En este sentido, recordemos que Kelly y Gigy (1989) encontraron que a la mitad de los participantes las sesiones de mediación les resultaron tensas y desagradables, o Shaw, (2010) que entre el 20% y el 30% describían que el procedimiento les resultó confuso; y que Kelly (2004) establecía que entre el 15% y el 20% informaban consistentemente no estar satisfechas con aspectos del procedimiento de la mediación; a saber, las competencias de la persona mediadora o las propias expectativas de los mediados. Así, las variables relacionadas con la persona mediadora relativas a los antecedentes profesionales, experiencia laboral en mediación y las habilidades y competencias del mediador para guiar la mediación, influyen en gran medida en la disposición de los mediados para recomendar la mediación o en su valoración de la actuación del mediador (Cominelli y Lucchiari, 2017; Folberg y Taylor, 1984). Por tanto, es importante comprender como influyen todos estos factores para avanzar en el conocimiento y práctica de la mediación (Wong, et al., 2019). Como refieren García y Rosales (2020) “el perfil y rol profesional de la persona mediadora es una cuestión a la que tenemos que atender si pretendemos que la mediación sea una disciplina basada en la evidencia científica y una profesión con parámetros de calidad homologables y evaluables” (p. 294). Pero, sobre todo,

si verdaderamente se busca dar un buen servicio a la ciudadanía en general, y a las familias en procesos de separación de pareja en particular.

Asimismo, estos resultados vienen a reflejar la flexibilidad que debe inspirar todo procedimiento de mediación (art. 10.1 Ley 5/2012), en cuanto es precisamente esa adaptabilidad al tipo de conflicto y a las personas implicadas en el mismo una de las grandes ventajas de la mediación frente al proceso judicial (Fariña y González, 2013).

Igualmente, los resultados reflejan satisfacción en todo lo referente a la información, acompañamiento, asesoramiento y participación puntual de los letrados en el procedimiento de mediación. Datos que refuerzan una de las recomendaciones propuestas en el Informe de la Unión Europea “Re-booting the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU” [RMDUE], cuando expresaba que los abogados de las partes informaran sobre la existencia de la mediación para resolver los conflictos, e incluso sancionar a aquellos que no lo hicieran. Medida que fue considerada positiva o extremadamente positiva por el 64% de los Estados Miembros y solo un 7% negativa, Hungría y Eslovenia, (Azcarraga, 2016).

Lo hallado en este trabajo también muestra que el hecho de que los letrados acompañen a sus clientes a la sesión informativa es valorado positivamente por estos; entendemos que tal vez no tenga tanta relevancia cuando la mediación intrajudicial sea un procedimiento más conocido y se encuentre más generalizado. Sin embargo, este extremo tendrá que ser comprobado en el futuro.

Además, los resultados vienen a confirmar la importancia de la presencia y participación de los letrados en momentos puntuales dentro del procedimiento de mediación; es así como las Recomendaciones para la Abogacía en la Mediación elaboradas por el Consejo General de la Abogacía Española (2018) establecen las distintas actuaciones del abogado a lo largo del procedimiento de mediación, en la fase previa, durante el proceso y tras la mediación, en aras de aclarar y definir el papel del abogado y diferenciarlo del rol del mediador. En este sentido, consideramos oportuna la participación puntual del letrado en el procedimiento de mediación como estrategia disponible por parte de la persona mediadora (Fariña, et al., 2015) y no tanto, una participación como la proyectada en el Anteproyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia aprobado el pasado 15 de diciembre de 2020, en la cual se le otorga al letrado una presencia excesiva e innecesaria en el procedimiento de mediación, pudiendo incluso llegar a interferir el desarrollo de la propia mediación.

Con respecto a la confidencialidad, neutralidad e imparcialidad de las personas mediadoras, los resultados reflejan

un alto grado de satisfacción. Como explicó Meierding (1993) el alto nivel de satisfacción con la mediación se debe a que la misma es voluntaria y confidencial. Por tanto, estos datos ponen en valor la importancia de dichos principios en el transcurso del procedimiento de mediación. Principios quizás aún más presentes en el ámbito de las mediaciones intrajudiciales, dada la vinculación con el proceso y las desigualdades que se generan entre las personas mediadas. Así, la información sobre la confidencialidad ha de ser mucho más cuidadosa dada la relación con la prueba y los problemas prácticos que se puedan suscitar (Utrera, 2016). De este modo, es fundamental que el profesional de la mediación transmita a las personas mediadas y sobre todo a sus letrados, la seguridad y confianza de que todo aquello que se aborde dentro del procedimiento de mediación es totalmente confidencial y; por tanto, no va a poder ser utilizado en un posterior proceso judicial o de otra índole si no consiguen un acuerdo en mediación, adoptándose para ello las medidas oportunas, en aras de salvaguardar la confidencialidad. Por otro lado, la imparcialidad y la neutralidad son dos principios esenciales de la mediación que se refieren a la actuación de la persona mediadora dentro del procedimiento de mediación, manteniendo en su intervención la imparcialidad y la neutralidad respecto a los mediados, a los contenidos y a los acuerdos de la mediación; cuestión totalmente entroncada con el principio de igualdad de las partes, recogido en el art. 7 Ley 5/2012.

En cuanto a la opinión mostrada sobre los resultados de la mediación, los datos vienen a reflejar que los participantes estaban satisfechos con los resultados del procedimiento; en concreto en lo que atañía a ellos, a los abogados, así como con el resultado equitativo de la mediación.

Definitivamente, en este estudio los usuarios se encuentran satisfechos con los resultados de la mediación; acorde con Kelly (2004), quien concluyó que la tasa de satisfacción con el procedimiento de mediación y los resultados obtenidos en diferentes programas de mediación era muy alta entre la mayoría de los usuarios. Por su parte, Wong, et al., (2019) determinaron en su estudio la correlación entre la satisfacción positiva con el procedimiento y los resultados positivos. Igualmente, Kelly y Gigy (1989) constataron que el grupo de personas mediadas estaban más satisfechas con el acuerdo alcanzado que el grupo de personas que acudieron al proceso judicial.

En consecuencia, se puede considerar que lo hallado en este trabajo parece contrastar con la opinión manifestada por los ciudadanos sobre la Administración de Justicia; teniendo en cuenta el informe sobre La imagen de la justicia en la sociedad española. Específicamente, el noveno barómetro de opinión (2005), el décimo barómetro de opinión del Consejo General del Poder Judicial (2008) y el barómetro sobre justicia y tribunales del CIS (2011), muestran que la imagen que la

ciudadanía tiene sobre la justicia es mala. Justamente, en el barómetro de opinión del año 2005, el 44 % de los encuestados consideraba que la Administración de Justicia funciona mal o muy mal, y en el año 2008 lo hacía un 57% y disminuyendo en el año 2011 a un 48%, manteniéndose esta opinión en el Barómetro de opinión del CIS del año 2019. Esto equivale a que a lo largo de estos años cerca de 6 de cada 10 españoles tienen esta opinión negativa sobre el funcionamiento de la justicia.

Por otra parte, en este estudio las personas mediadas se mostraron de acuerdo con los beneficios de la mediación para los hijos. En esta línea, ya se había demostrado que la mediación ayudaba a los progenitores a centrarse en los hijos (Pearson y Thoennes, 1988), así como a comprender mejor sus necesidades psicológicas (Kelly y Gigy, 1989). Como concluye Shaw (2010), en general, la mediación en comparación con el proceso judicial favorece el que los participantes se centren en las necesidades de los hijos, se aborden las cuestiones subyacentes a los conflictos y, por tanto, se perciba el acuerdo como justo. Al respecto, debe señalarse que, en algunos servicios de mediación familiar, léase servicio de mediación familiar intrajudicial de Vigo y el extrajudicial de la Unidad de Psicología Jurídica de la Universidad de Santiago de Compostela, en la sesión informativa se les entrega a las personas mediadas un tríptico. En él se destacan las ventajas de la mediación familiar, y en aquellos casos en los que la pareja tiene hijos menores de edad, se les acompaña de una guía, en la que se informa, entre otras cuestiones, de lo perjudicial que resulta el conflicto parental para los hijos (Fariña, Arce, et al., 2020; Cummings y Davies, 2010), lo beneficioso de la coparentalidad positiva, y de la utilidad de la mediación para lograr ésta (Fariña, Novo et al., 2020). Con esta actuación, la persona mediadora guía, desde el primer momento, el procedimiento de mediación en pro del interés superior de los hijos e hijas, con el respeto, la colaboración y la comunicación como base de su intervención (García, 2003). De ahí la opinión generalizada de los participantes de los beneficios que les ha reportado la mediación a sus hijos.

En cuanto a la opinión mostrada sobre si la mediación consiguió mejorar su comunicación y la relación con la otra persona en conflicto, y si la misma contribuyó a entender mejor el punto de vista de la otra parte, no se han encontrado resultados significativos. Si bien, los resultados muestran que los participantes están de acuerdo en que la mediación contribuyó a su bienestar psicoemocional, pero con un tamaño del efecto pequeño. Otros estudios ya habían hallado que la mediación no había tenido efectos positivos en la mejoría de las relaciones personales (Serrano, 2008), ni tampoco había contribuido a mejorar sus relaciones a largo plazo (Wade, 1997). Ahora bien, como refiere Shaw (2010), los resultados de las investigaciones son inconsistentes sobre el efecto que tiene la mediación en la relación con el excónyuge. Pearson

y Thoennes (1988) informaron que la mediación parece tener solo una modesta capacidad para cambiar los patrones básicos de relación y promover la cooperación; ahora bien, la mediación resulta menos dañina que un litigio (Kelly y Gigy, 1989). Estos datos vienen a reflejar, por un lado, el contexto en el cual nos encontramos -mediación intrajudicial- y, por otro lado, la escuela o modelo de mediación utilizado en un buen número de procedimientos. Es decir, aunque el procedimiento y fases utilizadas por el equipo de mediación haya sido muy similar o el mismo, los resultados muestran que las personas mediadas han enfatizado la importancia de distintos objetivos y actuaciones, adoptando distintos enfoques, que en muchas ocasiones se vinculan con el conflicto en sí mismo o bien con la materia objeto de la mediación.

A este respecto, debido a que las personas mediadas requerían alcanzar acuerdos lo antes posible a causa de la fecha próxima de la vista -delimitando por tanto el tiempo de la intervención- o a la orientación de los letrados -no tanto a la realización de un trabajo extenso; se ha tendido a la utilización del modelo Harvard, primando las reuniones individuales, en la mayor parte de las ocasiones, por deseo expreso de ambas partes y se han centrado las intervenciones en la consecución de acuerdos y no tanto a los aspectos psicoemocionales y el bienestar de las personas mediadas. Si bien, en determinados casos, se ha empleado el modelo circular narrativo, centrado más en las narraciones de las personas en mediación, teniendo como objetivo llegar a un acuerdo, pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la interacción de las personas mediadas. Como ya se ha recogido, no siempre se atiende plenamente a las necesidades que presentan quienes acuden a la mediación, por estar presionados por los tiempos y enfocar el proceso al acuerdo; sin duda esto no se ajusta a lo que la Justicia Terapéutica requiere. En este sentido, como refieren Kressel, et al. (1994), generalmente los estudios empíricos han demostrado el valor de la mediación en procesos de divorcio, pero se han realizado pocas investigaciones sobre aquellos modelos de mediación que pueden resultar más eficaces para este tipo de disputas.

En relación con la actitud mostrada hacia la mediación, los participantes se encuentran de acuerdo en que la mediación sea obligatoria en procedimientos de familia tanto si existen hijos menores como mayores de edad, aunque en este último caso con un tamaño del efecto moderado. Estos resultados refuerzan las afirmaciones de Soletto (2009) cuando señalaba que "puede ser positiva la introducción en nuestro país, en el ámbito de familia cuando existan menores de edad, la obligatoriedad de la asistencia a una primera sesión informativa de las partes en un procedimiento contencioso" (p. 78). Además, de lo planteado en el Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación, de 2019, cuando introduce la llamada "obligatoriedad mitigada" o en el reciente Anteproyec-

to de Ley de Impulso de la Mediación, de 2019, cuando introduce la llamada “obligatoriedad mitigada” o en el reciente Anteproyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia que alude a la mediación —junto con otros métodos de negociación previa— como requisito de procedibilidad en los asuntos civiles y mercantiles —incluidos los asuntos de familia—; no obstante, en su Exposición de Motivos, apartado II señala que “no podrán ser sometidos a medios adecuados de solución de controversias, ni aún por derivación judicial, los conflictos que afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable ni los que versen sobre alguna de las materias excluidas de la mediación conforme a lo dispuesto en el artículo 87 ter de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, sin perjuicio de la posible aplicación de los medios adecuados de solución de controversias a los efectos y medidas previstos en los artículos 102 y 103 del Código Civil”.

Igualmente, con base en lo hallado en el estudio cabe considerar la conveniencia de establecer esa obligatoriedad para cualquier procedimiento de familia, y no únicamente a una sesión informativa, sino a la propia mediación. A nuestro entender este extremo vulneraría el principio rector de voluntariedad recogido en el art. 6 Ley 5/2012, por lo que no somos partidarios de la obligatoriedad de mediar. Sin embargo, sí de acudir a una sesión informativa y de exploración del conflicto, y cuando existan hijos menores de edad esta debería incluir no sólo los beneficios de la mediación, sino también las consecuencias nocivas del conflicto tóxico y la falta de coparentalidad positiva para los hijos, como ocurre en algunos estados de Canadá y Estados Unidos. De este modo, se facilitaría que la ciudadanía tuviera más información sobre lo que la mediación le puede aportar, y facilitaría que se eligiera como método de gestión y/o solución de conflictos familiares.

Asimismo, se muestran de acuerdo en los beneficios de la mediación, aunque no se lleguen a alcanzar acuerdos; Pearson y Thoennes (1988) concluyeron que las personas mediadas estaban satisfechas con el procedimiento de mediación independientemente de si alcanzaban o no un acuerdo. El 62%-79% de los participantes afirmaron que recomendarían la mediación incluso cuando no se alcanzaron acuerdos y el 75% de los progenitores no custodios afirmaron que el procedimiento de mediación fue justo (Pearson y Thoennes, 1986). Aunque los que alcanzan un acuerdo se muestran más entusiastas, las personas mediadas que no lograron un acuerdo están satisfechos en un 33% (Kressel, et al., 1994) y 40-62% (Pearson y Thoennes, 1986). Lo que viene a confirmar la opinión manifestada por los ciudadanos en El barómetro sobre justicia y tribunales del CIS (2011), cuando un 57,1% de los

encuestados preferirían intentar llegar a un acuerdo con la persona con la que estuviese en conflicto. Si bien, el recurso a la mediación representa un escaso porcentaje en relación con los procesos judiciales iniciados en los tribunales del estado español. Realidad que puede tener su razón de ser en el desconocimiento por parte de la mayoría de la población de la posible existencia de otros mecanismos de resolución de conflictos (Carretero, 2016). Así, si se toma como referencia los datos del Consejo General del Poder Judicial de año 2019, las derivaciones a servicios de mediación familiar intrajudicial han sido 4.769; frente a 42.825 divorcios, 1.511 separaciones, 34.949 modificaciones y 28.364 more uxorio no consensuadas ingresados en el año 2019 en nuestros tribunales, lo que viene a representar la exigua cifra del 4,43% sobre el total.

Conclusión

Los resultados de este estudio permiten establecer que en los procesos de familia la mediación familiar intrajudicial es un procedimiento que, en general, a los progenitores les resulta satisfactorio. Ahora bien, como toda práctica profesional, en función de cómo y quién la efectúe, genera diferentes niveles de eficiencia y satisfacción. Aspectos estos a medir si se quiere disponer de una visión real del impacto de la mediación en quienes la utilizan. Además, los resultados permiten desarrollar planes de mejora para la actuación de los profesionales y los servicios de mediación. Sin embargo, no en todos ellos se lleva a cabo una recogida y análisis de la satisfacción de las personas mediadas. Por tanto, a la vista de lo expuesto, se puede concluir que es necesario mejorar los servicios de mediación familiar (Poitras et al., 2021) y medir la satisfacción de las personas usuarias de los mismos como una herramienta clave para lograrlo. Por consiguiente, en los programas o servicios de mediación familiar intrajudicial, resulta imprescindible y necesaria la evaluación. No obstante, esta evaluación de programas o servicios requiere de un procedimiento científico y un análisis sistemático que garantice la validez y fiabilidad de los mismos (Vega, et al., 2015).

En este sentido, consideramos preciso la estandarización de instrumentos, para ser utilizados en las proyectadas Unidades de métodos adecuados de solución de controversias recogidas en la Disposición adicional cuarta del Anteproyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia o bien, como refiere Martín (2019), en un Registro oficial de mediaciones, vinculado institucional y orgánicamente al Ministerio de Justicia. De esta forma, además de los datos en relación con el procedimiento de mediación se pudiera evaluar la satisfacción global de los distintos usuarios, a fin de poder dotar a este método de gestión y/o solución de conflictos de todas las garantías de calidad y eficiencia.

Referencias bibliográficas

- Alés, J. (2020). Nuevos modelos de mediación para el ámbito familiar. *La Ley Derecho de Familia: Revista Jurídica sobre familia y menores*, 28, 38-42.
- Alonso, D. y Brussino, S. (2015). Análisis del modelo relacional de Justicia Procedimental en Autoridades Legales de Córdoba/AR. *Interamerican Journal of Psychology Revista Interamericana de Psicología*, 49, 222-235.
- Arias, F. y Corella, M. (2020). Mediación familiar intrajudicial: claves para diseñar una sesión informativa eficaz. *La Ley Derecho de Familia: Revista Jurídica sobre familia y menores*, 28, 43-47.
- Azcarraga, C. (2016). El (limitado) impacto de la Directiva sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles y la mediación obligatoria como medida de promoción. En S. Barona Vilar, S. (Ed.), *Mediación, arbitraje y jurisdicción en el actual paradigma de justicia*, (pp. 228-235). Civitas.
- Beck, C. J. y Sales, B. D. (2000). A critical reappraisal of divorce mediation research and policy. *Psychology, Public Policy, and Law*, 6, 989-1056.
- Carretero, E. (2016). *La mediación civil y mercantil en el sistema de justicia*. Dykinson.
- Centro de investigaciones sociológicas (2011). *Barómetro sobre Justicia y Tribunales*. <http://www.cis.es>.
- Centro de investigaciones sociológicas (2019). *Barómetro de Julio de 2019*. <http://www.cis.es>.
- Cominelli, L. y Lucchiari, C. (2017). Italian mediators in action: The impact of style and attitude. *Conflict Resolution Quarterly*, 35(2), 223-242. <https://doi.org/10.1002/crq.21206>.
- Consejo General de la Abogacía Española (2018). *Recomendaciones para la Abogacía en la Mediación*. <http://www.abogacia.es>.
- Consejo General del Poder Judicial (2005). *Noveno barómetro de opinión. La imagen de la justicia en la sociedad española*. <http://www.poderjudicial.es>.
- Consejo General del Poder Judicial (2008). *Décimo barómetro de opinión*. <http://www.poderjudicial.es>.
- Consejo General del Poder Judicial (2016). *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial*. <http://www.poderjudicial.es>.
- Consejo General del Poder Judicial (2020). *Guía de criterios de actuación Judicial en materia de custodia compartida*. <http://www.poderjudicial.es>.
- Cummings, E. M. y Davies, P. T. (2010). *Marital conflict and children: An emotional security perspective*. Guilford Press.
- Depner, C. E., Qumata, K. B. y Simon, M. B. (1991). Building a uniform statistical reporting system: A snapshot of California Family Court Services. *Family and Conciliation Courts Review*, 30, 185-206. <https://doi.org/10.1111/j.174-1617.1992.tb01045.x>.
- Emery, R., Sbarra, D. y Grover, T. (2005). Divorce mediation: Research and reflections. *Family Court Review*, 40(1), 22-37. <https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2005.00005.x>.
- España (2012). Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Boletín Oficial del Estado nº 162, de 7 de julio de 2012*, 49224-49242. <https://www.boe.es/eli/es/l/2012/07/06/5>.
- España (2004). Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado*, 313, de 29 de diciembre de 2004, 42166 a 42197. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2004/12/28/1/con>.
- Fariña, F. (2019). La mediación familiar, una manifestación de Justicia Terapéutica. En I. Luján-Henríquez (Ed.), *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia* (pp. 121-144). Servicio de Publicaciones y Difusión Científica de la ULPGC.
- Fariña, F., Arce, R., Tomé, D. y Seijo, D. (2020). Validación del Cuestionario Actitud ante el Conflicto Parental: Autoinformada y Referenciada (ACPar). *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 11(1), 1-14. <https://doi.org/10.23923/j.riips.2020.01.031>.
- Fariña, F. y González, E. (2013). Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de Vigo. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 10, 141-152.
- Fariña, F., Novo, M. y Arce, R. (2020). Consecuencias en la parentalidad y la coparentalidad positiva. En F. Fariña y P. Ortuño (Eds.), *La gestión positiva de la ruptura de pareja con hijos* (pp. 201-210). Tirant Lo Blanch.
- Fariña, F., Seijo, D. y Otero, B. (2015). Estrategias y Herramientas en el procedimiento de mediación. En E. Pillado y F. Fariña (Coords.), *Mediación familiar. Una nueva visión de la gestión y resolución de conflictos familiares desde la justicia terapéutica* (pp. 233-252). Tirant Lo Blanch.
- Fariña, F., Seijo, D., Fernández-Hermelo, M. y Vázquez, M^a J. (2020). Gestión del régimen de visitas, intercambios y comunicación con los hijos e hijas durante la pandemia de la COVID-19. *Publicaciones*, 50(1), 23-41. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i1.15942>.
- Folberg, J. & Taylor, A. (1984). *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*. Jossey-Bass Publishers.
- García, L. (2003). *Mediación familiar. Prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Dykinson.
- García, L. y Rosales, M. (2020). Mediación familiar I: principios y objetivos. En F. Fariña y P. Ortuño (Eds.), *La gestión positiva de la ruptura de pareja con hijos* (pp. 289-303). Tirant Lo Blanch.
- Kelly, J.B. (1996). A decade of divorce mediation research. *Family & Conciliation Courts Review*, 34 (3), 373-385. <https://doi.org/10.1111/j.174-1617.1996.tb00427.x>.
- Kelly, J. B. (2004). *Family mediation research: Is there empirical support for the field?* *Conflict Resolution Quarterly*, 22(1-2), 3-35. <https://doi.org/10.1002/crq.90>.
- Kelly, J. B. y Gigy, L. (1989). Divorce mediation: Characteristics of clients and outcomes. En K. Kressel y D. G. Pruitt (Eds.), *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention* (pp. 263-283). Jossey-Bass Publishers.

- Kressel, K., Frontera, E. A., Forlenza, S., Butler, F. & Fish, L. (1994). The settlement-orientation vs. the problem-solving style in custody mediation. *Journal of Social Issues*, 50, 67-84. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1994.tb02398.x>
- López, V. (2019). Mediación y proceso judicial, instrumentos complementarios en un Sistema integrado de Justicia Civil (1). *Práctica de Tribunales: Revista de Derecho Procesal Civil y Mercantil*, 137, 1-31.
- Luquin, R. (2007). Teoría y práctica de la mediación intrajudicial en España: algunos factores de eficacia de la mediación en conflictos familiares. *Estudios de Derecho Judicial*, 136, 13-36.
- Martín, E., Pérez, M. y Utrera, J. L. (2009). Protocolo para la implantación de la mediación familiar intrajudicial en los juzgados y tribunales que conocen de procesos de familia. *Revista de Mediación*, 4, 12-35.
- Martín, F. (2019). Nuevos escenarios para impulsar la mediación en derecho privado: ¿conviene que sea obligatoria? *Práctica de Tribunales Revista de Derecho Procesal Civil y Mercantil*, 137, 1-26. <https://revistas.laley.es>
- Meierding, N. R. (1993). Does mediation work? A survey of long-term satisfaction and durability rates for privately mediated agreements. *Mediation Quarterly*, 11, 157-170. <https://doi.org/10.1002/crq.3900110206>
- Ministerio de Justicia (2020). Anteproyecto de ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia de 15 de diciembre de 2020. <https://www.mjusticia.gob.es/es/AreaTematica/ActividadLegislativa/Documents/APL%20Eficiencia%20Procesal.pdf>
- Ortuño Muñoz, P. (2011). A modo de conclusiones: La implantación de la mediación intrajudicial. En E. Lauroba, I. Barral y I. Viola (Dir.), *Materiales jurídicos del Libro Blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 1155-1161). Generalitat de Catalunya, Departament de Justicia, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Otero, B. (2021). *La mediación intrajudicial en supuestos de ruptura de pareja*. La Ley.
- Pearson, J. (1994). Family mediation. En S. Keilitz (Ed.), *National symposium on court-connected dispute resolution research: A report on current research findings—Implications for courts and future research* (pp. 51-88). VA: State Justice Institute.
- Pearson, J. y Thoennes, N. (1982). The mediation and adjudication of divorce disputes: Some costs and benefits. *Family Advocate*, 4, 26-32.
- Pearson, J. y Thoennes, N. (1985). A preliminary portrait of client reactions to three court mediation programs. *Conciliation Courts Review*, 23, 1-14. <https://doi.org/10.1111/j.174-1617.1985.tb01016.x>
- Pearson, J. y Thoennes, N. (1986). Mediation in custody disputes. *Behavioral Sciences & the Law*, 4, 203-216. <https://doi.org/10.1002/bsl.2370040208>
- Pearson, J. y Thoennes, N. (1988). Divorce Mediation Research Results, en J. Folbergand y A. Milne (Eds.), *Divorce mediation theory and practice* (pp. 429-452). Guilford Press.
- Pearson, J. y Thoennes, N. (1989). Divorce mediation: Reflections on a decade of research. *Mediation research*. En K. Kressel y D. G. Pruitt (Eds.), *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention* (pp. 9-30). Jossey-Bass Publishers.
- Poitras, K. Birnbaum, R., Saini, M; Bala, N. y Cyr, F. (2021). Family dispute resolution: Characteristics of cases resolved by trial. *Children and Youth Services Review*, 123, 105832. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105832>
- Raines, R., Choi, Y., Johnson, J. y Coker, K. (2016). Safety, satisfaction, and settlement in domestic relations mediations: new findings. *Family Court Review*, 54(4), 603-619. <https://doi.org/10.1111/fcre.12246>
- Serrano, G. (2008). Eficacia y mediación familiar, *Boletín de Psicología*, 92, 51-63.
- Shaw, L. A. (2010). Divorce mediation outcome research: A meta-analysis. *Conflict Resolution Quarterly*, 27(4), 447-467. <https://doi.org/10.1002/crq.20006>
- Soletto, H. (2009). La mediación: método de resolución alternativa de conflictos en el proceso civil español. *Revista Eletrónica de Direito Processual*, 3(3), pp. 66-88. http://serenomontechiari.com.br/redp_3a_edicao.pdf#page=66
- Soria, M.A., Yepes, M. y Lovelle, M.I. (2013). Cuestionario para valorar la satisfacción de usuarios en programas de mediación civil (CSM-C), *Revista de Mediación*, 12 (2),14-21.
- Tyler, T. R., Jackson, J. y Bradford, B. (2014). Psychology of procedural justice and cooperation. En G., Bruinsma y D., Weisburd, (Eds), *Encyclopedia of criminology and criminal justice* (pp. 4011-4034). Springer-Verlag.
- Unión Europea (2014), *Rebooting the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU*, [RM-DUE] de 2014. [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL-JURI_ET\(2014\)493042](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL-JURI_ET(2014)493042)
- Utrera, J.L. (2016). *Mediación intrajudicial práctica para abogados y mediadores*. Ley 57.
- Vega, Y., Montero, C., Pérez-Angulo, A. y Tejerina, S. (2015). *Valoración, seguimiento y difusión de acciones de mediación*. Paraninfo.
- Wade, J. (1997). Four evaluation studies of family mediation services in Australia. *Australian Journal of Family Law*, 11(3), 343-349.
- Wong, M.M., Ma, J. L., y Yuan, R. R. (2019). Effects of mediator competence and mediation process on user satisfaction with child custody, finances, and property outcomes. *Asian Social Work and Policy Review*, 13(3), 242-251. <https://doi.org/10.1111/aswp.12176>