



Universitat
de les Illes Balears

TESIS DOCTORAL
2018

**LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN LA PRÁCTICA DE
LA MEDIACIÓN FAMILIAR: ¿POR QUÉ LAS PARTES
CONFÍAN EN LOS MEDIADORES?**

Joan Albert Riera Adrover



Universitat
de les Illes Balears

TESIS DOCTORAL
2018

Programa de Doctorado en Psicología

**LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN LA PRÁCTICA DE
LA MEDIACIÓN FAMILIAR: ¿POR QUÉ LAS PARTES
CONFÍAN EN LOS MEDIADORES?**

Joan Albert Riera Adrover

Director: Dr. José Francisco Campos Vidal

Director: Dr. Juan José Montaña Moreno

Tutora: Dra. Margarita Inés Gili Planas

Doctor por la Universitat de les Illes Balears

*Para todos aquellos autores de la
presente tesis doctoral.
Familiares, directores y
compañeros que habéis
compartido camino conmigo.*

Agradecimientos

Quisiera dedicar este espacio de agradecimientos para dirigirme a todas aquellas personas que, de algún modo, han participado en la presente tesis doctoral.

Me daré el permiso de empezar por el final: gracias por vuestra confianza. Hace 14 años no imaginamos que hoy pudiera estar aquí. Sutilmente, me habéis abierto unas puertas que aún no se han cerrado. Esta oportunidad me la habéis dado vosotros, Joan y Aina, apoyándome una mano en el hombro cuando lo he necesitado. Gracias, porque ha valido la pena.

Siento que he ido descubriendo la madurez en mí a la vez que la he ido descubriendo en ti. Sé que la experiencia erige en vínculo y siento haber compartido contigo los momentos más difíciles de este camino. Por ello, quiero agradecerte con un punto y seguido, haber estado aquí en los momentos más umbríos, sabiéndolos transformar para hacer de ello una gran experiencia. Gracias Lluç, porque ahora lo sé ver.

Hace tres años mantuvimos una conversación sentados a pocos metros de la costa. Una cosa es recorrer un camino y, otra muy diferente, saber cómo hay que andarlo. Estas palabras también han sido para ti, Juanjo. Puedo recordar y, puedo recitar literalmente, las palabras que habéis tenido para mí desde un principio, porque son palabras que no podré olvidar. Quico y Pepa, habéis dado luz a este camino. Gracias por hacer que todo esto fuera posible.

Para terminar, quisiera decir que si es cierto que todos tenemos nuestras competencias, tanta suerte que vosotras tenéis las que a mí me han podido faltar. Elena, Tatiana y Ana, gracias por vuestro apoyo y ayuda cuando ha sido necesario.

Una vez más, un sentido gracias por vuestra confianza.

Resumen

La Mediación, entendida como una ciencia social moderna, cuenta con un origen histórico tan antiguo como el mismo conflicto entre las personas. Durante los últimos 50 años, la disciplina ha ido generando conocimiento hasta el punto de definir cuáles son los principios y valores que rigen en la actualidad la práctica profesional de la Mediación. Sin embargo, nuestra formación académica como trabajadores sociales, ha hecho que nos replanteemos la práctica profesional de la Mediación desde nuestro enfoque: a) la relación de ayuda, establecida sobre la empatía, la aceptación incondicional y la autenticidad y; b) la alianza terapéutica, fundamentada en los acuerdos sobre los objetivos, las tareas y el vínculo emocional.

Es por ello que, el interés de la presente tesis doctoral, ha pasado por ofrecer un nuevo enfoque a una ciencia que ha apostado por la evidencia empírica, mediante el desarrollo de un elemento que ha sido comprendido en el vínculo emocional de la alianza terapéutica y que ha sido prácticamente ignorado en la literatura escrita: la confianza entre el mediador y las partes como ingrediente básico a la hora de explicar el éxito de la Mediación.

De este modo, el presente manuscrito no se ha centrado en describir las características de la Mediación, sino en el desarrollo del mismo fenómeno en los momentos preliminares del proceso de mediación, con el propósito de contribuir a la mejora de la práctica profesional y la consolidación de la Mediación como herramienta alternativa de resolución de conflictos.

Para ello, ha sido confeccionado un cuestionario que ha recogido las contribuciones de diversos autores sobre las variables que predicen la generación de confianza, con la intención de contrastar las contribuciones de los mismos con la percepción de los profesionales del Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (N=31) y las personas atendidas en el servicio (N=54) en el período de un año. Ello nos permitirá alejarnos de las contribuciones que han sido versadas en diferentes culturas en pos de analizar el mismo fenómeno en nuestra Comunidad Autónoma.

Resum

La mediació, entesa com una ciència social moderna, compta amb un origen històric tan antic com el mateix conflicte entre les persones. Durant els últims 50 anys, la disciplina ha anat generant coneixement fins al punt de definir quins són els principis i valors que regeixen en l'actualitat la pràctica professional de la Mediació. No obstant això, la nostra formació acadèmica com a treballadors socials, ha fet que ens replantegem la pràctica professional de la Mediació des del nostre enfocament: a) la relació d'ajuda, establerta sobre l'empatia, l'acceptació incondicional i l'autenticitat i; b) l'aliança terapèutica, fonamentada en els acords sobre els objectius, les tasques i el vincle emocional.

És per això que, l'interès de la present tesi doctoral, ha passat per oferir un nou enfocament a una ciència que ha apostat per l'evidència empírica, mitjançant el desenvolupament d'un element que ha estat comprès en el vincle emocional de l'aliança terapèutica i que ha estat pràcticament ignorat en la literatura escrita: la confiança entre el mediador i les parts com a ingredient bàsic a l'hora d'explicar l'èxit de la Mediació.

D'aquesta manera, el present manuscrit no s'ha centrat a descriure les característiques de la Mediació, sinó en el desenvolupament del mateix fenomen als moments preliminars del procés de mediació, amb el propòsit de contribuir a la millora de la pràctica professional i la consolidació de la Mediació com a eina alternativa de resolució de conflictes.

Per a això, ha estat confeccionat un qüestionari que ha recollit les contribucions de diversos autors sobre les variables que prediuen la generació de confiança, amb la intenció de contrastar les contribucions dels mateixos amb la percepció dels professionals del Borsí de Mediadors del Servei de Mediació de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears (n=31) i les persones ateses en el servei (n=54) en el període d'un any. Això ens permetrà allunyar-nos de les contribucions que han estat versades en diferents cultures darrere d'analitzar el mateix fenomen en la nostra Comunitat Autònoma.

Abstract

Mediation is known as a modern social science. Its historical origin is as old as the principle of human conflicts. During the last 50 years, this discipline has been a promoter of knowledge: it has been the creator of the principles and values that guide the professional practice of Mediation. However, our academic training as social workers has made us spinning about the professional practice of Mediation from our approach: a) the helping relationship, which is based on empathy, unconditional acceptance and authenticity; b) the therapeutic alliance, based on the agreements on the objectives, the tasks and the emotional bond.

This premises are based on interest of the present doctoral thesis. This one offers us a new approach to a science that has opted for empirical evidence, through the development of an element that has been understood in the emotional bond of the therapeutic alliance and that has been practically ignored in written literature: the trust between the mediator and the parties as a basic tool when we want to explain the success in Mediation.

In this way, the present manuscript has not focused on the description of the Mediation characteristics. This research is based on the need to develop an approach of the same phenomenon in the preliminary moments of the mediation process, to achieve to improve the professional practice and to consolidate the Mediation practice as an alternative tool for conflict resolution.

According to this argue, we decided to create a questionnaire, which was compiled with the contributions of the authors whom research about the main predictor variables that generate trust. Our goal is to contrast the different contributions with the perception of the mediators who are located in the Borsí de Mediadors del Servei de Mediació de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears (n=31) and the people served in the service (n=54) for a year. This fact will allow us to move away from de contributions that have been learned in different cultures in order to analyze the same phenomenon in our Autonomous Community.

Índice

1. Estado de la cuestión	21
1.1 Pretexto	21-24
1.2 Prolegómeno al ámbito de estudio: La Mediación Familiar	24
1.2.1 Memorando bibliográfico del desabastecimiento del concepto “confianza” en las obras de diversos autores	25
1.2.2 Memorando bibliográfico del aprovisionamiento del concepto “confianza” en las obras de diversos autores	26-30
1.3 La alianza terapéutica	31-35
1.4 Conceptuación y operatividad de la confianza en el marco de la Mediación Familiar	36
1.4.1 Prefacio	36-38
1.4.2 Etiología del estudio de la confianza	38-39
1.4.3 Epistemología de la confianza	39-42
1.4.4 Conceptuación de la confianza en el marco de la Mediación Familiar	42-46
1.4.5 Operatividad de la confianza en el marco de la Mediación Familiar	47-67
1.5 Revisión de instrumentos para medir la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar	68-69
1.6 Propuesta de instrumento para medir la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar	69-75
2. Objetivos	79
2.1 Propuesta de investigación	79
2.2 Hipótesis	79
2.3 Objetivo general	79
2.4 Objetivos específicos	80
3. Metodología	83
3.1 Muestra	83
3.1.1 Personas atendidas en el servicio	83
3.1.1.1 Características sociodemográficas	83
3.1.1.1.1 Datos sociodemográficos	83-85
3.1.1.1.2 Formación académica	86

3.1.1.1.3 Experiencias previas positivas con otros profesionales	86-87
3.1.2 Mediadores	87-88
3.1.2.1 Características sociodemográficas	88
3.1.2.1.1 Datos sociodemográficos	88-89
3.1.2.1.2 Formación académica	89-91
3.1.2.1.3 Servicio y práctica profesional	91-93
3.2 Proceso de investigación	93
3.2.1 Solicitud de colaboración a la Dirección General de Menores y Familia	93-94
3.2.2 Solicitud de colaboración a los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación	94
3.2.3 Descripción del encuentro con los mediadores	94
3.2.3.1 Cumplimentación de los inventarios	95
3.2.3.2 Contacto con las personas atendidas por los mediadores del servicio	95
3.2.3.3 Entrada al servicio	95-96
3.3 Descripción de los instrumentos	96-98
3.4 Procedimiento para el análisis de datos	98
3.4.1 Análisis descriptivo	98-99
3.4.2 Análisis de relaciones	99-100
4. Resultados	103
4.1 Análisis descriptivo	104
4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados obtenidos sobre las personas atendidas en el servicio	104
4.1.1.1 Escala para medir la generación de confianza entre los mediadores y las partes	104-105
4.1.1.2 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar	105
4.1.1.2.1 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión cognitiva	106-110

4.1.1.2.2 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión afectiva	110-114
4.1.1.2.3 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión conductual	114-122
4.1.1.2.4 Clasificación de las variables puntuadas	123
4.1.1.2.4.1 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión cognitiva	123-124
4.1.1.2.4.2 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión afectiva	124-125
4.1.1.2.4.3 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión conductual	125-126
4.1.1.2.4.4 Clasificación del conjunto de variables puntuadas	127-129
4.1.2 Análisis descriptivo de los resultados obtenidos sobre los mediadores	130
4.1.2.1 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar	130
4.1.2.1.1 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión cognitiva	130-134
4.1.2.1.2 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión afectiva	135-138
4.1.2.1.3 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión conductual	139-147
4.1.2.1.4 Clasificación de las variables puntuadas	148
4.1.2.1.4.1 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión cognitiva	148-149

4.1.2.1.4.2 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión afectiva	149-150
4.1.2.1.4.3 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión conductual	150-151
4.1.2.1.4.4 Clasificación del conjunto de variables puntuadas	152-154
4.1.2.2 Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar	155-157
4.1.2.2.1 Clasificación de las dimensiones puntuadas	158
4.2 Análisis de relaciones	158
4.2.1 Análisis de relación entre los factores que, según la percepción de los mediadores y las partes, predicen la construcción de una relación de confianza	159
4.2.1.1 Clasificación de las variables puntuadas según la percepción de los mediadores y las partes	159-164
4.2.1.2 Clasificación de las variables según el grado de consenso entre los mediadores y las partes	165-168
4.2.2 Análisis de relación entre los factores que, según la percepción de las partes, predicen la construcción de una relación de confianza, y el grado de confianza establecido entre el mediador y las mismas	168-172
4.2.2.1 Clasificación de las variables que han expresado un mayor grado de fuerza para la construcción de una relación de confianza	172-175
4.2.3 Análisis de relación entre la construcción de una relación de confianza y el establecimiento de una alianza terapéutica	175-178
5. Discusión	181
5.1 Definición de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes	182
5.1.1 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión cognitiva	182-184

5.1.2 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión afectiva	185-187
5.1.3 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión conductual	187-190
5.1.4 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en el conjunto del instrumento	191-195
5.2 Definición de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores	196
5.2.1 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión cognitiva	196-198
5.2.2 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión afectiva	199-201
5.2.3 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión conductual	201-204
5.2.4 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en el conjunto del instrumento	204-209
5.3 Relación entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores y las partes	209-212
5.4 Relación entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes y el grado de confianza establecido entre los mediadores y las partes	213-219
5.4.1 Comparativa con el estudio original de Jean Poitras sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza	220-222

5.5 Relación entre los mediadores que han construido una relación de confianza con las partes y los mediadores que han establecido una alianza terapéutica según SOATIF-o	222
6. Conclusiones	225-234
6.1 Limitaciones y perspectivas de futuro	235
7. Bibliografía	239-258
Anexos	261
Anexo 1. Carta de presentación a la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación	261-263
Anexo 2. Carta de presentación y solicitud de colaboración a los mediadores	264-265
Anexo 3. Instrumentos para las personas atendidas y los mediadores del servicio	266-280

1. Estado de la cuestión

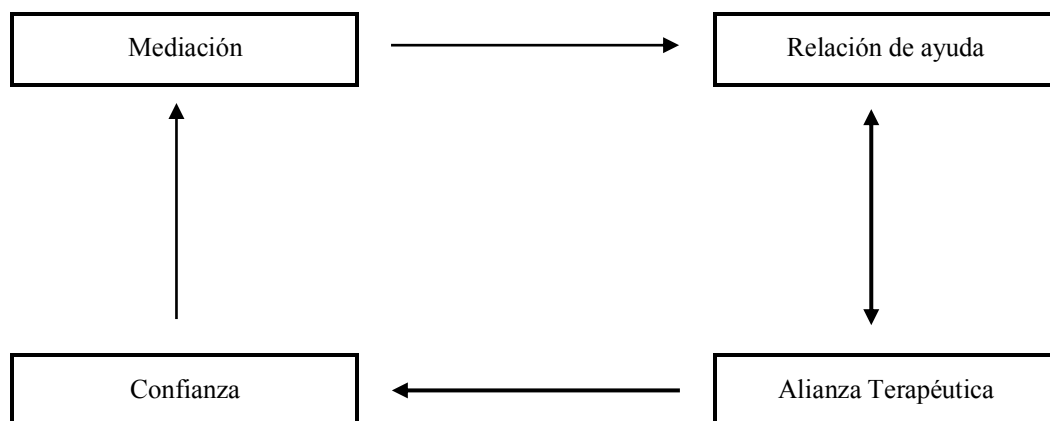
1. Estado de la cuestión

1.1 Pretexto

La Mediación, entendida como una ciencia social moderna, cuenta con un origen histórico tan antiguo como el mismo conflicto entre las personas. Durante los últimos 50 años, la disciplina ha ido generando conocimiento hasta el punto de definir cuáles son los principios y valores que rigen en la actualidad la práctica profesional de la Mediación. Sin embargo, nuestra formación académica como trabajadores sociales, ha hecho que nos replanteemos la práctica profesional de la Mediación desde nuestro enfoque. Esto es, la relación de ayuda, basada en la empatía, la aceptación incondicional y la autenticidad (Rogers, 1989); la alianza terapéutica, fundamentada en los acuerdos sobre los objetivos, las tareas y especialmente en el vínculo emocional (Bordin, 1979; Waizmann y Roussos, 2009) y; las conversaciones de externalización e identificación de acontecimientos excepcionales propias de las prácticas narrativas (White y Epston, 2012).

Es por ello que, el interés de la presente tesis doctoral, ha pasado por ofrecer un nuevo enfoque a una ciencia que ha apostado por la evidencia empírica, mediante el desarrollo de un elemento que ha sido prácticamente ignorado en la literatura escrita y que ha sido comprendido en el vínculo emocional de la alianza terapéutica conceptuada por Bordin (1979) y Waizmann y Roussos (2009): la confianza entre el mediador y las partes como vehículo para explicar el éxito de la Mediación. En la figura 1 se pueden observar los pasos que pretende dar la presente investigación.

Figura 1: Enfoque que propone la presente tesis doctoral



Fuente: Elaboración propia.

La presente tesis doctoral, ha tomado como punto de referencia las contribuciones a la evidencia empírica de autores como Stephen Goldberg y Jean Poitras. No obstante, si bien las aportaciones de ambos autores han orientado el presente manuscrito, es posible afirmar que el mismo ha respondido a la musa de Stephen Goldberg y Margaret Shaw.

Goldberg (2005), en un intento por comprender los factores que preceden el éxito de la Mediación, constató la importancia de construir una relación de confianza entre el mediador y las partes. El estudio del mismo autor, se edificó sobre la percepción de los mediadores acerca de los factores que preceden el éxito de la Mediación. El 75% de los mediadores encuestados, evidenció que existe una relación entre la construcción de *rapport* y el éxito de la Mediación. Esto es, la construcción de “una relación de comprensión, empatía y confianza” (p. 366) entre el mediador y las partes.

Merced a las aportaciones de las obras que precedieron su investigación, el estudio de Poitras (2009) puso el acento en comprender **por qué las partes confían en los mediadores**. Sin embargo, el estudio del mismo autor se edificó sobre la percepción de las partes acerca de los factores que preceden la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las mismas. Dicho planteamiento, ofreció unos resultados parciales al no tomar en consideración la percepción de los mediadores al respecto, posibilitando de este modo el análisis de relación entre ambos grupos.

Poitras (2009), pese a tener raíces francesas, llevó a cabo su investigación en Montreal, Canadá. Por ello, Goldberg y Shaw (2007) señalaron la necesidad de contrastar si los factores que preceden el éxito de la Mediación en Norteamérica son análogos en nuevos países donde la Mediación va tomando impulso como herramienta alternativa de resolución de conflictos, como es en el caso del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

En dicho escenario, sobreviene la voluntad de la presente tesis doctoral para **definir los factores que, según la percepción de las partes y los mediadores, predicen la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar**, como elemento previo al compromiso que las partes adquieren en Mediación (Poitras y Bowen, 2002).

Es por ello que el presente manuscrito no se ha centrado en describir las características de la Mediación, sino en el desarrollo del mismo fenómeno en los momentos preliminares del proceso de mediación (Davis y Gadlin, 1988), con el propósito de contribuir a la mejora de la práctica profesional y la consolidación de la Mediación Familiar como herramienta alternativa de resolución de conflictos, mediante la estabilización de las relaciones entre los miembros que conforman el sistema (McKnight, Cummings y Chervany, 1998; McKnight y Chervany, 2006).

Para ello, ha sido confeccionado un instrumento que ha recogido las contribuciones a la evidencia empírica de diversos autores sobre las variables que predicen la construcción de una relación de confianza, a fin de contrastar las contribuciones de los mismos con la percepción de los mediadores (N=31) y las personas atendidas en el servicio (N=54) en el período de un año. Ello nos permitirá alejarnos de las contribuciones que han sido versadas hasta el momento en pos de analizar la práctica profesional de los profesionales inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares.

Desde nuestra formación académica, se ha esperado la prevalencia de las variables que guardan relación con las dimensiones de la Alianza Terapéutica conceptuadas por Friedlander, Escudero y Heatherington (2009) (tabla 3). En consecuencia, se ha esperado que las variables relacionadas con las dimensiones *Enganche en el proceso terapéutico*¹; *Conexión emocional con el terapeuta*²; *Seguridad dentro del sistema terapéutico*³; *Sentido de compartir el propósito dentro de la familia*⁴, expliquen la construcción de una relación de confianza. En este sentido, cabe la necesidad de señalar que el apartado *conclusiones* revertirá sobre ello.

¹ Entender que el proceso de mediación es justo; actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes; clarificar las expectativas de las partes; expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente y; contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quieren ir?).

² Percibir motivación en el mediador; percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes; sentirse escuchado y comprendido por el mediador; calidez del mediador; escuchar y considerar los sentimientos y preocupaciones de las partes; apoyar y transmitir que están allí para ayudar a las partes; comprender y refrendar; no revelar aspectos íntimos de la otra persona en una sesión privada, aun teniendo su permiso; compromiso del mediador para con el caso; consistencia y predictibilidad; comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.); utilizar un lenguaje propio de las partes; centrarse en las motivaciones e intereses de las partes; centrarse en las necesidades de las partes y; separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).

³ Reconocer las expectativas de las partes y; aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.

⁴ Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”); centrarse en los objetivos en común de ambos participantes y; favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.

Ha sido posible observar como diversos manuales de mediación han desabastecido sus textos del modo de construir una relación de confianza entre el mediador y las partes, tal como se verá plasmado en el siguiente apartado, ennegreciendo de este modo la potencialidad de los mediadores a la hora de construir una relación de confianza que posibilite el compromiso y la cooperación de las partes en el proceso de mediación.

1.2 Prolegómeno al ámbito de estudio: La Mediación Familiar

Cuando el diálogo entre las partes toma el tinte de situación sin perspectiva, la Mediación puede ser un recurso para abrir puertas y construir nuevos escenarios. Sin embargo, no podemos hablar de un enfoque novedoso si, para ello, no mencionamos la necesidad de construir una relación de confianza entre el mediador y las partes (Stimec y Poitras, 2009). Recogiendo las palabras de ambos autores, cabe la posibilidad de plantear: “cuanta más confianza en el mediador, más probabilidad de éxito de la Mediación”. Una hipótesis que, si bien es plausible, será resuelta en el apartado *Conceptuación de la confianza en el marco de la Mediación Familiar*, página 39, de la presente tesis doctoral.

En la misma línea que se está gestando, Munuera (2007) afirmó que: “el primer contacto en Mediación debe ser un proceso que permita a la persona aprender a percibir, a reflexionar y a actuar en relación a su problema, fortaleciéndola y dándole seguridad, este ejercicio aporta un apoyo desconocido hasta el momento” (p. 88).

En efecto, las vanguardias han asumido que la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes, así como el fortalecimiento y la seguridad de las mismas en los momentos preliminares del proceso, se erigen en los ingredientes básicos de la Mediación. Sin embargo, una revisión de la literatura escrita en el marco de la Mediación, ha constatado que son diversos los autores que han desprovisto sus textos del concepto “confianza” o que, en su defecto, han provisionado sus textos del concepto, pero no lo han desarrollado todo lo que se desearía, dándole un lugar privilegiado en sus aportaciones.

En el siguiente apartado se expondrá un memorando con las reseñas bibliográficas de los autores que han desabastecido o provisionado sus textos del concepto “confianza” en el marco de la Mediación. El propósito del memorando bibliográfico, responde a la necesidad de ofrecer un tamiz sobre las aportaciones de diversos autores al respecto, con el objetivo de donar alcance a la investigación que ha llevado a cabo la presente tesis doctoral.

1.2.1 Memorando bibliográfico del desabastecimiento del concepto “confianza” en las obras de diversos autores

Tabla 1

Memorando bibliográfico del desabastecimiento del concepto “confianza” en las obras de diversos autores

Año	Autores que han desabastecido sus obras del concepto “confianza”
1986	Consejo General de Poder Judicial (1986). Guía para la práctica de la mediación intrajudicial. Madrid: Separata. Recuperado de: https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/10/guia-para-la-prc3a1ctica-de-la-mediacion3b3n-intrajudicial.pdf
1991	Cobb, S. (1991). Einsteinian practice and Newtonian discourse: Ethical crisis in mediation. <i>Negotiation Journal</i> , 7(1), 87-102.
1993	Cobb, S. (1993). Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective. <i>Negotiation Journal</i> , 9(3), 245-259.
1996	Gibson, K., Thompson, L. y Bazerman, M. H. (1996). Shortcomings of Neutrality in Mediation: Solutions Based on Rationality. <i>Negotiation Journal</i> , 12(1), 69-80.
1998	Winslade, J., Monk, G. y Cotter, A. (1998). A Narrative Approach to the Practice of Mediation. <i>Negotiation Journal</i> , 14(1), 21-41.
2004	Farré, S. (2004). <i>Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo</i> . Barcelona: Ariel.
2005	Martínez, D. F. (2005). <i>Mediación educativa y resolución de conflictos: modelos de implementación. Disputas en instituciones educativas: el lugar del otro</i> . Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.
2006	Munné, M. y Mc-Cragh, P. (2006). <i>Los 10 principios de la cultura de mediación</i> . Barcelona: Graó.
2007	García, L. (2007). La mediación familiar: una aproximación normativa. <i>Portularia</i> , 7(1-2), 3-15. Munuera, P. (2007). El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y sus Técnicas. <i>Portularia</i> , 7(1-2), 85-106.
2008	Martín, M. (2008). <i>La mediación social</i> . Madrid: Akal. Munduate, L., Butts, T., Medina, F. J. y Martínez-Pecino, R. (2008). <i>Manual para la Mediación Laboral</i> . Sevilla: CARL.
2010	Morente, F. (2010). <i>Mediación en tiempos de incertidumbre</i> . Madrid: Dykinson.
2011	Ury, W., Fisher, R. y Patton, B. (2011). <i>Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder</i> . Barcelona: Gestión 2000.
2013	Fuente, M., Méndez, M., Espina, A., Fernández, A., García, C., López, C., López, M. J., ... González, M. J. (2013). Grupo nº2 del punto neutro “PNPM” de Asturias: Guía de buenas prácticas. Recuperado de: https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/doc-asturias-calidad-buenas-practicas.pdf Verdum, M. J., Valimaña, S., Egea, R., Pardos, R., Argulo, J. L., Monreal, M. J., ... Latorre, E. (2013). Guía de buenas prácticas en la mediación. Recuperado de: https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/doc-aragon-calidad-buenas-prc3a1cticas.pdf
2014	Folger, J. y Baruch Bush, R. A. (2014). Transformative Mediation: A Self-Assessment. <i>International Journal of Conflict Engagement and Resolution</i> , 2(1), 20-34.

Fuente: Elaboración propia.

1.2.2 Memorando bibliográfico del aprovisionamiento del concepto “confianza” en las obras de diversos autores

Tabla 2

Memorando bibliográfico del aprovisionamiento del concepto “confianza” en las obras de diversos autores

Año	Autores que han aprovisionado sus obras del concepto “confianza”
1990	Singer, L. (1990). <i>Settling Disputes: Conflict Resolution in Business, Families, and the Legal System</i> . Boulder: Westview Press.
1992	Lederach, J. P. (1992). ¿Cómo entrar? El análisis del conflicto. En J. P. Lederach (Eds.), <i>Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos</i> (pp. 20-34). Guatemala: Ediciones Clara Semilla.
1995	Bustelo, D. (1995). <i>Ensayo, la mediación familiar interdisciplinaria</i> . Madrid: BMS. Haynes, J. (1995). <i>Fundamentos de Mediación Familiar. Como afrontar la separación de la pareja de forma pacífica</i> . Madrid, Gaia Ediciones.
1996	Baruch Bush, R. A. y Folger, J. P. (1996). <i>La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento</i> . Barcelona: Granica. Haynes, J. y Charlesworth, S. (1996). <i>The Fundamentals of Family Mediation</i> . Annandale: Federation Press. Moore, C. (1996). <i>The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict</i> . Jossey-Bass: San Francisco.
1997	Folberg, J. y Taylor, A. (1997). <i>Mediación: resolución de conflictos sin litigio</i> . México: Limusa.
1999	Díez, F. y Tapia, G. (1999). <i>Herramientas para trabajar en mediación</i> . Buenos Aires: Paidós.
2000	Winslade, J. y Monk, G. (2000). <i>Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution</i> . San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
2001	Cobb, S. (2001). Creating sacred space: Toward a second-generation dispute resolution practice. <i>Fordham Urban Law Journal</i> , 28, 1017-1031. Domenici, K. y Littlejohn, S. W. (2001). <i>Mediation: Empowerment in Conflict Management, Second Edition</i> . Illinois: Waveland Press. González-Capitel, C. (2001). <i>Manual de Mediación</i> . Barcelona: Atelier. Ripol-Millet, A. (2001). <i>Familias, Trabajo Social y Mediación</i> . Barcelona: Paidós.
2002	Calcaterra, R. (2002). <i>Mediación Estratégica</i> . Barcelona: Paidós. Irving, H. (2002). <i>Family Mediation: Theory and Practice With Chinese Families</i> . Hong Kong: University Press. Irving, H. y Benjamin, M. (2002). <i>Therapeutic Family Mediation: Helping Families Resolve Conflict</i> . Thousand Oaks: Sage. Picard, C. A. (2002). <i>Mediating Interpersonal and Small Group Conflict</i> . Ottawa: Dundurn. Suarez, M. (2002). <i>Mediando en sistemas familiares</i> . Buenos Aires: Paidós.
2003	Calcaterra, R. (2003). El modelo estratégico de Mediación. Supuestos y fundamentos. <i>La trama</i> , 4, 97-110. De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. <i>Educar</i> , 32, 125-136.

-
- Poyatos, A. (2003). *Mediación Familiar y Social en diferentes contextos*. Valencia: Nau Llibres.
- 2004 Folberg, J., Milne, A. y Salem, P. (2004). *Divorce and Family Mediation: Models, Techniques, and Applications*. New York: Guilford Press.
- 2005 Aréchaga, P., Brandoni, F. y Risolía, M. (2005). *La trama de papel: Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*. Buenos Aires: Galema.
- Benito, N., Rodríguez, J. A. y Pérez, J. (2005). Puntos de encuentro familiar: una realidad en alza. *Trabajo social hoy, 1*, 169-178.
- Bolaños, I. (2005). Cuando el divorcio conyugal supone un divorcio paternofilial: del juzgado a la mediación. *Trabajo social hoy, 1*, 105-124.
- García, L. (2005). La profesionalidad del mediador. *Trabajo social hoy, 1*, 33-58.
- Marcos, R. (2005). *La negociación y la mediación de conflictos sociales*. Madrid: Trama.
- Rodríguez, C. (2005). Innovaciones de la mediación: la mediación multiparte. Aplicaciones de la mediación al trabajo con grupos. *Trabajo social hoy, 1*, 135-146.
- 2006 García, L. y Bolaños, I. (2006). *La mediación familiar: una aproximación interdisciplinar*. Gijón: Ediciones Trea.
- González, A. J. (2006). *Convivencia y mediación intercultural*. Almería: Universidad Almería.
- Lewicki, R. J. (2006). Trust, Trust Development, and Trust Repair. En M. Deutsch, P. T. Coleman y E. C. Marcus (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lewicki, R. J. y Hiam, A. (2006). *Mastering Business Negotiation: A Working Guide to Making Deals and Resolving Conflict*. San Francisco: Wiley.
- Torrego, J. C., Aguado, J. C., Arribas, J. M., Escaño, J., Fernández, I., Funes, S., ... Villaoslada, E. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- 2007 Belloso, N. (2007). Una propuesta de Código ético de los mediadores. *Cuadernos electrónicos de filosofía del derecho, 15*, 1-10.
- Bernal, T. (2007). Conflicto y mediación. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid, 11*, 111-122.
- Munduate, L. Butts, T., Medina, F. J. y Martínez, R. (2007). *Guía de la Mediación Laboral*. Junta de Andalucía. Consejería de Empleo.
- Ortuño, J. P. y Hernández, J. (2007). *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal*. Madrid: Fundación alternativas.
- 2008 Cabrera, P. J. (2008). *La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social*. Madrid: Cáritas Española.
- de Asís, F., Poyato, L., Herrero, N., Díaz, J. M., Arroyo, C., Prieto, Á., Cabrera, E., ... López, C. (2008). *Manual de buenas prácticas en mediación comunitaria en el ámbito de las drogodependencias*. Madrid: Asociación Proyecto Hogar.
- Doherty, N. y Guyler, M. (2008). *The Essential Guide to Workplace Mediation and Conflict Resolution: Rebuilding Working Relationships*. London/Philadelphia: Kogan Page.
- Shapira, O. (2008). Joining Forces in Search for Answers: The Use of Therapeutic Jurisprudence in the Realm of Mediation Ethics. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal, 8(2)*, 243-272.
- Winslade, J. y Monk, G. (2008). *Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict*. San
-

- 2009 Blanco, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*. Madrid: Reus.
- Gerami, A. (2009). Bridging the Theory-and-Practice Gap: Mediator Power in Practice. *Conflict Resolution Quarterly*, 26(4), 433-451. DOI: 10.1002/crq.242
- Relis, T. (2009). *Perceptions in Litigation and Mediation: Lawyers, Defendants, Plaintiffs, and Gendered Parties*. New York: Cambridge.
- 2010 Cornelius, H. y Shoshana, F. (2010). *Tú ganas, Yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Madrid: Gaia Ed.
- García, F. J., Vaquer, A. y Gomis, C. (2010). *Intervención y mediación familiar*. Castelló de la Plana: Publicaciones de la Universidad Jaume I.
- Rogel, C., Foddai, M. A., García, L., Pérez, A. M., Belloso, N., López, R., ... Balza, R. (2010). *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*. Madrid: Reus.
- 2011 Bercovitch, J. (2011). *Theory and Practice of International Mediation: Selected Essays*. Abingdon: Routledge.
- Gobierno de Aragón. (2011). Guía-marco de la mediación en Aragón. Recuperado de: http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/guia_marco_pdf_0.pdf
- Greco, S. (2011). *Argumentation in Dispute Mediation: A Reasonable Way to Handle Conflict*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin's Publishing.
- Irving, H. (2011). *Children come first: Mediation, Not Litigation When Marriage Ends*. Toronto: Dundurn Press.
- Magro, V., Hernández, C. y Cuellar, J. P. (2011). *Mediación Penal. Una visión práctica desde dentro hacia fuera*. Alicante: Club Universitario.
- Pelayo, M. (2011). *La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos* (tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Departamento de Derecho Administrativo, Financiero y Procesal, Salamanca.
- Ripol-Millet. A. (2011). *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. Madrid: Reus.
- 2012 Cueto, L. (2012). *Negociaciones y Mediación*. California: Lulú.
- Haynes, J., Haynes, G. y Fong, L. (2012). *Mediation: Positive Conflict Management*. New York: SUNY Press.
- Hernández, C., Magro, V. y Cuellas, J. P. (2012). *Mediación penal. Una visión práctica desde dentro hacia fuera*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Lang, M. D. y Taylor, A. (2012). *The Making of a Mediator: Developing Artistry in Practice*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Vázquez, E., Gómez, J. J., Díaz-Bastián, E., Espín, I., Gómez, E., Blanco, M., ... Tamayo, S. (2012). *Mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Madrid: Reus.
- Ybarra, A. (2012). Mediación familiar internacional, la directiva sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles y su incorporación al derecho español. *Revista electrónica de estudios internacionales*, 23, 1-26.
- 2013 Antonin, M. (2013). *La mediación intercultural en el ámbito de la salud*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, Servei de Publicacions.
- Butts, T. (2013). Código deontológico para mediadores. Recuperado de: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/doc-galicia-calidad-buenas->
-

- Cabello, P. A. (2013). Elementos del proceso de mediación que favorecen su implementación como política social. *Comunitania*, 5, 85-112.
- Cardona, J. y Campos, J. F. (2013). Estándares para las buenas prácticas de la Mediación. Recuperado de: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/bp-pnpm-mallorca-ste3a1ndares.pdf>
- García, L. y Vázquez, E. (2013). La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo. *Política y sociedad*, 50(1), 71-98. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.5209/rev_POSO.2013.v50.n1.39344
- Garrido, S. (2013). Retrospectiva y retos para los abogados-mediadores. *Revista de Estudios Jurídicos*, 13, 1-23.
- López, R., Ruíz, M. J., Martín, A., Jiménez, R., Gutiérrez, J., Carreño, J. L. y Fernández, A. (2013). Grupo de guías de buenas prácticas “PNPM” Andalucía. Recuperado de: https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/andalucia-pnpm_guc3ada_de_buenas_prc3a1cticas_versic3b3n_final_10_julio13-1.pdf
- Martínez, J., Pérez, J. A., Soriano, E., Bolás, J., Gómez, C., Niñerola, I., Sanz, A., ... Más, A. (2013). Materiales para la redacción de guías de buenas prácticas elaborados por el grupo de trabajo de la Comunidad Valenciana. Recuperado de: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/valencia-materiales-buenas-practicas.pdf>
- Merino, C. (2013). *La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder*. Madrid: Reus.
- Oyaga, A. y Marrodan, M. (2013). Buenas prácticas en mediación. Recuperado de: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/pnpm-grupo-buenas-practicas-navarra.pdf>
- Peña, M. A. (2013). *El proceso de mediación, capacidades y habilidades del mediador*. Madrid: Dykinson.
- Pereira, M., Botana, V. y Fernández, B. (2013). *La mediación paso a paso. De la teoría a la práctica*. Madrid: Dykinson.
- Poitras, J. y Raines, S. (2013). *Expert Mediators: Overcoming Mediation Challenges in Workplace, Family, and Community Conflicts*. Plymouth: Rowman & Littlefield.
- Tarrazón, M., Cairns, D., Gutiérrez, E. y Villatoro, T. (2013). El código de buenas prácticas en mediación del Club Español de Arbitraje. Recuperado de: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/cc3b3digo-de-buenas-prc3a1cticas-en-mediatic3b3n-cea.pdf>
- Viana, C. (2013). *Mediación laboral*. Madrid: Dykinson.
- 2014 Chartered Institute of Arbitrators. (2014). *ADR, Arbitration, and Mediation*. Bloomington: Author House.
- Cruz, J. A. (2014). *La Mediación Penal. Problemática y soluciones*. Granada: autopublicaciónlibros.com
- Echevarría, K. L. (2014). La mediación familiar. Acuerdos de los progenitores en relación a su responsabilidad parental. *Revista Direito e Desenvolvimento*, 5(10), 165-186.
- Franco, O. (2014). *Incidencia de la mediación de conflictos en la Tutela Judicial Efectiva* (tesis
-

doctoral). Universidad de Castilla-La Mancha, Ciudad Real.

- García, T. M. y López, R. (2014). La mediación familiar en el contexto de las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social. Propuesta de modelo inclusivo-integrador. *Revista Internacional de Mediación*, 1, 183-207.
- Garrido, S. y Munuera, P. (2014). Contra la neutralidad. Ética y estética en el modelo circular-narrativo de mediación de conflictos. *Revista Telemática de Filosofía del Derecho*, 17, 139-166.
- Llanza, A., Ysas, M., Moreno, F. X., Martínez, M., Trinidad, C., Miquel, S., ... Gimeno, X. (2014). *Bases de Mediación*. Bellaterra: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Martín, A. (2014). *La mediación intercultural en el ámbito de la salud*. Bellaterra: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Martín, A. (2014). Mediación y Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 63, 17-21.
- Roberts, M. (2014). *A-Z of Mediation*. Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- Torres, E. (2014). *La mediación a la luz de la tutela judicial efectiva*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- 2015 Esplugues, C. y Marquis, L. (2015). *Developments in Civil and Commercial Mediation: Global Comparative Perspective*. Heidelberg: Springer.
- Márquez, M. J. (2015). *Mediadoras interculturales en centros educativos. Un punto de vista narrativo* (tesis doctoral). Universidad de Almería: Almería.
- Vega, Y., Montero, C., Pérez-Angulo, A. y Tejerina, S. (2015). *Gestión de conflictos y procesos de mediación*. España: Ed. Paraninfo.
- 2016 Lee, J. y Lim, M. (2016). *Contemporary Issues in Mediation: Volume 1*. Singapore: World Scientific.
- Picard, C. A. (2016). *Practising Insight Mediation*. Toronto: University of Toronto Press.
- 2017 Gorjón, F. J. (2017). *Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.

Fuente: Elaboración propia.

En el próximo apartado *Conceptuación y operatividad de la confianza en el marco de la Mediación Familiar* de la presente tesis doctoral, se descenderá al modo y la temporalización para la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes. Por lo tanto, una vez han sido planteadas las aportaciones de las vanguardias al respecto y los memorandos bibliográficos sobre el desabastecimiento y aprovisionamiento del concepto “confianza” en las obras de diversos autores, el siguiente paso consistirá en la ubicación del concepto “confianza” en un constructo teórico, como antesala a la conceptualización y operatividad del mismo concepto en Mediación Familiar.

1.3 La alianza terapéutica

La alianza terapéutica es el vehículo del cambio que acaece en una relación de ayuda (Bordin, 1979). De acuerdo con el mismo autor, la alianza terapéutica constituye un ingrediente básico a la hora de explicar el cambio o la mejora de la situación generadora de malestar que ha traído a las partes a Mediación Familiar. Entre los principales componentes de la alianza terapéutica cabe la posibilidad de distinguir una dimensión técnica o específica (componentes *a* y *b*) y una dimensión relacional (componente *c*) (Waizmann y Roussos, 2009), son los siguientes⁵:

- a) El acuerdo entre el cliente y el profesional sobre las metas que se pretenden alcanzar en la relación de ayuda.
- b) El acuerdo sobre las prescripciones que se llevarán a cabo para lograrlas (Sterba, 1934; Bordin, 1979), componente conceptuado por Greenson (1976) como *alianza de trabajo*.
- c) El vínculo emocional entre el cliente y el profesional, el cual se puede desmembrar en el aprecio, el respeto mutuo y la confianza (Bordin, 1979; 1994).

Waizmann y Roussos (2009) aclararon que existe cierto consenso en la literatura escrita sobre un carácter colaborativo de la alianza terapéutica que Luborsky, Crits-Christoph, Mintz y Auerbach (1988) clasificaron como alianza terapéutica de tipo 2. Dichos autores, sugirieron que la alianza terapéutica se erige en dos fases: la alianza terapéutica de tipo 1, fundamentada, en el marco de la Mediación, en la percepción de las partes sobre el mediador como una figura de apoyo y ayuda y; la alianza terapéutica de tipo 2, fundamentada en la colaboración entre el mediador y las partes en la definición de metas, tareas y en el vínculo emocional (Waizmann y Roussos, 2009).

Ha sido el enfoque colaborativo expuesto por ambos autores, así como la conceptualización de la alianza terapéutica de Bordin (1979) –insertando el concepto *confianza* en el componente *vínculo emocional*- y los aportes de Meissner (2006), citado en Waizmann y Roussos (2009) – señalando entre las *transferencias*, *contratransferencias*, *empatía*, *autoridad*, *responsabilidad*, *autonomía*, *libertad*, *neutralidad* (característica inherente a la Mediación) y *ética*, la *confianza* como condición *sine qua non* para el establecimiento de una alianza terapéutica-, la razón por la que el mismo concepto ha sido entroncado en la alianza terapéutica en el presente trabajo.

⁵ La presente tesis doctoral ha priorizado la conceptualización de la alianza terapéutica de Bordin (1979), dado que según los autores Waizmann y Roussos (2009) ha sido la más aceptada e instrumentalizada para medir dicho constructo.

Si bien la etiología de la alianza terapéutica ubica sus orígenes en el psicoanálisis, se ha asumido que, tratándose de un constructo panteórico, se puede establecer en diversos ámbitos de intervención (Martin, Garske y Davis, 2000; Knobloch-Fedders, Pinsof y Mann, 2004, 2007; Friedlander et al., 2009; Waizmann y Roussos, 2009).

Sin embargo, cabe la necesidad de señalar que en la literatura escrita existe una cierta controversia sobre los componentes que definen la alianza terapéutica (Waizmann y Roussos, 2009). Esto es, si los componentes que delimitan la alianza terapéutica pueden ser entendidos como un todo organizado o, por el contrario, deben ser entendidos de un modo analítico (Tracey y Kokotovic, 1989). Feixas y Miró (1993) señalaron al respecto la necesidad de combinar los componentes expuestos por Bordin (1979) para una correcta alianza terapéutica.

Donde existe consenso entre los autores es en la predominancia de la alianza terapéutica como elemento predictivo del resultado de la relación de ayuda, independientemente de otros factores que, así mismo, parecen influir (Martin et al., 2000; Crits-Christoph y Gibbons, 2003; Summers y Barber, 2003; Horvath, 2005; Norcross, 2006, cit. en Waizmann y Roussos, 2009; Horvath y Bedi, 2006; Friedlander et al., 2009; Waizmann y Roussos, 2009). Un meta-análisis efectuado al respecto, evidenció que su establecimiento explica entre un 22% y 26% del total de la varianza del éxito de la relación de ayuda (Horvath y Symonds, 1991; Martin et al., 2000).

En otro orden de las cosas, cuando el sistema relación de ayuda no está compuesto por una díada, sino por una tríada o un mayor número de personas, el establecimiento de la alianza terapéutica entre cada uno de los clientes que componen el sistema y el profesional torna hacia un plano más complejo (Symonds y Horvath, 2004; Knobloch-Fedders et al., 2007). Entre los principales motivos del enredo relacional que acaece en los sistemas compuestos por tríadas se encuentran los siguientes:

- Los clientes que conforman el sistema pueden no compartir los mismos objetivos entre sí (Symonds y Horvath, 2004).
- Los clientes pueden tener la percepción de que están allí simplemente para ayudar a los demás (Beck, Friedlander y Escudero, 2006; Friedlander et al., 2009).
- La experiencia única de los clientes en su familia de origen influye en la construcción de la alianza terapéutica (Knobloch-Fedders et al., 2004), factor que así mismo destacó Norcross (2006), citado en Waizmann y Roussos (2009), relativo a las *transferencias*.

- La alianza terapéutica entre cada uno de los clientes que componen el sistema relación de ayuda y el profesional afecta y es afectada por la alianza terapéutica que el mismo profesional establece con el resto de clientes que componen el sistema. Esto es:
 - Los clientes pueden percibir que la alianza terapéutica entre el profesional y el resto de clientes que componen el sistema no es significativa.
 - Los clientes pueden percibir que el resto de clientes que componen el sistema no están motivados o,
 - Los clientes pueden percibir que el resto de miembros que conforman el sistema no van en la misma dirección, reflejando la dimensión *Sentido de compartir el propósito dentro de la familia* que en términos se esboza (Symonds y Horvath, 2004; Beck et al., 2006; Knobloch-Fedders et al., 2007; Friedlander et al., 2009).

La complejidad que adquiere el establecimiento de la alianza terapéutica en una tríada descubre que el verdadero factor predictivo del éxito de la relación de ayuda, no se encuentra en la alianza terapéutica *per se*, sino en la superación de obstáculos cuando la alianza terapéutica entre el cliente y el profesional se está cimentando (Symonds y Horvath, 2004).

En última instancia, cabe la necesidad de señalar que la alianza terapéutica contiene un enfoque multidimensional. Es por ello que el *Sistema de Observación de Alianza Terapéutica en Intervención Familiar* (Friedlander et al., 2009) (tabla 3) comprende la alianza terapéutica: a) entre los miembros que componen el sistema cliente y; b) entre los miembros que componen el sistema cliente y el sistema profesional, con el que conforman el sistema relación de ayuda. El *Sistema de Observación de Alianza Terapéutica en Intervención Familiar* comprende una versión para clientes (SOATIF-o para clientes) (Escudero y Friedlander, 2001) y una versión para profesionales (SOATIF-o para terapeutas) (Escudero, Friedlander y Deihl, 2004), si bien ha sido asumido que las aportaciones del sistema cliente predicen con mayor exactitud el éxito de la relación de ayuda.

Pese a que el presente trabajo ha utilizado dicho instrumento por la instrumentalización del mismo, el idioma o por el hecho de haber podido mantener un contacto con el Dr. Valentín Escudero sobre el desempeño del mismo, existen diversos instrumentos para medir la alianza terapéutica. Según Corbella y Botella (2003): *California Psychotherapy Alliance Scales; Penn Helping Alliance Scales Penn/HAG/Hacs/Har; Helping Alliance Questionnaire II; Integrative Psychotherapeutic Alliance; Therapeutic Alliance Scale; Vanderbilt Therapeutic Alliance Scale y; Working Alliance Inventory*.

Tabla 3*Ejemplos de las dimensiones y los comportamientos en el SOATIF-o (Cliente)*

Definición de las dimensiones	Ejemplos de descriptores conductuales
<p>ENGANCHE EN EL PROCESO TERAPÉUTICO: El cliente le encuentra sentido al tratamiento; se involucra en la terapia y trabaja coordinadamente con el terapeuta; entiende que los objetivos y las tareas de la terapia pueden discutirse y negociarse con el terapeuta; considera que tomarse en serio el proceso es importante y que el cambio es posible.</p>	<p>POSITIVO: El cliente describe o discute un plan para mejorar la situación.</p> <p>NEGATIVO: El cliente muestra indiferencia hacia las tareas o procesos de la terapia (por ejemplo, habla por hablar, dice que no sabe, desconecta).</p>
<p>CONEXIÓN EMOCIONAL CON EL TERAPEUTA: El cliente considera al terapeuta una persona importante en su vida, casi un miembro de la familia; siente que la relación terapéutica se basa en la confianza, el afecto, el interés y el sentido de pertenencia; cree que le importa realmente al terapeuta y éste está a su lado para ayudarlo; comparte con el terapeuta una visión del mundo (por ejemplo, perspectivas vitales o valores similares); confía en que los conocimientos y la experiencia del terapeuta son relevantes.</p>	<p>POSITIVO: El cliente expresa interés por la vida personal del terapeuta.</p> <p>NEGATIVO: El cliente se muestra hostil o sarcástico en su interacción con el terapeuta.</p>
<p>SEGURIDAD DENTRO DEL CONTEXTO TERAPÉUTICO: El cliente considera la terapia un lugar en el que puede arriesgarse, estar abierto a nuevas cosas, ser flexible; se siente cómodo y alberga expectativas de que se produzcan nuevas experiencias y aprendizajes; entiende que hay cosas buenas que provienen de la terapia, que el conflicto dentro de la familia se puede manejar sin hacerse daño, que no es necesario estar a la defensiva.</p>	<p>POSITIVO: El cliente revela un secreto o algo que los otros miembros de la familia desconocen.</p> <p>NEGATIVO: El cliente se niega o se resiste a responder cuando otro miembro de la familia se dirige directamente a él.</p>
<p>SENTIDO DE COMPARTIR EL PROPÓSITO DENTRO DE LA FAMILIA: Los miembros de la familia consideran que están trabajando en colaboración para mejorar la relación familiar y conseguir objetivos comunes para la familia; tienen un sentido de solidaridad en relación con la terapia (“estamos juntos en esto”); valoran el tiempo que comparten en la terapia; hay esencialmente un sentimiento de unidad dentro de la familia en relación con la pareja.</p>	<p>POSITIVO: Los miembros de la familia validan mutuamente sus puntos de vista.</p> <p>NEGATIVO: Los miembros de la familia se culpan los unos a los otros.</p>

Fuente: Friedlander, Escudero y Heatherington (2009: pp. 59-61).

A continuación se exponen las variables que han conformado el instrumento para medir la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar (ver páginas 83-87), que guardan relación con las dimensiones de la alianza terapéutica conceptuadas por Friedlander et al. (2009):

a) Enganche en el proceso terapéutico:

- Entender que el proceso de mediación es justo.
- Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.
- Clarificar las expectativas de las partes.
- Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).
- Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quieren ir?).

b) Conexión emocional con el terapeuta:

- Percibir motivación en el mediador.
- Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.
- Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.
- Calidez del mediador.
- Escuchar y considerar los sentimientos y preocupaciones de las partes.
- Apoyar y transmitir que están allí para ayudar a las partes.
- Comprender y refrendar.
- No revelar aspectos íntimos de la otra persona en una sesión privada, aun teniendo su permiso.
- Compromiso del mediador para con el caso.
- Consistencia y predictibilidad.
- Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, etc.).
- Utilizar un lenguaje propio de las partes.
- Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.
- Centrarse en las necesidades de las partes.
- Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).

c) Seguridad dentro del contexto terapéutico:

- Reconocer las expectativas de las partes.
- Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.

d) Sentido de compartir el propósito dentro de la familia:

- Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).
- Centrarse en los objetivos en común de ambos participantes.
- Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.

1.4 Conceptuación y operatividad de la confianza en el marco de la Mediación Familiar

1.4.1 Prefacio

A continuación se exponen los medios a través de los cuales los autores que han sido citados en la presente tesis doctoral, han llevado a cabo sus contribuciones a la evidencia empírica. Esto es, las características adscritas en Journal Citation Reports (JCR) en el año de publicación de las obras y en la publicación anual correspondiente al año 2015 (tabla 4).

Tabla 4

Descripción de los autores, revistas, factores de impacto y cuartiles de las contribuciones a la evidencia empírica que serán citadas en el apartado “Conceptuación y operatividad de la confianza en el marco de la Mediación Familiar” de la presente tesis doctoral según las características adscritas en Journal Citation Reports (JCR) en el año de publicación de las mismas y en la publicación anual de 2015

Autor	Revista	Factor de impacto y Cuartil en año de publicación de obra	Factor de impacto y Cuartil en publicación anual de 2015
Albin, C. (1993)	Negotiation Journal		0.451 (Q4)
Boskey, J. B. (1994)	Negotiation Journal		0.451 (Q4)
Butler, J. K. (1999)	Group and Organization Management	0.366 (Q4)	1.904 (Q2)
Clark, T. (1990)	Journal of Marketing		3.885 (Q1)
Cobb, S. y Rifkin, J. (1991)	Law & Social Inquiry		
Currall, S. y Judge, T. (1995)	Organizational Behaviour and Human Decision Processes		2.805 (Q1)
Davis, A. y Gadlin, H. (1988)	Negotiation Journal		0.451 (Q4)
Della Noce, D. J. (1999)	Negotiation Journal	0.735 (Q1)	0.451 (Q4)
Deutsch, M. (1958)	Journal of Conflict Resolution		1.687 (Q1)
Doney, P. M., Cannon, J. P. y Mullen, M. R. (1998)	Academy of Management Review	3.731 (Q1)	7.288 (Q1)
Fine, G. y Holyfield, L. (1996).	Social Psychology Quarterly		1.457 (Q3)
Gainey, T. W. y Klaas, B. (2005)	Human Resource Development Quarterly		1.135 (Q2)
Gibson, K. (1999)	Hastings Centre Report		1.731 (Q3)
Giffin, K. (1967)	Psychological Bulletin		14.839 (Q1)
Goldberg, S. (2005)	Negotiation Journal	0.245 (Q4)	0.451 (Q4)

Goldberg, S. y Shaw, M. L. (2007)	Negotiation Journal	0.340 (Q3)	0.451 (Q4)
Goldberg, S., Shaw, M. L. y Brett, J. M. (2009)	Negotiation Journal	0.725 (Q2)	0.451 (Q4)
Gulati, R. (1995)	Academy of Management Journal		6.233 (Q1)
Johnson-George, C. y Swap, W. C. (1982)	Journal of Personality and Social Psychology		4.736 (Q1)
Kramer, R. (1999)	Annual Review of Psychology	2.722 (Q1)	19.085 (Q1)
Landau, D. y Landau, S. (1997)	Mediation Quarterly		
Larzelere, R. y Huston, T. (1980)	Journal of Marriage and the Family		1.873 (Q1)
Lewis, D. y Weigert, A. (1985)	Social Forces		1.736 (Q1)
Lindskold, S. (1978)	Psychological Bulletin		14.839 (Q1)
Loomis, J. L. (1959)	Human Relations		2.619 (Q1)
Lyons, B. y Mehta, J. (1997)	Cambridge Journal of Economics		1.263 (Q2)
McAllister, D. J. (1995)	Academy of Management Journal		6.233 (Q1)
McCarthy, W. (1985)	Negotiation Journal		0.451 (Q4)
McKnight, D. H. y Chervany, L. M. (2006)	Handbook of Trust Research		
McKnight, D. H., Cummings, L. L. y Chervany, L. M. (1998)	Academy of Management Review	3.731 (Q1)	7.288 (Q1)
McKnight, D. H., Liu, P. y Pentland, B. (2012)	IFIP Advances in Information and Communication Technology		
Moorman, C., Zaltman, G. y Deshpande, R. (1992)	Journal of Marketing Research		3.109 (Q1)
Newcomb, T. M. (1953)	Psychological Review		7.581 (Q1)
Poitras, J. (2009)	Negotiation Journal	0.725 (Q2)	0.451 (Q4)
Poitras, J. (2013)	International Journal of Conflict Management	0.439 (Q3)	0.744 (Q3)
Poitras, J. y Bowen, R. (2002)	Negotiation Journal	0.167 (Q4)	0.451 (Q4)

Poitras, J., Bowen, R. y Byrne, S. (2003)	Negotiation Journal	0.205 (Q4)	0.451 (Q4)
Rempel, J. K., Holmes, J. G. y Zanna, M. D. (1985)	Journal of Personality and Social Psychology		4.736 (Q1)
Rotter, J. (1967)	Journal of Personality		3.657 (Q1)
Rotter, J. (1971)	American Psychologist		5.454 (Q1)
Rotter, J. (1980)	American Psychologist		5.454 (Q1)
Rousseau, D., Sitkin, S., Burt, R. y Camerer, C. (1998)	Academy of Management Review	3.731 (Q1)	3.731 (Q1)
Schlenker, B. R., Helm, B. y Tedeschi, J. T. (1973)	Journal of Personality and Social Psychology		4.736 (Q1)
Shapiro, D., Sheppard, B. y Cheraskin, L. (1992)	Negotiation Journal		0.451 (Q4)
Stimec, A. y Poitras, J. (2009)	Conflict Resolution Quarterly		
Stuhlmacher, A. y Poitras, J. (2010)	Sex Roles	1.213 (Q2)	1.582 (Q3)
Swan, J. E., Trawick, I. F. y Silva, D. W. (1995)	Industrial Marketing Management		1.930 (Q2)
Yiu, T. W. y Lai, W. Y. (2009)	Journal of Construction Engineering and Management	0.583 (Q3)	1.152 (Q2)
Tomlinson, E. y Mayer, R. (2009)	Academy of Management Review	7.867 (Q1)	7.288 (Q1)
Zand, D. E. (1972)	Administrative Science Quarterly		5.316 (Q1)

Fuente: Elaboración propia.

1.4.2 Etiología del estudio de la confianza

El concepto “confianza”, leitmotiv de la presente tesis doctoral, otrora ha sido ignorado por la investigación empírica. Si bien no ha sido desarrollado todo lo que se desearía, el estudio sobre el mismo lo inició Deutsch (1958). Dicho autor, después de afirmar que “siempre que filósofos, hombres de Estado o teólogos han escrito acerca de la relación del hombre con su prójimo (...), se han analizado los fenómenos de la confianza y la traición” (p. 265), advirtió que la literatura escrita ha desprovisto sus textos del concepto “confianza”.

Dicha aseercción, posteriormente ha sido secundada por diversos autores. Giffin (1967) cercioró que “la palabra confianza ha sido destacada en nuestro vocabulario desde hace años; sin embargo (...), pocas personas lo han estudiado” (p. 104). En la pauta del mismo autor, se encontró lo siguiente:

Las personas han hablado de la confianza, han reconocido su existencia, pero qué ha sido del interés científico en el concepto hasta el momento. Pocos han sido los esfuerzos que se han destinado a las investigaciones intensivas sobre la forma en que opera (p. 104).

Por su parte, autores como Larzelere y Huston (1980), evidenciaron que “la confianza interpersonal es un aspecto de las relaciones cercanas que ha sido prácticamente ignorado por la investigación científica, a pesar de su importancia” (p. 595). Las aportaciones de los mismos autores, ofrecieron solidez a las conclusiones que presentaron sus homónimos.

1.4.3 Epistemología de la confianza

Según Rotter (1980), “la confianza interpersonal es un factor eximio que influye en todos los niveles de las relaciones humanas: las relaciones entre gobiernos, entre minorías y mayorías, compradores y vendedores, pacientes y terapeutas, padres y niños, y así sucesivamente” (p. 1).

Ha sido posible comprender el concepto “confianza” a la luz de un silogismo: aparece mediante la expectativa y previsibilidad de los miembros que componen un sistema (Deutsch, 1958). Por ejemplo, en Mediación: las partes confían en el mediador porque infieren en él una determinada capacidad de ayuda (expectativa) y la ética profesional de la disciplina para no ser juzgados (previsibilidad). De este modo, las expectativas de las partes guardan relación con la motivación de las mismas para llevar a buen puerto el proceso de mediación, si bien es cierto que no se ha investigado mucho acerca de sus fundamentos (Rotter, 1971).

Doney et al. (1998) posteriormente refrendaron las aportaciones de los mismos autores y añadieron una reflexión al respecto. Por un lado, asumieron la importancia de poner en valor las expectativas de las partes. Por otro lado, maduraron la necesidad de distinguir entre “(1) la confianza como un conjunto de creencias o expectativas y (2) la confianza como disposición a actuar sobre esas creencias” (p. 603). Una discusión que habían puesto de manifiesto Moorman et al. (1992).

La contrapartida de dicha coyuntura, florece cuando las expectativas de las partes no se cumplen, apareciendo una condición adversaria más significativa que si las expectativas de las partes se hubieran cumplido. Por ello, Deutsch (1958) alegó que “la persona que confía, siente que va a ser peor si confía y su confianza no se cumple, que si no confía” (p. 266). Así, dicho autor esclareció que “la asunción de riesgos y (...) la confianza son, entonces, diferentes caras de la misma moneda” (p. 266). Tal como se recogerá a continuación, posteriormente la misma afirmación fue secundada por diversos autores:

- Schlenker et al. (1973): Los fundamentos de la confianza se pueden entender a la luz de la incursión de dos personas en una situación de riesgo, donde la primera depende del comportamiento de la segunda.
- Lewis y Weigert (1985): “La confianza comienza donde termina la predicción” (p. 976).
- Moorman et al. (1992): “Sin la vulnerabilidad, la confianza no sería necesaria” (p. 315).
- Currell y Judge (1995): La confianza se manifiesta como una situación de dependencia entre diversos sistemas, a priori, en una situación de riesgo.
- Doney et al. (1998): La vulnerabilidad y la incertidumbre son una condición necesaria, de lo contrario, las partes podrían participar con toda seguridad.
- McKnight et al. (2012): La confianza es asumida como una situación de dependencia en un escenario de riesgo.
- Ferguson y Paterson (2015): “(...) confianza, definida como el estado que comprende la intención de aceptar la vulnerabilidad” (p. 1012).

¿Qué sucede cuando las personas no están en disposición de exponer su participación a la aparición de condiciones adversas?

Cuando las personas tienen la expectativa de que puede aparecer una condición adversa a raíz de su exposición, reducen su motivación (Deutsch, 1958). Por ello, autores como Moorman et al. (1992), citaron que “si las ganancias no compensan las pérdidas, los altos niveles de riesgo reducen la confianza” (p. 318).

Según los mismos autores, el concepto “confianza” ha sido definido de diversos modos entre los profesionales de la materia: “en primer lugar, la “confianza” se ha conceptualizado como una característica o un aspecto de la calidad de la relación” (p. 315) y, “en segundo lugar, (...) la “confianza” se ha conceptualizado como un determinante de la calidad de la relación” (p. 315). En las siguientes líneas, se arrojará luz sobre las aportaciones de diversos autores al respecto.

McAllister (1995). Una investigación con el propósito de esclarecer la naturaleza de la confianza: cuáles son los factores que favorecen la construcción de una relación de confianza o el modo en que determina el comportamiento de las personas, reveló que existen dos tipos de confianza: cognitiva y emocional. Según el mismo autor: “los resultados indican que, a pesar de que la confianza cognoscitiva y la basada en el afecto pueden conectarse causalmente, cada forma de confianza tendría una función única y un patrón distinto de asociación de variables antecedentes y consecuentes” (p. 51).

Lyons y Mehta (1997). Es posible distinguir entre la confianza en las competencias de una persona y en que la misma tendrá un comportamiento digno de confianza. Por ello, ambos autores señalaron que “ un agente puede actuar de un modo digno de confianza, simplemente porqué el patrón de comportamiento que se ajusta a la confiabilidad está arraigado” (p. 6) y no porqué el mismo calcule los pasos que tiene que dar para construir una relación de confianza. Esto es, la influencia de los factores culturales en la construcción de una relación de confianza entre diversos agentes.

Rousseau et al. (1998). Se ha asumido que la confianza es un estado psicológico. Sin embargo, pese a que los factores cognoscitivos aportan una perspectiva básica de la confianza (Fine y Holyfield, 1996), esta comprende el “mundo de significados culturales, las respuestas emocionales y las relaciones sociales...” (p. 25) de las personas. Es por ello que, los mismos autores, señalaron la importancia de tomar en consideración las particularidades del contexto a la hora de construir una relación de confianza.

Kramer (1999). Del mismo modo que en acciones de diversa índole, la confianza que ha sido construida cognoscitivamente, determinará el comportamiento de las personas. En este sentido, dicho autor convino clasificar las conductas que aparecen de un modo racional por un lado y, las conductas que aparecen de un modo relacional por el otro. Sobre las últimas, indicó que guardan relación con la motivación por conseguir una ganancia mediante la construcción de una relación de confianza con otra persona. Esto es, en Mediación: las partes confían en el mediador cuando, el mismo, tiene predisposición para ayudar a mejorar o cambiar la situación generadora de malestar que les ha traído a Mediación (ganancia). Sobre las primeras, sugirió que son menos estables, dado que no se puede sobreentender que las partes están tomando la decisión de confiar de un modo consciente⁶.

⁶ Bowen (1991), constructo del Pseudo-Self y Self-Sólido.

Stimec y Poitras (2009). El fenómeno “confianza” contiene tres vertientes: la primera, responde a lo que se ha denominado *confianza como base de cálculo*, es decir, la confianza en que otra persona no llevará a cabo una determinada acción por el perjuicio que ello le puede conllevar; la segunda, guarda relación con la previsibilidad de la otra persona y; en el último lugar, aparece la identificación entre las personas. Esto es, en Mediación: la identificación de las partes con los mediadores (compartir valores, normas o aspectos informales, como pueden ser los intereses en común).

1.4.4 Conceptuación de la confianza en el marco de la Mediación Familiar

Es posible observar cómo las vanguardias han asumido que la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes se erige en un ingrediente primario e intangible en el marco de la Mediación Familiar (McCarthy, 1985⁷; Poitras, 2009; Gorjón, 2017).

Por un lado, ha sido posible explicar la salud de la Mediación a través de un estudio que Goldberg (2005) llevó a cabo con 30 mediadores experimentados. Los resultados del mismo, reflejaron que más de un 75% de los mediadores encuestados, vinculó el éxito de la Mediación a la construcción de *rapport* entre los miembros que componen el sistema relación de ayuda. Es decir, la construcción de “una relación de comprensión, empatía y confianza” (p. 366).

Por otro lado, Poitras y Bowen (2002) pusieron el foco de atención en un elemento que subyace de la construcción de *rapport*: el compromiso que las partes adquieren en Mediación. Por consiguiente, si el compromiso que las partes adquieren en Mediación constituye un paso intermedio entre la construcción de *rapport* y la posibilidad de llegar a acuerdos, los mismos autores plantearon la siguiente cuestión: ¿se ha investigado lo suficiente el modo de iniciar un proceso de mediación a fin de favorecer el compromiso de las partes en el mismo?

La deliberación que presentaron ambos autores, guarda relación con la propuesta de la presente tesis doctoral. Por un lado, la oportunidad de comprender los factores que favorecen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes, como paso previo a la construcción de *rapport*. Por otro lado, como reclamo que acontece en la escasa literatura escrita que ha sido publicada hasta el momento.

⁷ McCarthy (1985) incidió en que el modelo Tradicional de Harvard de Fisher y Ury, en desacuerdo con el modelo Transformador de Bush y Folger y el modelo Circular Narrativo de Sara Cobb, subestimaría la importancia de la generación de confianza entre el mediador y las partes en el proceso de mediación.

En este sentido, Davis y Gadlin (1988) afirmaron que la confianza entre el mediador y las partes se empieza a construir en los primeros compases de la Mediación. Según McKnight et al. (1998) y McKnight y Chervany (2006), la construcción de una relación de confianza en los momentos preliminares de la Mediación favorece la estabilización de las relaciones entre los miembros que componen el sistema.

Del mismo modo, existen una serie de intervenciones que favorecen el compromiso de las partes en los momentos iniciales de la Mediación, entre las mismas se pueden encontrar: la definición del problema; la definición del contexto de intervención y; la motivación mediante la exploración de los beneficios de participar en Mediación (Saunders, 1985).

No obstante, si bien diversos autores han evidenciado la importancia de construir una relación de confianza en los momentos preliminares de la Mediación, Stimec y Poitras (2009) discutieron sobre el alcance de la misma: ¿hasta qué punto los mediadores deben construir una relación de confianza con las partes a fin de favorecer el éxito de la Mediación?

Según ambos autores, la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes favorece el éxito de la Mediación hasta un cierto umbral. Esto es, la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes no mantiene una relación lineal con el éxito de la Mediación; logrado un determinado umbral, reduce su influencia en la probabilidad de éxito. Como corolario, el mediador debe poner el foco de atención tanto en los factores que favorecen la construcción de una relación de confianza con las partes como en el momento del proceso en el que adquieren mayor incidencia (Davis y Gadlin, 1988; McKnight et al., 1998; McKnight y Chervany, 2006).

Stimec y Poitras (2009) señalaron que la presunta pérdida de confianza entre las partes, puede ser enmendada por la construcción de una relación de confianza con el mediador, quien tiene el propósito de recuperar la relación entre las mismas. Por consiguiente, la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes adquiere distintas dimensiones en Mediación: por un lado, favorecer el compromiso de las partes en el proceso de mediación o, como rotularon Friedlander et al. (2009), el *Enganche en el proceso terapéutico*. Por otro lado, favorecer el éxito de la Mediación a través de la recuperación de la relación entre las partes.

¿Cuál es la razón por la que construir una relación de confianza entre el mediador y las partes adquiere tanta importancia?

En el siguiente apartado se expondrá una discusión sobre los factores de naturaleza holística y específica que explican la importancia de la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes en el marco de la Mediación Familiar.

Por un lado, los factores de naturaleza holística fueron enunciados por Davis y Gadlin (1988), al exponer que los primeros momentos de la Mediación plantean un nuevo escenario donde aparecen más dimensiones que la propia confianza de las partes en el mediador, son las siguientes: “1. Confianza en el mediador; 2. Confianza en la misma Mediación; 3. Confianza en la propia capacidad de negociación y; 4. Confianza en la otra parte” (p. 55).

Por otro lado, los factores de naturaleza específica fueron recogidos por autores como son: Deutsch (1958); Loomis (1959); Zand (1972); Lindsfold (1978); Johnson-George y Swap (1982); Davis y Gadlin (1988); Landau y Landau (1997); Rousseau et al. (1998); Butler (1999); Goldberg (2005); Friedlander et al. (2009); Poitras (2009) y Yiu y Lai (2009).

Entre los principales factores de naturaleza específica que explican la importancia de la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes se pueden encontrar los siguientes:

La razón principal, de acuerdo con los mediadores, es que dicha relación alienta a las partes a comunicarse de manera más plena con el mediador, proporcionando, a menudo, información necesaria para ayudar a las mismas a llegar a un acuerdo (...), manifestándole sus intereses, sus prioridades, sus miedos, debilidades, etc.. (Goldberg, 2005: p. 368).

De acuerdo con el mismo autor, Poitras (2009) manifestó que la construcción de una relación de confianza adquiere importancia a raíz de la voluntad del mediador de descender al conflicto implícito que –hipotético- puede haber traído a las partes a Mediación. La reflexión que subyace del mismo planteamiento radica en que, ante el hermetismo de las partes, cuando elaboran confianza y están en disposición de compartir con el mediador su mundo interno, se abre un mundo de posibilidades donde, conjuntamente, tienen la oportunidad de construir un camino hacia el cambio o la mejora de la situación generadora de malestar.

Se ha asumido que la construcción de una relación de confianza permite que las partes puedan compartir con el mediador un contenido que facilita la resolución del conflicto, si bien la secuencia lógica que comprende la resolución del mismo la manifestó Butler (1999). Entre los resultados de su investigación se encuentran los siguientes:

- a) La construcción de una relación de confianza en los momentos iniciales del proceso de mediación favorece la exteriorización de contenido, mientras que la exteriorización de contenido consolida la relación de confianza entre el mediador y las partes.
- b) El caudal de concesiones que tiene lugar en el proceso de mediación, será el resultado de la cantidad de contenido que haya sido exteriorizado y,
- c) La resolución del conflicto a través de las concesiones mutuas, será originado a partir del contenido que ha sido exteriorizado.

Yiu y Lai (2009) alegaron que, el hecho de no construir una relación de confianza entre el mediador y las partes, imposibilita el éxito de la Mediación. De acuerdo con ambos autores, la Mediación ofrece una serie de bondades que explican el auge de la disciplina. Sin embargo, la Mediación *per se* no garantiza la resolución de conflictos. Es por ello que afirmaron que la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes es fundamental a fin de favorecer el compromiso o el *Enganche en el proceso terapéutico* de las mismas, elevando así las posibilidades de éxito de la Mediación.

Así mismo, Zand (1972) afirmó que la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes admite la mejora del flujo y la calidad del diálogo entre los miembros que componen el sistema. Entre los beneficios de construir una relación de confianza destacó los siguientes:

- Intercambiar información y sentimientos de un modo abierto.
- Definir de un modo más efectivo los conflictos y los objetivos que las partes pretenden alcanzar.
- Explorar conjuntamente opciones de intervención.
- Incrementar el protagonismo de las partes en la toma de decisiones.
- Incrementar el bienestar de las partes en relación con los esfuerzos que han realizado.
- Incrementar la motivación de las partes sobre la asunción de responsabilidades.
- Favorecer que las partes sientan que forman parte del sistema relación de ayuda y,
- Reducir la probabilidad de abandono.

Poniendo el foco de atención en la negociación internacional entre Estados, distinción al tratado entre Egipto e Israel con el que sellaron la paz en Oriente Medio, Landau y Landau (1997) señalaron la importancia de la buena voluntad a la hora de generar confianza entre las partes. De acuerdo con ambos autores, la construcción de una relación de confianza cumple el propósito de eludir las dificultades relacionales que pueden aparecer en los primeros momentos del proceso de mediación, así como favorecer que las partes tengan la oportunidad de adoptar una actitud de cooperación (Deutsch, 1958).

En la misma línea, Lindsold (1978) en un programa de iniciativas de conciliación para mitigar las desavenencias entre los Estados Unidos y la Unión Soviética a lo largo de la Guerra Fría, expuso la importancia de la construcción de una relación de confianza. Dicho autor, reseñó que la construcción de una relación de confianza no es un ingrediente clave únicamente para la resolución de conflictos, así mismo para un elemento inherente a la Mediación: la cooperación.

Loomis (1959) y Johnson-George y Swap (1982) –estos últimos desde el campo de la Psicología Social- subrayaron el potencial de establecer un vínculo de cooperación a través de la construcción de una relación de confianza. El primer autor, estableció cuatro disposiciones para el establecimiento de un vínculo de cooperación. Se exponen a continuación:

- Las partes deben compartir el mismo objetivo.
- Debe existir voluntad de participar en la relación de ayuda.
- Las partes deben experimentar una cierta interdependencia a fin de alcanzar el mismo objetivo y,
- Existe convicción común de que la otra parte es consciente de dicha interdependencia.

Tal como ha sido posible observar, la primera y la segunda disposición que planteó el mismo autor para el establecimiento de un vínculo de cooperación a través de la construcción de una relación de confianza, guardan relación con el *Sentido de compartir el propósito dentro de la familia* y el *Enganche en el proceso terapéutico*, dimensiones que conceptuaron autores como Friedlander et al. (2009) para observar la alianza de ayuda en intervención familiar.

1.4.5 Operatividad de la confianza en el marco de la Mediación Familiar

Según Poitras (2009), el modo de construir una relación de confianza entre el mediador y las partes adquiere un tinte más abstracto. Pese a que son diversos los autores que han investigado la forma de construir una relación de confianza en Mediación (Poitras, 2013), ha sido posible observar la escasa evidencia empírica que ha sido publicada al respecto.

En primer lugar, se exponen los resultados de una revisión bibliográfica que permitió comprender los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes según la literatura escrita (Poitras, 2009) (tabla 5). En segundo lugar, se expone, a modo de resumen, las aportaciones de diversos autores al respecto.

Tabla 5

Descripción de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes según una revisión de la literatura escrita

Factores generadores de confianza	Descripción
“Química”.	Son diversos los autores que han hablado acerca de la atracción personal de las partes hacia el mediador, constituyendo éste un factor que predice la construcción de una relación de confianza. Newcomb (1953) añadió al respecto que la comunicación entre dos partes depende en gran medida de la atracción personal que hay entre las mismas.
Credibilidad y reputación.	La credibilidad y reputación del mediador obtienen relevancia a partir de la percepción de las partes acerca de la competencia del mismo. Fine y Holyfield (1996) secundaron el valor de la reputación del mediador como factor que predice la construcción de una relación de confianza.
Imparcialidad.	La imparcialidad guarda relación con el interés en el conflicto que las partes perciben en el mediador. Es decir, la construcción de una relación de confianza es posible cuando las partes perciben que el mediador no tiene ningún tipo de interés en el conflicto.
Voluntad y empatía.	La buena voluntad y empatía del mediador guarda relación con la percepción de las partes acerca de la benevolencia del mediador (Doney et al., 1998) y con el sentido de compartir el propósito, a través de la comprensión e interés del mediador por las preocupaciones de las partes.
Habilidad para gestionar el proceso de mediación.	Explicar el proceso de mediación, clarificar el papel del mediador o intervenir para favorecer el equilibrio de poder entre las partes, son factores que predicen la construcción de una relación de confianza.

Habitación al mediador.	La habitación de las partes al mediador se ha relacionado con: la importancia de que las partes tengan la oportunidad de compartir tiempo con el mediador y la aprehensión de que la confianza se genera <i>piano a piano</i> , lo que afianza la habitación de las partes al mediador como un factor que predice la construcción de una relación de confianza (Doney et al., 1998).
-------------------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Poitras (2009: pp. 308-309).

Deutsch (1958). En función de las expectativas de las personas, entre los factores que inciden en la construcción de una relación de confianza se encuentran los siguientes:

La naturaleza del diálogo donde la persona percibe el potencial de tener confianza; el poder que es percibido en el objeto de confianza para cumplir sus expectativas; la relación de poder entre la persona y el objeto de confianza; la incidencia de la comunicación en el desarrollo de confianza; la influencia de otras personas en el desarrollo de confianza entre dos personas y; la autoestima de la persona –ya que afecta a su disposición de confiar- (p. 269).

Giffin (1967). En relación con las aportaciones de Deutsch (1958), dicho autor afirmó que “en el proceso de comunicación (...) habría grados de confianza interpersonal y grados de confianza intrapersonal” (p. 106). En la tabla 6 se pueden observar los factores que inciden en la generación de confianza interpersonal.

Tabla 6

Descripción de factores que contribuyen a la generación de confianza interpersonal

Factores generadores de confianza	Descripción
Experiencia de contenido.	Son diversos los autores que han hablado acerca de la experiencia procesual y de contenido, dirimiendo la divergencia que existe entre ambas. Dicho autor, señaló la importancia de la experiencia de contenido como factor que predice la construcción de una relación de confianza, es decir, la cantidad de información que posee el mediador sobre el tema que ha traído a las partes a Mediación. Fine y Holyfield (1996) secundaron las aportaciones de Giffin (1967) al respecto.
Fiabilidad del mediador.	Se ha relacionado la fiabilidad y credibilidad del mediador con la facilidad del mismo para favorecer que las partes tengan acceso a la información pertinente para solucionar el conflicto.

Intencionalidad del mediador.	La intencionalidad del mediador ha sido relacionada con la benevolencia que las partes han percibido en el mismo, dado que ésta puede ser percibida por las partes en beneficio o en perjuicio propio.
Acometividad.	Si bien son diversos los autores que han asumido la importancia del rol profesional como facilitador, dicho autor afirmó que el papel del profesional debe ser más dinámico, aumentando la participación del mismo.
Atracción personal o “química”.	Se ha asumido que la “química” predice la construcción de una relación de confianza, pese a que el mismo autor utilizó la nomenclatura “atracción” para hacer referencia al respecto.
Opinión de terceros.	Por último, el mismo autor señaló la importancia que adquiere la opinión de terceros como factor que predice la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes.

Fuente: Elaboración propia a partir de Giffin (1967: p. 107).

En relación con los factores que han sido enunciados, es posible predecir que tanto la “experiencia de contenido”, la “fiabilidad del mediador” como la “acometividad”, diferirán de las aportaciones de otros autores al respecto, dado que las conclusiones del mismo autor, están dirigidas, metafóricamente, a la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes a través del conocimiento y la experiencia legal del mismo.

Currall y Judge (1995). Si bien algunos autores como Giffin (1967) o Gainey y Klaas (2005) orientaron la comprensión de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza hacia los procesos de comunicación, dichos autores orientaron la comprensión de los mismos en términos de conducta. Ambos autores subrayaron: “a) La comunicación abierta y honesta (...); b) introducir un acuerdo informal (...); c) mantener una vigilancia sobre la otra parte (...); d) la coordinación de tareas” (pp.153-154). El factor “c” fue expresado en negativo. Es decir, la ausencia del mismo predice la construcción de una relación de confianza.

Doney et al. (1998). Si hasta el momento se han mencionado los factores que predicen la construcción de una relación de confianza sobre la base de procesos de comunicación y de conducta, dichos autores orientaron la comprensión de los mismos hacia una serie de factores cognitivos que, dependiendo de si eran medidos en culturas más individualistas o colectivistas, obtenían una mayor o menor incidencia en la construcción de una relación de confianza (tabla 7).

Tabla 7

Descripción de factores cognitivos que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes

Factores generadores de confianza	Descripción
Proceso de evaluación.	Se ha asumido que la evaluación de los pros y contras acerca de participar en Mediación, predice la construcción de una relación de confianza.
Proceso predictivo.	El proceso predictivo refiere la percepción de las partes acerca de si el mediador es digno de confianza. Las partes, pueden orientar su proceso predictivo en función de sus experiencias en el pasado o en función de la opinión de terceros sobre qué es la Mediación (las partes acuden a Mediación con unas expectativas sobre el mediador y la mediación).
Percepción de intencionalidad.	Dicho factor refiere a la percepción de intencionalidad que las partes elaboran sobre el mediador. El mismo autor planteó las siguientes cuestiones: ¿Es amenazante para las partes la intención del mediador? ¿Perciben las partes que la intención del mediador puede repercutir positivamente en la resolución del conflicto que les ha traído a Mediación?
Percepción de competencia. <i>Constituye el único factor que tiene una mayor incidencia en la construcción de una relación de confianza en culturas individualistas.</i>	Se ha asumido la importancia de la percepción y las expectativas de competencia que las partes generan sobre el mediador. En este sentido, la percepción de competencia de las partes sobre el mediador, comprende el reconocimiento de las partes sobre la experiencia del mismo.
Transferencias.	Se ha asumido que la opinión de terceros afecta a la construcción de una relación de confianza. Del mismo modo, las partes están en condiciones de establecer una relación de confianza con el mediador si anteriormente han construido una relación de confianza con otro profesional de la relación de ayuda. Es decir, las partes pueden transferir las experiencias previas que han tenido en otros servicios a la Mediación. La aportación de dichos autores resultó ser sugerente, dado que respondió a una cuestión que Larzelere y Huston (1980) plantearon anteriormente: ¿La ruptura o finalización inadecuada de una relación de ayuda, dificulta o obstaculiza el establecimiento de una relación de confianza con otro profesional de la relación de ayuda?

Fuente: Elaboración propia a partir de Doney et al. (1998).

Yiu y Lai (2009). Merced a una investigación que llevaron a cabo con 96 mediadores, dichos autores tuvieron la oportunidad de definir los factores que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes. Dichos factores, fueron clasificados en función del momento del proceso de mediación en que fueron identificados (tabla 8).

Tabla 8

Factores que predicen la construcción de una relación de confianza en función del momento del proceso de mediación

Momento del proceso de mediación	Factores generadores de confianza
Acogimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Observar y comprender cómo se comunican las partes. • Mostrar respeto e interés por las partes. • Hacer uso del sentido del humor.
Discurso de apertura.	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar con claridad qué está permitido en Mediación. • Reconocer a las partes su capacidad para afrontar dificultades en otras áreas de su vida. • Centrarse en objetivos tangibles.
Exploración del conflicto.	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo una escucha activa. • Hacer uso del <i>caucus</i> para facilitar la comprensión del conflicto implícito. • Facilitar que las partes tengan la oportunidad de pedir ayuda a sistemas externos, en caso de que fuera necesario.
Exploración de intereses.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una actitud empática y paciente a fin de comprender los sentimientos que expresan las partes. • Compartir experiencias personales, así como experiencias en casos similares de Mediación. • Centrar la atención y profundizar en el contenido de un tema. • Preparar los temas que las partes puedan querer abordar.
Exploración de soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Favorecer acuerdos que puedan mantenerse en el tiempo. • Poner en foco de atención tanto en el presente como en los acontecimientos del pasado que desencadenen en el conflicto que las partes están atravesando. • Comprender cómo reaccionan las partes ante una sugerencia del mediador y, • No hacer promesas que no se puedan cumplir.

Fuente: Elaboración propia a partir de Yiu y Lai (2009).

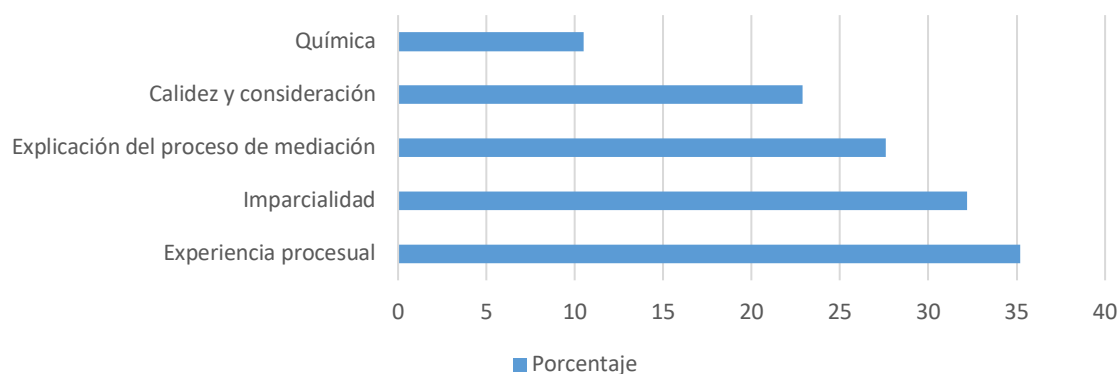
Cabe la necesidad de señalar que los resultados de la investigación de ambos autores, revelaron que los factores que aparecieron en los últimos momentos del proceso de mediación, obtuvieron una menor incidencia en la construcción de una relación de confianza en relación con los factores que aparecieron en los momentos preliminares del proceso de mediación.

Davis y Gadlin (1988). Dichos autores, así mismo enunciaron una serie de factores que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes. Entre los mismos se encuentran los siguientes:

- Ser natural.
- Respetar la información confidencial.
- Tener la habilidad de poner sobre la mesa la información pertinente.
- Comprender la visión que tienen ambas partes sobre el conflicto.
- Explorar el problema implícito que socava el buen funcionamiento de las partes.
- Explorar los sentimientos que afloran alrededor del conflicto.
- Expresar emociones y aproximarse a las partes a través de ellas.
- Identificar las emociones.
- Orientar el diálogo hacia la identificación de los intereses de las partes.
- Favorecer que las partes tengan la oportunidad de identificar opciones para el cambio o la mejora de la situación generadora de malestar.
- Motivar a las partes.
- Potenciar las habilidades de las partes para facilitar la resolución del conflicto.
- Tener la habilidad de favorecer la resolución del conflicto.
- Mantener una escucha activa.
- Mimetizar el lenguaje de las partes.
- Conversar con sobriedad sobre los beneficios de la Mediación.
- Creer en el proceso de mediación.
- Compartir con las partes los éxitos logrados en casos similares y,
- Responder ante la necesidad de las partes de conocer más acerca de la Mediación, a fin de que tengan la oportunidad de tomar decisiones informadas. Esto es, de acuerdo con Gainey y Klaas (2005), esclarecer cuáles son las responsabilidades tanto del mediador como de las partes en el proceso de mediación.

Postras (2009). La investigación que abrió las puertas a la presente tesis doctoral fue el que llevó a cabo Jean Postras en Montreal, Canadá (tabla 9). El objetivo del mismo fue definir los factores que, según la percepción de las partes, predicen la construcción de una relación de confianza en Mediación Laboral. Entre los resultados de la misma se encuentran los siguientes:

Figura 2: Porcentaje de citación de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza en Mediación Laboral según la percepción de las partes.



Fuente: Elaboración propia a partir de Postras (2009: pp. 313-317).

Tabla 9

Descripción de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza en Mediación Laboral según la percepción de las partes

Factores generadores de confianza	Descripción
Experiencia procesual.	En comparación con Giffin (1967), dicho autor señaló la importancia de la experiencia procesual, es decir, la experiencia, el dominio y la seguridad del mediador.
Imparcialidad.	Se ha asumido la importancia de la imparcialidad. El posicionamiento del mediador puede socavar la construcción de una relación de confianza.
Explicación del proceso de mediación.	Compartir con las partes la voluntariedad, neutralidad, rol del mediador, estructura, duración, entre otras características de la Mediación (Suarez, 2002), constituyen un factor que predice la construcción de una relación de confianza.
Calidez y consideración.	La calidez y consideración del mediador han sido considerados factores estrechamente relacionados con el concepto “empatía”.
“Química”.	Un factor que demostró una menor aceptación fue la “química” o atracción personal de las partes hacia el mediador.

Fuente: Elaboración propia a partir de Postras (2009: pp. 313-317).

Ha sido posible observar la importancia que concedieron los resultados de su estudio a la experiencia procesual del mediador, a diferencia de la experiencia de contenido que señaló Giffin (1967). Esto es, experiencia del mediador para gestionar el proceso de Mediación *versus* conocimientos jurídicos del mediador, tal como se expondrá a continuación.

Los resultados de su estudio, así mismo evidenciaron la presencia de unos factores que no predicen la construcción de una relación de confianza (tabla 10).

Tabla 10

Descripción de los factores que no predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes

Factores	Descripción
Ofrecer consejos o sugerencias.	El mediador tiene la posibilidad de ofrecer consejos o sugerencias sobre los pros y contras de las decisiones de las partes.
Tener conocimientos jurídicos.	El mediador tiene la posibilidad de ofrecer información legal a las partes, a fin de orientar sus decisiones.
Mantener la compostura.	La compostura o el comportamiento moderado del mediador, fue citado como un elemento residual en la construcción de una relación de confianza.
La comunicación clara y concisa.	Se ha afirmado la importancia de la comunicación efectiva en términos de comunicación analógica y digital; una comunicación clara y frecuente.
Mantener la libertad de elección.	Tomar decisiones sin coacción por parte del mediador, es decir, sin la percepción que el mismo quiere concluir la mediación rápidamente por una motivación personal (Larzelere y Huston, 1980).
Ofrecer apoyo.	Las partes tienen la percepción que el mediador está allí para ayudarles a cambiar o mejorar la situación generadora de malestar.
El acogimiento.	El acogimiento de las partes en los momentos preliminares del proceso de mediación para establecer un clima de confianza.
Transmitir apremio.	Transmitir apremio a las partes guarda relación con la actitud coactiva del mediador, quien puede tener una motivación personal.
La incompetencia percibida en el mediador.	Por último, el mismo factor guarda relación con la percepción de las partes sobre la competencia y experiencia que ha demostrado el mediador.

Fuente: Elaboración propia a partir de Poitras (2009: pp. 319-321).

Goldberg y Shaw (2007). Posteriormente al estudio original de Goldberg (2005), ambos autores llevaron a cabo un segundo estudio que contó con la participación de 216 mediadores (152 abogados). El objetivo principal del mismo fue mejorar la formación de los mediadores a través de la comprensión de los factores que explican el éxito de la Mediación.

Dado que las aportaciones de los mediadores fueron recogidas en el primer estudio de Goldberg (2005), en el segundo se recogieron las aportaciones de las partes. Los resultados del mismo demostraron un total de 20 habilidades que ambos autores convinieron clasificar en tres grupos: “fomento de la confianza, habilidades de evaluación y habilidades de proceso” (p. 397). En relación con el objeto de interés de la presente tesis doctoral, en la tabla 11 se expondrán las habilidades concernientes al primer grupo: *fomento de la confianza*.

Tabla 11

Habilidades de los mediadores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes

Habilidades de los mediadores	Porcentaje de citación
“Amabilidad, empatía y simpatía” (p. 399)	60%
“Integridad del mediador, como lo demuestra su honestidad, neutralidad, honradez, protección de la confidencialidad, etc.” (p. 400). Así mismo, dichos autores señalaron que “si las partes perciben desequilibrio o que el mediador está inseguro en lo que está haciendo, tienden a cavar en sus talones” (p. 400)	53%
“El mediador era inteligente, estaba bien preparado y/o conocía la ley pertinente” (p. 400)	47%

Fuente: Elaboración propia a partir de Goldberg y Shaw (2007: pp. 399-400).

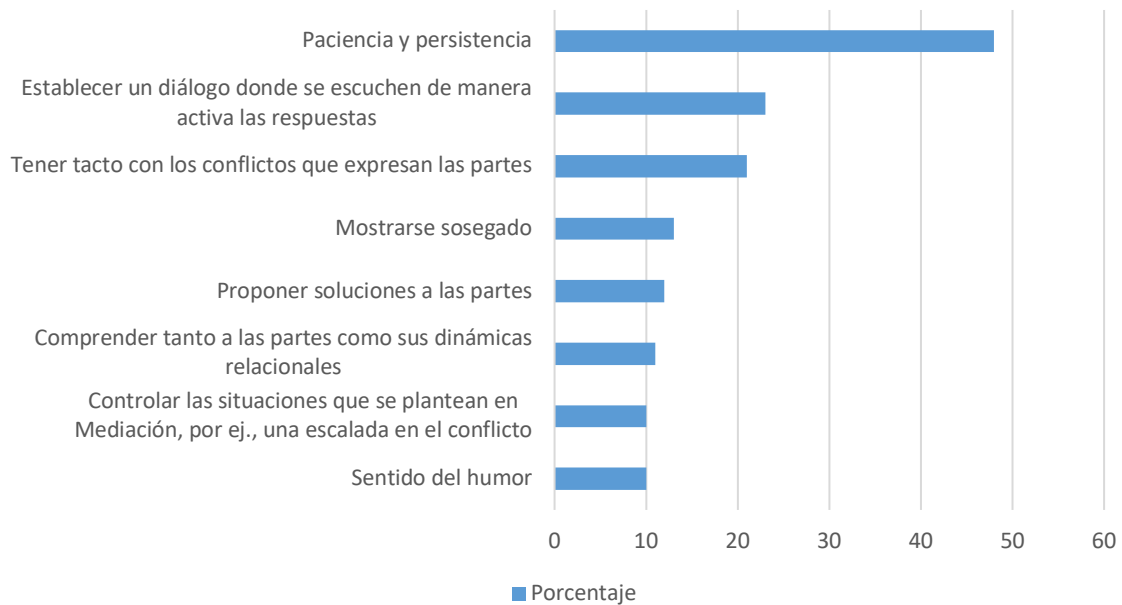
Una comparación entre ambos estudios, ha permitido constatar que la percepción de los mediadores sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, torna en mayor medida hacia la escucha empática que hacia la honestidad, integridad, inteligencia o preparación del mediador, factores que fueron más señalados por las partes.

Goldberg et al. (2009). Dichos autores, aportaron a la evidencia empírica un silogismo como resultado de dos nuevos estudios que fueron acometidos de forma paralela. Por un lado, supeditaron el éxito de la Mediación a la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, señalaron que la construcción de una relación de confianza no depende exclusivamente de la experiencia legal del mediador. Si bien los mediadores con experiencia legal obtuvieron resultados más alentadores en la evaluación de casos a través de la experiencia de contenido, los mediadores sin experiencia legal obtuvieron mejores resultados a través de la experiencia procesual.

La Mediación, entendida como una herramienta alternativa de resolución de conflictos, ha crecido exponencialmente a lo largo de los últimos años, siendo englobado dicho crecimiento por mediadores con pasado como jueces. Es por ello que, los mismos autores, llevaron a cabo un estudio (N=28) para comprender las características de los mediadores con un pasado como jueces que explican el éxito de la Mediación. Los resultados de su estudio revelaron una serie de factores que dichos autores convinieron clasificar en tres grupos: Generación de confianza; Experiencia de contenido y; Experiencia procesual del mediador. Se exponen a continuación:

- a) **Generación de confianza.** Entre las características de los mediadores con pasado como jueces que explican el éxito de la Mediación, se encuentran las siguientes:
- Con un 60% de citación de las partes:
 - Comprensión del conflicto.
 - Conocimiento de aspectos legales.
 - Inteligencia del mediador y,
 - Preparación del caso.
 - Con un 59% de citación de las partes:
 - Empatía y,
 - Amigabilidad (mostrarse de un modo agradable).
 - Con un 51% de citación de las partes, la “integridad del mediador”:
 - Confidencialidad.
 - Honestidad.
 - Honradez.
 - Imparcialidad y,
 - Neutralidad.
 - Con un 48% de citación de las partes, el hecho de tener un pasado como jueces, explica el éxito de la Mediación.
- b) **Experiencia de contenido.** Entre las características de los mediadores con pasado como jueces que explican el éxito de la Mediación, se encuentran las siguientes:
- Con un 46% de citación de las partes, que el mediador proporcione información a las partes sobre la dirección que tomará el conflicto fuera de la Mediación.
- c) **Experiencia procesual.** Acto seguido se exponen las características de los mediadores con pasado como jueces que explican el éxito de la Mediación.

Figura 3: Experiencia procesual del mediador con pasado como juez según la percepción de las partes.



Fuente: Elaboración propia a partir de Goldberg et al. (2009).

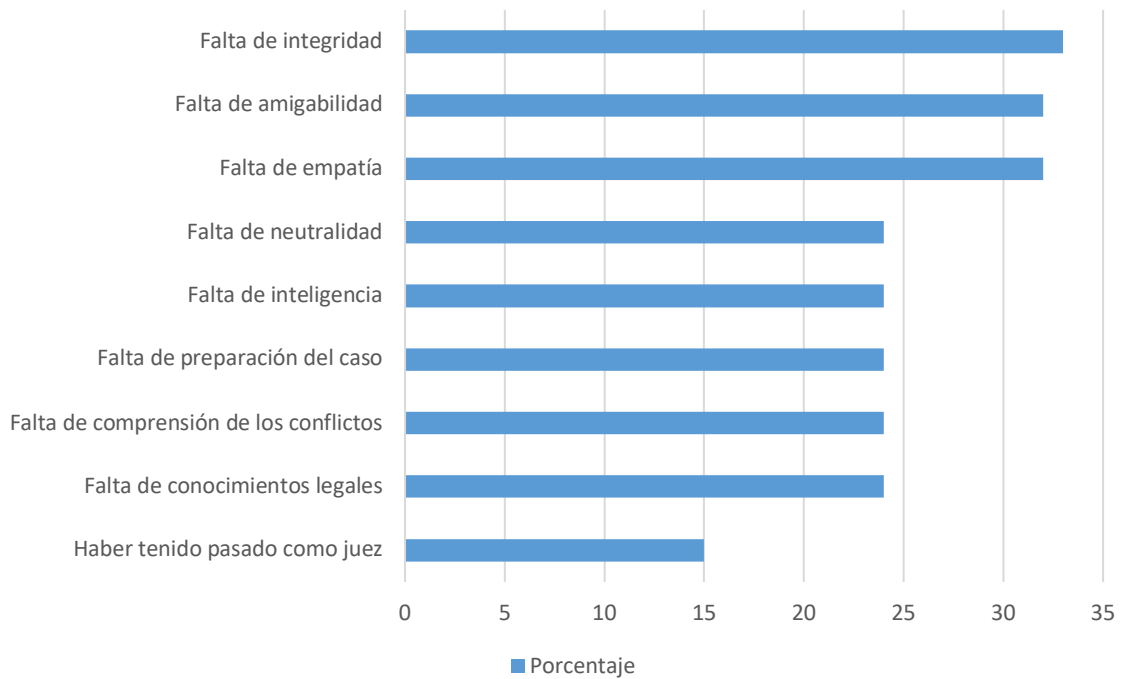
Los resultados de su estudio, evidenciaron la importancia de construir una relación de confianza entre el mediador y las partes, principalmente siendo contrastados con los resultados del estudio que, anteriormente llevaron a cabo Goldberg y Shaw (2007) con mediadores que no tenían pasado como jueces, dado que ambos resultados apuntaron hacia la preponderancia de construir una relación de confianza sobre otros fundamentos a la hora de explicar el éxito de la Mediación.

Si bien la experiencia de contenido demostró guardar relación con los mediadores con pasado como jueces, en la experiencia procesual se pudieron encontrar similitudes entre ambos grupos (mediadores con y sin pasado como jueces) en los siguientes factores:

- Paciencia y persistencia del mediador.
- Establecer un diálogo donde se realicen preguntas adecuadas y se escuchen de manera activa las respuestas y,
- Tener tacto con los problemas que expresan las partes.

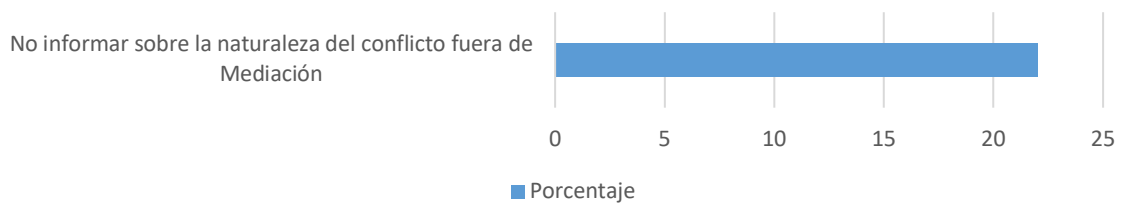
Del mismo modo que Poitras (2009), dichos autores señalaron los factores que, según la percepción de las partes, no explican el éxito de la Mediación. Entre los mismos se pueden encontrar los siguientes:

Figura 4: Factores que no explican el éxito de la Mediación: Generación de confianza.



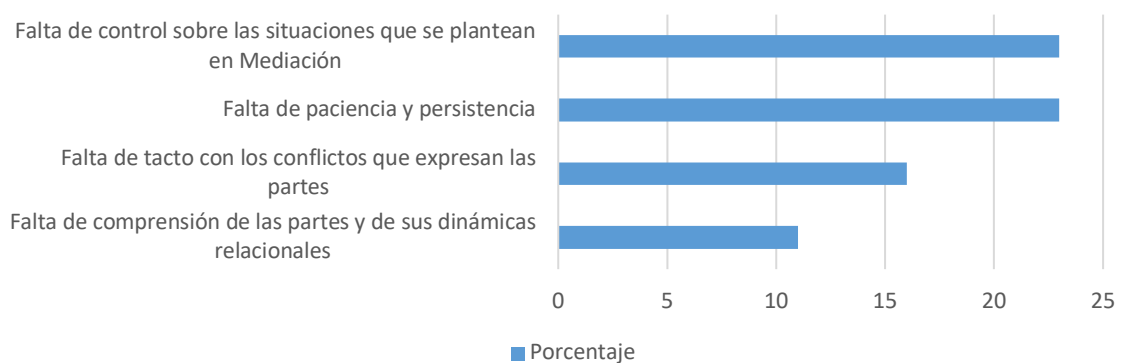
Fuente: Elaboración propia a partir de Goldberg et al. (2009).

Figura 5: Factores que no explican el éxito de la Mediación: Experiencia de contenido.



Fuente: Elaboración propia a partir de Goldberg et al. (2009).

Figura 6: Factores que no explican el éxito de la Mediación: Experiencia procesual.



Fuente: Elaboración propia a partir de Goldberg et al. (2009).

Gulati (1995). Un enfoque a la construcción de una relación de confianza en el marco de la Mediación Mercantil ha permitido a la presente tesis doctoral madurar sobre la relación que existe entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza en los diversos tipos de Mediación que se conocen. Incluso la posibilidad de hacer una transposición de los mismos factores en diversos tipos de Mediación.

Dicho autor, llevó a cabo un estudio que evidenció la importancia del paso del tiempo como factor que predice la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes, una variable equivalente a la habituación de las partes al mediador (Doney et al., 1998; Poitras, 2009); la conversación informal (Poitras y Bowen, 2002; Stimec y Poitras, 2009) y; la previsibilidad del mediador (Rempel et al., 1985; Shapiro et al., 1992).

Swan et al. (1985). En el mismo orden de las cosas, dichos autores llevaron a cabo un estudio que evidenció una serie de factores que anteceden la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes, afirmando que “el beneficio obvio, sería una relación a largo plazo” (p. 203). Entre los mismos se pueden encontrar los siguientes:

- Competencia o aptitud.
- Confiabilidad del mediador sobre los compromisos que se establecen.
- Experiencia.
- Honestidad.
- Motivación.
- Mostrar afecto y,
- Orientación a las partes.

Dichos autores, señalaron la importancia de la comunicación, dado que factores como la sinceridad; centrarse en los intereses de las partes o; la presentación del mediador, donde el mismo clarifica quién es y qué hace (cuáles son las funciones del mediador), así mismo fueron destacados como factores que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes.

Kramer (1999). El mismo autor, asentó sus aportaciones a la evidencia empírica sobre la base de unos factores circunstanciales que, no por ello, dejaron de guardar relación con la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes. Entre los mismos se pueden encontrar los siguientes:

- Las experiencias que las partes han tenido anteriormente.
- La confianza que las partes adquieren a través de una tercera persona. Por ej., a través de un derivador desinteresado, escenario que afecta a la confianza previa de las partes en el mediador y,
- La confianza que las partes adquieren a través de otro profesional.

Del mismo modo, dicho autor puso de manifiesto la fragilidad que sostiene la relación de confianza en comparación con la dificultad que comprende su construcción, afirmando que un mínimo error del mediador, pudiendo ser simplemente una percepción de las partes, afecta a la misma, reduciendo así la probabilidad de éxito de la Mediación.

Stuhlmacher y Poitras (2010). Desde el confin del rol social, que comprende tanto el género como el papel que se espera del mediador, los mismos autores hilvanaron una relación lógica entre las creencias o percepciones de las partes y lo que esperan que hagan los demás. Esto es, cómo esperan que actúe el mediador. De este modo, ambos autores sentaron las bases sobre cómo a través de la empatía y la imparcialidad del mediador, el mismo puede favorecer la construcción de una relación de confianza.

Poitras (2013). Dicho autor, secundó las aportaciones de Stuhlmacher y Poitras (2010), afirmando que tanto la empatía como la imparcialidad conforman dos elementos básicos a la hora de predecir la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes. Sin embargo, el mismo autor expresó sus reservas acerca de la sinergia que mana entre ambos factores. Esto es, cuanto más empatía demuestra el mediador con una de las partes, menor será la percepción de imparcialidad en la otra, señalando que puede socavar la construcción de una relación de confianza. Es por ello que dicho autor puso de manifiesto la importancia del *caucus* como recurso que puede favorecer la conciliación de ambos factores en Mediación. Entre los supuestos que planteó se pueden encontrar los siguientes:

- a) La imparcialidad del mediador predice la construcción de una relación de confianza. Es decir, ofrecer información a ambas partes; no mostrar interés en favorecer a ninguna de las partes o; explorar una solución al conflicto fundamentada en el supuesto *yo gano, tú ganas*.
- b) La empatía del mediador predice la construcción de una relación de confianza. Según el estudio que llevó a cabo el mismo autor, la empatía del mediador obtiene un mayor peso que la imparcialidad del mismo en el devenir de la Mediación.

- c) La sinergia entre las variables empatía e imparcialidad del mediador puede socavar la construcción de una relación de confianza. Cabe la necesidad de señalar que, el estudio del mismo autor, no consiguió demostrar el supuesto. Debido al reducido tamaño de la muestra o al mayor interés de los mediadores en mantener la imparcialidad por encima de la empatía, los resultados de su estudio no fueron concluyentes.
- d) El *caucus* puede favorecer la sinergia entre empatía e imparcialidad del mediador. Esto es, la posibilidad de desarrollar empatía –multiparcialidad- con cada una de las partes en un espacio de seguridad, sin que la otra pueda percibir parcialidad en el mediador. Con el propósito de predecir la construcción de una relación de confianza, dicho autor planteó la posibilidad de llevar a cabo *caucus* en los primeros compases del proceso de mediación. Sin embargo, los resultados de su estudio refutaron que ello antecediera la construcción de una relación de confianza.
- e) El siguiente supuesto que planteó residió en que el *caucus* no antecede exclusivamente la construcción de una relación de confianza mediante la conciliación de factores como la empatía e imparcialidad del mediador, sino que, así mismo, predice la resolución del conflicto. Los resultados de su estudio evidenciaron que el *caucus* puede tener efectos tanto positivos como negativos, refutando nuevamente dicho supuesto.
- f) Por último, el mismo autor planteó que los beneficios del *caucus* a la hora de construir una relación de confianza, así mismo pueden favorecer la reducción del tiempo que se ha estimado necesario para llegar a acuerdos en Mediación.

McKnight et al. (1998). Los resultados del estudio que llevaron a cabo dichos autores, permitieron distinguir entre la construcción de confianza directa (¿qué hace el mediador con el propósito de construir una relación de confianza con las partes?) e indirecta. Entre los mismos se pueden encontrar los siguientes:

- El hecho de compartir el propósito de la mediación con el mediador (“estamos juntos en esto”) (confianza directa).
- La reputación del mediador (confianza indirecta) y,
- El uso de estereotipos, los cuales pueden ser clasificados como positivos (creer que los mediadores tienen como objetivo ayudar a cambiar o mejorar la situación generadora de malestar) o negativos (pensar que los mediadores tienen el interés de controlar a las partes) (confianza indirecta).

Rempel et al. (1985). Desde el marco de la Psicología Social, dichos autores afirmaron que la *previsibilidad*, la *fiabilidad* y la *fe* constituyen ingredientes claves e independientes a la hora de predecir la construcción de una relación de confianza. Mientras que la *honestidad* y la *benevolencia*, así mismo, mantienen un papel importante. Este último como factor explicativo del interés de las partes en que los beneficios de la construcción de una relación de confianza sean ecuanímes.

En otro orden de las cosas, los mismos autores afirmaron que si bien en las sociedades modernas se ha asumido que la confianza está presente en todas las relaciones interpersonales, sin necesidad de un proceso de construcción de confianza, la confianza entre las personas está fundamentada en las experiencias previas de las mismas.

Rotter (1967). Dicho autor, refrendó las aportaciones de Rempel et al. (1985) acerca de las experiencias previas de las personas a la hora de explicar la construcción de una relación de confianza. No obstante, manifestó la importancia de la experiencia personal adquirida a través del aprendizaje social.

Las aportaciones de dicho autor al respecto, evidenciaron la dificultad que comprende la construcción de una relación de confianza, dado que la confianza no se solidifica sólo en el presente, sino que va tejiéndose a través de la singularidad de la experiencia personal de cada una de las partes que acuden a Mediación.

McKnight et al. (2012). Dichos autores, llevaron a cabo una investigación en el marco de la Psicología Social. Los resultados del mismo, constataron que la relación de confianza es un constructo social, donde el sistema perceptivo de las personas tiene un cometido central y los mecanismos cognitivos delimitan las conductas de confianza. Dichos autores, expusieron los mecanismos cognitivos que explican la construcción de una relación de confianza con un agente externo. Entre los mismos se pueden encontrar los siguientes:

- La atención sobre un hecho.
- La atribución que es generada sobre el mismo y,
- El juicio que es emitido tras valorar si el mismo comporta más costos o beneficios.

De este modo, cuanto mayor es el contexto de riesgo, mayor es la atención y atribución generada en la persona. Esto es, la atención y atribución sobre un advenimiento, adquirirá un tinte más significativo en el caso de pérdida que en el de construcción de confianza.

Rempel et al. (1985). Los mismos autores, ahondaron en la necesidad de apostarse en una situación de riesgo como elemento de inestabilidad que acompaña la acción de confiar. Si bien es cierto que en algunas ocasiones las personas eluden ciertas conductas con el objeto de protegerse, la finalidad que persigue la acción de confiar reside en aminorar las defensas para que las personas tengan la oportunidad de percibir si la otra persona es previsible, confiable y si sus intenciones son benevolentes.

Tal como indicaron los mismos autores, en el momento en que las partes perciben que el mediador no tiene un comportamiento digno de confianza, desconfían de él. No obstante, si el mediador reconoce que ha cometido un error, las partes pueden no perder la confianza en el mismo.

Shapiro et al. (1992). Un estudio en el marco de la Psicología tomó en consideración fundamentos cognitivos, afectivos y motivacionales de la confianza relacional para evidenciar que la comunicación entre el mediador y las partes predice la construcción de una relación de confianza, dado que aumenta la previsibilidad del mismo. Por ello, ambos autores constataron que “un intercambio más completo de información, brinda el potencial para una resolución del conflicto más eficaz” (p. 371).

Así mismo, dichos autores afirmaron que la confianza “supone que una de las partes ha interiorizado plenamente las preferencias de la otra” (p. 371), lo que en Mediación se ha podido entender a la luz de la comprensión y acomodación del mediador al estilo de cooperación que tienen las partes.

Stimec y Poitras (2009). Es por ello que ambos autores manifestaron la importancia del acuerdo de mediación, esclareciendo que poner en común con las partes cómo van a trabajar, el rol del mediador, así como el compromiso de confidencialidad o las reglas de conducta entre las partes, lo que en los manuales de mediación ha sido tipificado como “discurso de apertura”, predice la construcción de una relación de confianza. No obstante, en la misma línea que otros autores, señalaron que la construcción de una relación de confianza no tiene el mismo tempo que su pérdida, afirmando que si bien su construcción es paulatina, su pérdida es fehaciente.

Tomlinson y Mayer (2009). En relación con lo expuesto por Stimec y Poitras (2009), ambos autores señalaron la posibilidad de reestablecer una relación de confianza cuando esta, por diversos motivos, se hubiera podido desmoronar.

Dichos autores, señalaron que el sesgo de las partes, alimentado por las creencias sobre cómo debe actuar el mediador, determina su confianza o desconfianza en el mismo. Por ello, afirmaron que si bien la disminución del número de apariciones de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza plantea un escenario donde las partes reducen su confianza en el mediador, volviendo a aumentar el número de apariciones de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, las partes pueden recuperar, parcial o totalmente, su confianza en el mediador.

Para ello, adquiere un papel fundamental la percepción de las partes acerca del motivo por el que el mediador no ha actuado según lo esperado. Esto es, ¿a qué atribuyen las partes la falta de previsibilidad del mediador? Si bien se ha asumido que la disminución del número de apariciones de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza reduce la confianza de las partes en el mediador, será necesario tomar en consideración la percepción de las partes sobre el motivo de dicho descenso, de modo que se posible determinar si el mismo es intrínseco o extrínseco al mediador.

En este sentido, ambos autores concluyeron que si la percepción de las partes sobre el motivo por el que el mediador aminoró el número de apariciones de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza guarda relación con aspectos que el mismo puede controlar o tiene visas de reproducirse en escenarios similares, poco espacio queda para que el mediador recupere la confianza de las partes. Mientras que si la percepción de las partes sobre el motivo reside en factores externos al mediador que el mismo no puede controlar, tratándose de un hecho aislado, sí cabe la posibilidad que el mediador recupere la confianza de las partes.

Como corolario, para recuperar la confianza de las partes entra en escena la percepción de las mismas sobre la benevolencia, capacidad e integridad profesional del mediador, siendo la capacidad percibida en el mediador el factor que detenta una mayor probabilidad de poder ser revertido.

Por último, se expone un compendio sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes como resultado de las aportaciones de los autores que han sido citados hasta el momento. En el mismo, se referirá en *itálica* al autor Jean Poitras en los casos en que, las conclusiones del mismo sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, entren en conflicto con las aportaciones de diversos autores al respecto (tabla 12).

Tabla 12*Compendio de factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la literatura revisada*

Factores generadores de confianza	Autores
1. Acometividad.	Giffin (1967); Poitras (2009)
2. Acuerdo de mediación.	Stimec y Poitras (2009)
3. Ajuste a las preferencias o estilos de cooperación de las partes.	Shapiro et al. (1992)
4. Amabilidad.	Goldberg (2005); Goldberg et al. (2009)
5. Benevolencia/intencionalidad ⁸ .	Giffin (1967); Rempel et al. (1985); Doney et al. (1998)
6. Capacidad de confrontar.	Goldberg y Shaw (2007)
7. Centrarse en objetivos realistas.	Yiu y Lai (2009)
8. Compartir el propósito.	McKnight et al. (1998)
9. Compartir experiencias personales, así como otros casos que han sido mediados.	Davis y Gadlin (1988); Yiu y Lai (2009)
10. Competencia.	Swan et al. (1995); Doney et al. (1998)
11. Comprender la visión de las partes sobre el conflicto.	Davis y Gadlin (1988); Goldberg et al. (2009)
12. Comunicación.	Shapiro et al. (1992)
13. Contacto informal.	Gulati (1995)
14. Creer en el proceso de mediación.	Davis y Gadlin (1988)
15. Credibilidad y reputación.	Fine y Holyfield (1996); McKnight et al. (1998); Goldberg (2005); Poitras (2009); McKnight et al. (2012)
16. Esclarecer las normas de conducta en mediación.	Landau y Landau (1997); Stimec y Poitras (2009)
17. Escucha activa.	Davis y Gadlin (1988); Yiu y Lai (2009)
18. Estereotipos (positivos).	McKnight et al. (1998)
19. Experiencia de contenido.	Giffin (1967); Fine y Holyfield (1996); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009); Poitras (2009)
20. Experiencia procesual.	Davis y Gadlin (1988); Swan et al. (1995); Goldberg y Shaw (2007); Yiu y Lai (2009); Poitras (2009)
21. Explicar el proceso de mediación.	Suares (2002); Yiu y Lai (2009); Poitras (2009); Stimec y Poitras (2009)
22. Explorar el conflicto latente que socava el buen funcionamiento de las partes.	Davis y Gadlin (1988); Goldberg y Shaw (2007); Yiu y Lai (2009)
23. Explorar los sentimientos/emociones que afloran alrededor de la situación y aproximarse a las partes a través de ellas.	Davis y Gadlin (1988)

⁸ En color verde se señalarán aquellos factores que han obtenido una acepción igual o superior a tres autores en la literatura revisada por la presente tesis doctoral.

24. Favorecer acuerdos que puedan perdurar en el tiempo.	Landau y Landau (1997); Yiu y Lai (2009)
25. Favorecer que las partes pidan asesoramiento a servicios externos.	Yiu y Lai (2009)
26. Favorecer que las partes tengan la oportunidad de identificar opciones.	Davis y Gadlin (1988)
27. Fe.	Rempel et al. (1985)
28. Fiabilidad.	Giffin (1967); Rempel et al. (1985); Swan et al. (1995)
29. Habitación al mediador.	Gulati (1995); Doney et al. (1998); Poitras (2009)
30. Hablar acerca de los pros y los contras del proceso de mediación.	Davis y Gadlin (1988); Swan et al. (1995); Doney et al. (1998); <i>Poitras (2009)</i>
31. Hacer uso del caucus.	Yiu y Lai (2009); Poitras (2013)
32. Honestidad.	Rempel et al. (1985); Swan et al. (1995); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009)
33. Honradez.	Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009)
34. Imparcialidad/neutralidad.	Davis y Gadlin (1988); Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009); Goldberg et al. (2009); Stuhlmacher y Poitras (2010); Poitras (2013)
35. Influencia de terceros.	Deutsch (1958); Giffin (1967); Gulati (1995); Doney et al. (1998)
36. Inteligencia.	Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009)
37. Mimetizar el lenguaje.	Davis y Gadlin (1988)
38. Mostrar respeto e interés.	Yiu y Lai (2009)
39. Motivación.	Swan et al. (1995)
40. Motivar a las partes.	Davis y Gadlin (1988)
41. No hacer promesas que no se puedan cumplir.	Yiu y Lai (2009)
42. Observar y comprender cómo se relacionan las partes.	Yiu y Lai (2009)
43. Orientar a las partes.	Swan et al. (1995)
44. Orientar la intervención hacia los intereses de las partes.	Davis y Gadlin (1988); Swan et al. (1995)
45. Paciencia.	Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009)
46. Persistencia.	Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009)
47. Potenciar las habilidades de las partes de cara a la resolución del conflicto.	Davis y Gadlin (1988)
48. Preparar temas que las partes podrían tener interés en abordar.	Goldberg et al. (2009); Yiu y Lai (2009)
49. Presentación del mediador (quién es y qué hace).	Swan et al. (1995); Stimec y Poitras (2009)

50. Previsibilidad.	Rempel et al. (1985); Shapiro et al. (1992); Gulati (1995)
51. “Química”/atracción personal.	Newcomb (1953); Giffin (1967); Poitras (2009)
52. Reconocer a las partes.	Yiu y Lai (2009)
53. Respetar la confidencialidad.	Davis y Gadlin (1988); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009); Stimec y Poitras (2009)
54. Responder ante la necesidad de las partes de saber más acerca de la mediación con el fin de que tengan la oportunidad de tomar decisiones informadas.	Davis y Gadlin (1988); Gainey y Klaas (2005)
55. Seguridad del mediador.	Goldberg y Shaw (2007)
56. Serenidad.	Goldberg y Shaw (2007)
57. Simpatía.	Swan et al. (1995); Goldberg (2005)
58. Sinceridad.	Swan et al. (1995)
59. Tener conocimiento acerca de cómo reaccionan las partes ante una sugerencia del mediador.	Yiu y Lai (2009); Poitras (2009)
60. Uso del sentido del humor.	Yiu y Lai (2009)
61. Voluntad y empatía/escucha empática.	Goldberg (2005); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009); Poitras (2009); Yiu y Lai (2009); Stuhlmacher y Poitras (2010); Poitras (2013)

Fuente: Adaptación de Riera (2017).

Desde nuestra formación académica, hemos definido la “confianza” como un elemento que nace en el establecimiento de un vínculo emocional entre los miembros que conforman el *sistema relación de ayuda*, posibilitando así el compromiso y la colaboración de las partes en Mediación Familiar, condición básica para el éxito de una disciplina que ha conferido todo el protagonismo a las mismas.

Es por ello que entre los factores que ha recogido el presente instrumento de medición, a diferencia de los factores que han evidenciado una mayor aceptación en la literatura escrita, hemos pensado en la preponderancia de los factores que guardan una relación con la vertiente colaborativa de la alianza terapéutica (*actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes; clarificar las expectativas de las partes; contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación o; utilizar un lenguaje propio de las partes*), factores que posibilitan la construcción de un vínculo emocional, ajustándose al modo de hacer las cosas de las partes, sin adoptar una postura de experto, mostrando interés por conocer lo que las partes ya saben, dialogando para descubrir lo *ausente pero implícito*.

1.5 Revisión de instrumentos para medir la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar

Entre los autores que han fundamentado teóricamente los factores que predicen la construcción de una relación de confianza (tabla 12), ha sido posible observar que un 37.25% ha hecho uso de entrevistas estructuradas o semiestructuradas a la hora recabar la información; un 7.85% ha hecho uso de entrevistas no estructuradas; así mismo, un 7.85% ha hecho uso de otras técnicas (juego de roles; discusión entre mediadores; juego experimental de suma-cero; juego del dilema del prisionero) y; el 49.01% no lo ha especificado o sus textos son artículos teóricos (tabla 13).

No obstante, entre los autores que utilizaron un enfoque metodológico fundamentado en las entrevistas estructuradas o semiestructuradas, no ha sido posible identificar los instrumentos de medición que utilizaron para llevar a cabo sus investigaciones o, en su defecto, los trazos de los instrumentos que han sido observados, no se han ajustado a los parámetros que persigue el objetivo de la presente investigación. Únicamente ha sido identificada la Escala para Medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009), un instrumento que no mide el modo de construir una relación de confianza, sino el grado de confianza que ha sido establecido entre el mediador y las partes. Por ello, en el siguiente apartado se va a exponer una propuesta de instrumento para medir el modo de construir de una relación de confianza en Mediación Familiar.

Tabla 13

Metodología de las investigaciones que han sido revisadas por la presente tesis doctoral

Entrevistas estructuradas o semiestructuradas	Entrevistas no estructuradas	Otros⁹	No especificado o artículos teóricos
Butler (1999)	Cobb y Rifkin (1991)	Butler (1999)	Albin (1993)
Currall y Judge (1995)	Fine y Holyfield (1996)	Della Noce (1999)	Boskey (1994)
Fine y Holyfield (1996)	Mayer y Norman (2004)	Deutsch (1958)	Clark (1990)
Gainey y Klaas (2005)	Poitras (2009)	Loomis (1959)	Davis y Gadlin (1988)
Goldberg y Shaw (2007)			Doney et al. (1998)
Goldberg et al. (2009)			Gibson (1999)
Johnson-George y Swap (1982)			Giffin (1967)
Larzelere y Huston (1980)			Goldberg (2005)

⁹ Butler (1999), juego de roles; Della Noce (1999), discusión entre mediadores; Deutsch (1958), juego experimental de suma-cero; Loomis (1959), juego experimental de suma-cero para conocer la conducta de egoísmo o cooperación/juego del dilema del prisionero.

McAllister (1995)	Gulati (1995)
Moorman et al. (1992)	Kramer (1999)
Poitras (2009)	Landau y Landau (1997)
Poitras (2013)	Lewis y Weigert (1985)
Rempel et al. (1985)	Lindskold (1978)
Rotter (1967)	Lyons y Mehta (1997)
Stimec y Poitras (2009)	McCarthy (1985)
Stuhlmacher y Poitras (2010)	McKnight y Chervany (2006)
Swan et al. (1985)	McKnight et al. (1998)
Wing y Wai (2009)	Newcomb (1953)
Zand (1972)	Poitras y Bowen (2002)
	Rotter (1971)
	Rotter (1980)
	Rousseau et al. (1998)
	Schlenker et al. (1973)
	Shapiro et al. (1992)
	Tomlinson y Mayer (2009)

Fuente: Elaboración propia.

1.6 Propuesta de instrumento para medir la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar

El instrumento que propone la presente tesis doctoral para medir la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes en Mediación Familiar (anexo 3), está fundamentado en las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sido citados en la presente investigación.

Dicho instrumento, ha sido estructurado en un total de tres dimensiones (en la dimensión cognitiva, afectiva y conductual) (Riera y Casado, in press). Las mismas dimensiones, guardan relación con la disposición del modelo CASIC (conductual, afectivo, somático, interpersonal y cognitivo) (Lazarus, 2000), enmarcado en el campo de la *intervención en crisis*, como modo de ordenar los ítems y efectuar el análisis. Por cognitivo, entendemos los factores relacionados con las creencias de las partes; afectivo, los factores relacionados con los sentimientos de las partes y; conductual, los factores relacionados con el *modus operandi* del mediador, es decir, con el comportamiento del mismo.

Cada dimensión, ha identificado una serie de factores que explican la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes, siendo los mismos instrumentalizados en forma de ítems para la confección del instrumento. Según nuestra experiencia y bagaje, se trata de un tema que no ha sido instrumentalizado hasta el momento. Por ello, consideramos que es una propuesta teórica que tiene un valor añadido, y es que cumple con la necesidad de confeccionar un instrumento que explique el modo de construir una relación de confianza en Mediación Familiar. Esta es la propuesta que pretendemos probar. En la tabla 14 se exponen algunas singularidades del mismo, tal como los factores que componen el instrumento en las dimensiones cognitivo, afectivo y conductual, los autores que los han sustentado teóricamente y una descripción de los mismos.

Tabla 14

Relación de autores que han sustentado teóricamente su confección y descripción de los factores que componen el instrumento Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar (Riera, 2017)

Nº	Factores cognitivos	Autores	Descripción
1	La credibilidad profesional del mediador, me genera confianza.	Doney et al. (1998); Goldberg y Shaw (2007)	La percepción de las partes acerca de la adaptación del mediador al medio circundante, genera confianza.
2	La reputación del mediador, me genera confianza.	Poitras y Bowen (2002)	La consideración popular que hubiera adquirido el mediador, genera confianza.
3	La asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido, me genera confianza.	Poitras y Bowen (2002)	La asignación del mediador, por ejemplo, por parte de un juez de reconocido prestigio, genera confianza.
4	Percibir buena voluntad en el mediador, me genera confianza.	Poitras (2009)	La percepción de las partes acerca de que el mediador persigue su bienestar (de ambos participantes), genera confianza.
5	Entender que el proceso de mediación es justo, me genera confianza en el mediador.	Kramer (1999)	La percepción de las partes acerca de que la Mediación es una herramienta que les permite llegar a acuerdos satisfactorios para ambos, genera confianza.
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos, me genera confianza.	Poitras y Bowen (2002)	La percepción de las partes acerca de que el mediador es una persona competente a la hora de llevar a cabo técnicas y estrategias que permitan desbloquear interacciones enredadas, genera confianza.
7	Pensar que el mediador es una persona justa, me genera confianza.	Poitras et al. (2003)	La percepción de las partes acerca de que el mediador no toma cartas en el asunto, legitimándolas y ayudándolas a

			contemplar aspectos del conflicto que no han sido observados hasta el momento, genera confianza.
8	La presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación, me genera confianza.	Deutsch (1958)	La presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación ofrece seguridad y confianza a las partes.
9	La manera de ser del mediador, me genera confianza.	Deutsch (1958)	La personalidad (introvertido, extrovertido, etc.) del mediador, genera confianza.
10	Percibir motivación en el mediador, me genera confianza.	Doney et al. (1998)	La percepción de las partes acerca de la ilusión e involucración del mediador en el proceso, genera confianza.
11	Mi relación con otros profesionales que valoran la Mediación, me genera confianza en el mediador.	Deutsch (1958)	El contacto de las partes con otros servicios (SMAF) que valoran la Mediación, genera confianza.
12	Mantener una sesión privada con el mediador, me genera confianza.	Goldberg (2005)	El espacio privado que las partes pueden compartir con el mediador, donde es posible revelar aspectos íntimos de su vida, genera confianza.
13	La experiencia del mediador, me genera confianza.	Poitras (2009)	El conocimiento de las partes sobre el volumen de casos que ha abordado el mediador, genera confianza.
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas, me genera confianza.	Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998)	La coherencia que las partes perciben en las intervenciones del mediador, genera confianza.
15	Que el mediador actúe según los principios de la mediación, me genera confianza.	Doney et al. (1998)	El hecho de que el mediador no interrumpa, no sugiera a las partes, etc., genera confianza.
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escucharme, me genera confianza.	Goldberg y Shaw (2007)	La percepción de las partes sobre la paciencia y persistencia del mediador en su interés por comprenderlas y ayudarlas, genera confianza.

Nº	Factores afectivos	Autores	Descripción
17	La capacidad del mediador para comprender el conflicto, me genera confianza.	Poitras (2009)	La comprensión del mediador sobre cuáles son los temas del conflicto según las partes, genera confianza.
18	El hecho de compartir el propósito, me genera confianza en el mediador.	Deutsch (1958)	El hecho de que el mediador transmita a las partes que están juntos en esto, genera confianza.
19	La actitud cooperativa del mediador, fundamentada en mis valores y creencias, me genera confianza.	Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998); Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	El movimiento del mediador hacia los valores y creencias de las partes, dejando de lado los propios, genera confianza.

20	Sentirme escuchado y comprendido por el mediador, me genera confianza.	Della Noce (1999); Goldberg (2005); Poitras (2009)	La escucha empática del mediador (el mediador escucha y muestra comprensión por los sentimientos y preocupaciones de las partes), genera confianza.
21	La química (conexión) que siento con el mediador, me genera confianza.	Poitras (2009)	La conexión entre el mediador y las partes, afecta a la generación de confianza.
22	Que el mediador me parezca una persona interesante (atracción), me genera confianza.	Poitras (2009)	La atracción de las partes hacia el mediador, genera confianza.
23	La habituación al mediador, me genera confianza.	Poitras (2009)	La habituación de las partes a la forma de proceder del mediador (su forma de ser, de comportarse, etc.), genera confianza.
24	Que el mediador se encargue de dirigir el proceso de mediación, me genera confianza.	Deutsch (1958)	La percepción de las partes sobre la existencia de una relación de poder entre éstas y el mediador, genera confianza.
25	Que el mediador reconozca mis expectativas (qué espero de la Mediación), me genera confianza.	Doney et al. (1998)	El hecho de que el mediador reconozca lo que las partes esperan de la Mediación, así como de la relación entre ambos, genera confianza.
26	La calidez del mediador, me genera confianza.	Poitras (2009)	El hecho de que el mediador muestre calidez hacia los sentimientos y preocupaciones de las partes, genera confianza.
27	Que el mediador me escuche y muestre consideración por mis sentimientos y preocupaciones, me genera confianza.	Poitras (2009)	El hecho de que el mediador muestre consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes, genera confianza.
28	La construcción de un ambiente relajado, me genera confianza en el mediador.	Poitras (2009)	La capacidad del mediador para ser acogedor con las partes (por ejemplo, ofreciéndoles un té), genera confianza.
29	Que el mediador acepte que puedo expresar mis emociones, me genera confianza.	Poitras et al. (2003)	El hecho de que el mediador le pregunte a las partes cómo se sienten y les escuche cuando éstas se encuentren en disposición de compartirlo, genera confianza.
30	Que el mediador me reconozca que ha cometido un error, me genera confianza.	Deutsch (1958)	La percepción de las partes acerca de que el mediador es consciente de haber cometido un error, genera confianza.
31	Que el mediador me apoye y me transmita que está allí para ayudarme, me genera confianza.	Poitras (2009)	La percepción de las partes acerca del apoyo incondicional del mediador, genera confianza.

N°	Factores conductuales	Autores	Descripción
32	La neutralidad o imparcialidad del mediador, me genera confianza.	Poitras (2009)	El hecho de que el mediador no tome cartas en el asunto y no se posicione con alguna de las partes, genera confianza.
33	Que el mediador demuestre familiaridad con el conflicto, me genera confianza.	Poitras (2009)	El conocimiento del caso por parte del mediador, genera confianza.
34	La seguridad del mediador en si mismo, me genera confianza.	Poitras (2009)	La percepción de las partes sobre la seguridad del mediador en sus propios conocimientos y habilidades, genera confianza.
35	La sinceridad del mediador, me genera confianza.	Goldberg y Shaw (2007)	El hecho de que el mediador comparta con las partes qué piensa y cómo se siente en relación con el conflicto, genera confianza.
36	Que el mediador exprese las consecuencias del acuerdo (los pros y contras del mismo), me genera confianza.	Poitras (2009)	El hecho de que el mediador ofrezca información acerca de los pros y contras de alcanzar un acuerdo, genera confianza.
37	La especialización legal del mediador, me genera confianza.	Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009)	El conocimiento del mediador acerca de los aspectos legales que afectan al conflicto, genera confianza.
38	La capacidad del mediador para mantener la calma, me genera confianza.	Poitras (2009)	La percepción de las partes acerca de la serenidad del mediador en los momentos en que aumenta la tensión, genera confianza.
39	Las habilidades de resolución de conflictos del mediador, me generan confianza.	Poitras y Bowen (2002)	El hecho de que el mediador cuente con técnicas que favorezcan la resolución del conflicto, genera confianza.
40	Que el mediador me comprenda y me refrende, me genera confianza.	Suares (2002)	La legitimación del mediador a las partes, genera confianza.
41	Que el mediador no revele aspectos íntimos de la otra persona en una sesión privada conmigo, aun teniendo su permiso, me genera confianza.	Suares (2002)	El mantenimiento del acuerdo de confidencialidad por parte del mediador, aun teniendo el permiso de la otra parte, genera confianza.
42	Que el mediador sugiera una opción, me genera confianza.	Poitras et al. (2003)	La sugerencia por parte del mediador de una opción o salida al conflicto, genera confianza.
43	El compromiso del mediador para con el caso, me genera confianza.	Deutsch (1958)	El interés que el mediador muestra por el conflicto, genera confianza.
44	La amabilidad del mediador, me genera confianza.	Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	La gentileza (educación, atención, etc.) con la que el mediador dialoga con las partes, genera confianza.

45	Que el mediador se centre en que comprendamos (ambos participantes) los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo, me genera confianza.	Della Noce (1999)	El hecho de que el mediador favorezca la empatía transaccional entre ambas partes, genera confianza.
46	La honestidad del mediador, me genera confianza.	Doney et al. (1998)	El hecho de que el mediador comunique lo que piensa (decir lo que piensa de un modo razonable) y siente (siente que es justo), genera confianza.
47	La consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado) del mediador, me genera confianza.	Doney et al. (1998)	El hecho de que el mediador actúe de un modo predecible para las partes, genera confianza.
48	Que el mediador remarque las normas de mediación, me genera confianza.	Doney et al. (1998)	Hacer hincapié en las normas de mediación, genera confianza.
49	Que el mediador clarifique mis expectativas, me genera confianza.	Swan et al. (1995)	El hecho de que el mediador no dé por sentadas las expectativas de las partes y les pregunte a fin de obtener una información más detallada, genera confianza.
50	La capacidad del mediador para gestionar el proceso de mediación, me genera confianza.	Poitras (2009)	La capacidad del mediador para gestionar el proceso (respetando las reglas, manejando la ira y el desequilibrio de poder entre las partes, llevando a cabo intervenciones para favorecer el desbloqueo de interacciones enredadas, etc.), genera confianza.
51	Que el mediador se centre en nuestros objetivos en común (de ambos participantes), me genera confianza.	Poitras y Bowen (2002)	La atención del mediador en los intereses en común, a diferencia de las alternativas que se presenten, genera confianza.
52	La capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque mis intereses, me genera confianza.	Poitras y Bowen (2002)	Que el mediador comparta con las partes una nueva visión del problema, donde queden reconocidas las mismas y sus intereses, genera confianza.
53	La comunicación clara y frecuente del mediador, me genera confianza.	Gainey y Klaas (2005)	El diálogo frecuente y acompasado del mediador con las partes (uso de su jerga, etc.), genera confianza.
54	Que el mediador favorezca nuestra relación (de ambos participantes) de cara a futuras negociaciones, me genera confianza.	Poitras y Bowen (2002)	La revalorización y el empoderamiento del mediador con las partes, a fin de mejorar la relación que mantienen entre ambas, genera confianza.
55	Que el mediador exprese expectativas de éxito, me genera confianza.	Deutsch (1958)	El hecho de que el mediador exponga casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente, genera confianza.

56	Que el mediador explique detenidamente la mediación, me genera confianza.	Poitras (2009)	La explicación detenida sobre la voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, flexibilidad, así como el rol del mediador, genera confianza.
57	La comunicación analógica del mediador, me genera confianza.		El hecho de que el mediador mire a los ojos, mantenga una inclinación corporal hacia las partes, etc., genera confianza.
58	Que el mediador utilice un lenguaje que me resulte propio, me genera confianza.		El hecho de que el mediador utilice la jerga de las partes, de manera que se sientan reconocidas), genera confianza.
59	Que el mediador dedique tiempo a hablar sobre temas informales, me genera confianza.	Poitras y Bowen (2002)	El hecho de que el mediador le pregunte a las partes por sus intereses en lugar de dirigirse a ellas exclusivamente para dialogar sobre el conflicto, genera confianza.
60	Que el mediador se centre en mis motivaciones e intereses, me genera confianza.	Della Noce (1999)	El hecho de que el mediador se centre en las motivaciones de las partes y explore sus intereses, genera confianza.
61	Que el mediador se centre en mis necesidades, me genera confianza.	Swan et al. (1995)	Lo focalización del mediador en la satisfacción de las necesidades de las partes, genera confianza.
62	Que el mediador cuente conmigo a la hora de desarrollar el proceso de mediación, me genera confianza.	Doney et al. (1998)	El hecho de que el mediador le pregunte a las partes hacia dónde quieren ir, genera confianza.
63	Que el mediador se centre en la resolución del conflicto, me genera confianza.	Poitras (2009)	El hecho de que el mediador no se detenga excesivamente en el conflicto, caminando hacia la resolución del mismo, genera confianza.
64	Que el mediador me separe del problema (“el problema no es usted”), me genera confianza.	Ury et al. (2011)	El hecho de que el mediador explicita y simbolice la existencia de un problema que está haciendo daño a ambas partes, genera confianza.
65	Que el mediador me presione para agilizar la resolución del conflicto, me genera confianza.	Poitras et al. (2003)	Ofrecer incentivos, como puede ser un límite temporal a la resolución del conflicto o evaluar los costos del mantenimiento del mismo, genera confianza.

Fuente: Elaboración propia.

2. Objetivos

2. Objetivos

2.1 Propuesta de investigación

Son diversos los autores que han hablado sobre la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes. No obstante, se ha asumido que las principales contribuciones a la evidencia empírica han sido fundamentadas en enfoques parciales. Esto es, algunos autores solo han puesto el foco de interés en la percepción de los mediadores o las partes a la hora de explicar los factores que predicen la construcción de una relación de confianza en Mediación.

Es por ello que la presente tesis doctoral ha considerado la posibilidad de llevar a cabo una propuesta de investigación que integre la percepción de los mediadores y las partes sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. Entre los principales beneficios del presente enfoque, se encuentra la posibilidad de demostrar si existe acomodación de los mediadores a las partes, un aspecto que trasciende a la formación y a la mejora de la práctica profesional de la Mediación.

2.2 Hipótesis

Entre las hipótesis de investigación que enmarcan la propuesta de investigación de la presente tesis doctoral, se pueden encontrar las siguientes:

- a) Existe una relación positiva entre la percepción de los mediadores y la percepción de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza.
- b) Existe una relación positiva entre la confianza general establecida entre el mediador y las partes y los factores que predicen la construcción de una relación de confianza que han sido incluidos en la propuesta de investigación de la presente tesis doctoral.
- c) Existe una relación positiva entre la confianza general establecida entre el mediador y las partes y la construcción de una alianza terapéutica según SOATIF-o.

2.3 Objetivo general

- a) Identificar los factores que, según la percepción de las partes y los mediadores, predicen la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar, a fin de establecer qué relación existe entre ambas, así como entre las mismas y diversas investigaciones contiguas.

2.4 Objetivos específicos

- a) Identificar los factores que, según la percepción de las partes, predicen en mayor y menor medida la construcción de una relación de confianza.
- b) Identificar los factores que, según la percepción de los mediadores, anteceden en mayor y menor medida la construcción de una relación de confianza.
- c) Efectuar un análisis de relación entre los factores que, según la percepción de las partes y los mediadores, predicen la construcción de una relación de confianza, con el objeto de establecer qué relación existe entre ambas.
- d) Determinar qué relación existe entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes y la confianza general establecida entre el mediador y las partes.
- e) Determinar qué relación existe entre los mediadores que han construido una relación de confianza y los mediadores que han establecido una alianza terapéutica según SOATIF-o.

3. Metodología

3. Metodología

La presente tesis doctoral, emana del interés del equipo de investigación “Conflicto, cambio y Trabajo Social” (CCTS) de la Universidad de las Islas Baleares, por conocer los factores que, según la percepción de los mediadores y las partes, anteceden la construcción de una relación de confianza en el marco de la Mediación Familiar.

3.1 Muestra

El universo de estudio de la presente tesis doctoral se ha centrado en dos poblaciones diana: el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación de la Dirección General de Menores y Familia de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (N=31 sobre un total de 40 mediadores, lo que equivale a una participación del 77.5%) y el conjunto de personas atendidas en el servicio en el período de 1 año (1 de marzo de 2017 a 1 de marzo de 2018) (N=54), siendo la unidad muestral el individuo y no cada una de las mediaciones que han sido realizadas. El tipo de muestreo, no fue probabilístico e intencional.

3.1.1 Personas atendidas en el servicio

A continuación se exponen las características sociodemográficas de las personas atendidas en el Servicio de Mediación Familiar:

3.1.1.1 Características sociodemográficas

Las características sociodemográficas, se dividen en tres apartados: datos sociodemográficos; formación académica y; experiencias previas con otros profesionales.

3.1.1.1.1 Datos sociodemográficos

Primero, los datos sociodemográficos han comprendido las siguientes variables: Sexo; edad; densidad de la población donde reside; estado civil; número de hijos; unidad de convivencia y; ocupación/situación laboral, tal como se puede apreciar en la tabla 15.

Tabla 15*Datos sociodemográficos*

VARIABLES	CATEGORÍAS	FRECUENCIA Y PORCENTAJE
Sexo	Hombre	25 (46.3)
	Mujer	29 (53.7)
Edad	16-25 años	1 (1.9)
	26-35 años	7 (13.0)
	36-45 años	26 (48.1)
	46-55 años	19 (35.2)
	56-65 años	1 (1.9)
Densidad de población donde reside	Menos de 5.000 habitantes	8 (15.7)
	5.000-40.000 habitantes	22 (43.1)
	Más de 40.000 habitantes	21 (41.2)
Estado civil	Soltero	21 (39.6)
	Comprometido	1 (1.9)
	Casado	18 (34.0)
	Divorciado	13 (24.5)
Hijos	1-2 hijos	49 (90.7)
	3 o más hijos	4 (7.4)
	No tengo hijos	1 (1.9)
Unidad de convivencia	Persona sola	6 (11.1)
	Familia monoparental	13 (24.1)
	En pareja con hijos	14 (25.9)
	Familia reconstituida	1 (1.9)
	Otros	20 (37.0)
Situación laboral	Empleado	38 (70.4)
	Autónomo	11 (20.4)
	Situación de desempleo	5 (9.3)

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (partes) (Riera, 2017).

Sexo

La información que arroja la variable *sexo*, permite constatar que existe una distribución más homogénea entre el género masculino (46.30%) y femenino (53.70%), en comparativa con los resultados de los mediadores, donde la representatividad del género femenino fue del 93.5%.

Edad

Las franjas predominantes de edad entre las personas atendidas en el servicio, oscilan entre los 36-45 años (48.1%) y los 46-55 años (35.2%), siendo inferiores las franjas de edad 26-35 años (13.0%) y, especialmente, 16-25 años (1.9%) y 56-65 años (1.9%), con una representatividad mínima.

Densidad de población donde reside

Las franjas predominantes de densidad de población donde residen las personas atendidas en el servicio, fluctúan entre 5.000-40.000 habitantes (43.1%) y más de 40.000 habitantes (41.2%). Es decir, personas que residen en pueblos con un censo superior a 5.000 habitantes y personas que residen en pequeñas (más de 15.000 habitantes) y grandes ciudades.

Estado civil

En relación al estado civil de las personas atendidas en el servicio, predomina el estado soltero (39.6%) y casado (34.0%), mientras que el estado divorciado y comprometido, representan un 25.4% y 1.9%, respectivamente.

Hijos

El relación al número de hijos, predominan las personas atendidas en el servicio que tienen un total de 1-2 hijos (90.7%), mientras que las personas con 3 o más hijos o sin hijos, representan un 7.4% y 1.9%, respectivamente.

Unidad de convivencia

La unidad de convivencia de las personas atendidas en el servicio –a excepción de la familia reconstituida (1.9%), responde a un patrón equivalente, formando las unidades de convivencia más representativas otros (37.0%), en pareja con hijos (25.9%), familia monoparental (24.1%) y persona sola (11.1%),

Situación laboral

La información que arroja la variable *situación laboral*, ha permitido constatar que la mayoría de las personas atendidas en el servicio son empleadas (70.4%), mientras que las autónomas y en situación de desempleo, representan un 20.4% y 9.3%, respectivamente.

3.1.1.1.2 Formación académica

Segundo, la formación académica ha comprendido una única variable que ha recibido la misma etiqueta: formación académica, tal como se puede apreciar en la tabla 16.

Tabla 16

Formación académica

Variables	Categorías	Frecuencia y porcentaje
Formación académica	Educación primaria	2 (3.8)
	Educación secundaria obligatoria	6 (11.5)
	Bachillerato	13 (25.0)
	Formación profesional de grado medio	6 (11.5)
	Formación profesional de grado superior	8 (15.4)
	Enseñanza universitaria	16 (30.8)
	Otros	1 (1.9)

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (partes) (Riera, 2017).

Formación académica

Sobre la formación académica que obtienen las personas atendidas en el servicio, sobresale la enseñanza universitaria (30.8%) y el bachillerato (25.0%). La formación profesional de grado superior y grado medio, así como la educación secundaria obligatoria, representan un 15.4%, 11.5% y 11.5%, respectivamente. Mientras que la educación primaria y el ítem *otros*, reflejan un 3.8% y un 1.9% del total de la muestra, respectivamente.

3.1.1.1.3 Experiencias previas positivas con otros profesionales

Tercero, las experiencias previas con otros profesionales, así mismo ha comprendido una única variable: ¿Ha tenido experiencias previas positivas con otros profesionales? Tal como se puede apreciar en la tabla 17.

Tabla 17

Experiencias previas positivas con otros profesionales

Variables	Categorías	Frecuencia y porcentaje
Experiencias previas positivas con otros profesionales	Trabajador social	3 (10.7)
	Psicólogo	14 (50.0)
	Abogado	8 (28.6)
	Otros	

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (partes) (Riera, 2017).

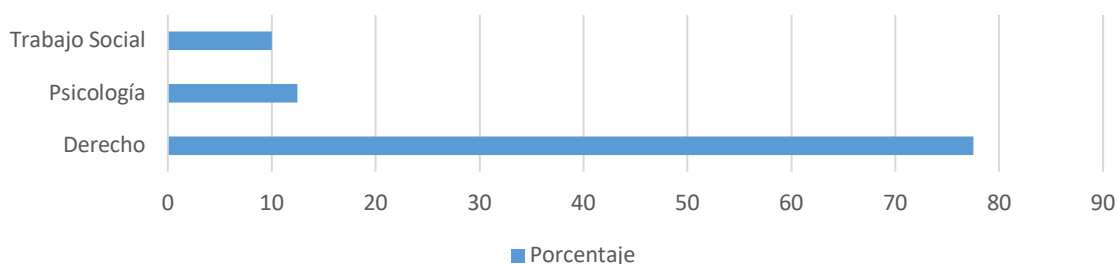
Experiencias previas positivas con otros profesionales

Si bien un 78% de los mediadores del Servicio de Mediación Familiar son titulados en Derecho y un 12% son titulados en Psicología (figura 6), la variable *experiencias previas positivas con otros profesionales*, permite constatar que las personas atendidas en el servicio han mantenido en mayor medida experiencias previas positivas con psicólogos (50.0%) que con abogados o trabajadores sociales, reflejando ambos un 28.6% y un 10.7%, respectivamente.

3.1.2 Mediadores

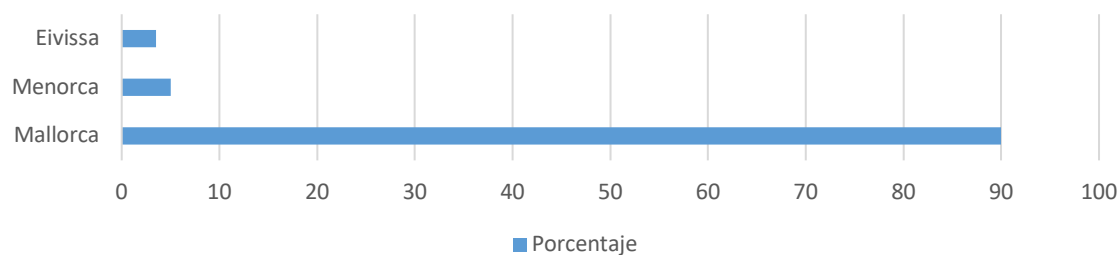
Entre las características de los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar se encuentran las siguientes: la titulación de los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores (figura 7); distribución por islas de los mediadores (figura 8); localidad de los mediadores (figura 9) y; otras características sociodemográficas de los mediadores.

Figura 7: Titulación de los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación.



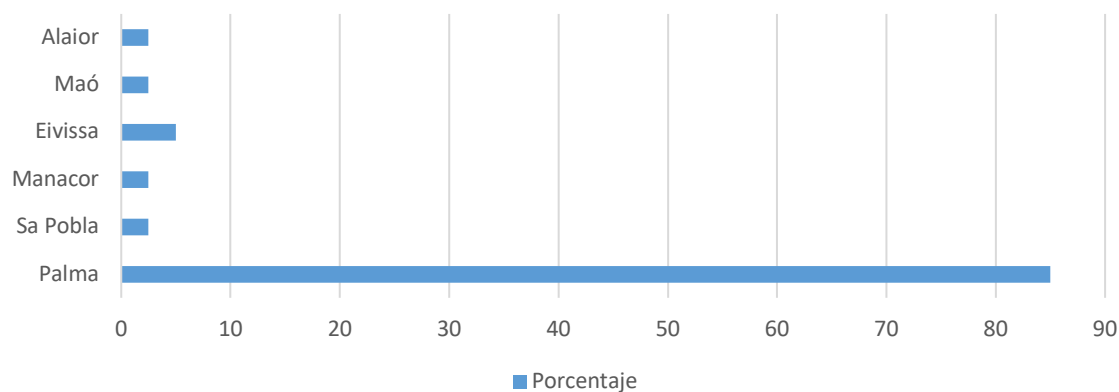
Fuente: Dirección General de Menores y Familia.

Figura 8: Distribución por islas de los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación.



Fuente: Dirección General de Menores y Familia.

Figura 9: Localidad de los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación.



Fuente: Dirección General de Menores y Familia.

3.1.2.1 Características sociodemográficas

Las características sociodemográficas de los mediadores, así mismo, han sido estructuradas en tres apartados: datos sociodemográficos; formación académica; servicio y práctica profesional de los mediadores.

3.1.2.1.1 Datos sociodemográficos

Primero, los datos sociodemográficos han comprendido las siguientes variables: Sexo y edad, tal como se pueden observar en la tabla 18 en términos de frecuencias y porcentajes válidos.

Tabla 18*Datos sociodemográficos*

Variables	Categorías	Frecuencia y porcentaje
Sexo	Hombre	2 (6.5)
	Mujer	29 (93.5)
Edad	26-35 años	5 (16.1)
	36-45 años	13 (41.9)
	46-55 años	11 (35.5)
	56-65 años	2 (6.5)

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (mediadores) (Riera, 2017).

Sexo

La información que arroja la variable *sexo* permite constatar que, prácticamente la totalidad de la muestra (93.5%), pertenece al género femenino. La representatividad masculina (6.5%) es, a todas luces, ampliamente menor, quedando fragmentada entre la Isla de Mallorca (1) e Ibiza (1).

Edad

Las franjas de edad predominantes entre los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores, rondan entre los 36-45 (41.9%) y los 46-55 (35.5%) años de edad, siendo menores las franjas de edad de 26-35 años (16.1%) y, principalmente, 56-65 años (6.5%). Una variable que podría arrojar luz sobre la menor frecuencia en la franja de edad 56-65 años, si bien ello dependería del momento en que los mediadores iniciaron su andadura en el campo de la mediación, serían los años de experiencia como mediadores (tabla 20). En ella, puede apreciarse que únicamente un 3.2% de los mediadores cuenta con 10 o más años de experiencia.

3.1.2.1.2 Formación académica

Segundo, la formación académica ha comprendido las variables que se exponen a continuación: Formación académica de grado; formación académica de posgrado y; lugar donde llevó a cabo la formación académica, tal como se pueden apreciar en la tabla 19 en términos de frecuencias y porcentajes válidos.

Tabla 19*Formación académica*

Variables	Categorías	Frecuencia y porcentaje
Formación académica de Grado	Trabajo Social	4 (13.3)
	Psicología	3 (10.0)
	Derecho	23 (76.7)
Formación académica de Posgrado	Máster en Mediación	26 (89.7)
	Especialidad en Mediación	3 (10.3)
Lugar donde realizó la formación académica	Universidad de las Islas Baleares	20 (69.0)
	Universidad Nacional de Educación a Distancia	4 (13.8)
	Otros	5 (17.2)

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (mediadores) (Riera, 2017).

Formación académica de Grado

Cabe reseñar que, si bien la mediación va tomando impulso como herramienta alternativa de resolución de conflictos, los resultados demuestran que dicho crecimiento, principalmente se halla en los mediadores con una formación académica de Grado en derecho (76.7%), mientras que otras formaciones académicas de Grado como el Trabajo Social o la Psicología, reflejan un 13.3% y un 10.0% del total de la muestra, respectivamente.

Formación académica de Posgrado

Con una mortalidad experimental más alta (perdidos=2), la formación académica de Posgrado constata una mayor densidad de mediadores que, posteriormente a la formación académica de Grado, continuaron su formación académica a través del Máster en Mediación (89.7%), por un 10.3% que continuó su formación académica a través de la Especialidad en Mediación.

Lugar donde realizó la formación académica de Grado

En relación a la institución donde los mediadores realizaron su formación académica de Grado, predomina la Universidad de las Islas Baleares (69.0%), mientras que la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y otras instituciones no señaladas, representarían un total del 12.9% y 16.1%, respectivamente.

Año de finalización de la formación académica de Posgrado

Constituyendo una variable de tipo *cadena*, a diferencia de tipo *numérico*, ofrece un rango de respuesta mayor. Esto se traduce en la aparición de un abanico de categorías que comprende el año de finalización de la formación académica de Posgrado entre el año 1989 y el año 2015. El período que abarca entre el año 2012 y el año 2015, representa el 70% del total de la muestra.

3.1.2.1.3 Servicio y práctica profesional

Tercero, el servicio y la práctica profesional de los mediadores ha comprendido las variables que se exponen a continuación: Años de experiencia como mediador; número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año; modelo teórico que utiliza; supervisión; discusión de casos; cómo lleva a cabo la recepción de demandas de mediación; en caso que solo acuda una de las partes a la sesión preliminar, cómo contacta con la otra parte si es necesario y; lugar en el que se lleva a cabo la mediación, tal como se puede apreciar en la tabla 20 en términos de frecuencia y porcentaje válido.

Tabla 20
Servicio y práctica profesional

Variables	Categorías	Frecuencia y porcentaje
Años de experiencia como mediadores	Menos de 1 año	1 (3.3)
	1-3 años	12 (40.0)
	4-6 años	12 (40.0)
	7-9 años	4 (13.3)
	10 o más años	1 (3.3)
Número de mediaciones en el período de un año	1-3 mediaciones	8 (25.8)
	4-6 mediaciones	9 (29.0)
	7-9 mediaciones	11 (35.5)
	10 o más mediaciones	3 (9.7)
Modelo que utilizan los mediadores	Modelo Tradicional	3 (10.0)
	Modelo Transformador	3 (10.0)
	Modelo Circular Narrativo	1 (3.3)
	Modelo Estratégico	1 (3.3)
	Tengo una opción ecléctica	22 (73.3)
Supervisión	Sí, con un supervisor experto autorizado	4 (12.9)

	Sí, con un colega experto	9 (29.0)
	No realizo supervisión	18 (58.1)
Discusión de casos	Sí	18 (58.1)
	No	13 (41.9)
Recepción de demandas de mediación	Mediador/a	22 (71.0)
	Administrativo/a	3 (9.7)
	Otros	6 (19.4)
Contacto con la otra parte	Sí, por teléfono	26 (86.7)
	Otros	4 (13.3)

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (mediadores) (Riera, 2017).

Años de experiencia como mediadores

En referencia a los años de experiencia profesional que detentan los mediadores encuestados, sobresalen los períodos que abarcan entre los 1-3 años y 4-6 años, constituyendo un 80% de la muestra. Es posible observar que el menor número de mediadores que detentan 10 o más años de experiencia (3.3%), podría guardar relación con el carácter bisoño de la Mediación.

Número de mediaciones en el período de un año

El número de mediaciones que llevan a cabo en el período de un año responde a un patrón más homogéneo, situándose la excepción en los casos en que los mediadores llevan a cabo un total de 10 o más mediaciones (9.7%). Con una frecuencia aproximada entre las diversas categorías (1-3 mediaciones, 8 personas; 4-6 mediaciones, 9 personas; 7-9 mediaciones, 11 personas).

Modelo que utilizan los mediadores

Si bien han sido instrumentalizados diversos modelos de mediación a lo largo de los últimos años, desde el Modelo Tradicional de Fisher y Ury hasta el Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb, pasando por el Modelo Transformativo de Bush y Folger, los mediadores encuestados han demostrado tener una opción ecléctica en el 73.3% de los casos.

Supervisión

Más reseñable es que, el 58.1% de los mediadores, no realiza ningún tipo de supervisión. Por el contrario, un 12.9% de los mismos realiza supervisión con un supervisor experto autorizado y, un 29%, con un colega experto, representando ambas categorías un 41.93% del total de la muestra.

Discusión de casos

A diferencia de los resultados expuestos en el apartado *supervisión*, la discusión de casos sí ha demostrado una mayor aceptación entre los mediadores encuestados, arrojando unos resultados que representan el 58.1% del total de la muestra. Pese a ello, sigue llamando la atención que el 41.9% restante, no lleve a cabo discusión de casos con ningún colega del servicio o del Bolsín de mediadores del Servicio de Mediación Familiar.

Recepción de demandas de mediación

La variable *recepción de demandas de mediación* pone de manifiesto que, en el 71.0% de los casos, son los propios profesionales del servicio quienes atienden las solicitudes de mediación de las partes, posibilitando la generación de un primer contacto del *sistema relación de ayuda*. Por el contrario, un 29.03% de los casos son los administrativos/as del servicio u otros quienes atienden las demandas de Mediación, conduciendo a las partes a compartir aspectos personales con terceras personas que, a la postre, no tendrán una vinculación directa con la Mediación.

Contacto con la otra parte

En caso de acudir solamente una de las partes a mediación y, ante la imposibilidad de que fuera la presente quien invitara a la otra parte a participar en el proceso de mediación, un 86.7% de los mediadores encuestados manifiesta ser él quien contacta con la otra parte, mientras que un 12.9% delega la responsabilidad en una tercera persona.

3.2 Proceso de investigación

El proceso de investigación ha contemplado la solicitud de colaboración a la Dirección General de Menores y Familia de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Govern de les Illes Balears; la solicitud de colaboración a los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación y; la descripción del encuentro con los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores para sentar las bases del acuerdo de colaboración.

3.2.1 Solicitud de colaboración a la Dirección General de Menores y Familia

En primera instancia, se presentó una solicitud de colaboración formal a la Dirección General de Menores y Familia. Para ello, se siguieron los pasos que se describen a continuación:

- a) Primer contacto telefónico con los responsables del Servicio de Mediación Familiar para presentar el personal investigador, exponer el objeto de interés y solicitar un encuentro con los mismos.
- b) Primer encuentro con los responsables del Servicio de Mediación Familiar en la sede de la Dirección General de Menores y Familia. El primer encuentro permitió establecer los pormenores del proyecto y contó con la participación de responsables y profesionales del servicio.
- c) Solicitud de colaboración formal a la Dirección General de Menores y Familia (Anexo 1).
- d) Segundo encuentro con los responsables del Servicio de Mediación Familiar en la sede de la Dirección General de Menores y Familia con el propósito de revisar los términos del acuerdo de colaboración y poner en marcha el proyecto.

3.2.2 Solicitud de colaboración a los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación

En segunda instancia, se presentó una solicitud de colaboración a los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar. Para ello, se libró la carta que se expone en el Anexo 2 y se puso en contacto telefónico con cada uno de los mediadores con el propósito de invitarles a asistir a un primer encuentro.

3.2.3 Descripción del encuentro con los mediadores

El encuentro con los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar tuvo lugar en el *Laboratori de Mediació, resolució de conflictes i orientació familiar* de la Universidad de las Islas Baleares. Cabe la necesidad de señalar que, con los mediadores que no tuvieron la ocasión de asistir al encuentro, se llevaron a cabo reuniones individuales en sus respectivos lugares de trabajo, especialmente en el caso de los mediadores concernientes a las delegaciones de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación localizadas en las islas de Ibiza y Menorca. En las mismas, se delimitaron los pormenores del proyecto y se sentaron las bases del acuerdo de colaboración, tal como se expone a continuación.

3.2.3.1 Cumplimentación de los inventarios

Tal como ha sido señalado a lo largo de la presente tesis, existe cierto consenso en la literatura escrita a la hora de afirmar que la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes se empieza a construir en los momentos preliminares de la Mediación.

Por el mismo motivo y, para no confundir la valoración sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza con el éxito de la Mediación, se convino con los mediadores que la cumplimentación de los cuestionarios por parte de las personas atendidas en el servicio, tuviera lugar una vez finalizada la tercera sesión conjunta de Mediación, tomando en consideración que la primera sesión ha adquirido un carácter de sesión informativa. Por un lado, ello es debido a que la literatura escrita ha asumido que la construcción de una relación de confianza empieza a construirse en los primeros compases de la Mediación. Por otro lado, se ha estimado que cumplimentar los inventarios en un momento posterior, podría supeditar la valoración de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza en función del éxito de la Mediación, es decir, de si el proceso de mediación ha tomado el rumbo que las partes esperan.

3.2.3.2 Contacto con las personas atendidas por los mediadores del servicio

El acuerdo de colaboración que se estableció con los mediadores del servicio avivó que fueran los mismos quienes pudieran proponer a las personas atendidas la posibilidad de participar en el proyecto de investigación. Para ello, se convino que una vez iniciado un nuevo proceso de mediación, los mediadores del servicio pudieran consultar a las personas atendidas y notificar al personal investigador la posibilidad de iniciar el proyecto de investigación.

3.2.3.3 Entrada al servicio

Para la entrada al servicio del investigador principal, se tomó especialmente en consideración que son los mediadores quienes han establecido un vínculo con las personas atendidas, por lo que se planteó una entrada al servicio con prudencia a fin de prevalecer el mantenimiento del mismo por encima del desarrollo del proyecto. Por ello, se contempló que fueran las mismas personas atendidas quienes, después de aceptar participar en el mismo proyecto, decidieran si el investigador principal podría acceder a la sala de mediación a la hora de cumplimentar los cuestionarios o si, por el contrario, debería quedar fuera, siendo los mediadores los encargados de responder a las preguntas que pudiera suscitar la cumplimentación de los cuestionarios.

En el supuesto que el investigador principal tuviera la oportunidad de acceder a la sala de mediación, se convino con los mediadores que el mismo se presentaría como ayudante en el Grado de Trabajo Social de la Universidad de las Islas Baleares y doctorando en el Programa de doctorado en Psicología, esclareciendo con las personas atendidas en el servicio el carácter voluntario y confidencial del proyecto; en qué consiste el mismo, utilizando la propia jerga de las partes; no ofrecer más información de la convenida para su participación y; una vez iniciada la cumplimentación del inventario, atender las dudas que pudiera suscitar.

3.3 Descripción de los instrumentos

En la tabla 21 se pueden observar los principales instrumentos y sistemas de observación que componen la presente tesis doctoral, los cuales serán recogidos en el anexo 3.

Tabla 21

Instrumentos para las personas atendidas y los mediadores del servicio

Sujetos	Instrumentos para la recopilación de datos	Tipo de técnica
Personas atendidas en el servicio	Cuestionario sociodemográfico (Riera, 2017).	Cuestionario con preguntas cerradas de escala nominal-politómica.
	Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).	Cuestionario con preguntas cerradas de escala ordinal-politómica.
	Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. Inventario de factores cognitivos, afectivos y conductuales para la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en conflicto en el marco de la Mediación Familiar (Riera, 2017).	Cuestionario con preguntas cerradas de escala ordinal-politómica.
Mediadores	Cuestionario sociodemográfico (Riera, 2017).	Cuestionario con preguntas cerradas de escala nominal-politómica.
	Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. Inventario de factores cognitivos, afectivos y conductuales para la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en conflicto en el marco de la Mediación Familiar (Riera, 2017).	Cuestionario con preguntas cerradas de escala ordinal-politómica.
	Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar (SOATIF-o) (Adaptación de Escudero et al., 2004).	Cuestionario con preguntas cerradas de escala ordinal-politómica.

Fuente: Elaboración propia.

La *Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes* (Poitras, 2009) es un cuestionario con preguntas cerradas de escala ordinal-politómica que ha sido introducido en la presente tesis doctoral para medir el grado de confianza general que han establecido el mediador y las partes según la percepción de las mismas. En la tabla 22 se puede observar el análisis de fiabilidad del cuestionario según la muestra indicada.

Tabla 22

Análisis de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.866	0.870	3

Fuente: Elaboración propia.

Las estadísticas de fiabilidad han presentado un valor de Alfa de Cronbach de 0.866. El valor mínimo de adecuación para la fiabilidad es de 0.80, por tanto, valores por encima de 0.80 son aceptables, siendo mejores cuanto más se acerquen a 1 (menor error de medida).

El *inventario de factores cognitivos, afectivos y conductuales para la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes en el marco de la Mediación Familiar* (Riera, 2017), es un cuestionario con preguntas cerradas de escala ordinal-politómica formado por 65 ítems que reflejan aquellos factores que diversos estudios han demostrado que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes. El mismo, ha sido estructurado en tres dimensiones: cognitivo, afectivo y conductual (Riera y Casado, in press). En la tabla 23 se puede observar el análisis de fiabilidad del cuestionario.

Tabla 23

Análisis de fiabilidad del cuestionario

	Mediadores	Partes	Original
Dimensión cognitiva	0.813	0.887	0.849
Dimensión afectiva	0.884	0.939	0.919
Dimensión conductual	0.933	0.879	0.882
Global	0.952	0.866	0.945

Fuente: elaboración propia.

Las estadísticas de fiabilidad han presentado un valor de Alfa de Cronbach en ningún caso inferior a 0.80 en el colectivo de mediadores, partes y en el análisis de fiabilidad original (Riera y Casado, in press), tanto en la dimensión cognitiva, afectiva y conductual como en el conjunto del cuestionario.

Por último, el *Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar (SOATIF-o)* (Escudero et al., 2004), es un cuestionario con preguntas cerradas de escala ordinal-politómica que ha sido introducido en la presente tesis doctoral a fin de puntualizar la alianza terapéutica que ha sido establecida entre el mediador y las partes. Ello nos permitirá definir qué relación existe entre la construcción de una relación de confianza y el establecimiento de una alianza de ayuda según las diversas dimensiones que componen el instrumento: contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación; contribución del mediador a la conexión emocional con las partes; contribución del mediador a la seguridad; contribución del mediador al sentido de compartir el propósito.

3.4 Procedimiento para el análisis de datos

3.4.1 Análisis descriptivo

Por un lado, el procedimiento para el análisis de datos ha contemplado el análisis descriptivo de los resultados obtenidos a través de las siguientes instrumentos de recopilación de datos para las personas atendidas en el servicio (tabla 24) y los mediadores (tabla 25).

Tabla 24

Análisis descriptivo de los resultados obtenidos a través de las siguientes técnicas de recopilación de datos para las personas atendidas en el servicio

Instrumentos para la recopilación de datos	Análisis de datos	Herramienta para el análisis de datos
Cuestionario sociodemográfico (Riera, 2017).	Tabla de frecuencias.	IBM* SPSS* Statistics Versión 25.
Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).	Tabla de frecuencias.	IBM* SPSS* Statistics Versión 25.
CONMEF. Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. Inventario de factores cognitivos, afectivos y conductuales para la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en conflicto en el marco de la Mediación Familiar (Riera, 2017).	Alfa de Cronbach y tabla de frecuencias.	IBM* SPSS* Statistics Versión 25.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25

Análisis descriptivo de los resultados obtenidos a través de las siguientes técnicas de recopilación de datos para los mediadores

Instrumentos para la recopilación de datos	Análisis de datos	Herramienta para el análisis de datos
Cuestionario sociodemográfico (Riera, 2017).	Tabla de frecuencias.	IBM* SPSS* Statistics Versión 25.
CONMEF. Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. Inventario de factores cognitivos, afectivos y conductuales para la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en conflicto en el marco de la Mediación Familiar (Riera, 2017).	Alfa de Cronbach y tabla de frecuencias.	IBM* SPSS* Statistics Versión 25.
SOATIF-o. Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar.	Cálculo de las dimensiones puntuadas que componen el instrumento (SOATIF-o).	

Fuente: Elaboración propia.

3.4.2 Análisis de relaciones

Por otro lado, respetando los objetivos específicos formulados en la presente tesis doctoral, el procedimiento para el análisis de datos ha contemplado el análisis de relación entre resultados obtenidos a través de las siguientes técnicas de recopilación de datos (tabla 26).

Tabla 26*Análisis de relación de los resultados obtenidos a través de las siguientes técnicas de recopilación de datos*

Objetivos específicos	Instrumentos para la recopilación de datos	Análisis de datos	Herramienta para el análisis de datos
Efectuar un análisis de relación entre los factores que, según la percepción de las partes y los mediadores, predicen la construcción de una relación de confianza, con el objetivo de establecer qué relación existe entre ambos.	Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar (Riera, 2017).	Tabla de frecuencias, Significación Prueba Exacta de Fisher y coeficiente de correlación de Pearson.	IBM* SPSS* Statistics Versión 25.
Determinar qué relación existe entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes y la confianza general establecida entre el mediador y las partes.	Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar (Riera, 2017) y; Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).	Tabla de frecuencias y coeficiente de correlación de Pearson.	IBM* SPSS* Statistics Versión 25.
Determinar qué relación existe entre los mediadores que han construido una relación de confianza y los mediadores que han establecido una alianza de ayuda según SOATIF-o y,	Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar (Riera, 2017) y Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar (Escudero et al., 2004).	Tabla de frecuencias y cálculo de las dimensiones puntuadas que componen el instrumento (SOATIF-o).	IBM* SPSS* Statistics Versión 25.

Fuente: Elaboración propia.

4. Resultados

4. Resultados

En la tabla 27 se exponen los pasos que comprenderá la presentación de los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral:

Tabla 27

Objetivos y técnicas para la recopilación de datos en la presentación de resultados

Objetivos	Técnicas para la recopilación de datos
Análisis descriptivo de los resultados obtenidos sobre las personas atendidas en el servicio.	Cuestionario sociodemográfico: datos sociodemográficos, formación académica y experiencias previas con otros profesionales (Riera, 2017) y; CONMEF (Riera, 2017).
Análisis descriptivo de los resultados obtenidos sobre los mediadores.	Cuestionario sociodemográfico: datos sociodemográficos, formación académica y servicio y práctica profesional (Riera, 2017); CONMEF (Riera, 2017) y; SOFTA-o (Escudero et al., 2004).
Análisis de relación entre los factores que, según la percepción de las partes y los mediadores, predicen la construcción de una relación de confianza.	CONMEF (Riera, 2017).
Análisis de relación entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes y la confianza general establecida entre el mediador y las partes.	CONMEF (Riera, 2017) y; Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).
Análisis de relación entre la construcción de una relación de confianza y el establecimiento de una alianza terapéutica.	CONMEF (Riera, 2017) y; SOFTA-o (Escudero et al., 2004).

Fuente: Elaboración propia.

4.1 Análisis descriptivo

Por un lado, el análisis descriptivo ha contemplado los resultados obtenidos sobre las personas atendidas en el servicio. Por otro lado, los resultados obtenidos sobre los mediadores, a través de los instrumentos de recopilación de datos que han sido recogidas en la tabla 27.

4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados obtenidos sobre las personas atendidas en el servicio

El análisis descriptivo de los resultados obtenidos sobre las personas atendidas en el servicio ha sido fragmentado en dos niveles: primero, la Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009) y; segundo, *Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar* (Riera, 2017).

4.1.1.1 Escala para medir la generación de confianza entre los mediadores y las partes

La Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009), ha comprendido las siguientes variables: El mediador inspiró mi confianza; creo que el mediador era digno de confianza y; me sentía a gusto con el mediador.

La Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009), ha sido cumplimentada estrictamente por las personas atendidas en el servicio. En la tabla 28 se exponen los resultados en términos de frecuencia y porcentaje válido.

Tabla 28

Escala para medir la generación de confianza entre el mediador y las partes

	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. El mediador inspiró mi confianza.		1 (1.9)	2 (3.7)	25 (46.3)	26 (48.1)
2. Creo que el mediador era digno de confianza.		1 (1.9)		25 (46.3)	28 (51.9)
3. Me sentía a gusto con el mediador.		1 (1.9)	3 (5.6)	18 (33.3)	32 (59.3)

Fuente: Adaptación de Poitras (2009).

1. El mediador inspiró mi confianza

La información que arroja la variable *el mediador inspiró mi confianza*, permite constatar que un 94.4% de las personas atendidas en el servicio están *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el mediador que guio el proceso de mediación inspiró su confianza. Es decir, únicamente un 5.6% de las personas atendidas en el servicio, reveló no haber construido una relación de confianza con el mediador.

2. El mediador era digno de confianza

Así mismo, la información que arroja la variable *el mediador era digno de confianza*, refleja que un 98.2% de las personas atendidas en el servicio están *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el mediador que guio el proceso de mediación era digno de confianza. Exclusivamente una persona reveló que el mediador que guio el proceso de mediación no era digno de confianza.

3. Me sentí a gusto con el mediador

Por último, la información que arroja la variable *me sentí a gusto con el mediador*, refleja que un 92.6% de las personas atendidas en el servicio están *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que se sintieron a gusto con el mediador que guio el proceso de mediación. Mientras que un 7.5% de las personas atendidas en el servicio, manifestó no sentirse a gusto con el mediador.

4.1.1.2 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar

El inventario Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar (Riera, 2017), en la versión para las personas atendidas en el servicio (N=54), ha evidenciado los siguientes resultados en la dimensión cognitiva (tabla 29), afectiva (tabla 30) y conductual (tabla 31), en términos de frecuencia y porcentaje válido.

4.1.1.2.1 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión cognitiva

Tabla 29

Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión cognitiva

	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Credibilidad profesional del mediador.		1 (1.9)	3 (5.6)	22 (40.7)	28 (51.9)
2. Reputación del mediador.			10 (19.2)	21 (40.4)	21 (40.4)
3. Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.		1 (1.9)	10 (18.9)	23 (43.4)	19 (35.8)
4. Percibir buena voluntad en el mediador.			2 (3.7)	19 (35.2)	33 (61.1)
5. Entender que el proceso de mediación es justo.		1 (1.9)	2 (3.7)	19 (35.2)	32 (59.3)
6. Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.			2 (3.7)	21 (38.9)	31 (57.4)
7. Pensar que el mediador es una persona justa.			3 (5.6)	20 (37.0)	31 (57.4)
8. Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	7 (13.5)	4 (7.7)	20 (38.5)	10 (19.2)	11 (21.2)
9. Manera de ser del mediador.		1 (1.9)		23 (42.6)	30 (55.6)
10. Percibir motivación en el mediador.		1 (1.9)	2 (3.7)	14 (25.9)	37 (68.5)
11. Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	2 (4.0)		15 (30.0)	20 (40.0)	13 (26.0)
12. Mantener una sesión privada con el mediador.	1 (2.0)	1 (2.0)	7 (13.7)	17 (33.3)	25 (49.0)
13. Experiencia del mediador.	1 (1.9)	1 (1.9)	5 (9.4)	17 (32.1)	29 (54.7)
14. Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.			2 (3.7)	25 (46.3)	27 (50.0)
15. Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.)			2 (3.7)	27 (50.0)	25 (46.3)
16. Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.			3 (6.0)	22 (44.0)	25 (50.0)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

1. Credibilidad profesional del mediador

En consonancia con Doney et al. (1998) y Goldberg y Shaw (2007), un 92.6% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *credibilidad profesional del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, con un 51.9% del total de la muestra.

2. Reputación del mediador

En avenencia con Poitras y Bowen (2002), un 80.8% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *reputación del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo las categorías más representativas *de acuerdo* y *muy de acuerdo*, reflejando un 40.4% del total de la muestra ambos factores.

3. Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido

En concordancia con Poitras y Bowen (2002), un 79.2% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 43.4% del total de la muestra.

4. Percibir buena voluntad en el mediador

En avenencia con Poitras (2009), un 96.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *percibir buena voluntad en el mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 61.1% del total de la muestra.

5. Entender que el proceso de mediación es justo

En armonía con Kramer (1999), un 94.5% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *entender que el proceso de mediación es justo* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 59.3% del total de la muestra.

6. Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos

En concordancia con Poitras y Bowen (2002), un 96.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 57.4% del total de la muestra.

7. Pensar que el mediador es una persona justa

En concordancia con Poitras et al. (2003), un 94.4% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *pensar que el mediador es una persona justa* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 57.4% del total de la muestra.

8. Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación

Sobre el factor *presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación*, pese a que un 40.4% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor antecede la construcción de una relación de confianza, un 21.2% manifiesta no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 38.5%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de refutar la tesis de Deutsch (1958).

9. Manera de ser del mediador

En armonía con Deutsch (1958), un 98.2% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *manera de ser del mediador* predice la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 55.6% del total de la muestra.

10. Percibir motivación en el mediador

En armonía con Doney et al. (1998), un 94.4% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *percibir motivación en el mediador* predice la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 68.5% del total de la muestra.

11. Relación con otros profesionales que valoran la mediación

Sobre el factor *relación con otros profesionales que valoran la mediación*, si bien el 66.0% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, el 4.0% manifiesta no estar *nada de acuerdo* y, el 30.0%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Deutsch (1958).

12. Mantener una sesión privada con el mediador

En armonía con Goldberg (2005), un 82.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el ítem *mantener una sesión privada con el mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando el 49% del total de la muestra.

13. Experiencia del mediador

En avenencia con Poitras (2009), un 86.8% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *experiencia del mediador* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 54.7% del total de la muestra.

14. Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas

En avenencia con Rotter (1971), un 96.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando el 50.0% del total de la muestra.

15. Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.)

En armonía con Doney et al. (1998), un 96.3% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.)* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando el 50.0% del total de la muestra.

16. Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes

En armonía con Goldberg y Shaw (2007), el 94% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando el 50% del total de la muestra.

4.1.1.2.2 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión afectiva

Tabla 30

Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión afectiva

	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
17. Capacidad del mediador para comprender el conflicto.			2 (3.7)	24 (44.4)	28 (51.9)
18. Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).			6 (11.1)	28 (51.9)	20 (37.0)
19. Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	1 (1.9)	1 (1.9)	4 (7.4)	26 (48.1)	22 (40.7)
20. Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.			6 (11.1)	20 (37.0)	28 (51.9)
21. Química (conexión) hacia el mediador.	2 (3.7)		8 (14.8)	21 (38.9)	23 (42.6)
22. Atracción de las partes hacia el mediador.	5 (9.3)	4 (7.4)	23 (42.6)	13 (24.1)	9 (16.7)
23. Habitación al mediador.	1 (1.9)	2 (3.7)	11 (20.4)	23 (42.6)	17 (31.5)
24. Dirigir el proceso de mediación.			6 (11.1)	24 (44.4)	24 (44.4)
25. Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	1 (1.9)		8 (14.8)	24 (44.4)	21 (38.9)
26. Calidez del mediador.	1 (1.9)	1 (1.9)	2 (3.7)	23 (42.6)	27 (50.0)
27. Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.		3 (5.6)	1 (1.9)	23 (42.6)	27 (50.0)
28. Construcción de un ambiente relajado.		1 (1.9)	2 (3.7)	23 (42.6)	28 (51.9)
29. Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.			5 (9.3)	19 (35.2)	30 (55.6)
30. Reconocer que se ha cometido un error.			5 (9.3)	25 (46.3)	24 (44.4)

31. Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	1 (1.9)	1 (1.9)	7 (13.0)	22 (40.7)	23 (42.6)
--	---------	---------	----------	-----------	-----------

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

17. Capacidad del mediador para comprender el conflicto

En avenencia con Poitras (2009), un 96.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *capacidad del mediador para comprender el conflicto* predice la construcción de una relación de confianza con las partes, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 51.9% del total de la muestra.

18. Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”)

En avenencia con Deutsch (1958), un 88.9% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *compartir el propósito (“estamos juntos en esto”)* predice la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 51.9% del total de la muestra.

19. Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes

En avenencia con Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998) y Lewicki y Bunker (1996), un 88.8% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes* predice la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 48.1% del total de la muestra.

20. Sentirse escuchado y comprendido por el mediador

En concordancia con Della Noce (1999), Goldberg (2005) y Poitras (2009), un 88.9% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *sentirse escuchado y comprendido por el mediador* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 51.9% del total de la muestra.

21. Química (conexión) hacia el mediador

En armonía con Poitras (2009), un 81.5% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *química (conexión) hacia el mediador* predice la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 42.6% del total de la muestra.

22. Atracción de las partes hacia el mediador

Sobre el factor *atracción de las partes hacia el mediador*, pese a que el 40.8% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, un 16.7% manifiesta no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 42.6%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de refutar la tesis de Poitras (2009).

23. Habitación al mediador

Sobre el factor *habitación al mediador*, pese a que un 74.1% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, un 5.6% manifiesta no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 20.4%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Poitras (2009).

24. Dirigir el proceso de mediación

En armonía con Deutsch (1958), un 88.8% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *dirigir el proceso de mediación* predice la construcción de una relación de confianza, siendo las categorías más representativas *de acuerdo* y *muy de acuerdo*, reflejando un 44.4% del total de la muestra ambos factores.

25. Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación)

En armonía con Doney et al. (1998), un 83.3% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el ítem *reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación)* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 44.4% del total de la muestra.

26. Calidez del mediador

En avenencia con Poitras (2009), un 92.6% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el ítem *calidez del mediador* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando el 50.0% del total de la muestra.

27. Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes

En armonía con Poitras (2009), un 92.6% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando el 50.0% del total de la muestra.

28. Construcción de un ambiente relajado

En avenencia con Poitras (2009), un 94.5% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *construcción de un ambiente relajado* predice la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 51.9% del total de la muestra.

29. Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones

En concordancia con Poitras et al. (2003), un 90.8% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *aceptar que las partes puedan expresar sus emociones* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 55.6% del total de la muestra.

30. Reconocer que se ha cometido un error

En armonía con Deutsch (1958), un 90.7% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *reconocer que se ha cometido un error* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 46.3% del total de la muestra.

31. Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles

En avenencia con Poitras (2009), un 83.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 42.6% del total de la muestra.

4.1.1.2.3 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión conductual

Tabla 31

Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión conductual

	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
32. Neutralidad o imparcialidad del mediador.			3 (5.6)	15 (27.8)	36 (66.7)
33. Familiaridad con el conflicto.		1 (1.9)	9 (17.0)	18 (34.0)	25 (47.2)
34. Seguridad del mediador en si mismo.		1 (1.9)	7 (13.0)	22 (40.7)	24 (44.4)
35. Sinceridad del mediador.			2 (3.7)	19 (35.2)	33 (61.1)
36. Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).			2 (3.8)	19 (35.8)	32 (60.4)
37. Especialización legal del mediador.		1 (1.9)	5 (9.3)	23 (42.6)	25 (46.3)
38. Capacidad del mediador para mantener la calma.			3 (5.6)	22 (40.7)	28 (51.9)
39. Habilidades de resolución de conflictos del mediador.			4 (7.4)	21 (38.9)	29 (53.7)
40. Comprender y refrendar.	1 (1.9)	1 (1.9)	9 (17.0)	19 (35.8)	23 (43.4)
41. No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.		1 (1.9)	5 (9.4)	14 (26.4)	33 (62.3)
42. Sugerir una alternativa.		1 (1.9)	3 (5.6)	19 (35.2)	31 (57.4)
43. Compromiso del mediador para con el caso.			7 (13.0)	16 (29.6)	31 (57.4)
44. Amabilidad.		1 (1.9)	4 (7.4)	26 (48.1)	23 (42.6)
45. Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.			3 (5.7)	20 (37.7)	30 (56.6)
46. Honestidad.		1 (1.9)	2 (3.7)	17 (31.5)	34 (63.0)

47. Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).		1 (1.9)	9 (16.7)	24 (44.4)	20 (37.0)
48. Remarcar las normas de mediación.	1 (1.9)		4 (7.4)	29 (53.7)	20 (37.0)
49. Clarificar las expectativas de las partes.	2 (3.8)		5 (9.4)	25 (47.2)	21 (39.6)
50. Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.			1 (1.9)	26 (48.1)	27 (50.0)
51. Centrarse en los objetivos en común de las partes.			2 (3.7)	19 (35.2)	33 (61.1)
52. Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	1 (1.9)	1 (1.9)	6 (11.1)	27 (50.0)	19 (35.2)
53. Comunicación clara y frecuente del mediador.			4 (7.4)	22 (40.7)	28 (51.9)
54. Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.			6 (11.3)	20 (37.7)	27 (50.9)
55. Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	2 (3.8)	1 (1.9)	14 (26.4)	17 (32.1)	19 (35.8)
56. Explicar detenidamente el proceso de mediación.		1 (1.9)	2 (3.7)	21 (38.9)	30 (55.6)
57. Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	1 (1.9)		3 (5.6)	26 (48.1)	24 (44.4)
58. Utilizar un lenguaje propio de las partes.			2 (3.7)	18 (33.3)	34 (63.0)
59. Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	2 (3.7)	1 (1.9)	17 (31.5)	17 (31.5)	17 (31.5)
60. Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	1 (1.9)	1 (1.9)	10 (18.9)	18 (34.0)	23 (43.4)
61. Centrarse en las necesidades de las partes.	1 (1.9)		12 (22.6)	14 (26.4)	26 (49.1)
62. Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	2 (3.7)		3 (5.6)	24 (44.4)	25 (46.3)
63. Centrarse en la resolución del conflicto.			2 (3.7)	21 (38.9)	31 (57.4)
64. Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	4 (7.5)	1 (1.9)	7 (13.2)	19 (35.8)	22 (41.5)
65. Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	14 (25.9)	10 (18.5)	15 (27.8)	7 (13.0)	8 (14.8)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

32. Neutralidad o imparcialidad del mediador

En avenencia con Poitras (2009), un 94.5% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *neutralidad o imparcialidad del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 66.7% del total de la muestra.

33. Familiaridad con el conflicto

En consonancia con Poitras (2009), un 81.2% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *familiaridad con el conflicto* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 47.2% del total de la muestra.

34. Seguridad del mediador en si mismo

En avenencia con Poitras (2009), un 85.1% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *seguridad del mediador en si mismo* predice la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 44.4% del total de la muestra.

35. Sinceridad del mediador

En avenencia con Poitras (2009), un 81.2% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *sinceridad del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 61.1% del total de la muestra.

36. Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras)

En consonancia con Poitras (2009), un 96.2% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras)* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 60.4% del total de la muestra.

37. Especialización legal del mediador

En armonía con Goldberg y Shaw (2007) y Poitras (2009), un 88.9% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *especialización legal del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 46.3% del total de la muestra.

38. Capacidad del mediador para mantener la calma

En avenencia con Poitras (2009), un 92.6% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *capacidad del mediador para mantener la calma* predice la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 51.9% del total de la muestra.

39. Habilidades de resolución de conflictos del mediador

En consonancia con Poitras y Bowen (2002), un 92.6% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *habilidades de resolución de conflictos del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 53.7% del total de la muestra.

40. Comprender y refrendar

En avenencia con Suares (2002), un 81.2% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *comprender y refrendar* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 43.4% del total de la muestra.

41. No revelas aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso

En avenencia con Suares (2002), un 88.7% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *no revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 62.3% del total de la muestra.

42. Sugerir una alternativa

En concordancia con Poitras et al. (2003), un 92.6% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *sugerir una alternativa* predice la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 57.4% del total de la muestra.

43. Compromiso del mediador para con el caso

En armonía con Deutsch (1958), el 87.0% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *compromiso del mediador para con el caso* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 57.4% del total de la muestra.

44. Amabilidad

En avenencia con Lewicki y Bunker (1996), un 90.7% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *familiaridad con el conflicto* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 48.1% del total de la muestra.

45. Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo

En armonía con Della Noce (1999), un 94.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 56.6% del total de la muestra.

46. Honestidad

En armonía con Doney et al. (1998), un 94.5% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *honestidad* predice la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando el 63.0% del total de la muestra.

47. Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado)

En avenencia con Doney et al. (1998), un 81.4% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado)* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 44.4% del total de la muestra.

48. Remarcar las normas de mediación

En armonía con Doney et al. (1998), un 90.7% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *remarcar las normas de mediación* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 53.7% del total de la muestra.

49. Clarificar las expectativas de las partes

En avenencia con Swan et al. (1995), un 86.8% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *clarificar las expectativas de las partes* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 47.2% del total de la muestra.

50. Capacidad del mediador para gestionar el proceso de mediación

En avenencia con Poitras (2009), un 98.1% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *capacidad del mediador para gestionar el proceso de mediación* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 50.0% del total de la muestra.

51. Centrarse en los objetivos en común de las partes

En concordancia con Poitras y Bowen (2002), un 96.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *centrarse en los objetivos en común de las partes* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 61.1% del total de la muestra.

52. Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes

En concordancia con Poitras y Bowen (2002), un 85.2% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando el 50.0% del total de la muestra.

53. Comunicación clara y frecuente del mediador

En concordancia con Gainey y Klaas (2005), un 92.6% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *comunicación clara y frecuente del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 51.9% del total de la muestra.

54. Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones

En consonancia con Poitras y Bowen (2002), un 88.6% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el ítem *favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 50.9% del total de la muestra.

55. Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente)

Sobre el factor *expresar expectativas de éxito*, si bien un 67.9% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo en que* dicho factor antecede la construcción de una relación de confianza, un 5.7% manifiesta no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 26.4%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Deutsch (1958).

56. Explicar detenidamente el proceso de mediación

En armonía con Poitras (2009), un 94.5% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *explicar detenidamente el proceso de mediación* antecede la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 55.6% del total de la muestra.

57. Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.)

Sobre el factor *comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.)*, un 92.5% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el mismo factor predice la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 48.1% del total de la muestra.

58. Utilizar un lenguaje propio de las partes

Sobre *utilizar un lenguaje propio de las partes*, un 96.3% de las personas atendidas manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando el 63% del total de la muestra.

59. Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales

Sobre el factor *dedicar tiempo a hablar sobre temas informales*, si bien el 63% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, un 5.6% manifiesta no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 31.5%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Poitras y Bowen (2002).

60. Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes

En armonía con Della Noce (1995), un 77.4% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *centrarse en las motivaciones e intereses de las partes* antecede la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 43.4% del total de la muestra.

61. Centrarse en las necesidades de las partes

En armonía con Swan et al. (1995), un 75.5% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *centrarse en las necesidades de las partes* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 49.1% del total de la muestra.

62. Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?)

En avenencia con Doney et al. (1998), un 90.7% de las personas atendidas en el servicio revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el ítem *contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?)* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 46.3% del total de la muestra.

63. Centrarse en la resolución del conflicto

En consonancia con Poitras (2009), un 96.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *centrarse en la resolución del conflicto* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 57.4% del total de la muestra.

64. Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”)

En armonía con Ury et al. (2011), un 77.3% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *separar a las personas del problema* predice la construcción de una relación de confianza, conformando la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 41.5% del total de la muestra.

65. Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto

Sobre el factor *presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto*, si bien un 27.8% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, un 44.4% manifiesta no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 27.8%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de refutar la tesis de Poitras et al. (2003).

4.1.1.2.4 Clasificación de las variables puntuadas

La clasificación de las variables puntuadas ha sido estructurada en tres dimensiones: cognitiva, afectiva y conductual. La clasificación de dichas dimensiones ha respondido a varios criterios: primero, el porcentaje de respuesta de las personas atendidas en el servicio. Se expone el cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo*. Segundo, la categorización de los porcentajes altos, medios y bajos, en función de si el cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las personas atendidas en el servicio se sitúa entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. A continuación se exponen las clasificaciones puntuadas de las diversas dimensiones que componen el instrumento CONMEF (Riera, 2017).

4.1.1.2.4.1 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión cognitiva

Primero, la clasificación de las variables puntuadas en la dimensión cognitiva, ha demostrado la predominancia del rango de respuesta concerniente a *porcentaje alto*, el cual ha comprendido un 87.5% de los factores que componen la dimensión cognitiva del instrumento. Los rangos de respuesta correspondientes a *porcentaje medio* y *porcentaje bajo*, han representado un 6.25% de los factores ambos rangos. Entre las variables que predicen la construcción de una relación de confianza, ha sobresalido el factor *manera de ser del mediador*, con un 98.2% de citación entre las personas atendidas en el servicio, mientras que el ítem *presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación*, solo ha representado el 40.4% de las personas atendidas en el servicio (tabla 32).

Tabla 32

Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión cognitiva

Ranking	Nº	Variable	Frecuencia y porcentaje
Frecuencia y porcentaje alto			
1	9	Manera de ser del mediador.	53 (98.2)
2	4	Percibir buena voluntad en el mediador.	52 (96.3)
3	6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	52 (96.3)
4	14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	52 (96.3)
5	15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	52 (96.3)
6	5	Entender que el proceso de mediación es justo.	51 (94.5)
7	7	Pensar que el mediador es una persona justa.	51 (94.4)

8	10	Percibir motivación en el mediador.	51 (94.4)
9	16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	47 (94)
10	1	Credibilidad profesional del mediador.	50 (92.6)
11	13	Experiencia del mediador.	46 (86.8)
12	12	Mantener una sesión privada con el mediador.	42 (82.3)
13	2	Reputación del mediador.	42 (80.8)
14	3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	42 (79.2)
Frecuencia y porcentaje medio			
15	11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	33 (66)
Frecuencia y porcentaje bajo			
16	8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	21 (40.4)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.1.1.2.4.2 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión afectiva

Segundo, la clasificación de las variables puntuadas en la dimensión afectiva, ha demostrado el predominio del rango de respuesta correspondiente a *porcentaje alto*, el cual ha comprendido el 86.66% de los factores que conforman la dimensión afectiva del instrumento. Los rangos de respuesta correspondientes a *porcentaje medio* y *porcentaje bajo*, han explicado un 6.66% de los factores ambos rangos. Entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha sobresalido el factor *capacidad del mediador para comprender el conflicto*, con un 96.3% de citación (tabla 33).

Tabla 33

Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión afectiva

Ranking	Nº	Variable	Frecuencia y porcentaje
Frecuencia y porcentaje alto			
1	17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	52 (96.3%)
2	28	Construcción de un ambiente relajado.	51 (94.5)
3	26	Calidez del mediador.	50 (92.6)
4	27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	50 (92.6)
5	29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	49 (90.8)
6	30	Reconocer que se ha cometido un error.	49 (90.7)
7	18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	48 (88.9)
8	20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	48 (88.9)

9	19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	48 (88.8)
10	24	Dirigir el proceso de mediación.	48 (88.8)
11	25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	45 (83.3)
12	31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	45 (83.3)
13	21	Química (conexión) hacia el mediador.	44 (81.5)
Frecuencia y porcentaje medio			
14	23	Habitación al mediador.	40 (74.1)
Frecuencia y porcentaje bajo			
15	22	Atracción de las partes hacia el mediador.	22 (40.8)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.1.1.2.4.3 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión conductual

Tercero, la clasificación de las variables puntuadas en la dimensión conductual, ha demostrado el predominio del rango de respuesta correspondiente a *porcentaje alto*, el cual ha comprendido un 91.17% de los factores que componen la dimensión conductual del instrumento. En relación a los rangos de respuesta *porcentaje medio* y *porcentaje alto*, han explicado un 5.88% y 2.94% de los factores, respectivamente. Entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha realizado la *capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación*, con 98.1% de citación entre las personas atendidas en el servicio, mientras que el factor *presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto*, únicamente ha representado un 27.8% de las personas atendidas en el servicio (tabla 34).

Tabla 34

Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión conductual

Ranking	Nº	Variable	Frecuencia y porcentaje
Frecuencia y porcentaje alto			
1	50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	53 (98.1%)
2	35	Sinceridad del mediador.	52 (96.3)
3	51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	52 (96.3)
4	58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	52 (96.3)
5	63	Centrarse en la resolución del conflicto.	52 (96.3)
6	36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	51 (96.2)
7	32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	51 (94.5)
8	46	Honestidad.	51 (94.5)
9	56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	51 (94.5)

10	45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	50 (94.3)
11	38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	50 (92.6)
12	39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	50 (92.6)
13	42	Sugerir una alternativa.	50 (92.6)
14	53	Comunicación clara y frecuente del mediador.	50 (92.6)
15	57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	50 (92.5)
16	44	Amabilidad.	49 (90.7)
17	48	Remarcar las normas de mediación.	49 (90.7)
18	62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	49 (90.7)
19	37	Especialización legal del mediador.	48 (88.9)
20	41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	47 (88.7)
21	54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	47 (88.6)
22	43	Compromiso del mediador para con el caso.	47 (87)
23	49	Clarificar las expectativas de las partes.	46 (86.8)
24	52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	46 (85.2)
25	34	Seguridad del mediador en si mismo.	46 (85.1)
26	47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	44 (81.4)
27	33	Familiaridad con el conflicto.	43 (81.2)
28	40	Comprender y refrendar.	42 (79.2)
29	60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	41 (77.4)
30	64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	41 (77.3)
31	61	Centrarse en las necesidades de las partes.	40 (75.5)
Frecuencia y porcentaje medio			
32	55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	36 (67.9)
33	59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	34 (63)
Frecuencia y porcentaje bajo			
34	65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	15 (27.8)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.1.1.2.4.4 Clasificación del conjunto de variables puntuadas

La clasificación del conjunto de variables puntuadas, ha explicado la predominancia del rango de respuesta correspondiente a *porcentaje alto*, el cual ha comprendido un 89.23% del total de factores que componen el instrumento. Los rangos de respuesta relativos a *porcentaje medio* y *porcentaje bajo* han explicado un 6.15% y 4.61% del total de factores, respectivamente. Entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, han destacado *manera de ser del mediador* y; *capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación*, con un 98.2% y 98.1% de citación entre las personas atendidas en el servicio, mientras que la *atracción de las partes hacia el mediador*; *presencia de abogados u otras personas en la sala* y; *presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto*, únicamente han representado un 40.8%; 40.4% y; 27.8% de las personas atendidas en el servicio, respectivamente (tabla 35).

Tabla 35

Clasificación del conjunto de variables puntuadas

Ranking	Nº	Variable	Dimensión	Frecuencia y porcentaje
Frecuencia y porcentaje alto				
1	9	Manera de ser del mediador.	Cognitiva	53 (98.2%)
2	50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Conductual	53 (98.1)
3	4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Cognitiva	52 (96.3)
4	6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Cognitiva	52 (96.3)
5	14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Cognitiva	52 (96.3)
6	15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Cognitiva	52 (96.3)
7	17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Afectiva	52 (96.3)
8	35	Sinceridad del mediador.	Conductual	52 (96.3)
9	51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Conductual	52 (96.3)
10	58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	Conductual	52 (96.3)
11	63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Conductual	52 (96.3)
12	36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Conductual	51 (96.2)
13	5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Cognitiva	51 (94.5)
14	28	Construcción de un ambiente relajado.	Afectiva	51 (94.5)
15	32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Conductual	51 (94.5)

16	46	Honestidad.	Conductual	51 (94.5)
17	56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Conductual	51 (94.5)
18	7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Cognitiva	51 (94.4)
19	10	Percibir motivación en el mediador.	Cognitiva	51 (94.4)
20	45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Conductual	50 (94.3)
21	16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Cognitiva	47 (94)
22	1	Credibilidad profesional del mediador.	Cognitiva	50 (92.6)
23	26	Calidez del mediador.	Afectiva	50 (92.6)
24	27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Afectiva	50 (92.6)
25	38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Conductual	50 (92.6)
26	39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Conductual	50 (92.6)
27	42	Sugerir una alternativa.	Conductual	50 (92.6)
28	53	Comunicación clara y frecuente del mediador.	Conductual	50 (92.6)
29	57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	Conductual	50 (92.5)
30	29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Afectiva	49 (90.8)
31	30	Reconocer que se ha cometido un error.	Afectiva	49 (90.7)
32	44	Amabilidad.	Conductual	49 (90.7)
33	48	Remarcar las normas de mediación.	Conductual	49 (90.7)
34	62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	Conductual	49 (90.7)
35	18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Afectiva	48 (88.9)
36	20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Afectiva	48 (88.9)
37	37	Especialización legal del mediador.	Conductual	48 (88.9)
38	19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Afectiva	48 (88.8)
39	24	Dirigir el proceso de mediación.	Afectiva	48 (88.8)
40	41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	Conductual	47 (88.7)
41	54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Conductual	47 (88.6)
42	43	Compromiso del mediador para con el caso.	Conductual	47 (87)
43	13	Experiencia del mediador.	Cognitiva	46 (86.8)
44	49	Clarificar las expectativas de las partes.	Conductual	46 (86.8)

45	52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Conductual	46 (85.2)
46	34	Seguridad del mediador en si mismo.	Conductual	46 (85.1)
47	25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	Afectiva	45 (83.3)
48	31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Afectiva	45 (83.3)
49	12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Cognitiva	42 (82.3)
50	21	Química (conexión) hacia el mediador.	Afectiva	44 (81.5)
51	47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	Conductual	44 (81.4)
52	33	Familiaridad con el conflicto.	Conductual	43 (81.2)
53	2	Reputación del mediador.	Cognitiva	42 (80.8)
54	3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	Cognitiva	42 (79.2)
55	40	Comprender y refrendar.	Conductual	42 (79.2)
56	60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	Conductual	41 (77.4)
57	64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	Conductual	41 (77.3)
58	61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Conductual	40 (75.5)
Frecuencia y porcentaje medio				
59	23	Habitación al mediador.	Afectiva	40 (74.1)
60	55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	Conductual	36 (67.9)
61	11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	Cognitiva	33 (66)
62	59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	Conductual	34 (63)
Frecuencia y porcentaje bajo				
63	22	Atracción de las partes hacia el mediador.	Afectiva	22 (40.8)
64	8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	Cognitiva	21 (40.4)
65	65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	Conductual	15 (27.8)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.1.2 Análisis descriptivo de los resultados obtenidos sobre los mediadores

El análisis descriptivo de los resultados obtenidos sobre los mediadores, del mismo modo ha sido estructurado en dos dimensiones: primero, la *Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar* y; a diferencia del análisis efectuado con las personas atendidas en el servicio, el *Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar* (SOFTAO). A continuación se expondrán las *tablas de frecuencias* sobre los resultados obtenidos. La muestra refleja la participación de 31 mediadores sobre un total de 40 mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar a fecha de Lunes 20 de marzo de 2017. Esto se traduce en una representatividad del 77.5% del conjunto de mediadores inscritos en el Bolsín.

4.1.2.1 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar

La Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. Inventario de factores cognitivos, afectivos y conductuales para la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en conflicto en el marco de la Mediación Familiar (Riera, 2017), en su versión para los mediadores (N=31), ha proporcionado los siguientes resultados en la dimensión cognitiva (tabla 36), afectiva (tabla 37) y conductual (tabla 38).

4.1.2.1.1 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión cognitiva

Tabla 36

Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión cognitiva

	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Credibilidad profesional del mediador.			4 (12.9)	12 (38.7)	15 (48.4)
2. Reputación del mediador.		1 (3.2)	6 (19.4)	15 (48.4)	9 (29.0)
3. Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.		1 (3.2)	14 (45.2)	15 (48.4)	1 (3.2)
4. Percibir buena voluntad en el mediador.				8 (25.8)	23 (74.2)
5. Entender que el proceso de mediación es justo.			4 (12.9)	12 (38.7)	15 (48.4)

6. Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.			3 (9.7)	9 (29.0)	19 (61.3)
7. Pensar que el mediador es una persona justa.		1 (3.2)	4 (12.9)	10 (32.2)	16 (51.6)
8. Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	2 (6.5)	10 (32.3)	13 (41.9)	3 (9.7)	3 (9.7)
9. Manera de ser del mediador.			4 (12.9)	11 (35.5)	16 (51.6)
10. Percibir motivación en el mediador.			1 (3.2)	12 (38.7)	18 (58.1)
11. Relación con otros profesionales que valoran la mediación.		1 (3.2)	10 (32.3)	12 (38.7)	8 (25.8)
12. Mantener una sesión privada con el mediador.			4 (12.9)	11 (35.5)	16 (51.6)
13. Experiencia del mediador.			3 (9.7)	14 (45.2)	14 (45.2)
14. Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.			2 (6.5)	15 (48.4)	14 (45.2)
15. Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.)			4 (12.9)	20 (64.5)	7 (22.6)
16. Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.			1 (3.3)	7 (23.3)	22 (73.3)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

1. Credibilidad profesional del mediador

En armonía con Doney et al. (1998) y Goldberg y Shaw (2007), un 87.09% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *credibilidad profesional del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

2. Reputación del mediador

En consonancia con Poitras y Bowen (2002), un 77.41% de los mediadores encuestados afirma estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *reputación del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categorías más representativa *de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

3. Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido

Sobre la variable *asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido*, pese a que un 51.61% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, un 3.2% revela estar *en desacuerdo* y, un 45.2%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Poitras y Bowen (2002).

4. Percibir buena voluntad en el mediador

En avenencia con Poitras (2009), el 100% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el ítem *percibir buena voluntad en el mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 74.2% del total de la muestra.

5. Entender que el proceso de mediación es justo

En armonía con Kramer (1999), un 87.09% de los mediadores encuestados en la presente tesis doctoral manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *entender el proceso de mediación es justo* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

6. Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos

En consonancia con Poitras y Bowen (2002), un 90.32% de los mediadores encuestados afirma estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 61.3% del total de la muestra.

7. Pensar que el mediador es una persona justa

En armonía con Poitras et al. (2003), un 83.87% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *pensar que el mediador es una persona justa* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 51.6% del total de la muestra.

8. Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación

Sobre la variable *presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación*, si bien un 19.35% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicha variable antecede la construcción de una relación de confianza, un 38.7% afirma no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 41.9%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de refutar la tesis de Deutsch (1958).

9. Manera de ser del mediador

En armonía con Deutsch (1958), un 87.09% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *manera de ser del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 51.6% del total de la muestra.

10. Percibir motivación en el mediador

En armonía con Doney et al. (1998), un 96.77% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el ítem *percibir motivación en el mediador* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 58.1% del total de la muestra.

11. Relación con otros profesionales que valoran la mediación

Sobre la *relación con otros profesionales que valoran la mediación*, pese a que un 64.51% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza con las partes, un 3.2% afirma estar *en desacuerdo* y, un 32.3, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Deutsch (1958).

12. Mantener una sesión privada con el mediador

En avenencia con Goldberg (2005), un 87.09% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *mantener una sesión privada con el mediador* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 51.6% del total de la muestra.

13. Experiencia del mediador

En armonía con Poitras (2009), un 90.32% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el ítem *experiencia del mediador* predice la construcción de una relación de confianza, conformando las categorías más representativas *de acuerdo* y *muy de acuerdo*, reflejando un 45.2% del total de la muestra ambas categorías.

14. Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas

En avenencia con Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998), un 93.54% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

15. Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.)

En armonía con Doney et al. (1998), un 87.09% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.)* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 64.5% del total de la muestra.

16. Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes

En consonancia con Goldberg y Shaw (2007), un 96.66% de los mediadores encuestados revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 73.3% del total de la muestra.

4.1.2.1.2 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión afectiva

Tabla 37

Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión afectiva

	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
17. Capacidad del mediador para comprender el conflicto.				9 (29.0)	22 (71.0)
18. Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).			5 (16.1)	15 (48.4)	11 (35.5)
19. Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.		1 (3.2)	6 (19.4)	12 (38.7)	12 (38.7)
20. Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.			1 (3.2)	5 (16.1)	25 (80.6)
21. Química (conexión) hacia el mediador.		1 (3.2)	1 (3.2)	9 (29.0)	20 (64.5)
22. Atracción de las partes hacia el mediador.	3 (9.7)	6 (19.4)	15 (48.4)	3 (9.7)	4 (12.9)
23. Habitación al mediador.		2 (6.5)	13 (41.9)	10 (32.3)	6 (19.4)
24. Dirigir el proceso de mediación.	1 (3.2)	1 (3.2)	5 (16.1)	15 (48.4)	9 (29.0)
25. Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	1 (3.2)	1 (3.2)	5 (16.1)	15 (48.4)	9 (29.0)
26. Calidez del mediador.	1 (3.2)		4 (12.9)	11 (35.5)	15 (48.4)
27. Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	1 (3.2)		1 (3.2)	6 (19.4)	23 (74.2)
28. Construcción de un ambiente relajado.			4 (12.9)	12 (38.7)	15 (48.4)
29. Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.				9 (29.0)	22 (71.0)
30. Reconocer que se ha cometido un error.		1 (3.2)	7 (22.6)	13 (41.9)	10 (32.3)
31. Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	1 (3.2)		5 (16.1)	8 (25.8)	17 (54.8)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

17. Capacidad del mediador para comprender el conflicto

En consonancia con Poitras (2009), el 100% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *capacidad del mediador para comprender el conflicto* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, con el 71% del total de la muestra.

18. Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”)

En armonía con Deutsch (1958), un 83.87% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *compartir el propósito (“estamos juntos en esto”)* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

19. Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes

En avenencia con Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998), y Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005), un 77.41% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes* antecede la construcción de una relación de confianza, conformando las categorías más representativas *de acuerdo* y *muy de acuerdo*, reflejando un 38.7% del total de la muestra ambas categorías.

20. Sentirse escuchado y comprendido por el mediador

En concordancia con Della Noce (1999), Goldberg (2005) y Poitras (2009), un 96.77% de los mediadores encuestados afirma estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *sentirse escuchado y comprendido por el mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo* (80.6%).

21. Química (conexión) hacia el mediador

En armonía con Poitras (2009), un 93.54% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *química (conexión) hacia el mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 64.5% del total de la muestra.

22. Atracción de las partes hacia el mediador

Sobre la *atracción de las partes hacia el mediador*, pese a que un 22.58% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor antecede la construcción de una relación de confianza, un 29.03% afirma no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 48.4%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de refutar la tesis de Poitras (2009).

23. Habitación al mediador

Sobre la variable *habitación al mediador*, si bien un 51.61% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, un 6.5% afirma estar *en desacuerdo* y, un 41.90%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Poitras (2009).

24. Dirigir el proceso de mediación

En consonancia con Deutsch (1958), un 77.41% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *dirigir el proceso de mediación* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

25. Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación)

En avenencia con Doney et al. (1998), un 77.41% de los mediadores encuestados afirma estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación)* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

26. Calidez del mediador

En avenencia con Poitras (2009), un 83.87% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *calidez del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

27. Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes

En armonía con Poitras (2009), un 93.54% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 74.2% del total de la muestra.

28. Construcción de un ambiente relajado

En avenencia con Poitras (2009), un 87.09% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *construcción de un ambiente relajado* predice la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

29. Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones

En consonancia con Poitras et al. (2003), el 100% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *aceptar que las partes puedan expresar sus emociones* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, con el 71.0% del total de la muestra.

30. Reconocer que se ha cometido un error

Sobre la variable *reconocer que se ha cometido un error*, si bien un 74.19% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicha variable predice la construcción de una relación de confianza, un 3.2% afirma estar *en desacuerdo* y, un 22.6%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Deutsch (1958).

31. Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles

En armonía con Poitras (2009), un 80.64% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, con un 54.8% del total de la muestra.

4.1.2.1.3 Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión conductual

Tabla 38

Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar: dimensión conductual

	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
32. Neutralidad o imparcialidad del mediador.			2 (6.5)	7 (22.6)	22 (71.0)
33. Familiaridad con el conflicto.	1 (3.2)		5 (16.1)	14 (45.2)	11 (35.5)
34. Seguridad del mediador en si mismo.	1 (3.2)		5 (16.1)	7 (22.6)	18 (58.1)
35. Sinceridad del mediador.	1 (3.2)		7 (22.6)	8 (25.8)	15 (48.4)
36. Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	1 (3.2)	2 (6.5)	2 (6.5)	13 (41.9)	13 (41.9)
37. Especialización legal del mediador.	1 (3.2)	2 (6.5)	12 (38.7)	7 (22.6)	9 (29.0)
38. Capacidad del mediador para mantener la calma.			1 (3.2)	11 (35.5)	19 (61.3)
39. Habilidades de resolución de conflictos del mediador.				10 (32.3)	21 (67.7)
40. Comprender y refrendar.	2 (6.5)		6 (19.4)	7 (22.6)	16 (51.6)
41. No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	1 (3.2)	1 (3.2)	6 (19.4)	6 (19.4)	17 (54.8)
42. Sugerir una alternativa.	3 (9.7)	4 (12.9)	9 (29.0)	9 (29.0)	6 (19.4)
43. Compromiso del mediador para con el caso.			2 (6.5)	12 (38.7)	17 (54.8)
44. Amabilidad.		1 (3.2)	7 (22.6)	10 (32.3)	13 (41.9)
45. Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	1 (3.2)		4 (12.9)	12 (38.7)	14 (45.2)
46. Honestidad.		1 (3.2)	2 (6.5)	11 (35.5)	17 (54.8)
47. Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).			9 (29.0)	15 (48.4)	7 (22.6)
48. Remarcar las normas de mediación.			9 (30.0)	14 (46.7)	7 (23.3)
49. Clarificar las expectativas de las partes.		1 (3.2)	2 (6.5)	18 (58.1)	10 (32.3)
50. Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.			1 (3.3)	10 (33.3)	19 (63.3)

51. Centrarse en los objetivos en común de las partes.			6 (20.0)	13 (43.3)	11 (36.7)
52. Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	1 (3.2)		4 (12.9)	12 (38.7)	14 (45.2)
53. Comunicación clara y frecuente del mediador.			6 (19.4)	14 (45.2)	11 (35.5)
54. Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.			6 (19.4)	14 (45.2)	11 (35.5)
55. Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	2 (6.5)		12 (38.7)	7 (22.6)	10 (32.3)
56. Explicar detenidamente el proceso de mediación.	1 (3.2)		3 (9.7)	12 (38.7)	15 (48.4)
57. Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).			4 (12.9)	12 (38.7)	15 (48.4)
58. Utilizar un lenguaje propio de las partes.			1 (3.2)	12 (38.7)	18 (58.1)
59. Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	2 (6.5)		17 (54.8)	8 (25.8)	4 (12.9)
60. Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	2 (6.5)	1 (3.2)	3 (9.7)	16 (51.6)	9 (29.0)
61. Centrarse en las necesidades de las partes.	1 (3.2)		2 (6.5)	13 (41.9)	15 (48.4)
62. Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	2 (6.5)		2 (6.5)	13 (41.9)	14 (45.2)
63. Centrarse en la resolución del conflicto.		3 (9.7)	4 (12.9)	13 (41.9)	11 (35.5)
64. Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).		2 (6.5)	3 (9.7)	12 (38.7)	14 (45.2)
65. Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	16 (51.6)	8 (25.8)	4 (12.9)	2 (6.5)	1 (3.2)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

32. Neutralidad o imparcialidad del mediador

En avenencia con Poitras (2009), un 93.54% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *neutralidad o imparcialidad del mediador* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando el 71.0% del total de la muestra.

33. Familiaridad con el conflicto

En armonía con Poitras (2009), un 80.64% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *familiaridad con el conflicto* antecede la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 45.2% del total de la muestra.

34. Seguridad del mediador en si mismo

En armonía con Poitras (2009), un 80.64% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *seguridad del mediador en si mismo* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 58.1% del total de la muestra.

35. Sinceridad del mediador

Sobre la *sinceridad del mediador*, pese a que un 74.19% de los mediadores encuestados revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, un 3.2% ha demostrado no estar *nada de acuerdo* y, un 22.6%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Goldberg y Shaw (2007).

36. Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras)

En concordancia con Poitras (2009), un 83.87% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras)* predice la construcción de una relación de confianza, siendo las categorías más representativas *de acuerdo* y *muy de acuerdo*, reflejando un 41.9% del total de la muestra ambas categorías.

37. Especialización legal del mediador

Sobre la *especialización legal del mediador*, si bien un 51.61% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, un 9.7% afirma no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 38.7%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Goldberg y Shaw (2007) y Poitras (2009).

38. Capacidad del mediador para mantener la calma

En consonancia con Poitras (2009), un 96.77% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *capacidad del mediador para mantener la calma* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 61.3% del total de la muestra.

39. Habilidades de resolución de conflictos del mediador

En armonía con Poitras y Bowen (2002), el 100% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *habilidades de resolución de conflictos del mediador* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 67.7% del total de la muestra.

40. Comprender y refrendar

Sobre la variable *comprender y refrendar*, si bien un 74.19% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicha variable antecede la construcción de una relación de confianza, un 6.5% manifiesta no estar *nada de acuerdo* y, un 19.4%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe poner en cuestión la tesis de Suares (2002).

41. No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso

La variable *no revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso*, permite constatar que un 74.19% de los mediadores encuestados está *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza. Sin embargo, un 6.4% de los mediadores manifiesta no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 19.4%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, poniendo en cuestión la tesis de Suares (2002).

42. Sugerir una alternativa

Sobre la variable *sugerir una alternativa*, pese a que un 48.38% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor antecede la construcción de una relación de confianza, un 22.58% manifiesta no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 29.0%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de refutar la tesis de Poitras et al. (2003).

43. Compromiso del mediador para con el caso

En consonancia con Deutsch (1958), un 93.54% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el *compromiso del mediador para con el caso* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 54.8% del total de la muestra.

44. Amabilidad

Sobre la variable *amabilidad*, si bien un 74.19% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicha variable antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, un 3.2% de los mediadores manifiesta estar *en desacuerdo* y, un 22.6%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Lewicki y Bunker (1996).

45. Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo

En avenencia con Della Noce (1999), un 83.87% de los mediadores encuestados afirma estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo* (45.2%).

46. Honestidad

En armonía con Doney et al. (1998), un 90.32% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *honestidad* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 54.8% del total de la muestra.

47. Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado)

Sobre el factor *consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado)*, pese a que un 70.96% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicha variable predice la construcción de una relación de confianza, un 29.9% afirma no estar *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Doney et al. (1998).

48. Remarcar las normas de mediación

Sobre *remarcar las normas de mediación*, si bien el 70% de los mediadores encuestados revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor predice la construcción de una relación de confianza, el 30% restante manifiesta no estar *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Es por ello que cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Doney et al. (1998).

49. Clarificar las expectativas de las partes

En avenencia con Swan et al. (1995), un 90.32% de los mediadores encuestados afirma estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *clarificar las expectativas de las partes* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 58.1% del total de la muestra.

50. Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación

En armonía con Poitras (2009), un 96.66% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 63.3% del total de la muestra.

51. Centrarse en los objetivos en común de las partes

En armonía con Poitras y Bowen (2002), el 80% de los mediadores encuestados afirma estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *centrarse en los objetivos en común de las partes* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 43.3% del total de la muestra.

52. Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes

En consonancia con Poitras y Bowen (2002), un 83.87% de los mediadores encuestados revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que el factor *capacidad del mediador para redefinir el problema* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, con un 45.2% del total de la muestra.

53. Comunicación clara y frecuente del mediador

En consonancia con Gainey y Klaas (2005), un 80.64% de los mediadores encuestados afirma estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la *comunicación clara y frecuente del mediador* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 45.2% del total de la muestra.

54. Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones

En concordancia con Poitras y Bowen (2002), un 80.64% de los mediadores encuestados revela estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones* antecede la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo* (45.2%).

55. Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente)

En relación a la variable *expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente)*, pese a que un 54.83% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que antecede la construcción de una relación de confianza, un 6.5% manifiesta estar *en desacuerdo* y, un 38.7%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de poner en cuestión la tesis de Deutsch (1958).

56. Explicar detenidamente el proceso de mediación

En armonía con Poitras (2009), un 87.09% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *explicar detenidamente el proceso de mediación* antecede la construcción de una relación de confianza con las partes, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, con un 48.4% del total de la muestra.

57. Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.)

Sobre el factor *comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.)*, un 87.09% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicho factor antecede la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

58. Utilizar un lenguaje propio de las partes

Sobre la variable *utilizar un lenguaje propio de las partes*, un 96.77% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicha variable predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 58.1% del total de la muestra.

59. Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales

Sobre la variable *dedicar tiempo a hablar sobre temas informales*, pese a que un 38.7% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que dicha variable antecede la construcción de una relación de confianza, un 6.5% de los mediadores afirma no estar *nada de acuerdo* y, un 54.8%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Por ello, cabe la necesidad de refutar la tesis de Poitras y Bowen (2002).

60. Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes

En armonía con Della Noce (1999), un 80.64% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *centrarse en las motivaciones e intereses de las partes* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 51.6% del total de la muestra.

61. Centrarse en las necesidades de las partes

En avenencia con Swan et al. (1995), un 90.32% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *centrarse en las necesidades de las partes* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 48.4% del total de la muestra.

62. Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?)

En armonía con Doney et al. (1998), un 87.09% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que *contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?)* predice la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, reflejando un 45.2% del total de la muestra.

63. Centrarse en la resolución del conflicto

En avenencia con Poitras (2009), un 77.41% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *centrarse en la resolución del conflicto* predice la construcción de una relación de confianza, siendo la categoría más representativa *de acuerdo*, reflejando un 41.9% del total de la muestra.

64. Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”)

En armonía con Ury et al. (2011), un 83.87% de los mediadores encuestados manifiesta estar *de acuerdo* o *muy de acuerdo* en que la variable *separar a las personas del problema (“el problema no es usted”)* antecede la construcción de una relación de confianza, constituyendo la categoría más representativa *muy de acuerdo*, con un 45.2% del total de la muestra.

65. Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto

Sobre la variable *presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto*, un 77.41% de los mediadores encuestados manifiesta no estar *nada de acuerdo* o *en desacuerdo* y, un 12.9%, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, en que dicha variable antecede la construcción de una relación de confianza. Es por ello que cabe la necesidad de refutar la tesis de Poitras et al. (2003).

4.1.2.1.4 Clasificación de las variables puntuadas

La clasificación de las variables puntuadas ha sido estructurada en tres dimensiones: cognitiva, afectiva y conductual. La clasificación de dichas dimensiones ha respondido a varios criterios: primero, el porcentaje de respuesta de los mediadores encuestados. Se expone el cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo*. Segundo, la categorización de los porcentajes altos, medios y bajos, en función de si el cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores encuestados se sitúa entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. En la tabla 42 se exponen las clasificaciones puntuadas de las diversas dimensiones que componen el instrumento CONMEF (Riera, 2017).

4.1.2.1.4.1 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión cognitiva

Primero, la clasificación de las variables puntuadas en la dimensión cognitiva, ha evidenciado el predominio del rango de respuesta concerniente a *porcentaje alto*, el cual ha comprendido un 81.25% de los factores que conforman la dimensión cognitiva del instrumento. Los rangos de respuesta correspondientes a *porcentaje medio* y *porcentaje bajo*, han explicado un 12.5% y 6.25% de los factores, respectivamente. Entre las variables que predicen la construcción de una relación de confianza, ha sobresalido la variable *percibir buena voluntad en el mediador*, con el 100% de citación entre los mediadores encuestados, mientras que la variable *presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación*, únicamente ha representado el 19.35% de los mediadores encuestados (tabla 39).

Tabla 39

Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión cognitiva

Ranking	Nº	Variable	Frecuencia y porcentaje
Frecuencia y porcentaje alto			
1	4	Percibir buena voluntad en el mediador.	31 (100%)
2	10	Percibir motivación en el mediador.	30 (96.77)
3	16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	29 (96.66)
4	14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	29 (93.54)
5	6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	28 (90.32)
6	13	Experiencia del mediador.	28 (90.32)
7	9	Manera de ser del mediador.	27 (87.09)

8	12	Mantener una sesión privada con el mediador.	27 (87.09)
9	1	Credibilidad profesional del mediador.	27 (87.09)
10	5	Entender que el proceso de mediación es justo.	27 (87.09)
11	15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	27 (87.09)
12	7	Pensar que el mediador es una persona justa.	26 (83.87)
13	2	Reputación del mediador.	24 (77.41)
Frecuencia y porcentaje medio			
14	11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	20 (64.51)
15	3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	16 (51.61)
Frecuencia y porcentaje bajo			
16	8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	6 (19.35)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.1.2.1.4.2 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión afectiva

Segundo, la clasificación de las variables puntuadas en la dimensión afectiva, ha demostrado el predominio del rango de respuesta correspondiente a *porcentaje alto*, el cual ha comprendido el 80% de los factores que conforman la dimensión afectiva del instrumento. En relación a los rangos de respuesta *porcentaje medio* y *porcentaje bajo*, han explicado un 13.3% y 6.66% de los factores, respectivamente. Entre las variables que predicen la construcción de una relación de confianza, han destacado la *capacidad del mediador para comprender el conflicto* y; *aceptar que las partes puedan expresar sus emociones*, con el 100% de citación entre los mediadores encuestados, mientras que la variable *atracción de las partes hacia el mediador*, únicamente ha representado un 22.58% de los mediadores encuestados (tabla 40).

Tabla 40

Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión afectiva

Ranking	Nº	Variable	Frecuencia y porcentaje
Frecuencia y porcentaje alto			
1	17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	31 (100%)
2	29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	31 (100)
3	20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	30 (96.77)
4	27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	29 (93.54)
5	21	Química (conexión) hacia el mediador.	29 (93.54)
6	28	Construcción de un ambiente relajado.	27 (87.09)

7	26	Calidez del mediador.	26 (83.87)
8	18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	26 (83.87)
9	31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	25 (80.64)
10	19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	24 (77.41)
11	24	Dirigir el proceso de mediación.	24 (77.41)
12	25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	24 (77.41)
Frecuencia y porcentaje medio			
13	30	Reconocer que se ha cometido un error.	23 (74.19)
14	23	Habitación al mediador.	16 (51.61)
Frecuencia y porcentaje bajo			
15	22	Atracción de las partes hacia el mediador.	7 (22.58)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.1.2.1.4.3 Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión conductual

Tercero, la clasificación de las variables puntuadas en la dimensión conductual, ha demostrado el predominio del rango de respuesta correspondiente a *porcentaje alto*, el cual ha comprendido un 67.64% de los factores que componen la dimensión conductual del instrumento. En relación a los rangos de respuesta *porcentaje medio* y *porcentaje bajo*, han explicado el 23.52% y 8.82% de los factores, respectivamente. Entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha predominado el factor *habilidades de resolución de conflictos del mediador*, con el 100% de citación entre los mediadores encuestados, mientras que las variables *sugerir una alternativa*; *dedicar tiempo a hablar sobre temas informales* y; *presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto*, únicamente han representado un 48.38%; 38.7% y; 9.7% de los mediadores encuestados, respectivamente (tabla 41).

Tabla 41

Clasificación de las variables puntuadas en la dimensión conductual

Ranking	N°	Variable	Frecuencia y porcentaje
Frecuencia y porcentaje alto			
1	39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	31 (100%)
2	38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	30 (96.77)
3	58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	30 (96.77)
4	50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	29 (96.66)
5	32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	29 (93.54)
6	43	Compromiso del mediador para con el caso.	29 (93.54)

7	46	Honestidad.	28 (90.32)
8	61	Centrarse en las necesidades de las partes.	28 (90.32)
9	49	Clarificar las expectativas de las partes.	28 (90.32)
10	57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	27 (87.09)
11	56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	27 (87.09)
12	62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	27 (87.09)
13	45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	26 (83.87)
14	52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	26 (83.87)
15	64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	26 (83.87)
16	36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	26 (83.87)
17	34	Seguridad del mediador en sí mismo.	25 (80.64)
18	53	Comunicación clara y frecuente del mediador.	25 (80.64)
19	54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	25 (80.64)
20	33	Familiaridad con el conflicto.	25 (80.64)
21	60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	25 (80.64)
22	51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	24 (80)
23	63	Centrarse en la resolución del conflicto.	24 (77.41)
Frecuencia y porcentaje medio			
24	41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	23 (74.19)
25	40	Comprender y refrendar.	23 (74.19)
26	35	Sinceridad del mediador.	23 (74.19)
27	44	Amabilidad.	23 (74.19)
28	47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	22 (70.96)
29	48	Remarcar las normas de mediación.	21 (70)
30	55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	17 (54.83)
31	37	Especialización legal del mediador.	16 (51.61)
Frecuencia y porcentaje bajo			
32	42	Sugerir una alternativa.	15 (48.38)
33	59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	12 (38.7)
34	65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	3 (9.7)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.1.2.1.4.4 Clasificación del conjunto de variables puntuadas

La clasificación del conjunto de variables puntuadas, ha explicado la preponderancia del rango de respuesta correspondiente a *porcentaje alto*, el cual ha comprendido un 73.84% del total de factores que componen el instrumento. Los rangos de respuesta relativos a *porcentaje medio* y *porcentaje bajo* han explicado un 18.46% y 7.69% del total de factores, respectivamente. Entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, han sobresalido *percibir buena voluntad en el mediador, capacidad del mediador para comprender el conflicto; aceptar que las partes puedan expresar sus emociones y; habilidades de resolución de conflictos del mediador*, reflejando el 100% de citación entre los mediadores encuestados, mientras que los factores *sugerir una alternativa; dedicar tiempo a hablar sobre temas informales; atracción de las partes hacia el mediador; presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación y; presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto*, únicamente han representado un 48.38%; 38.7%; 22.58%; 19.35% y; 9.7% de los mediadores encuestados, respectivamente (tabla 42).

Tabla 42

Clasificación del conjunto de variables puntuadas

Ranking	Nº	Variable	Dimensión	Frecuencia y porcentaje
Frecuencia y porcentaje alto				
1	4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Cognitiva	31 (100%)
2	17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Afectiva	31 (100)
3	29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Afectiva	31 (100)
4	39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Conductual	31 (100)
5	10	Percibir motivación en el mediador.	Cognitiva	30 (96.77)
6	20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Afectiva	30 (96.77)
7	38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Conductual	30 (96.77)
8	58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	Conductual	30 (96.77)
9	16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Cognitiva	29 (96.66)
10	50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Conductual	29 (96.66)
11	14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Cognitiva	29 (93.54)
12	27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Afectiva	29 (93.54)
13	21	Química (conexión) hacia el mediador.	Afectiva	29 (93.54)

14	32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Conductual	29 (93.54)
15	43	Compromiso del mediador para con el caso.	Conductual	29 (93.54)
16	6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Cognitiva	28 (90.32)
17	13	Experiencia del mediador.	Cognitiva	28 (90.32)
18	46	Honestidad.	Conductual	28 (90.32)
19	61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Conductual	28 (90.32)
20	49	Clarificar las expectativas de las partes.	Conductual	28 (90.32)
21	9	Manera de ser del mediador.	Cognitiva	27 (87.09)
22	12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Cognitiva	27 (87.09)
23	1	Credibilidad profesional del mediador.	Cognitiva	27 (87.09)
24	5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Cognitiva	27 (87.09)
25	15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Cognitiva	27 (87.09)
26	28	Construcción de un ambiente relajado.	Afectiva	27 (87.09)
27	57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	Conductual	27 (87.09)
28	56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Conductual	27 (87.09)
29	62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	Conductual	27 (87.09)
30	7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Cognitiva	26 (83.87)
31	26	Calidez del mediador.	Afectiva	26 (83.87)
32	18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Afectiva	26 (83.87)
33	45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Conductual	26 (83.87)
34	52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Conductual	26 (83.87)
35	64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	Conductual	26 (83.87)
36	36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Conductual	26 (83.87)
37	31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Afectiva	25 (80.64)
38	34	Seguridad del mediador en sí mismo.	Conductual	25 (80.64)
39	53	Comunicación clara y frecuente.	Conductual	25 (80.64)
40	54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Conductual	25 (80.64)
41	33	Familiaridad con el conflicto.	Conductual	25 (80.64)

42	60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	Conductual	25 (80.64)
43	51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Conductual	24 (80)
44	2	Reputación del mediador.	Cognitiva	24 (77.41)
45	19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Afectiva	24 (77.41)
46	24	Dirigir el proceso de mediación.	Afectiva	24 (77.41)
47	25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	Afectiva	24 (77.41)
48	63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Conductual	24 (77.41)
Frecuencia y porcentaje medio				
49	30	Reconocer que se ha cometido un error.	Afectiva	23 (74.19)
50	41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	Conductual	23 (74.19)
51	40	Comprender y refrendar.	Conductual	23 (74.19)
52	35	Sinceridad del mediador.	Conductual	23 (74.19)
53	44	Amabilidad.	Conductual	23 (74.19)
54	47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	Conductual	22 (70.96)
55	48	Remarcar las normas de mediación.	Conductual	21 (70)
56	11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	Cognitiva	20 (64.51)
57	55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	Conductual	17 (54.83)
58	3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	Cognitiva	16 (51.61)
59	23	Habitación al mediador.	Afectiva	16 (51.61)
60	37	Especialización legal del mediador.	Conductual	16 (51.61)
Frecuencia y porcentaje bajo				
61	42	Sugerir una alternativa.	Conductual	15 (48.38)
62	59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	Conductual	12 (38.7)
63	22	Atracción de las partes hacia el mediador.	Afectiva	7 (22.58)
64	8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	Cognitiva	6 (19.35)
65	65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	Conductual	3 (9.7)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.1.2.2 Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar

Los resultados concernientes al Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar, de acuerdo con Escudero et al. (2004), han sido estructurados en cuatro dimensiones: contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación; contribución del mediador a la conexión emocional; contribución del mediador a la seguridad y; contribución del mediador al sentido de compartir el propósito. El análisis de los resultados, permitirá observar la fortaleza de la Alianza de Ayuda en Mediación Familiar y cuál es la dimensión que ha sido afianzada en primer lugar.

En la tabla 43 se exponen los resultados de las diversas dimensiones puntuadas por los mediadores del Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación de las Islas Baleares (N=30). La muestra refleja la participación de 30 mediadores sobre un total de profesionales inscritos en el Bolsín (75%). Los rangos de puntuaciones posibles distinguen: -3, significa muy problemática; -2, bastante problemática; -1, ligeramente problemática; 0, no reseñable o neutral; 1, ligera; 2, bastante fuerte y; 3, muy fuerte. Sobre las puntuaciones que se exponen, cabe la necesidad de señalar que la dimensión *enganche en el proceso de mediación* puede establecer un máximo de 39 puntos y mínimo de -39 puntos; *conexión emocional con el cliente*, un máximo de 33 puntos y mínimo de -33 puntos; *seguridad*, un máximo de 30 puntos y mínimo de -30 puntos y; *sentido de compartir el propósito*, un máximo de 27 puntos y mínimo de -27 puntos.

Tabla 43

Dimensiones puntuadas del Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar

Codificación del mediador	Enganche en el proceso de mediación	Conexión emocional con el cliente	Seguridad	Sentido de compartir el propósito
Mediador 01				
M 02				
M 03	35	-4	10	24
M 04				
M 05	27	10	9	15
M 06	25	24	16	12
M 07	18	21	14	17
M 08				
M 09	28	27	17	27

M 10	36	22	21	19
M 11	15	17	10	10
M 12	33	15	18	21
M 13	15	7	4	6
M 14	-12	20	16	27
M 15				
M 16	31	27	27	16
M 17				
M 18	28	12	11	14
M 19	21	15	5	15
M 20	28	16	22	21
M 21	16	18	11	18
M 22	30	14	18	25
M 23				
M 24	23	17	12	27
M 25				
M 26	18	23	8	16
M 27	34	12	5	18
M 28	21	23	14	25
M 29	30	30	21	10
M 30	21	18	9	20
M 31	21	4	12	16
M 32				
M 33	23	3	12	20
M 34	29	25	13	23
M 35				
M 36	26	22	14	19
M 37	22	-9	0	0
M 38	30	24	12	23
M 39				
M 40	22	17	8	14
M 41	29	22	11	16
Media	24,1	16,4	12,6	17,8

Fuente: Elaboración propia.

Contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación

La primera dimensión, ha medido los indicadores conductuales del mediador que favorecen que las personas atendidas en el servicio le encuentren un sentido a la mediación, aumentando así, su involucración y compromiso en la misma. La suma de los diversos indicadores conductuales que confinan la dimensión *contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación*, ha brindado una media de 24.1 puntos. La puntuación más alta (36 puntos) ha sido registrada en el *mediador 10* y, la menos alta (-12 puntos), en el *mediador 14*.

Contribución del mediador a la conexión emocional con el cliente

La segunda dimensión, ha medido los indicadores conductuales del mediador que favorecen el desarrollo de una relación genuina con las personas atendidas en el servicio, fundamentada en el interés y el afecto, dando lugar a una relación significativa para los miembros que componen el sistema relación de ayuda. La suma de los indicadores que forman la dimensión *contribución del mediador a la conexión emocional con el cliente*, ha ofrecido una media de 16,4 puntos. La puntuación más alta (30 puntos) ha sido registrada en el *mediador 29*, por los -9 puntos que han sido registrados en el *mediador 37*.

Contribución del mediador a la seguridad

La tercera dimensión, ha medido los indicadores conductuales del mediador que favorecen que las personas atendidas en el servicio estén abiertas a explorar el nuevo mundo de posibilidades que aparece en el proceso de mediación. La suma de los diversos indicadores que confinan la dimensión *contribución del mediador a la seguridad*, ha ofrecido una media ostensiblemente menos elevada (12,6 puntos). La puntuación más alta (27 puntos) ha residido en el *mediador 16* y, la menos alta (4 puntos) –exceptuando el *mediador 37*, con 0 puntos-, en el *mediador 13*.

Contribución del mediador al sentido de compartir el propósito

La cuarta dimensión, ha medido los indicadores conductuales del mediador en relación con la identificación de elementos comunes entre las personas atendidas en el servicio, favoreciendo, de esta manera, la colaboración entre las mismas en el proceso de mediación. La suma de los diversos indicadores conductuales que constituyen la dimensión *contribución del mediador al sentido de compartir el propósito*, ha demostrado una media de 17,8 puntos. La puntuación más elevada (27 puntos) ha residido en los *mediadores 9, 14 y 24* y, la menos elevada (6 puntos) –exceptuando el *mediador 37*, que ha registrado 0 puntos-, ha sido observada en el *mediador 13*.

4.1.2.2.1 Clasificación de las dimensiones puntuadas

La media de las dimensiones que conforman el *Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar* de acuerdo a la aplicación con los profesionales inscritos en el Bolsín de Mediadores de la Dirección General de Menores y Familia, ha proporcionado los resultados que se pueden observar en la tabla 44.

Tabla 44

Clasificación de las dimensiones puntuadas

Dimensión	Puntuación promedio
Contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación	24,1
Contribución del mediador a la conexión emocional con las partes	16,4
Contribución del mediador a la seguridad	12,6
Contribución del mediador al sentido de compartir el propósito	17,8

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de las dimensiones puntuadas han evidenciado el afianzamiento y la fortaleza de la dimensión *contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación* (las partes le encuentran sentido al proceso de Mediación, aumentando así su compromiso en el mismo). Por ello, si bien las dimensiones *contribución del mediador a la conexión emocional con las partes* y *contribución del mediador al sentido de compartir el propósito* han evidenciado una puntuación alta en contraste con la dimensión *contribución del mediador a la seguridad*, cabe reseñar que la dimensión *contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación* es la dimensión que mejor ha explicado la Alianza de Ayuda en Mediación Familiar.

4.2 Análisis de relaciones

El análisis de relaciones ha tomado en consideración las características sociodemográficas de las personas atendidas en el servicio y de los mediadores; la Escala para medir la generación de confianza entre el mediador y las partes (Poitras, 2009); la Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. Inventario de factores cognitivos, afectivos y conductuales para la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en conflicto en el marco de la Mediación Familiar (Riera, 2017) y; el Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar (Escudero et al., 2004).

4.2.1 Análisis de relación entre los factores que, según la percepción de los mediadores y las partes, predicen la construcción de una relación de confianza

El análisis de relación entre los ítems que, según la percepción de los mediadores y las partes, predicen la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar, ha contemplado el inventario: Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar (Riera, 2017).

El análisis de los resultados, permitirá observar los ítems que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores (M) y las partes (P) y definir si existe una relación entre ambos grupos. En primer lugar, se expondrá una clasificación que comprende: la frecuencia y el porcentaje sobre el cálculo de las categorías *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los ítems que componen el instrumento (la misma estará acompañada del *Rank* que se llevó a cabo sobre la frecuencia y el porcentaje de las partes y los mediadores, situados en la tabla 35 y 42, respectivamente) y, el análisis de relación entre la percepción de los mediadores y las partes mediante la significación de la Prueba Exacta de Fisher. En segundo lugar, se va a exponer una clasificación sobre el grado de consenso entre los mediadores y las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza.

4.2.1.1 Clasificación de las variables puntuadas según la percepción de los mediadores y las partes

La Prueba Exacta de Fisher, ha permitido observar la presencia de una serie de variables que presentan una diferencia estadísticamente significativa en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos ($p < 0.05$) (12.30%) (tabla 45). Entre las mismas se encuentran las siguientes:

- Dimensión cognitiva:
 - 3. Asignación del mediador por parte de una autoridad pública ($p = .014$).
- Dimensión conductual:
 - 37. Especialización legal del mediador ($p = .000$).
 - 42. Sugerir una alternativa ($p = .000$).
 - 35. Sinceridad del mediador ($p = .004$).
 - 63. Centrarse en la resolución del conflicto ($p = .010$).
 - 51. Centrarse en los objetivos en común de las partes ($p = .022$).
 - 48. Remarcar las normas de mediación ($p = .029$).
 - 59. Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales ($p = .042$).

Tabla 45

Conjunto de variables puntuadas según la percepción de las partes y de mediadores

N°	Variable	Dimensión	Rank (M)	Frecuencia y porcentaje (M)	Rank (P)	Frecuencia y porcentaje (P)	Significación Prueba Exacta de Fisher
1	Credibilidad profesional del mediador.	Cognitiva	23	27 (87.09%)	22	50 (92.6%)	.455
2	Reputación del mediador.	Cognitiva	44	24 (77.41)	53	42 (80.8)	.782
3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	Cognitiva	58	16 (51.61)	54	42 (79.2)	.014*
4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Cognitiva	1	31 (100)	3	52 (96.3)	.531
5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Cognitiva	24	27 (87.09)	13	51 (94.5)	.252
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Cognitiva	6	28 (90.32)	4	52 (96.3)	.349
7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Cognitiva	30	26 (83.87)	18	51 (94.4)	.134
8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	Cognitiva	64	6 (19.35)	64	15 (27.8)	.056
9	Manera de ser del mediador.	Cognitiva	21	27 (87.09)	1	53 (98.2)	.057
10	Percibir motivación en el mediador.	Cognitiva	5	30 (96.77)	19	51 (94.4)	1.000
11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	Cognitiva	56	20 (64.51)	61	33 (66)	1.000
12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Cognitiva	22	27 (87.09)	49	42 (82.3)	.757

13	Experiencia del mediador.	Cognitiva	17	28 (90.32)	43	46 (86.8)	.738
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Cognitiva	11	29 (93.54)	5	52 (96.3)	.620
15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Cognitiva	25	27 (87.09)	6	52 (96.3)	.185
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Cognitiva	9	29 (96.66)	21	47 (94)	1.000
17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Afectiva	2	31 (100)	7	52 (96.3)	.531
18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Afectiva	32	26 (83.87)	35	48 (88.9)	.520
19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Afectiva	45	24 (77.41)	38	48 (88.8)	.212
20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Afectiva	6	30 (96.77)	36	48 (88.9)	.414
21	Química (conexión) hacia el mediador.	Afectiva	13	29 (93.54)	50	44 (81.5)	.196
22	Atracción de las partes hacia el mediador.	Afectiva	63	7 (22.58)	63	22 (40.8)	.102
23	Habitación al mediador.	Afectiva	59	16 (51.61)	59	40 (74.1)	.056
24	Dirigir el proceso de mediación.	Afectiva	46	24 (77.41)	39	48 (88.8)	.212
25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	Afectiva	47	24 (77.41)	47	45 (83.3)	.569
26	Calidez del mediador.	Afectiva	31	26 (83.87)	23	50 (92.6)	.276

27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Afectiva	12	29 (93.54)	24	50 (92.6)	1.000
28	Construcción de un ambiente relajado.	Afectiva	26	27 (87.09)	14	51 (94.5)	.252
29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Afectiva	3	31 (100)	30	49 (90.8)	.153
30	Reconocer que se ha cometido un error.	Afectiva	49	23 (74.19)	31	49 (90.7)	.060
31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Afectiva	37	25 (80.64)	48	45 (83.3)	.774
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Conductual	14	29 (93.54)	15	51 (94.5)	1.000
33	Familiaridad con el conflicto.	Conductual	41	25 (80.64)	52	43 (81.2)	1.000
34	Seguridad del mediador en si mismo.	Conductual	38	25 (80.64)	46	46 (85.1)	.762
35	Sinceridad del mediador.	Conductual	52	23 (74.19)	8	52 (96.3)	.004**
36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Conductual	36	26 (83.87)	12	51 (96.2)	.095
37	Especialización legal del mediador.	Conductual	60	16 (51.61)	37	48 (88.9)	.000**
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Conductual	7	30 (96.77)	25	50 (92.6)	1.000
39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Conductual	4	31 (100)	26	50 (92.6)	.292
40	Comprender y refrendar.	Conductual	51	23 (74.19)	55	42 (79.2)	.600
41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión	Conductual	50	23 (74.19)	40	47 (88.7)	.128

	privada, aun teniendo su permiso.						
42	Sugerir una alternativa.	Conductual	61	15 (48.38)	27	50 (92.6)	.000**
43	Compromiso del mediador para con el caso.	Conductual	15	29 (93.54)	42	47 (87)	.476
44	Amabilidad.	Conductual	53	23 (74.19)	32	49 (90.7)	.060
45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Conductual	33	26 (83.87)	20	50 (94.3)	.138
46	Honestidad.	Conductual	18	28 (90.32)	16	51 (94.5)	.664
47	Consistencia y predictibilidad.	Conductual	54	22 (70.96)	51	44 (81.4)	.289
48	Remarcar las normas de mediación.	Conductual	55	21 (70)	33	49 (90.7)	.029*
49	Clarificar las expectativas de las partes.	Conductual	20	28 (90.32)	44	46 (86.8)	.738
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Conductual	10	29 (96.66)	2	53 (98.1)	1.000
51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Conductual	43	24 (80)	9	52 (96.3)	.022*
52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Conductual	34	26 (83.87)	45	46 (85.2)	1.000
53	Comunicación clara y frecuente.	Conductual	39	25 (80.64)	28	50 (92.6)	.160
54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Conductual	40	25 (80.64)	41	47 (88.6)	.345
55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han	Conductual	57	17 (54.83)	60	36 (67.9)	.250

	sidó resueltos satisfactoriamente).							
56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Conductual	28	27 (87.09)	17	51 (94.5)	.252	
57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	Conductual	27	27 (87.09)	29	50 (92.5)	.455	
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	Conductual	8	30 (96.77)	10	52 (96.3)	1.000	
59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	Conductual	62	12 (38.7)	62	34 (63)	.042*	
60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	Conductual	42	25 (80.64)	56	41 (77.4)	.789	
61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Conductual	19	28 (90.32)	58	40 (75.5)	.149	
62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación.	Conductual	29	27 (87.09)	34	49 (90.7)	.718	
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Conductual	48	24 (77.41)	11	52 (96.3)	.010*	
64	Separar a las personas del problema.	Conductual	35	26 (83.87)	57	41 (77.3)	.580	
65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	Conductual	65	3 (9.7)	65	15 (27.8)	.058	

Nota: * P<.05 ** P<.01.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.2.1.2 Clasificación de las variables según el grado de consenso entre los mediadores y las partes

El análisis de resultados ha puesto de manifiesto una serie de ítems que presentan diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos. Sin embargo, así mismo existen una serie de ítems que no presentan diferencias estadísticamente significativas. Entre los mismos se encuentran los siguientes:

- Dimensión cognitiva:
 - 10. Percibir motivación en el mediador.
 - 11. Relación con otros profesionales que valoran la mediación.
 - 16. Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.
- Dimensión conductual:
 - 27. Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.
 - 32. Neutralidad o imparcialidad del mediador.
 - 33. Familiaridad con el conflicto.
 - 38. Capacidad del mediador para mantener la calma.
 - 50. Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.
 - 52. Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.
 - 58. Utilizar un lenguaje propio de las partes.

En la tabla 46 se expone una clasificación con las variables que han demostrado de un mayor a menor grado de consenso entre los mediadores y las partes a través de la significación de la Prueba exacta de Fisher.

Tabla 46*Clasificación de las variables según el grado de consenso entre los mediadores y las partes*

Rank	Nº	Variable	Dimensión	Significación Prueba Exacta de Fisher
1	10	Percibir motivación en el mediador.	Cognitiva	1.000
2	11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	Cognitiva	1.000
3	16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Cognitiva	1.000
4	27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Conductual	1.000
5	32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Conductual	1.000
6	33	Familiaridad con el conflicto.	Conductual	1.000
7	38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Conductual	1.000
8	50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Conductual	1.000
9	52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Conductual	1.000
10	58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	Conductual	1.000
11	60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	Conductual	.789
12	2	Reputación del mediador.	Cognitiva	.782
13	31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Afectiva	.774
14	34	Seguridad del mediador en si mismo.	Conductual	.762
15	12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Cognitiva	.757
16	13	Experiencia del mediador.	Cognitiva	.738
17	49	Clarificar las expectativas de las partes.	Conductual	.738
18	62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	Conductual	.718
19	46	Honestidad.	Conductual	.664
20	14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Cognitiva	.620
21	40	Comprender y refrendar.	Conductual	.600
22	64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	Conductual	.580
23	25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	Afectiva	.569
24	4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Cognitiva	.531
25	17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Afectiva	.531
26	18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Afectiva	.520
27	43	Compromiso del mediador para con el caso.	Conductual	.476

28	1	Credibilidad profesional del mediador.	Cognitiva	.455
29	57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	Conductual	.455
30	20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Afectiva	.414
31	6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Cognitiva	.349
32	54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Conductual	.345
33	39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Conductual	.292
34	47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	Conductual	.289
35	26	Calidez del mediador.	Afectiva	.276
36	5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Cognitiva	.252
37	28	Construcción de un ambiente relajado.	Afectiva	.252
38	56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Conductual	.252
39	55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	Conductual	.250
40	19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Afectiva	.212
41	24	Dirigir el proceso de mediación.	Afectiva	.212
42	21	Química (conexión) hacia el mediador.	Afectiva	.196
43	15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Cognitiva	.185
44	53	Comunicación clara y frecuente.	Conductual	.160
45	29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Afectiva	.153
46	61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Conductual	.149
47	45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Conductual	.138
48	7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Cognitiva	.134
49	41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	Conductual	.128
50	22	Atracción de las partes hacia el mediador.	Afectiva	.102
51	36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Conductual	.095
52	30	Reconocer que se ha cometido un error.	Afectiva	.060
53	44	Amabilidad.	Conductual	.060
54	65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	Conductual	.058
55	9	Manera de ser del mediador.	Cognitiva	.057
56	8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	Cognitiva	.056
57	23	Habitación al mediador.	Afectiva	.056

58	59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	Conductual	.042
59	48	Remarcar las normas de mediación.	Conductual	.029
60	51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Conductual	.022
61	3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	Cognitiva	.014
62	63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Conductual	.010
63	35	Sinceridad del mediador.	Conductual	.004
64	37	Especialización legal del mediador.	Conductual	.000
65	42	Sugerir una alternativa.	Conductual	.000

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

4.2.2 Análisis de relación entre los factores que, según la percepción de las partes, predicen la construcción de una relación de confianza, y el grado de confianza establecido entre el mediador y las mismas

El análisis de relación entre las variables que, según la percepción de las partes, anteceden la construcción de una relación de confianza, ha contemplado: Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar (Riera, 2017) en la versión para las partes y; Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).

El análisis de los resultados, permitirá comprender la significación de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, mediante el grado de confianza que los mediadores han establecido con las partes. Esto es, el porcentaje de relación entre la variable de referencia “el mediador inspiró mi confianza” (Poitras, 2009) y los factores que componen el instrumento. Por un lado, cabe la necesidad de señalar que para el análisis de resultados de las tablas de contingencia relativas a las columnas *porcentaje* y *Prueba Exacta de Fisher* (tabla 47), han sido recodificados los valores de las variables que componen el instrumento¹⁰, dado el número de inputs que recibieron determinados valores. El coeficiente de correlación de Pearson, mantiene los valores originales de los factores. Por otro lado, dado que existen casillas que han esperado un recuento menor que 5, las pruebas de Chi-cuadrado de las tablas de contingencia, han contemplado la significación exacta (bilateral) de la Prueba Exacta de Fisher.

¹⁰ Los valores (0. Nada de acuerdo; 1. En desacuerdo; 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 3. De acuerdo y; 4. Muy de acuerdo) que componen el instrumento, han sido recodificados por los siguientes valores: 0. No están de acuerdo (comprende los valores 0. Nada de acuerdo; 1. En desacuerdo y; 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo) y; 1. De acuerdo (comprende los valores 3. De acuerdo y; 4. Muy de acuerdo).

Por un lado, la Prueba Exacta de Fisher ha demostrado que, a excepción de la variable “Centrarse en las necesidades de las partes” (.047), las variables recodificadas en dicotómicas no han sido significativas. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson ha evidenciado correlaciones significativas en el 50.76% de las variables que componen el instrumento. En las mismas, se ha observado la dirección (+/-) y fuerza (la proximidad a 1 significa mayor fuerza) de las variables que componen el instrumento a la hora de explicar la variable de referencia “el mediador inspiró mi confianza”. Ello, ha permitido establecer las variables más significativas a la hora de predecir la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes (tabla 47).

Tabla 47

Análisis de relación entre los factores que, según la percepción de las partes, predicen la construcción de una relación de confianza, y el grado de confianza establecido en la Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009)

N°	Variable	Menor	Mayor	Prueba exacta de Fisher	Coeficiente de correlación de Pearson
		grado de confianza Porcentaje	grado de confianza Porcentaje		
1	Credibilidad profesional de mediador.	88.0%	100.0%	.110	.566**
2	Reputación del mediador.	79.2	84.0	.725	.337*
3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	68.0	88.0	.171	.194
4	Percibir buena voluntad en el mediador.	100.0	96.2	1.000	.471**
5	Entender que el proceso de mediación es justo.	100.0	92.3	.490	.455**
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	96.0	100.0	.490	.508**
7	Pensar que el mediador es una persona justa.	92.0	96.2	.610	.358**
8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	41.7	44.0	1.000	.171
9	Manera de ser del mediador.	100.0	100.0	--	.547**
10	Percibir motivación en el mediador.	96.0	96.2	1.000	.504**
11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	62.5	69.6	.760	.194
12	Mantener una sesión privada con el mediador.	82.6	80.0	1.000	-.012
13	Experiencia del mediador.	83.3	92.3	.409	.367**
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	100.0	96.2	1.000	.340*
15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	92.0	100.0	.235	.333*

16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	90.9	96.0	.593	.286*
17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	96.0	96.2	1.000	.419**
18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	88.0	88.5	1.000	.189
19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	92.0	88.5	1.000	.233
20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	88.0	92.3	.668	.418**
21	Química (conexión) hacia el mediador.	72.0	92.3	.075	.403**
22	Atracción de las partes hacia el mediador.	36.0	42.3	.776	.078
23	Habitación al mediador.	72.0	76.9	.755	.230
24	Dirigir el proceso de mediación.	92.0	84.6	.668	.198
25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	80.0	84.6	.726	.171
26	Calidez del mediador.	100.0	88.5	.235	.243
27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	96.0	92.3	1.000	.433**
28	Construcción de un ambiente relajado.	100.0	92.3	.490	.312*
29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	84.0	96.2	.191	.336*
30	Reconocer que se ha cometido un error.	84.0	96.2	.191	.276*
31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	84.0	84.6	1.000	.245
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	88.0	100.0	.110	.363**
33	Familiaridad con el conflicto.	79.2	84.6	.721	.257
34	Seguridad del mediador en si mismo.	88.0	84.6	1.000	.221
35	Sinceridad del mediador.	100.0	96.2	1.000	.521**
36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	91.7	100.0	.225	.180
37	Especialización legal del mediador.	92.0	88.5	1.000	.302*
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	92.0	100.0	.235	.176
39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	88.0	100.0	.110	.532**
40	Comprender y refrendar.	75.0	84.6	.490	.199
41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	79.2	96.2	.093	.201

42	Sugerir una alternativa.	92.0	92.3	1.000	.099
43	Compromiso del mediador para con el caso.	84.0	92.3	.419	.368**
44	Amabilidad.	88.0	96.2	.350	.332*
45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	92.0	100.0	.490	.445**
46	Honestidad.	96.0	96.2	1.000	.335*
47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	88.0	73.1	.291	-.062
48	Remarcar las normas de mediación.	92.0	88.5	1.000	.065
49	Clarificar las expectativas de las partes.	83.3	88.5	.697	.156
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	100.0	100.0	--	.392**
51	Centrarse en los objetivos en común a las partes.	96.0	96.2	1.000	.420**
52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	84.0	84.6	1.000	.163
53	Comunicación clara y frecuente.	92.0	96.2	.610	.326*
54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	84.0	92.0	.667	-.014
55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	54.2	76.9	.136	.063
56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	92.0	96.2	.610	.104
57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	96.0	88.5	.610	.139
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	100.0	92.3	.490	.099
59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	64.0	57.7	.776	-.049
60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	66.7	84.6	.190	.209
61	Centrarse en las necesidades de las partes.	62.5	88.5	.047*	.326*
62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	88.0	96.2	.350	.243
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	92.0	100.0	.235	.259
64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	70.8	84.6	.314	.166

65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	32.0	100.0	.764	-.039
----	---	------	-------	------	-------

Nota: * P<.05 ** P<.01. -- Constante

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).

4.2.2.1 Clasificación de las variables que han expresado un mayor grado de fuerza para la construcción de una relación de confianza

El coeficiente de correlación de Pearson ha manifestado la presencia de una serie de ítems que presentan diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos. En primer lugar, el 75% de los factores concernientes a la dimensión cognitiva del inventario ha evidenciado una correlación positiva con la variable de referencia. En segundo lugar, un 46.66% de los factores relativos a la dimensión afectiva del inventario ha explicado una correlación positiva con la variable de referencia. En tercer lugar, un 35.29% de los factores concernientes a la dimensión conductual del inventario ha demostrado una correlación positiva con la variable de referencia. Es por ello que cabe la posibilidad de afirmar que la dimensión cognitiva del instrumento ha sido el que mejor ha explicado la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes.

Sobre el conjunto de factores que componen el inventario que han manifestado guardar una correlación positiva con la variable de referencia, un 29.23% ha demostrado mantener una correlación positiva muy fuerte; un 21.53% ha demostrado mantener una correlación positiva menos fuerte; un 41.53% ha demostrado mantener una correlación positiva no significativa. Y, por su parte, un 7.69% ha demostrado mantener una correlación negativa no significativa con la variable de referencia. En la tabla 48 se expone una clasificación con las variables que han evidenciado una mayor (color verde) y menor fuerza (color amarillo) a la hora de predecir la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes (en color rojo han sido señalados aquellos factores que no han sido significativos según el coeficiente de correlación de Pearson).

Tabla 48

Clasificación de las variables que han demostrado un mayor grado de fuerza para predecir la construcción de una relación de confianza

Ranking	N°	Variable	Dimensión	Coefficiente correlación de Pearson
1	1	Credibilidad profesional de mediador.	Cognitiva	.566**
2	9	Manera de ser del mediador.	Cognitiva	.547**
3	39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Conductual	.532**
4	35	Sinceridad del mediador.	Conductual	.521**
5	6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Cognitiva	.508**
6	10	Percibir motivación en el mediador.	Cognitiva	.504**
7	4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Cognitiva	.471**
8	5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Cognitiva	.455**
9	45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Conductual	.445**
10	27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Afectiva	.433**
11	51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Conductual	.420**
12	17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Afectiva	.419**
13	20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Afectiva	.418**
14	21	Química (conexión) hacia el mediador.	Afectiva	.403**
15	50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Conductual	.392**
16	43	Compromiso del mediador para con el caso.	Conductual	.368**
17	13	Experiencia del mediador.	Cognitiva	.367**
18	32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Conductual	.363**
19	7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Cognitiva	.358**
20	14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Cognitiva	.340*
21	2	Reputación del mediador.	Cognitiva	.337*
22	29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Afectiva	.336*
23	46	Honestidad.	Conductual	.335*
24	15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Cognitiva	.333*
25	44	Amabilidad.	Conductual	.332*
26	53	Comunicación clara y frecuente.	Conductual	.326*
27	61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Conductual	.326*

28	28	Construcción de un ambiente relajado.	Afectiva	.312*
29	37	Especialización legal del mediador.	Conductual	.302*
30	16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Cognitiva	.286*
31	30	Reconocer que se ha cometido un error.	Afectiva	.276*
32	63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Conductual	.259*
33	33	Familiaridad con el conflicto.	Conductual	.257*
34	31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Afectiva	.245
35	26	Calidez del mediador.	Afectiva	.243
36	62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	Conductual	.243
37	19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Afectiva	.233
38	23	Habitación al mediador.	Afectiva	.230
39	34	Seguridad del mediador en si mismo.	Conductual	.221
40	60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	Conductual	.209
41	41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	Conductual	.201
42	40	Comprender y refrendar.	Conductual	.199
43	24	Dirigir el proceso de mediación.	Afectiva	.198
44	3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	Cognitiva	.194
45	11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	Cognitiva	.194
46	18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Afectiva	.189
47	36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Conductual	.180
48	38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Conductual	.176
49	8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	Cognitiva	.171
50	25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	Afectiva	.171
51	64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	Conductual	.166
52	52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Conductual	.163
53	49	Clarificar las expectativas de las partes.	Conductual	.156
54	57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	Conductual	.139
55	56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Conductual	.104

56	42	Sugerir una alternativa.	Conductual	.099
57	58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	Conductual	.099
58	22	Atracción de las partes hacia el mediador.	Afectiva	.078
59	48	Remarcar las normas de mediación.	Conductual	.065
60	55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	Conductual	.063
61	12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Cognitiva	-.012
62	54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Conductual	-.014
63	65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	Conductual	-.039
64	59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	Conductual	-.049
65	47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	Conductual	-.062

Nota: * P<.05 ** P<.01

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).

4.2.3 Análisis de relación entre la construcción de una relación de confianza y el establecimiento de una alianza terapéutica

El análisis de relación entre la construcción de una relación de confianza y el establecimiento de una alianza terapéutica, ha contemplado: La escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009) y; Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar (Escudero et al., 2004).

El análisis de los resultados, permitirá comprender la relación entre la construcción de una relación de confianza mediante la variable dependiente “el mediador inspiro mi confianza” (Poitras, 2009) y el establecimiento de una alianza terapéutica a través de las dimensiones que conforman el instrumento SOATIF-o (Escudero et al., 2004). En la tabla 49 se pueden observar los resultados.

Tabla 49

Análisis de relación entre la construcción de una relación de confianza y el establecimiento de una alianza terapéutica

Mediador	Contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación	Contribución del mediador a la conexión emocional con el cliente	Contribución del mediador a la seguridad	Contribución del mediador al sentido de compartir el propósito	Total	Construcción de una relación de confianza con las partes¹¹
M 01						4 (2)
M 02						
M 03	35 puntos	-4 puntos	10 puntos	24 puntos	65 puntos	4.5 (4)
M 04						
M 05	27	10	9	15	61	4.5 (4)
M 06	25	24	16	12	77	4 (2)
M 07	18	21	14	17	70	5 (2)
M 08						5 (2)
M 09	28	27	17	27	99	
M 10	36	22	21	19	98	3.66 (6)
M 11	15	17	10	10	52	4.5 (2)
M 12	33	15	18	21	87	
M 13	15	7	4	6	32	
M 14	-12	20	16	27	51	4.5 (2)
M 15						
M 16	31	27	27	16	101	
M 17						
M 18	28	12	11	14	65	
M 19	21	15	5	15	56	
M 20	28	16	22	21	87	
M 21	16	18	11	18	63	
M 22	30	14	18	25	87	5 (2)
M 23						
M 24	23	17	12	27	79	4.5 (2)
M 25						

¹¹ Media de la puntuación obtenida por los mediadores sobre la variable “el mediador inspiró mi confianza”, en una escala donde 1, significa nada de acuerdo; 2, en desacuerdo; 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4, de acuerdo y; 5 muy de acuerdo. Entre paréntesis el nº de personas atendidas en el servicio que valoró la construcción de una relación de confianza establecida con el mediador.

M 26	18	23	8	16	65	
M 27	34	12	5	18	69	
M 28	21	23	14	25	83	4.61 (13)
M 29	30	30	21	10	91	
M 30	21	18	9	20	68	
M 31	21	4	12	16	53	
M 32						
M 33	23	3	12	20	58	4 (2)
M 34	29	25	13	23	90	
M 35						
M 36	26	22	14	19	81	4.5 (4)
M 37*	22	-9	0	0	13	4 (2)
M 38	30	24	12	23	89	3 (1)
M 39						
M 40	22	17	8	14	61	5 (2)
M 41	29	22	11	16	78	

Nota: * Perdido.

Fuente: Escala para medir la generación de confianza entre el mediador y las partes (Poitras, 2009) y; Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar (Escudero et al., 2004).

El análisis de los resultados, ha permitido constatar la presencia de una serie de casos en los que, el cálculo de las dimensiones que componen el instrumento SOATIF-o (Escudero et al., 2004), no guarda relación con la valoración de las personas atendidas en el servicio sobre la variable de referencia “el mediador inspiró mi confianza” (Poitras, 2009), tal como se puede observar en la tabla 50.

Tabla 50

Análisis de resultados sobre la relación entre la construcción de una relación de confianza y el establecimiento de una alianza terapéutica

Casos en los que ha sido posible observar una menor puntuación en el Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar (Escudero et al., 2004) y mayor en la variable de referencia “el mediador inspiró mi confianza” (Poitras, 2009)	Casos en los que ha sido posible observar una mayor puntuación en el Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar (Escudero et al., 2004) y menor en la variable de referencia “el mediador inspiró mi confianza” (Poitras, 2009)
M03; M05; M33; M11; M14 y; M40.	M10 y; M38.

Fuente: Elaboración propia.

Como casos más paradigmáticos, cabe la necesidad de señalar a los mediadores 3 y 14. En ambos casos, los mediadores han puntuado negativamente en una dimensión: Contribución del mediador a la conexión emocional con el cliente (mediador 3) y Contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación (mediador 14), obteniendo una puntuación entre alta y muy alta (4.5) en la valoración de las personas atendidas en el servicio sobre la construcción de una relación de confianza. De este modo, los resultados enfatizan en la controversia que existe en la literatura escrita acerca de si las características que definen la alianza terapéutica deben entenderse como un todo organizado o si, por el contrario, pueden ser analizadas de un modo analítico (Tracey y Kokotovic, 1989).

Si bien es cierto que existen una serie de casos en los que ha sido posible observar una determinada dependencia entre la construcción de una relación de confianza (Poitras, 2009) y el establecimiento de una alianza terapéutica (Escudero et al., 2004) (M06; M22; M24; M28; M36), los resultados obtenidos no permiten afirmar que exista una relación significativa entre ambos grupos. Por ello, cabe la necesidad de señalar que existe una relación moderada entre la construcción de una relación de confianza y el establecimiento de una alianza terapéutica entre el mediador y las partes en el Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación de las Islas Baleares.

5. Discusión

5. Discusión

El presente apartado, tiene como finalidad responder a los objetivos específicos de la presente tesis doctoral, tomando como referencia el análisis de los resultados obtenidos en relación con las contribuciones a la evidencia empírica de los diversos autores que han sostenido el Estado de la cuestión. Entre los objetivos específicos, se pueden encontrar los siguientes:

- a) Identificación de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza **según la percepción de las partes.**
- b) Identificación de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza **según la percepción de los mediadores.**
- c) Relación entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza **según la percepción de los mediadores y las partes.**
- d) Relación entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza **según la percepción de las partes y el grado de confianza general establecido entre el mediador y las partes.**
- e) Familiaridad entre los mediadores que han construido una relación de confianza con las partes y los mediadores que han establecido una alianza terapéutica **según SOATIF-o.**

La definición de los mismos objetivos específicos tiene el origen en las contribuciones a la evidencia empírica de diversos autores como Goldberg (2005) y Poitras (2009), así como en las limitaciones que proyectaron autores como Goldberg y Shaw (2007) al respecto.

Tal como señaló Goldberg (2005), el 75% de los mediadores encuestados en su estudio, evidenció que existe una relación entre la construcción de *rappport* y el éxito de la Mediación. Esto es, la construcción de “una relación de comprensión, empatía y confianza” (p. 366).

Sobre la base de las contribuciones a la evidencia empírica de las obras que precedieron su investigación, el estudio de Poitras (2009) puso el acento en la comprensión de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes. Sin embargo, el estudio del mismo autor se edificó únicamente sobre la percepción de las partes al respecto, impidiendo así el análisis de relación entre ambos grupos.

Por último, Goldberg y Shaw (2007) pusieron sobre la mesa la necesidad de constatar si los factores que preceden el éxito de la Mediación en Norteamérica son análogos en nuevos países donde la Mediación va tomando impulso como herramienta alternativa de resolución de conflictos, como puede ser el caso de España.

5.1 Definición de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes

La definición de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes, ha comprendido: la dimensión cognitiva, afectiva y conductual del instrumento, así como el conjunto del mismo. A continuación se expone la discusión sobre los resultados obtenidos:

5.1.1 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión cognitiva

Los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión cognitiva, han sido clasificados en porcentajes altos, medios y bajos, en función de si la suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes, se sitúa entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. Un porcentaje alto, significa que existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente la confección del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral, mientras que un porcentaje bajo, significa que existe falta de consenso.

Porcentaje alto

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha establecido una serie de factores que representan un porcentaje alto (entre 75% y 100%). Esto se traduce en un 87.5% de los factores que componen la dimensión cognitiva del instrumento. Por un lado, los mismos conforman el conjunto de factores que, según la percepción de las partes, mejor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, conforman los factores donde existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente la confección del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral (tabla 51).

Tabla 51

Autores que han sustentado teóricamente los factores cognitivos que mejor explican la construcción de una relación de confianza

N°	Variable	Autores	Frecuencia y porcentaje
9	Manera de ser del mediador.	Deutsch (1958)	53 (98.2%)
4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Poitras (2009)	52 (96.3)
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Poitras y Bowen (2002)	52 (96.3)
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998)	52 (96.3)
15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Doney et al. (1998)	52 (96.3)
5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Kramer (1999)	51 (94.5)
7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Poitras et al. (2003)	51 (94.4)
10	Percibir motivación en el mediador.	Doney et al. (1998)	51 (94.4)
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Goldberg y Shaw (2007)	47 (94)
1	Capacidad profesional del mediador.	Doney et al. (1998); Goldberg y Shaw (2007)	50 (92.6)
13	Experiencia del mediador.	Poitras (2009)	46 (86.8)
12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Goldberg (2005)	42 (82.3)
2	Reputación del mediador.	Poitras y Bowen (2002)	42 (80.8)
3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	Poitras y Bowen (2002)	42 (79.2)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Por un lado, entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión cognitiva, ha sido posible observar que existe un total de 10 factores que superan el 90% de citación entre las personas atendidas en el servicio. Esto es, un 62.5% de los factores que conforman la dimensión cognitiva del instrumento. Por otro lado, ha sido posible distinguir el conjunto de autores que han sustentado los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza, situándolos en una posición privilegiada en la presente tesis doctoral (tabla 52).

Tabla 52

Autores que han sustentado teóricamente los factores cognitivos que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Autores	Nº de factores
Poitras y Bowen (2002)	3
Doney et al. (1998)	3
Poitras (2009)	2
Goldberg y Shaw (2007)	2
Deutsch (1958)*	1
Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998)	1
Kramer (1999)	1
Poitras et al. (2003)	1
Goldberg (2005)	1

Nota: *Autores que han sustentado teóricamente diversos factores con un porcentaje alto y medio o bajo.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Porcentaje medio

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha establecido un factor (relación con otros profesionales que valoración la mediación) que refleja un porcentaje medio (entre 50% y 70%). Esto se traduce en un 6.25% de los factores que conforman la dimensión cognitiva del inventario. Dicho factor, ha expresado un porcentaje del 66.0% de las partes, siendo Deutsch (1958) el autor que ha sustentado teóricamente el factor.

Porcentaje bajo

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha establecido un factor (presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación) que representa un porcentaje bajo (menos de 50%). Esto se traduce en un 6.25% de los factores que componen la dimensión cognitiva del instrumento. Por un lado, el mismo representa el factor que, según la percepción de las partes, peor explica la construcción de una relación de confianza. Por otra parte, define el factor donde no existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica del autor que ha sustentado teóricamente el mismo (Deutsch, 1958) y los resultados de la presente tesis doctoral.

5.1.2 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión afectiva

Los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión afectiva, han sido clasificados en porcentajes altos, medios y bajos, en función de si la suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes, se sitúa entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. Un porcentaje alto, significa que existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente la confección del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral, mientras que un porcentaje bajo, significa que existe falta de consenso.

Porcentaje alto

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha establecido una serie de factores que representan un porcentaje alto (entre 75% y 100%). Esto se traduce en un 86.6% de los factores que componen la dimensión afectiva del instrumento. Por un lado, los mismos conforman el conjunto de factores que, según la percepción de las partes, mejor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, conforman los factores donde existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente la confección del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral (tabla 53).

Tabla 53

Autores que han sustentado teóricamente los factores afectivos que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Nº	Variable	Autores	Frecuencia y porcentaje
17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Poitras (2009)	52 (96.3%)
28	Construcción de un ambiente relajado.	Poitras (2009)	51 (94.5)
26	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes	Poitras (2009)	50 (92.6)
27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Poitras (2009)	50 (92.6)
29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Poitras et al. (2003)	49 (90.8)
30	Reconocer que se ha cometido un error.	Deutsch (1958)	49 (90.7)
18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Deutsch (1958)	48 (88.9)

20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Della Noce (1999); Goldberg (2005); Poitras (2009)	48 (88.9)
19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998); Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	48 (88.8)
24	Dirigir el proceso de mediación.	Deutsch (1958)	48 (88.8)
25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación)	Doney et al. (1998)	45 (83.3)
31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Poitras (2009)	45 (83.3)
21	Química (conexión) hacia el mediador.	Poitras (2009)	44 (81.5)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Por un lado, entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión afectiva, ha sido posible observar que existe un total de 6 factores que superan el 90% de citación entre las personas atendidas en el servicio. Esto se traduce en un 40% de los factores que componen la dimensión afectiva del instrumento. Por otro lado, ha sido posible distinguir el conjunto de autores que han sustentado teóricamente los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza, situándolos en una posición privilegiada en la presente tesis doctoral (tabla 54).

Tabla 54

Autores que han sustentado teóricamente los factores afectivos que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Autores	Nº de factores
Poitras (2009)*	7
Deutsch (1958)	3
Poitras et al. (2003)	1
Della Noce (1999)	1
Goldberg (2005)	1
Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998)	1
Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	1
Doney et al. (1998)	1

Nota: * Autores que han sustentado teóricamente diversos factores con un porcentaje alto y medio o bajo.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Porcentaje medio

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha determinado un factor (habitación al mediador) que refleja un porcentaje medio (entre 50% y 70%). Esto se traduce en un 6.66% de los factores que conforman la dimensión afectiva del instrumento. Dicho factor, ha explicado un 74.1% de las partes, siendo Poitras (2009) el autor que ha sustentado teóricamente el factor.

Porcentaje bajo

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha determinado un factor (atracción de las partes hacia el mediador) que refleja un porcentaje bajo (menos de 50%). Esto se traduce en un 6.66% de los factores que conforman la dimensión afectiva del instrumento. Por un lado, el mismo constituye el factor que, según la percepción de las partes, peor explica la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, deslinda el factor donde no existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica del autor que ha sustentado teóricamente el mismo (Poitras, 2009) y los resultados de la presente tesis doctoral.

5.1.3 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión conductual

Los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión conductual, han sido ordenados en porcentajes altos, medios y bajos, en función de si la suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes, se sitúa entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. Un porcentaje alto, significa que existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente la confección del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral, mientras que un porcentaje bajo, significa que existe falta de consenso.

Porcentaje alto

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha establecido una serie de factores que representan un porcentaje alto (entre 75% y 100%). Esto se traduce en un 91.1% de los factores que componen la dimensión conductual del instrumento. Por un lado, los mismos conforman el conjunto de factores que, según la percepción de las partes, mejor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, conforman los factores donde existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente la confección del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral (tabla 55).

Tabla 55

Autores que han sustentado teóricamente los factores conductuales que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Nº	Variable	Autores	Frecuencia y porcentaje
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Poitras (2009)	53 (98.1%)
35	Sinceridad del mediador.	Goldberg y Shaw (2007)	52 (96.3)
51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Poitras y Bowen (2002)	52 (96.3)
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.		52 (96.3)
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Poitras (2009)	52 (96.3)
36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Poitras (2009)	52 (96.2)
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Poitras (2009)	51 (94.5)
46	Honestidad.	Doney et al. (1998)	51 (94.5)
56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Poitras (2009)	51 (94.5)
45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Della Noce (1999)	50 (94.3)
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Poitras (2009)	50 (92.6)
39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Poitras y Bowen (2002)	50 (92.6)
42	Sugerir una alternativa.	Poitras et al. (2003)	50 (92.6)
53	Comunicación clara y frecuente del mediador.	Gainey y Klaas (2005)	50 (92.6)
57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).		50 (92.5)
44	Amabilidad.	Lewicki y Bunker (1996), citado en	49 (90.7)

		Gainey y Klaas (2005)	
48	Remarcar las normas de mediación.	Doney et al. (1998)	49 (90.7)
62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	Doney et al. (1998)	49 (90.7)
37	Especialización legal del mediador.	Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009)	48 (88.9)
41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	Suares (2002)	47 (88.7)
54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Poitras y Bowen (2002)	47 (88.6)
43	Compromiso del mediador para con el caso.	Deutsch (1958)	47 (87)
49	Clarificar las expectativas de las partes.	Swan et al. (1995)	46 (86.8)
52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Poitras y Bowen (2002)	46 (85.2)
34	Seguridad del mediador en si mismo.	Poitras (2009)	46 (85.1)
47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	Doney et al. (1998)	44 (81.4)
33	Familiaridad con el conflicto.	Poitras (2009)	43 (81.2)
40	Comprender y refrendar.	Suares (2002)	42 (79.2)
60	Centrarse en las motivaciones de las partes.	Della Noce (1999)	41 (77.4)
64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	Ury et al. (2011)	41 (77.3)
61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Swan et al. (1995)	40 (75.5)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Por un lado, entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en la dimensión conductual, ha sido posible anotar que existe un total de 18 factores que superan el 90% de citación entre las personas atendidas en el servicio. Esto se traduce en un 52.94% de los factores que componen la dimensión conductual. Por otro lado, ha sido posible observar a los autores que han sustentado teóricamente los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza, acomodándolos en una posición privilegiada en la presente tesis doctoral (tabla 56).

Tabla 56

Autores que han sustentado teóricamente los factores conductuales que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Autores	N° de factores
Poitras (2009)	9
Poitras y Bowen (2002)*	5
Doney et al. (1998)	4
Goldberg y Shaw (2007)	2
Della Noce (1999)	2
Suares (2002)	2
Swan et al. (1995)	2
Poitras et al. (2003)*	1
Gainey y Klaas (2005)	1
Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	1
Deutsch (1958)*	1
Ury et al. (2011)	1

Nota: * Autores que han sustentado teóricamente diversos factores con un porcentaje alto y medio o bajo.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Porcentaje medio

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha establecido un conjunto de factores (expresar expectativas de éxito; dedicar tiempo a hablar sobre temas informales) que reflejan un porcentaje medio (entre 50% y 75%). Esto se traduce en un 5.8% de los factores que forman la dimensión conductual. Dichos factores, han explicado un 67.9% y 63.0%, respectivamente. Deutsch (1958) y Poitras y Bowen (2002) han sustentado teóricamente los factores.

Porcentaje bajo

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha determinado un factor (presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto) que manifiesta un porcentaje bajo (menos de 50%). Esto se traduce en un 2.94% de los factores que componen la dimensión conductual del instrumento. Por un lado, el mismo conforma el factor que, según la percepción de las partes, peor explica la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, define el factor donde no existe consenso entre Poitras et al. (2003) y los resultados de la presente tesis doctoral.

5.1.4 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en el conjunto del instrumento

Los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en el conjunto del instrumento, han sido clasificados en porcentajes altos, medios y bajos, en función de si la suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes, se sitúa entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. Un porcentaje alto, significa que existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente la confección del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral y, un porcentaje bajo, significa falta de consenso.

Porcentaje alto

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha establecido una serie de factores que representan un porcentaje alto (entre 75% y 100%). Esto se traduce en un 89.2% de los factores que componen el conjunto del instrumento. Por un lado, los mismos son los factores que, según la percepción de las partes, mejor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, conforman los factores donde existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente la construcción del instrumento y los resultados de la presente tesis doctoral (tabla 57).

Tabla 57

Autores que han sustentado los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Nº	Variable	Dimensión	Autores	Frecuencia y porcentaje
9	Manera de ser del mediador.	Cognitiva	Deutsch (1958)	53 (98.2%)
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Conductual	Poitrás (2009)	53 (98.1)
4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Cognitiva	Poitrás (2009)	52 (96.3)
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Cognitiva	Poitrás y Bowen (2002)	52 (96.3)
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Cognitiva	Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998)	52 (96.3)
15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Cognitiva	Doney et al. (1998)	52 (96.3)
17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Afectiva	Poitrás (2009)	52 (96.3)

35	Sinceridad del mediador.	Conductual	Goldberg y Shaw (2007)	52 (96.3)
51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	52 (96.3)
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	Conductual		52 (96.3)
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Conductual	Poitras (2009)	52 (96.3)
36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Conductual	Poitras (2009)	51 (96.2)
5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Cognitiva	Kramer (1999)	51 (94.5)
28	Construcción de un ambiente relajado.	Afectiva	Poitras (2009)	51 (94.5)
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Conductual	Poitras (2009)	51 (94.5)
46	Honestidad.	Conductual	Doney et al. (1998)	51 (94.5)
56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Conductual	Poitras (2009)	51 (94.5)
7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Cognitiva	Poitras et al. (2003)	51 (94.4)
10	Percibir motivación en el mediador.	Cognitiva	Doney et al. (1998)	51 (94.4)
45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Conductual	Della Noce (1999)	50 (94.3)
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Cognitiva	Goldberg y Shaw (2007)	47 (94)
1	Credibilidad profesional del mediador.	Cognitiva	Doney et al. (1998); Goldberg y Shaw (2007)	50 (92.6)
26	Calidez del mediador.	Afectiva	Poitras (2009)	50 (92.6)
27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Afectiva	Poitras (2009)	50 (92.6)
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Conductual	Poitras (2009)	50 (92.6)
39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	50 (92.6)
42	Sugerir una alternativa.	Conductual	Poitras et al. (2003)	50 (92.6)
53	Comunicación clara y frecuente del mediador.	Conductual	Gainey y Klaas (2005)	50 (92.6)
57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	Conductual		50 (92.5)
29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Afectiva	Poitras et al. (2003)	49 (90.8)
30	Reconocer que se ha cometido un error.	Afectiva	Deutsch (1958)	49 (90.7)
44	Amabilidad.	Conductual	Lewicki y Bunker (1996), citado en	49 (90.7)

			Gainey y Klaas (2005)	
48	Remarcar las normas de mediación.	Conductual	Doney et al. (1998)	49 (90.7)
62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	Conductual	Doney et al. (1998)	49 (90.7)
18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Afectiva	Deutsch (1958)	48 (88.9)
20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Afectiva	Della Noce (1999); Goldberg (2005); Poitras (2009)	48 (88.9)
37	Especialización legal del mediador.	Conductual	Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009)	48 (88.9)
19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Afectiva	Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998); Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	48 (88.8)
24	Dirigir el proceso de mediación.	Afectiva	Deutsch (1958)	48 (88.8)
41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	Conductual	Suares (2002)	47 (88.7)
54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	47 (88.6)
43	Compromiso del mediador para con el caso.	Conductual	Deutsch (1958)	47 (87)
13	Experiencia del mediador.	Cognitiva	Poitras (2009)	46 (86.8)
49	Clarificar las expectativas de las partes.	Conductual	Swan et al. (1995)	46 (86.8)
52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	46 (85.2)
34	Seguridad del mediador en si mismo.	Conductual	Poitras (2009)	46 (85.1)
25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	Afectiva	Doney et al. (1998)	45 (83.3)
31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Afectiva	Poitras (2009)	45 (83.3)
12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Cognitiva	Goldberg (2005)	42 (82.3)
21	Química (conexión) hacia el mediador.	Afectiva	Poitras (2009)	44 (81.5)
47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	Conductual	Doney et al. (1998)	44 (81.4)
33	Familiaridad con el conflicto.	Conductual	Poitras (2009)	43 (81.2)
2	Reputación del mediador.	Cognitiva	Poitras y Bowen (2002)	42 (80.8)

3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	Cognitiva	Poitras y Bowen (2002)	42 (79.2)
40	Comprender y refrendar.	Conductual	Suares (2002)	42 (79.2)
60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	Conductual	Della Noce (1999)	41 (77.4)
64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	Conductual	Ury et al. (2011)	41 (77.3)
61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Conductual	Swan et al. (1995)	40 (75.5)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Por un lado, entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en el conjunto del instrumento, ha sido posible observar que existe un total de 34 factores que superan el 90% de citación entre las personas atendidas en el servicio. Esto es, un 52.3% de los factores que conforman el conjunto del inventario. Por otro lado, ha sido posible distinguir los autores que han sostenido teóricamente los ítems que mejor explican la construcción de una relación de confianza, situándolos en una posición privilegiada en la presente tesis doctoral (tabla 58).

Tabla 58

Autores que han sustentado los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Autores	N° de factores
Poitras (2009)*	18
Doney et al. (1998)	8
Poitras y Bowen (2002)*	7
Deutsch (1958)*	5
Goldberg y Shaw (2007)	4
Poitras et al. (2003)*	3
Della Noce (1999)	3
Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	2
Goldberg (2005)	2
Suares (2002)	2
Swan et al. (1995)	2
Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998)	1
Kramer (1999)	1
Gainey y Klaas (2005)	1

Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998)	1
Ury et al. (2011)	1

Nota: * Autores que han sustentado teóricamente diversos factores con un porcentaje alto y medio o bajo.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Porcentaje medio

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha determinado un conjunto de factores (habitación al mediador; expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente; relación de las partes con otros profesionales que valoran la mediación y; dedicar tiempo a hablar sobre temas informales) que reflejan un porcentaje medio (entre 50% y 70%). Esto se traduce en un 6.15% de los factores que componen el conjunto del inventario. Dichos factores, han explicado un 74.1%; 67.9%; 66% y; 63%, respectivamente. Los autores que han sustentado teóricamente los mismos factores, han sido los siguientes: Poitras (2009); Deutsch (1958) y; Poitras y Bowen (2002).

Porcentaje bajo

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha determinado una serie de ítems (atracción de las partes hacia el mediador; presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación y; presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto) que evidencian un porcentaje bajo (menos de 50%). Esto se traduce en un 4.61% de los factores que componen el conjunto del instrumento. Por un lado, los mismos son los factores que, según la percepción de las partes, peor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, deslindan los factores donde no existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente los mismos (Poitras, 2009; Deutsch, 1958 y; Poitras et al., 2003) y los resultados de la presente tesis doctoral.

5.2 Definición de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores

La definición de los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores, ha comprendido: la dimensión cognitiva, afectiva y conductual del instrumento, así como el conjunto del mismo. A continuación se expone la discusión sobre los resultados obtenidos:

5.2.1 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión cognitiva

Los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión cognitiva, han sido categorizados en porcentajes altos, medios y bajos, en función de si el cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo*, se ubica entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. Un porcentaje alto, significa que existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sostenido teóricamente la construcción del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral, mientras que un porcentaje bajo, significa falta de consenso.

Porcentaje alto

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha reflejado una serie de factores que expresan un porcentaje alto (entre 75% y 100%). Esto es, un 81.25% de los factores que forman la dimensión cognitiva del instrumento. Por un lado, los mismos son los factores que, de acuerdo con la percepción de los mediadores, mejor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, son los factores donde existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los diversos autores que han sostenido teóricamente la construcción del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral (tabla 59).

Tabla 59

Autores que han sustentado teóricamente los factores cognitivos que mejor explican la construcción de una relación de confianza

N°	Variable	Autores	Frecuencia y porcentaje
4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Poitras (2009)	31 (100%)
10	Percibir motivación en el mediador.	Doney et al. (1998)	30 (96.77)
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Goldberg y Shaw (2007)	29 (96.66)
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998)	29 (93.54)
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Poitras y Bowen (2002)	28 (90.32)
13	Experiencia del mediador.	Poitras (2009)	28 (90.32)
9	Manera de ser del mediador.	Deutsch (1958)	27 (87.09)
12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Goldberg (2005)	27 (87.09)
1	Credibilidad profesional del mediador.	Doney et al. (1998); Goldberg y Shaw (2007)	27 (87.09)
5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Kramer (1999)	27 (87.09)
15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Doney et al. (1998)	27 (87.09)
7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Poitras et al. (2003)	26 (83.87)
2	Reputación del mediador.	Poitras y Bowen (2002)	24 (77.41)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Por un lado, entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión cognitiva, ha sido posible constatar que existe un total de 6 factores que superan el 90% de citación. Esto se traduce en un 37.5% de los factores que conforman la dimensión cognitiva del instrumento. Por otro lado, ha sido posible distinguir el conjunto de autores que han sostenido teóricamente los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza, colocándolos en una posición privilegiada en la presente tesis doctoral (tabla 60).

Tabla 60

Autores que han sustentado teóricamente los factores cognitivos que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Autores	Nº de factores
Doney et al. (1998)	3
Postras (2009)	2
Goldberg y Shaw (2007)	2
Postras y Bowen (2002)*	2
Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998)	1
Deutsch (1958)*	1
Goldberg (2005)	1
Kramer (1999)	1
Postras et al. (2003)	1

Nota: *Autores que han sustentado teóricamente diversos factores con un porcentaje alto y medio o bajo.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Porcentaje medio

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha reflejado una serie de factores (relación con otros profesionales que valoran la mediación y; asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido) que expresan un porcentaje medio (entre 50% y 70%). Esto es, un 12.5% de los factores que conforman la dimensión cognitiva. Dichos factores, han explicado un porcentaje del 64.51% y 51.61% de los mediadores, siendo Deutsch (1958) y Postras y Bowen (2002) los autores que han sustentado teóricamente los factores.

Porcentaje bajo

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha reflejado un factor (presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación) que expresa un porcentaje bajo (menos de 50%). Esto se traduce en un 6.25% de los factores que conforman la dimensión cognitiva. Por un lado, el mismo explica el factor que, de acuerdo con la percepción de los mediadores, peor explica la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, define el factor donde no existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica del autor (Deutsch, 1958) que ha sustentado teóricamente el mismo y los resultados de la presente tesis doctoral.

5.2.2 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión afectiva

Los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión afectiva, han sido categorizados en porcentajes altos, medios y bajos, en función de si el cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo*, se sitúa entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. Un porcentaje alto, significa que existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sostenido teóricamente la construcción del inventario y los resultados de la presente tesis doctoral y, un porcentaje bajo, significa que existe falta de consenso.

Porcentaje alto

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha reflejado una serie de factores que explican un porcentaje alto (entre 75% y 100%). Esto se traduce en el 80% de los factores que conforman la dimensión afectiva del instrumento. Por un lado, los mismos son los factores que, según la percepción de los mediadores, mejor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, componen los factores donde existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los diversos autores que han sustentado teóricamente la inventario y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral (tabla 61).

Tabla 61

Autores que han sustentado teóricamente los factores afectivos que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Nº	Variable	Autores	Frecuencia y porcentaje
17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Poitras (2009)	31 (100%)
29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Poitras et al. (2003)	31 (100)
20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Della Noce (1999); Goldberg (2005); Poitras (2009)	30 (96.77)
27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Poitras (2009)	29 (93.54)
21	Química (conexión) hacia el mediador.	Poitras (2009)	29 (93.54)
28	Construcción de un ambiente relajado.	Poitras (2009)	27 (87.09)
26	Calidez del mediador.	Poitras (2009)	26 (83.87)
18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Deutsch (1958)	26 (83.87)

31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Poitras (2009)	25 (80.64)
19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998); Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	24 (77.41)
24	Dirigir el proceso de mediación.	Deutsch (1958)	24 (77.41)
25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	Doney et al. (1998)	24 (77.41)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Por un lado, entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión afectiva, ha sido posible evidenciar que existe un total de 5 factores que superan el 90% de citación. Esto se traduce en un 33.33% de los factores que conforman la dimensión afectiva del instrumento. Por otro lado, ha sido posible distinguir el conjunto de autores que han sostenido teóricamente los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes, situándolos en una posición privilegiada en la presente tesis doctoral (tabla 62).

Tabla 62

Autores que han sustentado teóricamente los factores afectivos que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Autores	Nº de factores
Poitras (2009)*	7
Deutsch (1958)*	2
Poitras et al. (2003)	1
Della Noce (1999)	1
Goldberg (2005)	1
Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998)	1
Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	1
Doney et al. (1998)	1

Nota: *Autores que han sustentado teóricamente diversos factores con un porcentaje alto y medio o bajo.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Porcentaje medio

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha expresado una serie de factores (reconocer que se ha cometido un error y; habituación al mediador) que explican un porcentaje medio (entre 50 y 70%). Esto es, un 13.3% de los factores que componen la dimensión afectiva. Dichos factores, han manifestado un porcentaje del 74.19% y 51.61%, respectivamente, siendo Deutsch (1958) y Poitras (2009) los autores que han sustentado teóricamente los factores.

Porcentaje bajo

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha explicado un factor (atracción de las partes hacia el mediador) que evidencia un porcentaje bajo (menos de 50%). Esto es, un 6.66% de los factores que conforman la dimensión afectiva. Por un lado, el mismo explica el factor que, según la percepción de los mediadores, peor explica la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, deslinda el factor donde no existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica del autor (Poitras, 2009) que ha sustentado teóricamente el mismo y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral.

5.2.3 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión conductual

Los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión conductual, han sido clasificados en porcentajes altos, medios y bajos, en función de si el cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo*, se ubica entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. Un porcentaje alto, significa que existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sostenido teóricamente la construcción del instrumento y los resultados de la presente tesis doctoral, mientras que un porcentaje bajo significa falta de consenso.

Porcentaje alto

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha manifestado una serie de factores que evidencian un porcentaje alto (entre 75% y 100%). Esto es, un 67.64% de los factores que conforman la dimensión conductual del instrumento. Por un lado, los mismos son los factores que, según la percepción de los mediadores, mejor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, componen los factores donde existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los diversos autores que han sostenido teóricamente la construcción del instrumento y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral (tabla 63).

Tabla 63

Autores que han sustentado teóricamente los factores conductuales que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Nº	Variable	Autores	Frecuencia y porcentaje
39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Poitras y Bowen (2002)	31 (100%)
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Poitras (2009)	30 (96.77)
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.		30 (96.77)
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Poitras (2009)	29 (96.66)
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Poitras (2009)	29 (93.54)
43	Compromiso del mediador para con el caso.	Deutsch (1958)	29 (93.54)
46	Honestidad.	Doney et al. (1998)	28 (90.32)
61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Swan et al. (1995)	28 (90.32)
49	Clarificar las expectativas de las partes.	Swan et al. (1995)	28 (90.32)
57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).		27 (87.09)
56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Poitras (2009)	27 (87.09)
62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	Doney et al. (1998)	27 (87.09)
45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Della Noce (1999)	26 (83.87)
52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Poitras y Bowen (2002)	26 (83.87)
64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	Ury et al. (2011)	26 (83.87)
36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Poitras (2009)	26 (83.87)
34	Seguridad del mediador en si mismo.	Poitras (2009)	25 (80.64)

53	Comunicación clara y frecuente del mediador.	Gainey y Klaas (2005)	25 (80.64)
54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Poitras y Bowen (2002)	25 (80.64)
33	Familiaridad con el conflicto.	Poitras (2009)	25 (80.64)
60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	Della Noce (1999)	25 (80.64)
51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Poitras y Bowen (2002)	24 (80)
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Poitras (2009)	24 (77.41)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Por un lado, entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en la dimensión conductual, ha sido posible constatar que existe un total de 9 factores que superan el 90% de citación. Esto se traduce en un 26.47% de los factores que conforman la dimensión conductual. Por otro lado, ha sido posible distinguir los autores que han sustentado teóricamente los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza, situándolos en una posición privilegiada a la presente tesis doctoral (tabla 64).

Tabla 64

Autores que han sustentado teóricamente los factores conductuales que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Autores	Nº de factores
Poitras (2009)*	8
Poitras y Bowen (2002)	4
Doney et al. (1998)*	2
Swan et al. (1995)	2
Della Noce (1999)	2
Deutsch (1958)*	
Ury et al. (2011)	1
Gainey y Klaas (2005)	1

Nota: *Autores que han sustentado teóricamente diversos factores con un porcentaje alto y medio o bajo.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Porcentaje medio

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha manifestado la dimensión que cuenta con un mayor número de factores que expresan un porcentaje medio (entre 50% y 70%). Esto es, un 23.52% de los factores que conforman la dimensión conductual. Entre los mismos se encuentran los siguientes: No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada; comprender y refrendar; sinceridad del mediador; amabilidad; consistencia y predictibilidad; remarcar las normas de mediación; expresar expectativas de éxito y; especialización legal del mediador. Dichos factores, han explicado un 74.19%; 74.19%; 74.19%; 74.19%; 70.96%; 70%; 54.83% y; 51.61%, respectivamente. Los autores que han sustentado teóricamente los factores han sido: Suares (2002); Goldberg y Shaw (2007); Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005); Doney et al. (1998); Deutsch (1958) y; Poitras (2009).

Porcentaje bajo

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha explicado una serie de factores (sugerir una alternativa; dedicar tiempo a hablar sobre temas informales y; presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto) que han reflejado un porcentaje bajo (menos de 50%). Esto es, un 8.82% de los factores que conforman la dimensión conductual del instrumento. Por un lado, los mismos determinan los factores que, según la percepción de los mediadores, peor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, definen los factores donde no existe consenso entre las aportaciones de Poitras et al. (2003); Poitras y Bowen (2002) y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral.

5.2.4 Definición de los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en el conjunto del instrumento

Los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en el conjunto del instrumento, han sido ordenados en porcentajes altos, medios y bajos, en función de si la suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo*, se sitúa entre los rangos de respuesta: menos de 50%; entre 50% y 75% y; 75% y 100%. Un porcentaje alto, significa que existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sostenido teóricamente la construcción del instrumento y los resultados de la presente tesis doctoral y, un porcentaje bajo, significa que existe falta de consenso.

Porcentaje alto

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha manifestado una serie de factores que constatan un porcentaje alto (entre 75% y 100%). Esto es, un 73.84% de los factores que conforman el conjunto del instrumento. Por un lado, los mismos son los factores que, según la percepción de los mediadores, mejor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, conforman los factores donde existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores que han sustentado teóricamente la construcción del instrumento y los resultados de la presente tesis doctoral (tabla 65).

Tabla 65

Autores que han sustentado los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Nº	Variable	Dimensión	Autores	Frecuencia y porcentaje
4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Cognitiva	Poitras (2009)	31 (100%)
17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Afectiva	Poitras (2009)	31 (100)
29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Afectiva	Poitras et al. (2003)	31 (100)
39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	31 (100)
10	Percibir motivación en el mediador.	Cognitiva	Doney et al. (1998)	30 (96.77)
20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Afectiva	Della Noce (1999); Goldberg (2005); Poitras (2009)	30 (96.77)
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Conductual	Poitras (2009)	30 (96.77)
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	Conductual		30 (96.77)
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Cognitiva	Goldberg y Shaw (2007)	29 (96.66)
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Conductual	Poitras (2009)	29 (96.66)
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Cognitiva	Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998)	29 (93.54)
27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Afectiva	Poitras (2009)	29 (93.54)
21	Química (conexión) hacia el mediador.	Afectiva	Poitras (2009)	29 (93.54)
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Conductual	Poitras (2009)	29 (93.54)
43	Compromiso del mediador para con el caso.	Conductual	Deutsch (1958)	29 (93.54)

6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Cognitiva	Poitras y Bowen (2002)	28 (90.32)
13	Experiencia del mediador.	Cognitiva	Poitras (2009)	28 (90.32)
46	Honestidad.	Conductual	Doney et al. (1998)	28 (90.32)
61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Conductual	Swan et al. (1995)	28 (90.32)
49	Clarificar las expectativas de las partes.	Conductual	Swan et al. (1995)	28 (90.32)
9	Manera de ser del mediador.	Cognitiva	Deutsch (1958)	27 (87.09)
12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Cognitiva	Goldberg (2005)	27 (87.09)
1	Credibilidad profesional del mediador.	Cognitiva	Doney et al. (1998); Goldberg y Shaw (2007)	27 (87.09)
5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Cognitiva	Kramer (1999)	27 (87.09)
15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Cognitiva	Doney et al. (1998)	27 (87.09)
28	Construcción de un ambiente relajado.	Afectiva	Poitras (2009)	27 (87.09)
57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	Conductual		27 (87.09)
56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Conductual	Poitras (2009)	27 (87.09)
62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	Conductual	Doney et al. (1998)	27 (87.09)
7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Cognitiva	Poitras et al. (2003)	26 (83.87)
26	Calidez del mediador.	Afectiva	Poitras (2009)	26 (83.87)
18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Afectiva	Deutsch (1958)	26 (83.87)
45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Conductual	Della Noce (1999)	26 (83.87)
52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	26 (83.87)
64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	Conductual	Ury et al. (2011)	26 (83.87)
36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Conductual	Poitras (2009)	26 (83.87)
31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Afectiva	Poitras (2009)	25 (80.64)
34	Seguridad del mediador en si mismo.	Conductual	Poitras (2009)	25 (80.64)
53	Comunicación clara y frecuente.	Conductual	Gainey y Klaas (2005)	25 (80.64)
54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	25 (80.64)

33	Familiaridad con el conflicto.	Conductual	Poitras (2009)	25 (80.64)
60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	Conductual	Della Noce (1999)	25 (80.64)
51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	24 (80)
2	Reputación del mediador.	Cognitiva	Poitras y Bowen (2002)	24 (77.41)
19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Afectiva	Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998); Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	24 (77.41)
24	Dirigir el proceso de mediación.	Afectiva	Deutsch (1958)	24 (77.41)
25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	Afectiva	Doney et al. (1998)	24 (77.41)
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Conductual	Poitras (2009)	24 (77.41)

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Por un lado, entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores en el conjunto del instrumento, ha sido posible observar que existe un total de 20 factores que superan el 90% de citación. Esto se traduce en un 30.7% de los factores que componen el conjunto del instrumento, un porcentaje alejado del 52.3% que han expresado los factores que conforman el conjunto del instrumento según la percepción de las partes. Por otro lado, ha sido posible distinguir los autores que han sustentado teóricamente los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza, acomodándolos en una posición privilegiada en la presente tesis doctoral (tabla 66).

Tabla 66

Autores que han sustentado los factores que mejor explican la construcción de una relación de confianza

Autores	Nº de factores
Poitras (2009)*	17
Poitras y Bowen (2002)*	6
Doney et al. (1998)*	6
Deutsch (1958)*	4
Della Noce (1999)	3
Poitras et al. (2003)*	2
Goldberg (2005)	2
Goldberg y Shaw (2007)*	2

Swan et al. (1995)	2
Rotter (1971), citado en Doney et al. (1998)	1
Kramer (1999)	1
Ury et al. (2011)	1
Gainey y Klaas (2005)	1
Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998)	1
Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)*	1

Nota: *Autores que han sustentado teóricamente diversos factores con un porcentaje alto y medio o bajo.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Porcentaje medio

La suma de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza, ha reflejado un conjunto de factores (reconocer que se ha cometido un error; no revelar aspectos íntimos de la otra persona en una sesión privada; comprender y refrendar; sinceridad del mediador; amabilidad; consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado); remarcar las normas de mediación; relación con otros profesionales que valoran la mediación; expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente); asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido; habituación al mediador y; especialización legal del mediador) que manifiestan un porcentaje medio (entre 50% y 75%). Esto se traduce en un 18.46% de los factores que componen el conjunto del inventario. Dichos factores, han explicado un 74.19%; 74.19%; 74.19%; 74.19%; 74.19%; 70.96%; 70.0%; 64.51%; 54.83%; 51.61%; 51.61% y; 51.61%, respectivamente. Los autores que han sustentado teóricamente los mismos factores, han sido: Deutsch (1958); Suares (2002); Goldberg y Shaw (2007); Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005); Doney et al. (1998); Poitras y Bowen (2002) y; Poitras (2009).

Porcentaje bajo

El cálculo de los porcentajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo* de los mediadores sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, ha reflejado una serie de factores (sugerir una alternativa; dedicar tiempo a hablar sobre temas informales; atracción de las partes hacia el mediador; presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación y; presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto) que han evidenciado un porcentaje bajo (menos de 50%). Esto se traduce en un 7.69% de los factores que conforman el conjunto del instrumento. Por un lado, los mismos establecen los factores que, según la percepción de los mediadores, peor explican la construcción de una relación de confianza. Por otro lado, definen los factores donde no existe consenso entre las contribuciones a la evidencia empírica de los autores (Poitras et al., 2003; Poitras y Bowen, 2002; Poitras, 2009 y; Deutsch, 1958) que han sustentado teóricamente los mismos y los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral.

5.3 Relación entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores y las partes

Si bien algunos autores han respaldado sus contribuciones a la evidencia empírica a través de la percepción de los mediadores o las partes sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza, en el presente apartado se discutirá sobre la acomodación de los mediadores a las partes al respecto, independientemente de la fundamentación que manejaron los autores. Esto es, si los mismos apoyaron sus obras en la percepción de los mediadores o las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza.

Por un lado, la significación de la Prueba Exacta de Fisher, ha reflejado un conjunto de factores donde existe una acomodación de los mediadores a las partes. Esto es, un 87.7% de los factores que componen el inventario no presentan diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos (tabla 67). Por otro lado, un 12.30% de los ítems ha presentado sí ha presentado diferencias estadísticamente significativas, esclareciendo los ítems donde existen diferencias entre la percepción de los mediadores y las partes al respecto (tabla 68).

Tabla 67*Factores donde ha existido un mayor grado de acomodación de los mediadores a las partes*

N°	Variable	Dimensión	Autores	Significación Prueba Exacta de Fisher
10	Percibir motivación en el mediador.	Cognitiva	Doney et al. (1998)	1.000
11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	Cognitiva	Deutsch (1958)	1.000
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Cognitiva	Goldberg y Shaw (2007)	1.000
27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Conductual	Poitras (2009)	1.000
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Conductual	Poitras (2009)	1.000
33	Familiaridad con el conflicto.	Conductual	Poitras (2009)	1.000
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Conductual	Poitras (2009)	1.000
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Conductual	Poitras (2009)	1.000
52	Capacidad del mediador de redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	1.000
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	Conductual		1.000

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Entre los factores donde ha existido un mayor grado de acomodación de los mediadores a las partes, ha sido posible observar que no hay una representación de factores concernientes a la dimensión afectiva del instrumento, situándose el 30% en la dimensión cognitiva y, el 70%, en la dimensión conductual. Así mismo, ha sido posible distinguir los autores que han abarcado la sustentación teórica de los factores donde ha existido un mayor grado de acomodación de los mediadores a las partes (tabla 69).

Tabla 68*Factores donde ha existido un menor grado de acomodación de los mediadores a las partes*

N°	Variable	Dimensión	Autores	Significación Prueba Exacta de Fisher
37	Especialización legal del mediador.	Conductual	Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009)	.000
42	Sugerir una alternativa.	Conductual	Poitras et al. (2003)	.000
35	Sinceridad del mediador.	Conductual	Goldberg y Shaw (2007)	.004
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Conductual	Poitras (2009)	.010
3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	Cognitiva	Poitras y Bowen (2002)	.014
51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	.022
48	Remarcar las normas de mediación.	Conductual	Doney et al. (1998)	.029
59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	.042

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Del mismo modo que en el caso anterior, entre los factores donde ha existido un menor grado de acomodación de los mediadores a las partes, ha sido posible constatar que no existe una representación de factores relativos a la dimensión afectiva del instrumento, situándose un 12.5% en la dimensión cognitiva y, un 87.5%, en la dimensión conductual. Así mismo, ha sido posible distinguir los autores que han representado la sustentación teórica de los factores donde ha existido un menor grado de acomodación de los mediadores a las partes (tabla 70).

Entre los factores donde ha existido un menor grado de acomodación de los mediadores a las partes, cabe la necesidad de señalar que, en el caso de los factores: *especialización legal del mediador; sugerir una alternativa; sinceridad del mediador; centrarse en la resolución del conflicto; asignación del mediador por parte de una autoridad pública reconocida; centrarse en los objetivos en común de las partes; remarcar las normas de mediación y; dedicar tiempo a hablar sobre temas informales*, las partes han reflejado un porcentaje de citación mayor que los mediadores como factores que anteceden la construcción de una relación de confianza.

Tabla 69

Autores que han sustentado teóricamente los factores donde ha existido un mayor grado de acomodación de los mediadores a las partes

Autores	Nº de factores
Postras (2009)*	5
Doney et al. (1998)*	1
Deutsch (1958)	1
Goldberg y Shaw (2007)*	1
Postras y Bowen (2002)*	1

Nota: *Autores que han sustentado teóricamente factores donde ha existido un menor grado de acomodación de los mediadores a las partes.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Tabla 70

Autores que han sustentado teóricamente los factores donde ha existido un menor grado de acomodación de los mediadores a las partes

Autores	Nº de factores
Postras y Bowen (2002)	3
Goldberg y Shaw (2007)	2
Postras (2009)	2
Postras et al. (2003)	1
Doney et al. (1998)	1

Fuente: CONMEF (Riera, 2017).

Cabe la posibilidad de concluir que, la presente tesis doctoral, ha definido el conjunto de factores (tabla 67) que mejor explican la acomodación de los mediadores a las necesidades de las partes a la hora de construir una relación de confianza en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación de las Islas Baleares, entre los que destacan la capacidad del mediador para gestionar el proceso de mediación y utilizar un lenguaje propio de las partes, dado que, así mismo, han obtenido un porcentaje sobresaliente (mayor de 95%) en la percepción de las partes (tabla 57) y los mediadores (tabla 65) al respecto. Dichos factores, guardan una relación con la experiencia procesual del mediador y el vínculo emocional entre el mediador y las partes. La dimensión conductual del instrumento, ha conformado el conjunto de factores que mejor lo han explicado.

5.4 Relación entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes y el grado de confianza establecido entre el mediador y las partes

Si bien este trabajo ha adquirido sentido a partir de las limitaciones de las obras que han sido publicadas hasta el momento sobre la materia (Goldberg y Shaw, 2007), ha tenido su origen en las aportaciones a la evidencia empírica de Poitras (2009). Por ello, en el presente apartado, por un lado se pretende discutir sobre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes en función del grado de confianza establecido entre el mediador y las partes y, por otro lado, contrastar los resultados de la obra original de Poitras (2009) con los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral¹².

Tomando en consideración que la Escala para medir la generación de confianza general entre los mediadores y las partes, ha expresado que un 94.4% de las personas atendidas en el servicio manifiesta estar *de acuerdo o muy de acuerdo* en que el mediador inspiró su confianza, el coeficiente de correlación de Pearson, ha reflejado que un 50.76% de los ítems que componen el instrumento presentan diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos, lo que nos ha permitido definir los factores más significativos a la hora de predecir la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes.

Entre los factores que han demostrado una correlación significativa más fuerte con la variable de referencia, cabe la posibilidad de señalar que la dimensión cognitiva del instrumento ha sido la que mejor ha explicado la construcción de una relación de confianza, representando un 42.10% de los factores, mientras que la dimensión conductual y afectiva han representado un 36.84% y 21.05%, respectivamente.

A continuación se exponen los autores que han sostenido teóricamente los factores que han demostrado en mayor y menor medida una correlación significativa (tabla 71 y tabla 73), así como los que no han reflejado una correlación significativa (75) o una correlación negativa (77).

¹² La obra original de Poitras (2009) puso el acento en los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza en el marco de la Mediación Laboral, mientras que la presente tesis doctoral, ha puesto el foco de interés en los factores que predicen la construcción de una relación de confianza en el marco de la Mediación Familiar, por lo que se espera que ambos estudios presenten resultados diferentes.

Tabla 71

Autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una correlación significativa más fuerte con la variable de referencia

N°	Variable	Dimensión	Autores	Coefficiente correlación de Pearson
1	Credibilidad profesional del mediador.	Cognitiva	Doney et al. (1998); Goldberg y Shaw (2007)	.566**
9	Manera de ser del mediador.	Cognitiva	Deutsch (1958)	.547**
39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	.532**
35	Sinceridad del mediador.	Conductual	Goldberg y Shaw (2007)	.521**
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	Cognitiva	Poitras y Bowen (2002)	.508**
10	Percibir motivación en el mediador.	Cognitiva	Doney et al. (1998)	.504**
4	Percibir buena voluntad en el mediador.	Cognitiva	Poitras (2009)	.471**
5	Entender que el proceso de mediación es justo.	Cognitiva	Kramer (1999)	.455**
45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	Conductual	Della Noce (1999)	.445**
27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	Afectiva	Poitras (2009)	.433**
51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	.420**
17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	Afectiva	Poitras (2009)	.419**
20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	Afectiva	Della Noce (1999); Goldberg (2005); Poitras (2009)	.418**
21	Química (conexión) hacia el mediador.	Afectiva	Poitras (2009)	.403**
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	Conductual	Poitras (2009)	.392**
43	Compromiso del mediador para con el caso.	Conductual	Deutsch (1958)	.368**
13	Experiencia del mediador.	Cognitiva	Poitras (2009)	.367**
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	Conductual	Poitras (2009)	.363**
7	Pensar que el mediador es una persona justa.	Cognitiva	Poitras et al. (2003)	.358**

Nota: * P<.05 ** P<.01

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).

En la tabla 72 se exponen los autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una correlación significativa más fuerte con la variable de referencia.

Tabla 72

Autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una correlación significativa más fuerte con la variable de referencia

Autores	Nº de factores
Postras (2009)*	8
Postras y Bowen (2002)*	3
Doney et al. (1998)*	2
Goldberg y Shaw (2007)	2
Deutsch (1958)*	2
Della Noce (1999)*	2
Kramer (1999)	1
Goldberg (2005)*	1
Postras et al. (2003)*	1

Nota: *Autores que han sustentado teóricamente factores que no han demostrado una correlación significativa.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Postras, 2009).

Tabla 73

Autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una correlación significativa menos fuerte con la variable de referencia

Nº	Variable	Dimensión	Autores	Coefficiente correlación de Pearson
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	Cognitiva	Rotter (1971); citado en Doney et al. (1998)	.340*
2	Reputación del mediador.	Cognitiva	Postras y Bowen (2002)	.337*
29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	Afectiva	Postras et al. (2003)	.336*
46	Honestidad.	Conductual	Doney et al. (1998)	.335*
15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	Cognitiva	Doney et al. (1998)	.333*
44	Amabilidad.	Conductual	Lewicki y Bunker (1996); citado en Gainey y Klaas (2005)	.332*
53	Comunicación clara y frecuente.	Conductual	Gainey y Klaas (2005)	.326*

61	Centrarse en las necesidades de las partes.	Conductual	Swan et al. (1995)	.326*
28	Construcción de un ambiente relajado.	Afectiva	Poitras (2009)	.312*
37	Especialización legal del mediador.	Conductual	Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009)	.302*
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	Cognitiva	Goldberg y Shaw (2007)	.286*
30	Reconocer que se ha cometido un error.	Afectiva	Deutsch (1958)	.276*
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	Conductual	Poitras (2009)	.259*
33	Familiaridad con el conflicto.	Conductual	Poitras (2009)	.257*

Nota: * P<.05 ** P<.01

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).

En la tabla 74 se exponen los autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una correlación significativa menos fuerte con la variable de referencia.

Tabla 74

Autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una correlación significativa menos fuerte con la variable de referencia

Autores	Nº de factores
Poitras (2009)*	4
Doney et al. (1998)*	2
Deutsch (1958)*	2
Rotter (1971); citado en Doney et al. (1998)	1
Poitras y Bowen (2002)*	1
Poitras et al. (2003)*	1
Lewicki y Bunker (1996); citado en Gainey y Klaas (2005)*	1
Gainey y Klaas (2005)	1
Swan et al. (1995)*	1
Goldberg y Shaw (2007)	1

Nota: * Autores que han sustentado teóricamente factores que no han demostrado una correlación significativa.

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).

Tabla 75

Autores que han sustentado teóricamente los factores que no han demostrado una correlación significativa con la variable de referencia

N°	Variable	Dimensión	Autores	Coefficiente de correlación de Pearson
31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	Afectiva	Poitras (2009)	.245
26	Calidez del mediador.	Afectiva	Poitras (2009)	.243
62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?).	Conductual	Doney et al. (1998)	.243
19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	Afectiva	Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998); Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	.233
23	Habitación al mediador.	Afectiva	Poitras (2009)	.230
34	Seguridad del mediador en si mismo.	Conductual	Poitras (2009)	.221
60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	Conductual	Della Noce (1999)	.209
41	No revelar aspectos íntimos de la otra persona en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	Conductual	Suares (2002)	.201
40	Comprender y refrendar.	Conductual	Suares (2002)	.199
24	Dirigir el proceso de mediación.	Afectiva	Deutsch (1958)	.198
3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	Cognitiva	Poitras y Bowen (2002)	.194
11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	Cognitiva	Deutsch (1958)	.194
18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	Afectiva	Deutsch (1958)	.189
36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	Conductual	Poitras (2009)	.180
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	Conductual	Poitras (2009)	.176
8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	Cognitiva	Deutsch (1958)	.171
25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	Afectiva	Doney et al. (1998)	.171
64	Separar a las personas del problema (“el problema no es usted”).	Conductual	Ury et al. (2011)	.166
52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	.163
49	Clarificar las expectativas de las partes.	Conductual	Swan et al. (1995)	.156

57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	Conductual		.139
56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	Conductual	Postras (2009)	.104
42	Sugerir una alternativa.	Conductual	Postras et al. (2003)	.099
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	Conductual		.099
22	Atracción de las partes hacia el mediador.	Afectiva	Postras (2009)	.078
48	Remarcar las normas de mediación.	Conductual	Doney et al. (1998)	.065
55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	Conductual	Deutsch (1958)	.063

Nota: * P<.05 ** P<.01

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Postras, 2009).

En la tabla 76 se exponen los autores que han sustentado teóricamente los factores que no han demostrado una correlación significativa con la variable de referencia.

Tabla 76

Autores que han sustentado teóricamente los factores que no han demostrado una correlación significativa con la variable de referencia

Autores	N° de factores
Postras (2009)	8
Deutsch (1958)	5
Doney et al. (1998)	3
Suares (2002)	2
Postras y Bowen (2002)	2
Fukuyama (1995), citado en Doney et al. (1998)	1
Lewicki y Bunker (1996), citado en Gainey y Klaas (2005)	1
Della Noce (1999)	1
Ury et al. (2011)	1
Swan et al. (1995)	1
Postras et al. (2003)	1

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Postras, 2009).

Tabla 77

Autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una correlación negativa con la variable de referencia

Nº	Variable	Dimensión	Autores	Coefficiente correlación de Pearson
12	Mantener una sesión privada con el mediador.	Cognitiva	Goldberg (2005)	-.012
54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	-.014
65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	Conductual	Poitras et al. (2003)	-.039
59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	Conductual	Poitras y Bowen (2002)	-.049
47	Consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado).	Conductual	Doney et al. (1998)	-.062

Nota: * P<.05 ** P<.01

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).

En la tabla 78 se exponen los autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una correlación negativa con la variable de referencia.

Tabla 78

Autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una correlación negativa con la variable de referencia

Autores	Nº de factores
Poitras y Bowen (2002)	2
Goldberg (2005)	1
Poitras et al. (2003)	1
Doney et al. (1998)	1

Fuente: CONMEF (Riera, 2017) y Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes (Poitras, 2009).

Cabe la posibilidad de observar que, de igual modo que en el apartado anterior, ha sido posible evidenciar los factores que manifiestan una correlación significativa más fuerte con la variable de referencia. Es por ello que los resultados de la presente tesis doctoral han permitido definir los factores que, de acuerdo con la Escala para medir la generación de confianza general entre los mediadores y las partes (Poitras, 2009), anteceden la construcción de una relación de confianza en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación de las Islas Baleares, tal como se verá reflejado en el siguiente apartado de conclusiones.

5.4.1 Comparativa con el estudio original de Jean Poitras sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza

La presente tesis doctoral, ha utilizado la Escala para medir la generación de confianza general entre los mediadores y las partes que desarrolló Poitras (2009) para acometer su investigación. Dicho autor, utilizó la misma Escala para relacionar la confianza establecida entre el mediador y las partes con los factores que habían citado las mismas como predictores de una relación de confianza. De este modo, tuvo la oportunidad de discriminar los factores que habían citado las partes que habían construido una relación de confianza con el mediador, llamándolos factores fundamentales o *core factors*, entre los resultados de su investigación se pueden encontrar los siguientes:

- Maestría (experiencia del mediador, conocimiento del caso y seguridad en si mismo).
- Explicar el proceso de mediación.
- Calidez y consideración.
- “Química”.

Pese a que su estudio se llevó a cabo en el marco de la Mediación Laboral, los resultados de la presente tesis doctoral han descubierto los siguientes factores:

- Dimensión cognitiva:
 - Credibilidad profesional del mediador.
 - Manera de ser del mediador.
 - Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.
 - Percibir motivación en el mediador.
 - Percibir buena voluntad en el mediador.
 - Entender que el proceso de mediación es justo.
 - Experiencia del mediador.
 - Pensar que el mediador es una persona justa.
 - Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.
 - Reputación del mediador.
 - Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).
 - Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.

- Dimensión afectiva:
 - Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.
 - Capacidad del mediador para comprender el conflicto.
 - Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.
 - Química (conexión) hacia el mediador.
 - Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.
 - Construcción de un ambiente relajado.
 - Reconocer que se ha cometido un error.
- Dimensión conductual:
 - Habilidades de resolución de conflictos del mediador.
 - Sinceridad del mediador.
 - Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.
 - Centrarse en los objetivos en común de las partes.
 - Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.
 - Compromiso del mediador para con el caso.
 - Neutralidad o imparcialidad del mediador.
 - Honestidad.
 - Amabilidad.
 - Comunicación clara y frecuente.
 - Centrarse en las necesidades de las partes.
 - Especialización legal del mediador.
 - Centrarse en la resolución del conflicto.
 - Familiaridad con el conflicto.

Por un lado, un análisis comparativo entre ambos estudios ha permitido constatar que, exceptuando la *Seguridad del mediador en si mismo* y *Explicar el proceso de mediación*, que en la presente tesis doctoral no han manifestado una correlación significativa con la variable de referencia, el resto de factores han demostrado ser análogos en ambas investigaciones (ver los factores que han sido subrayados en color verde). De este modo, se ha respondido a la maza de Goldberg y Shaw (2007) sobre la necesidad de reproducir el mismo estudio en otros países, y se ha constatado la premisa de Gulati (1995), quien expresó la posibilidad de transponer los factores que predicen la generación de confianza a diversos tipos de mediación.

Por otro lado, amén de los factores que han confirmado ser análogos en ambos estudios, los resultados de la presente tesis doctoral han manifestado la existencia de otros factores que han incrementado los resultados de su estudio, los cuales han sido ubicados principalmente en la dimensión cognitiva y conductual del instrumento. Entre los mismos, cabe la necesidad de señalar que no ha existido una representación de los factores que, según nuestra percepción, a priori explican la construcción de una relación de confianza a través del establecimiento de un vínculo emocional entre el mediador y las partes, tal como la *actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes; clarificar las expectativas de las partes; contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación* o; *utilizar un lenguaje propio de las partes*.

Dichos resultados, han alejado la generación de confianza en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares del establecimiento de una alianza terapéutica fundamentada en el vínculo emocional entre el mediador y las partes, tal como se verá reflejado en el siguiente apartado.

5.5 Relación entre los mediadores que han construido una relación de confianza con las partes y los mediadores que han establecido una alianza terapéutica según SOATIF-o

Si bien en la presente tesis doctoral el elemento “confianza” ha sido ubicado en el constructo *alianza terapéutica* conceptualizado por Bordin (1979; 1994), las dimensiones que han planteado Escudero et al. (2004) para la Observación de la Alianza de Ayuda en Intervención Familiar, no han permitido ver plasmada la relación que existe entre ambos constructos.

Pese a que en algunos casos se ha podido observar una determinada dependencia entre la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes y el establecimiento de una alianza terapéutica según SOATIF-o (Mediador 06; M22; M24; M28 y; M36), el caso de los mediadores M03; M05; M33; M11; M14 y; M40, ha manifestado una menor puntuación en SOATIF-o y mayor en la variable “el mediador inspiró mi confianza”, mientras que el caso de los mediadores M10 y M38, ha reflejado una mayor puntuación en SOATIF-o y menor en la variable “el mediador inspiró mi confianza”.

Tomando en consideración que la muestra es N=30, un total de 8 mediadores (26.6%) ha expresado heterogeneidad en la valoración de ambos constructos, mientras que un total de 5 mediadores (16.6%) ha expresado homogeneidad. Es por ello que cabe la necesidad de señalar que existe una relación moderada entre ambos constructos.

6. Conclusiones

6. Conclusiones

Con el propósito de deslindar *por qué las personas atendidas en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación confían en los mediadores*, la presente tesis doctoral ha: a) delimitado las variables que, según la percepción de las partes y los mediadores, predicen la construcción de una relación de confianza; b) explicitado la relación que existe entre los resultados obtenidos por ambos grupos; c) definido la relación que existe entre los resultados obtenidos por las partes y la variable de respuesta y; d) establecido la relación que existe entre la variable de respuesta y la construcción de una alianza terapéutica según SOATIF-o. Entre las principales conclusiones se pueden encontrar las siguientes:

Definición de los principales factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes

- I. Los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral han constatado que, según la perspectiva de las partes, un 89.2% de las variables que conforman el conjunto del instrumento, predicen la construcción de una relación de confianza entre las partes y el mediador, quedando las variables repartidas del siguiente modo: un 47.69% en la dimensión conductual; 21.5% en la dimensión cognitiva y; 20.0% en la dimensión afectiva. Los autores que han sostenido teóricamente los factores sobresalientes han sido Deutsch (1958); Rotter (1971), cit. en Doney et al. (1998); Doney et al. (1998); Poitras y Bowen (2002); Goldberg y Shaw (2007) y; Poitras (2009).
- II. Entre los factores que, según la percepción de las partes, predicen la construcción de una relación de confianza con un porcentaje superior del 95%, han destacado los siguientes:
 - a. Manera de ser del mediador (personalidad introvertida, extrovertida, entre otros, del mediador).
 - b. Capacidad del mediador para gestionar el proceso de mediación (capacidad del mediador para respetar las reglas, manejar la ira y el desequilibrio de poder entre las partes, efectuar intervenciones para favorecer el desbloqueo de interacciones enredadas, etc.).
 - c. Percibir buena voluntad en el mediador (percepción de las partes acerca de que el mediador persigue el bienestar de ambos participantes).
 - d. Percibir que el mediador es apto para favorecer la superación de obstáculos (el mediador demuestra competencia a la hora de aplicar técnicas y estrategias que permitan desbloquear interacciones enredadas).

- e. Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas (el mediador demuestra coherencia en sus intervenciones).
- f. Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).
- g. Capacidad del mediador para comprender el conflicto (el mediador comprende cuáles son los temas del conflicto según las partes).
- h. Sinceridad del mediador (el mediador comparte con las personas atendidas qué piensa y cómo se siente en relación con el conflicto).
- i. Centrarse en los objetivos en común de las partes (atención del mediador en los objetivos en común, a diferencia de las alternativas presentadas).
- j. Utilizar un lenguaje propio de las partes (hacer uso de la jerga de las partes, de manera que estas se sientan reconocidas).
- k. Centrarse en la resolución del conflicto (el mediador no se detiene en exceso en el conflicto, caminando hacia la resolución del mismo).
- l. Expresar las consecuencias del acuerdo (el mediador ofrece información acerca de los pros y contras de alcanzar un acuerdo).

III. Sobre los factores sobresalientes, cabe la necesidad de considerar las singularidades que han presentado, entre las mismas se encuentran las siguientes:

- a. Entre los factores sobresalientes, ha sido posible observar la presencia de varios factores vinculados a la alianza terapéutica de tipo 1 (percibir buena voluntad en el mediador) y tipo 2 (utilizar un lenguaje propio de las partes). Recordemos que la alianza terapéutica de tipo 1 hace referencia a la percepción de las partes sobre el apoyo y la ayuda en la figura del mediador, mientras que la alianza terapéutica de tipo 2 hace referencia a la colaboración entre el mediador y las partes en la definición de las metas, tareas y en el vínculo emocional.
- b. Tomando en consideración que, desde nuestra formación académica, a priori se ha pensado en la prevalencia de los factores que guardan relación con el carácter colaborativo de la alianza terapéutica, concretamente con los factores vinculados al establecimiento de un vínculo emocional entre el mediador y las partes, más allá de *utilizar un lenguaje propio de las partes*, los factores *actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes* (88.8%); *clarificar las expectativas de las partes* (86.8%); *contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación* (90.7%), así mismo han reflejado unos porcentajes altos sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes.

- c. Los resultados obtenidos han constatado la importancia de construir un vínculo emocional entre el mediador y las partes, al mismo tiempo que han determinado la relevancia de la experiencia procesual del mediador (capacidad del mediador para gestionar el proceso de mediación y aptitud del mediador para favorecer la superación de obstáculos), así como del rol del mediador como guía del proceso de mediación (centrarse en los objetivos en común de las partes y capacidad de actuar según los principios de la mediación). Esto se traduce en la necesidad de incidir en dichos factores en la formación y práctica profesional de la Mediación Familiar.

Definición de los principales factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores

- IV. Los resultados obtenidos según la percepción de los mediadores, han constatado que un 73.84% de las variables que componen el conjunto del instrumento, anteceden la construcción de una relación de confianza entre las partes y el mediador, quedando las variables repartidas del siguiente modo: un 35.38% en la dimensión conductual; 20% en la dimensión cognitiva y; 18.46% en la dimensión afectiva. Ha sido posible observar un porcentaje ligeramente inferior entre los mediadores sobre las variables del instrumento que predicen la construcción de una relación de confianza. Entre los principales autores que han sustentado teóricamente los factores sobresalientes han destacado los siguientes: Della Noce (1999); Poitras y Bowen (2002); Poitras et al. (2003); Goldberg (2005); Goldberg y Shaw (2007) y; Poitras (2009).
- V. Los factores que, según la percepción de los mediadores, anteceden la construcción de una relación de confianza con un porcentaje superior del 95%, son los siguientes:
 - a. Percibir buena voluntad en el mediador^{13*} (las partes perciben que el mediador persigue el bienestar de ambos participantes).
 - b. Capacidad del mediador para comprender el conflicto* (el mediador comprende cuáles son los temas del conflicto según las partes).
 - c. Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones (el mediador pregunta a las partes cómo se sienten y escucha cuando las mismas están en disposición de compartirlo).

¹³ * Factores con un porcentaje superior del 95% que, así mismo, han sido citados por las partes.

- d. Habilidades de resolución de conflictos del mediador (el mediador cuenta con técnicas que favorecen la resolución del conflicto).
 - e. Sentirse escuchado y comprendido (el mediador escucha y muestra comprensión por los sentimientos y preocupaciones de las partes).
 - f. Capacidad del mediador para mantener la calma (serenidad del mediador en los momentos en que aumenta la tensión).
 - g. Utilizar un lenguaje propio de las partes* (hacer uso de la jerga de las partes, de manera que estas se sientan reconocidas).
 - h. Percibir que el mediador es paciente y escucha a las partes (las partes perciben que el mediador es paciente en su interés por ayudarlas).
 - i. Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación* (capacidad del mediador para respetar las reglas, manejar la ira y el desequilibrio de poder entre las partes, efectuar intervenciones para favorecer el desbloqueo de interacciones enredadas, etc.).
- VI. Sobre los factores sobresalientes, cabe la necesidad de considerar las singularidades que han presentado, entre las mismas se encuentran las siguientes:
- a. Entre los factores sobresalientes, ha sido posible señalar la presencia de diversos factores vinculados a la alianza terapéutica de tipo 1 (percibir buena voluntad en el mediador; aceptar que las partes tengan la ocasión de expresar sus emociones; sentirse escuchado y comprendido por el mediador; percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes) y tipo 2 (utilizar un lenguaje propio de las partes). Entre la percepción de los mediadores ha sido posible identificar un conjunto mayor de factores relacionados con la alianza terapéutica de tipo 1 que entre la percepción de las partes al respecto, lo que destaca la percepción de los mediadores sobre la importancia de mostrarse como una figura de apoyo y ayuda.
 - b. Tal como ha sido señalado, desde nuestra formación académica hemos esperado la prevalencia de los factores que guardan relación con el carácter colaborativo de la alianza terapéutica, especialmente con los vinculados al establecimiento de un vínculo emocional entre el mediador y las partes. En este sentido, más allá de *utilizar un lenguaje propio de las partes*, los factores *actitud cooperativa del mediador, cimentada en los valores y creencias de las partes* (77.4%); *clarificar las expectativas de las partes* (90.3%) y; *contar con las partes para desarrollar el proceso de mediación* (87.09%), así mismo han reflejado un porcentaje alto.

No obstante, cabe la necesidad de señalar que el porcentaje según la percepción de los mediadores, ha sido ligeramente distinto en los mismos factores (actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes, 88.8% según la percepción de las mismas y 77.4% de los mediadores; clarificar las expectativas de las partes, 86.8% según la percepción de las mismas y 90.3% de los mediadores; contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación, 90.7% según la percepción de las partes y 87.09 de los mediadores. Pese a ello, no se han destacado diferencias significativas entre la percepción de ambos grupos sobre los factores que guardan relación con la construcción de un vínculo emocional entre el mediador y las partes.

- c. Los resultados obtenidos han demostrado la importancia de construir un vínculo emocional entre el mediador y las partes, así como de los factores vinculados a la capacidad de comprender el conflicto y la experiencia procesual del mediador (habilidades de resolución de conflictos del mediador; capacidad del mediador para mantener la calma y; capacidad del mediador para gestionar el proceso de mediación). Esto se traduce en la necesidad de salvaguardar los mismos factores e incidir en los factores sobresalientes que solo han sido citados por las partes: manera de ser del mediador; capacidad del mediador para gestionar el proceso de mediación; percibir que el mediador es apto para favorecer la superación de obstáculos; comprender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas; actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, sugerir, etc.); sinceridad del mediador; centrarse en los objetivos en común de las partes; centrarse en la resolución del conflicto; expresar las consecuencias del acuerdo.

Descripción de los principales factores que anteceden la construcción de una relación de confianza según el análisis de relación entre la percepción de las partes y los mediadores

- VII. El análisis de relación entre la percepción de las partes y los mediadores ha reflejado que, de acuerdo con la Prueba Exacta de Fisher, un 87.7% de los ítems no presenta diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos, mientras que un 12.3% sí ha presentado diferencias estadísticamente significativas, evidenciando un patrón de respuesta diferente entre los mediadores y las partes sobre los ítems que predicen la construcción de una relación de confianza. La dimensión que ha presentado más diferencias estadísticamente significativas ha sido la conductual, con un 43.07%.

Los autores que han sustentado teóricamente los factores que han demostrado una mayor acomodación de los mediadores a las partes, han sido: Doney (1958); Doney et al. (1998); Poitras y Bowen (2002); Goldberg y Shaw (2007) y; Poitras (2009).

- VIII. Entre los factores que, de acuerdo con la Prueba Exacta de Fisher, han presentado menos diferencias estadísticamente significativas (factores que han demostrado más acomodación de los mediadores a las partes), se han podido encontrar los siguientes:
- a. Percibir motivación en el mediador (percepción de las partes acerca de la ilusión e involucración del mediador en el proceso).
 - b. Relación con otros profesionales que valoran la mediación (contacto con otros servicios que valoran la Mediación)
 - c. Percibir que el mediador es paciente y está allí para ayudar a las partes (las partes perciben en el mediador una persona paciente en su interés por comprenderlas y ayudarlas).
 - d. Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.
 - e. Neutralidad o imparcialidad del mediador (el mediador no se posiciona por una de las partes).
 - f. Familiaridad con el conflicto (conocimiento del caso por parte del mediador).
 - g. Capacidad del mediador para mantener la calma (serenidad del mediador en los momentos en que aumenta la tensión).
 - h. Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes (el mediador comparte con las mismas una nueva visión del problema, donde queden reconocidas las partes, así como sus intereses).
 - i. Utilizar un lenguaje propio de las partes (hacer uso de la jerga de las partes, de manera que estas se sientan reconocidas).
- IX. Sobre los factores que han demostrado una mayor acomodación de los mediadores a las partes, cabe la necesidad de señalar la presencia de varios factores relacionados con la alianza terapéutica de tipo 1 (percibir que el mediador es paciente y está allí para ayudar a las partes; escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y las preocupaciones de las partes) y tipo 2 (utilizar un lenguaje propio de las partes). En relación con el resto, han evidenciado la acomodación de los mediadores a las partes en los factores relacionados con las características de la Mediación (neutralidad del mediador), así como en la actitud (percibir motivación en el mediador) y aptitud del mediador (familiaridad y capacidad del mediador de redefinir el problema).

Descripción de los principales factores que predicen la construcción de una relación de confianza según el análisis de relación entre la percepción de las partes y el grado de confianza establecido entre los mediadores y las partes

- X. El análisis de relación entre la percepción de las partes y el grado de confianza que ha sido establecido entre los mediadores y las partes ha manifestado que, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson, un 50.76% de los ítems que componen el instrumento presenta diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos, definiendo los factores que, de acuerdo con la perspectiva de las partes, predicen la construcción de una relación de confianza. La dimensión que ha presentado más diferencias estadísticamente significativas ha sido la cognitiva, con un 42.1%.
- Los principales autores que han sustentado teóricamente los factores que mejor han explicado la variable de respuesta “el mediador inspiró mi confianza”, han sido los siguientes: Deutsch (1958); Doney et al. (1998); Della Noce (1999); Kramer (1999); Poitras y Bowen (2002); Poitras et al. (2003); Goldberg (2005); Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009).
- XI. Entre los factores más significativos para predecir la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes, han predominado los siguientes (de acuerdo con un coeficiente de correlación de Pearson mayor que .500):
- a. Credibilidad profesional del mediador (las partes perciben que el mediador tiene la capacidad de adaptarse al medio circundante).
 - b. Manera de ser del mediador (personalidad introvertida, extrovertida, entre otros, del mediador).
 - c. Habilidades de resolución de conflictos del mediador (el mediador cuenta con técnicas que favorecen la resolución del conflicto).
 - d. Sinceridad del mediador (el mediador comparte con las partes qué piensa y cómo se siente en relación con el conflicto).
 - e. Percibir que el mediador es apto para favorecer la superación de obstáculos (el mediador demuestra competencia a la hora de aplicar técnicas y estrategias que permitan desbloquear interacciones enredadas).
 - f. Percibir motivación en el mediador (percepción de las partes acerca de la ilusión e involucración del mediador en el proceso).

- XII. Sobre los factores que han explicado la construcción de una relación de confianza según la percepción de las partes y el grado de confianza general establecido entre los mediadores y las partes, ha sido posible constatar que no hay ningún factor que mantenga una relación con la alianza terapéutica de tipo 1 o 2, quedando vinculados los factores con los atributos personales del mediador (credibilidad profesional del mediador; manera de ser del mediador; sinceridad), la actitud (percibir motivación en el mediador) o la experiencia procesual (aptitud del mediador para favorecer la superación de obstáculos).
- XIII. En relación con la conclusión VIII, los resultados obtenidos han puesto de relieve los factores donde los profesionales del Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares deben acomodarse a las partes, dado que establecen los factores que han sido citados por las partes que han construido una relación de confianza fuerte con el mediador.

Análisis de relación entre los mediadores que han construido una relación de confianza con las partes y los mediadores que han establecido una alianza terapéutica según SOATIF-o

- XIV. Si bien en la presente tesis doctoral el concepto “confianza” ha sido ubicado en el constructo *alianza terapéutica*, los resultados obtenidos no han hallado una relación significativa entre la construcción de una relación de confianza y el establecimiento de una alianza terapéutica según el *Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar* en la investigación acometida en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, pese a que diversos factores del instrumento hayan demostrado mantener una relación. Es por ello que, tal como se verá a continuación, puede ser que la confianza sea imprescindible para la alianza terapéutica, pero no la alianza terapéutica para la construcción de una relación de confianza en el marco de la Mediación Familiar, lo que introduce variaciones en los planteamientos iniciales de la presente tesis doctoral.

Una vez han sido expuestas las principales conclusiones de la presente tesis doctoral, cabe la necesidad de recoger el fruto de los resultados a fin de constatar las relaciones que del mismo han sido sustraídas.

Entre los factores que han obtenido un porcentaje alto según la percepción de las partes y los mediadores (mayor del 95%), ha sido posible observar la presencia de cuatro factores que han aparecido en ambos grupos: capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación; percibir buena voluntad en el mediador; capacidad del mediador para comprender el conflicto y; utilizar un lenguaje propio de las partes. Sin embargo, entre los factores que han demostrado una mayor acomodación de los mediadores a las partes solamente uno aparece entre los cuatro: utilizar un lenguaje propio de las partes, un factor relacionado con la alianza terapéutica de tipo 2, basada en el carácter colaborativo de la misma, concretamente en el vínculo emocional entre el mediador y las partes.

Del mismo modo, entre los factores que han demostrado una mayor acomodación de los mediadores a las partes y los factores que mejor han explicado la variable de respuesta según la percepción de las mismas, ha sido posible observar la presencia de un factor que aparece en ambos grupos: percibir motivación en el mediador, un factor extraído de un estudio enfocado a la construcción de una relación de confianza en Mediación Mercantil, lo que ha constatado la posibilidad de transponer los mismos factores a diversos tipos de Mediación.

En otro orden de las cosas, ha llamado la atención que la epistemología del concepto en cuestión, haya hablado sobre el silogismo *expectativas y previsibilidad* a la hora de explicar la confianza, mientras que los resultados del presente manuscrito han evidenciado una correlación negativa entre el factor *consistencia y predictibilidad* y la variable de respuesta.

Por todo ello, ¿qué sugieren las conclusiones de la presente tesis doctoral? De acuerdo con nuestra formación académica, ha sido posible observar una ruptura entre los resultados que habían sido previstos y la realidad de la práctica profesional en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. Entre los factores relacionados con la alianza terapéutica (utilizar un lenguaje propio de las partes; actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes; clarificar las expectativas de las partes y; contar con las partes para desarrollar el proceso de mediación), fundamentada en el vínculo emocional entre el mediador y las partes – donde ubicamos la confianza-, solo el primer factor ha demostrado tener un peso significativo en los resultados obtenidos, girando estos en mayor medida hacia aspectos relacionados con la actitud, la aptitud y la experiencia procesual de los mediadores.

De este modo, los resultados obtenidos han brindado la oportunidad a la presente tesis doctoral de instaurar un modelo para explicar la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes en Mediación Familiar, fundamentado en la percepción de los mismos al respecto. Dicho modelo, ha sido estructurado en cuatro grandes constructos que engloban los factores sobresalientes¹⁴ que mejor han explicado el objeto de estudio:

1. **Actitud.** Percibir buena voluntad en el mediador: Percepción de las partes acerca de que el mediador persigue el bienestar de ambos participantes. Un factor cognitivo citado por ambos grupos y que, así mismo, ha demostrado una correlación significativa muy fuerte con la variable de respuesta según la percepción de las partes (generación de confianza general entre el mediador y las partes).
2. **Aptitud.** Capacidad del mediador para comprender el conflicto: Comprensión por parte del mediador sobre cuáles son los temas del conflicto. Un factor afectivo citado por ambos grupos y que, así mismo, ha constatado una correlación significativa muy fuerte con la variable de respuesta según la percepción de las partes.
3. **Vínculo emocional.** Utilizar un lenguaje propio de las partes: Utilizar la jerga de las partes, de manera que estas se sientan reconocidas. Un factor conductual citado por ambos grupos que, sin embargo, no ha demostrado una correlación significativa con la variable de referencia según la percepción de las partes.
4. **Experiencia procesual.** Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación: El respeto de las reglas, manejo de la ira y el desequilibrio de poder entre las partes, así como llevar a cabo intervenciones para favorecer el desbloqueo de interacciones enredadas. Un factor conductual citado por ambos grupos y que, así mismo, ha evidenciado una correlación significativa muy fuerte con la variable de referencia.

Del mismo modo, los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral, han rechazado categóricamente las conclusiones que apuntan a la *atracción de las partes hacia el mediador*; la *presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación*, así como *presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto*, como factores que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes en Mediación Familiar.

¹⁴ Factores que han obtenido un porcentaje de citación igual o mayor al 95%.

6.1 Limitaciones y perspectivas de futuro

Si bien el enfoque de la presente tesis doctoral ha contemplado las limitaciones de los estudios que han sido llevados a cabo hasta el momento sobre la materia –principalmente la necesidad de constatar si los factores que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes en Norteamérica son análogos en diversas culturas-, cabe la necesidad de señalar que la presente tesis doctoral, así mismo ha manifestado una serie de limitaciones.

Por un lado, pese a que ha tomado en consideración los elementos que, de acuerdo con la literatura revisada, determinan el éxito de la Mediación (comprensión, empatía y confianza), únicamente ha desarbolado el concepto “confianza”. Por ello, cabe la necesidad de señalar que, la presente tesis doctoral, no ha podido contribuir al conocimiento científico sobre el modo en que se desarrolla la comprensión y empatía con las partes en Mediación Familiar, concurriendo en una explicación parcial sobre el éxito de la Mediación.

Por otro lado, la presente tesis doctoral ha planteado una metodología cuantitativa. Ello se traduce en que tanto las partes como los mediadores han tenido que reducir su participación a la valoración de una serie de factores que la literatura revisada ha afirmado que anteceden la construcción de una relación de confianza, ensanchando de este modo las posibilidades de los mismos a la hora de articular su percepción. Es por ello que la presente tesis doctoral ha podido quedar circunscrita a la confirmación o el rechazo de las partes y los mediadores en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación de las Islas Baleares, de los factores que la literatura revisada ha afirmado que predicen la construcción de una relación de confianza.

Por ello, los primeros pasos que ha dado la presente tesis doctoral, reflejan una serie de limitaciones que revierten sobre la necesidad de investigar los elementos que, según la literatura revisada, explican el éxito de la Mediación (comprensión y empatía); el planteamiento de una metodología cualitativa, a fin de constatar cuáles son las similitudes y diferencias manifiestas a través de ambos métodos de investigación; así como acometer una investigación de la misma naturaleza que pueda contar con una muestra más amplia, como puede ser el hecho de llevar a cabo la misma investigación en diversas comunidades autónomas, con el objeto de evidenciar si los factores que predicen la construcción de una relación de confianza son análogos, y tener la oportunidad de efectuar un análisis estadístico más complejo que aporte más información al respecto. Todo ello ha sido adherido como expectativas de futuro de la presente tesis doctoral.

7. Bibliografía

7. Bibliografía

- Albin, C. (1993). The role of fairness in negotiation. *Negotiation Journal*, 9(3), 223–244.
- Antonin, M. (2013). *La mediación intercultural en el ámbito de la salud*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, Servei de Publicacions.
- Aréchaga, P., Brandoni, F. y Risolía, M. (2005). *La trama de papel: Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*. Buenos Aires: Galerna.
- Baruch Busch, R. A. y Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Barcelona: Granica.
- Beck, M., Friedlander, M. y Escudero, V. (2006). Three perspectives on clients' experiences of the therapeutic alliance: a discovery-oriented investigation. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32(3), 355-368. DOI: 10.1111/j.1752-0606.2006.tb01612.x
- Belloso, N. (2007). Una propuesta de Código ético de los mediadores. *Cuadernos electrónicos de filosofía del derecho*, 15, 1-10.
- Benito, N., Rodríguez, J. A. y Pérez, J. (2005). Puntos de encuentro familiar: una realidad en alza. *Trabajo social hoy*, 1, 169-178.
- Bercovitch, J. (2011). *Theory and Practice of International Mediation: Selected Essays*. Abingdon: Routledge.
- Bernal, T. (2007). Conflicto y mediación. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, 11, 111-122.
- Blanco, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*. Madrid: Reus.
- Bolaños, I. (2005). Cuando el divorcio conyugal supone un divorcio paterno-filial: del juzgado a la mediación. *Trabajo social hoy*, 1, 105-124.

- Bordin, E. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260.
- Bordin, E. (1994). Theory and research on the therapeutic working alliance: New directions. En A. Horvath y L. Greenberg (Eds.), *The working alliance: Theory, research and practice* (pp. 13-37).
- Boskey, J. B. (1994). The proper role of the mediator: Rational assessment, not pressure. *Negotiation Journal*, 10(4), 367–372.
- Bourgeois, L., Sabourin, S. y Wright, J. (1990). Predictive validity of therapeutic alliance in group marital therapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 58, 608-613.
- Bowen, M. (1991). *De la familia al individuo*. Barcelona: Paidós.
- Brown, P. D. y O’Leary, K. D. (2000). Therapeutic Alliance: predicting continuance and success in group treatment of spouse abuse. *Journal of consulting and clinical psychology*, 68, 340-345.
- Bustelo, D. (1995). *Ensayo, la mediación familiar interdisciplinaria*. Madrid: BMS.
- Butler, J. K. (1999). Trust expectations, information sharing, climate of trust and negotiation effectiveness and efficiency. *Group and Organization Management*, 24(2), 217–238.
DOI: 10.1177/1059601199242005
- Butts, T. (2013). Código deontológico para mediadores. Recuperado de:
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/doc-galicia-calidad-buenas-practicas.pdf>
- Cabello, P. A. (2013). Elementos del proceso de mediación que favorecen su implementación como política social. *Comunitania*, 5, 85-112.

- Cabrera, P. J. (2008). *La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social*. Madrid: Cáritas Española.
- Calcaterra, R. (2002). *Mediación Estratégica*. Barcelona: Paidós.
- Calcaterra, R. (2003). El modelo estratégico de Mediación. Supuestos y fundamentos. *La trama*, 4, 97-110.
- Cardona, J. y Campos, J. F. (2013). Estándares para las buenas prácticas de la Mediación. Recuperado de: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/bp-pnpm-mallorca-stc3a1ndares.pdf>
- Chartered Institute of Arbitrators. (2014). *ADR, Arbitration, and Mediation*. Bloomington: Author House.
- Clark, T. (1990). International marketing and national character: A review and proposal for an integrative theory. *Journal of Marketing*, 54(4), 66-79. DOI: 10.2307/1251760
- Cobb, S. (1991). Einsteinian practice and Newtonian discourse: Ethical crisis in mediation. *Negotiation Journal*, 7(1), 87-102.
- Cobb, S. (1993). Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective. *Negotiation Journal*, 9(3), 245-259.
- Cobb, S. (2001). Creating sacred space: Toward a second-generation dispute resolution practice. *Fordham Urban Law Journal*, 28, 1017-1031.
- Cobb, S. y J. Rifkin. (1991). Practice and paradox: Deconstructing neutrality in mediation. *Law & Social Inquiry*, 16(1), 35-62. DOI: 10.1111/j.1747-4469.1991.tb00283.x
- Consejo General de Poder Judicial (1986). Guía para la práctica de la mediación intrajudicial. Madrid: Separata. Recuperado de:

<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/10/guia-para-la-practica-de-la-mediacion-intrajudicial.pdf>

Corbella, S. y Botella, L. (2003). La alianza terapéutica: historia, investigación y evaluación.

Anales de Psicología, 19(2), 205-221.

Cornelius, H. y Shoshana, F. (2010). Tú ganas, Yo gano. Cómo resolver conflictos

creativamente. Madrid: Gaia Ed.

Crits-Christoph, P. y Gibbons, M. B. (2003). Research developments on the therapeutic

alliance in psychodynamic psychotherapy. *Psychoanalytic Inquiry*, 23, 332-349.

Cruz, J. A. (2014). *La Mediación Penal. Problemática y soluciones*. Granada:

autopublicacionlibros.com

Cueto, L. (2012). *Negociaciones y Mediación*. California: Lulu.

Currall, S. y Judge, T. (1995). Measuring trust between organizational boundary role persons.

Organizational Behavior and Human Decision Processes, 64(2), 151-170. DOI:

10.1006/obhd.1995.1097

Davis, A. y Gadlin, H. (1988). Mediators gain trust the old-fashioned way — We earn it!

Negotiation Journal, 4(1), 55–62.

De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 32, 125-136.

de Asís, F., Poyato, L., Herrero, N., Díaz, J. M., Arroyo, C., Prieto, Á., Cabrera, E., ... López,

C. (2008). *Manual de buenas prácticas en mediación comunitaria en el ámbito de las*

drogodependencias. Madrid: Asociación Proyecto Hogar.

Della Noce, D. J. (1999). Seeing Theory in Practice: An Analysis of Empathy in Mediation.

Negotiation Journal, 15(3), 271-301. DOI: 10.1111/j.1571-9979.1999.tb00196.x

- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2(4), 265-279. DOI: 10.1177/002200275800200401
- Díez, F. y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- Doherty, N. y Guyler, M. (2008). *The Essential Guide to Workplace Mediation and Conflict Resolution: Rebuilding Working Relationships*. London/Philadelphia: Kogan Page.
- Domenici, K. y Littlejohn, S. W. (2001). *Mediation: Empowerment in Conflict Management, Second Edition*. Illinois: Waveland Press.
- Doney, P. M., Cannon, J. P. y Mullen, M. R. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 601-620. DOI: 130.206.32.11
- Echevarría, K. L. (2014). La mediación familiar. Acuerdos de los progenitores en relación a su responsabilidad parental. *Revista Direito e Desenvolvimento*, 5(10), 165-186.
- Escudero, V. y Friedlander, M. (2001). SOATIF-o para clientes. Instrumento no publicado. Disponible en: <http://softa-soatif.com/es/>
- Escudero, V., Friedlander, M. y Deihl, L. (2004). SOATIF-o para terapeutas. Instrumento no publicado. Disponible en: <http://softa-soatif.com/es/>
- Esplugues, C. y Marquis, L. (2015). *New Developments in Civil and Commercial Mediation: Global Comparative Perspective*. Heidelberg: Springer.
- Farré, S. (2004). *Gestión de conflictos: taller de mediación: un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Feixas, G. y Miró, M. T. (1993). *Aproximaciones a la psicoterapia: Una introducción a los tratamientos psicológicos*. Barcelona: Paidós.

Ferguson, A. y Peterson, R. (2015). Sinking Slowly: Diversity in Propensity to Trust Predicts Downward Trust Spirals in Small Groups. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1012-1024.

Fine, G. y Holyfield, L. (1996). Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations. *Social Psychology Quarterly*, 59(1), 22-38. DOI: 10.2307/2787117

Folberg, J., Milne, A. y Salem, P. (2004). *Divorce and Family Mediation: Models, Techniques, and Applications*. New York: Guilford Press.

Folberg, J. y Taylor, A. (1997). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.

Folger, J. y Baruch Bush, R. A. (2014). Transformative Mediation: A Self-Assessment. *International Journal of Conflict Engagement and Resolution*, 2(1), 20-34.

Franco, O. (2014). *Incidencia de la mediación de conflictos en la Tutela Judicial Efectiva* (tesis doctoral). Universidad de Castilla-La Mancha, Ciudad Real.

Friedlander, M., Escudero, V. y Heatherington, L. (2009). *La alianza terapéutica en la terapia familiar y de pareja*. Barcelona: Paidós.

Fuente, M., Méndez, M., Espina, A., Fernández, A., García, C., López, C., López, M. J., ...

González, M. J. (2013). Grupo nº2 del punto neutro "PNPM" de Asturias: Guía de buenas prácticas. Recuperado de:

<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/doc-asturias-calidad-buenas-practicas.pdf>

Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.

- Gainey, T. W. y Klaas, B. S. (2005). Outsourcing relationships between firms and their training providers: The role of trust. *Human Resource Development Quarterly*, 16(1), 27-32. DOI: 10.1002/hrdq.1122
- García, L. (2005). La profesionalidad del mediador. *Trabajo social hoy*, 1, 33-58.
- García, L. (2007). La mediación familiar: una aproximación normativa. *Portularia*, 7(1-2), 3-15.
- García, L. y Bolaños, I. (2006). *La mediación familiar: una aproximación interdisciplinar*. Gijón: Ediciones Trea.
- García, T. M. y López, R. (2014). La mediación familiar en el contexto de las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social. Propuesta de modelo inclusivo-integrador. *Revista Internacional de Mediación*, 1, 183-207.
- García, F. J., Vaquer, A. y Gomis, C. (2010). *Intervención y mediación familiar*. Castelló de la Plana: Publicaciones de la Universidad Jaume I.
- García, L. y Vázquez, E. (2013). La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo. *Política y sociedad*, 50(1), 71-98. DOI: http://dx.doi.org/10.5209/rev_POSO.2013.v50.n1.39344
- Garrido, S. (2013). Retrospectiva y retos para los abogados-mediadores. *Revista de Estudios Jurídicos*, 13, 1-23.
- Garrido, S. y Munuera, P. (2014). Contra la neutralidad. Ética y estética en el modelo circular-narrativo de mediación de conflictos. *Revista Telemática de Filosofía del Derecho*, 17, 139-166.
- Gerami, A. (2009). Bridging the Theory-and-Practice Gap: Mediator Power in Practice. *Conflict Resolution Quarterly*, 26(4), 433-451. DOI: 10.1002/crq.242

- Gibson, K. (1999). Mediation in the medical field: Is neutral intervention possible? *Hasting Centre Report*, 29(5), 6-13.
- Gibson, K., Thompson, L. y Bazerman, M. H. (1996). Shortcomings of Neutrality in Mediation: Solutions Based on Rationality. *Negotiation Journal*, 12(1), 69-80.
- Giffin, K. (1967). The Contribution of Studies of Source Credibility to a Theory of Interpersonal Trust in the Communication Process. *Psychological Bulletin*, 68(2), 104-120. DOI: 10.1037/h0024833
- Gobierno de Aragón. (2011). Guía-marco de la mediación en Aragón. Recuperado de: http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/guia_marco_pdf_0.pdf
- Goldberg, S. (2005). The secrets of successful mediators. *Negotiation Journal*, 21(3), 365-376. DOI: 10.1111/j.0748-4526.2005.00069.x
- Goldberg, S. y Shaw, M. L. (2007). The secrets of successful (and unsuccessful mediators) continued: Studies two and three. *Negotiation Journal*, 23(4), 393-418. DOI: 10.1111/j.1571-9979.2007.00152.x
- Goldberg, S., Shaw, M. L. y Brett, J. M. (2009). What difference does a robe make? Comparing mediators with and without prior judicial experience: Research reports. *Negotiation Journal*, 25(3), 277-305. DOI: 10.1111/j.1571-9979.2009.00227.x
- González, A. J. (2006). *Convivencia y mediación intercultural*. Almería: Universidad Almería.
- González-Capitel, C. (2001). *Manual de Mediación*. Barcelona: Atelier.
- Gorjón, F. J. (2017). *Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.

- Greco, S. (2011). *Argumentation in Dispute Mediation: A Reasonable Way to Handle Conflict*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Greenson, R. R. (1976). *Técnica y práctica del psicoanálisis*. México, D. F.: Siglo Veintiuno.
- Gulati, R. (1995). Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances. *Academy of Management Journal*, 38(1), 85–112. DOI: 10.2307/256729
- Haynes, J. (1995). *Fundamentos de Mediación Familiar. Como afrontar la separación de la pareja de forma pacífica*. Madrid, Gaia Ediciones.
- Haynes, J. y Charlesworth, S. (1996). *The Fundamentals of Family Mediation*. Annandale: Federation Press.
- Haynes, J., Haynes, G. y Fong, L. (2012). *Mediation: Positive Conflict Management*. New York: SUNY Press.
- Hernández, C., Magro, V. y Cuellas, J. P. (2012). *Mediación penal. Una visión práctica desde dentro hacia fuera*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Horvath, A. O. (2005). The therapeutic relationship: Research and theory. An introduction to the special issue. *Journal of the Society for Psychotherapy Research*, 15, 1-2, 9-24.
- Horvath, A. O. y Bedi, R. P. (2006). The Alliance. En J. C. Norcross. *Psychotherapy Relationships that Work. Therapist Contributions and Responsiveness to Patients*. New York: Oxford University Press.
- Horvath, A. O. y Symonds, B. D. (1991). Relation between the working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 139-149.
- Irving, H. (2002). *Family Mediation: Theory and Practice With Chinese Families*. Hong Kong: University Press.

- Irving, H. (2011). *Children come first: Mediation, Not Litigation When Marriage Ends*. Toronto: Dundurn Press.
- Irving, H. y Benjamin, M. (2002). *Therapeutic Family Mediation: Helping Families Resolve Conflict*. Thousand Oaks: Sage.
- Johnson-George, C. y Swap, W. C. (1982). Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43 (6), 1306-1317.
- Knobloch-Fedders, L. M., Pinsof, W. M. y Mann, B. (2004). The formation of the therapeutic alliance in couple therapy, *Family Process*, 43, 425-442.
- Knobloch-Fedders, L. M., Pinsof, W. M. y Mann, B. (2007). Therapeutic alliance and treatment outcome in couple therapy, *Journal of Marital and Family Therapy*, 33, 245-257.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598. DOI: 10.1146/annurev.psych.50.1.569
- Landau, D. y Landau, S. (1997). Confidence-Building Measures in Mediation. *Mediation Quarterly*, 15(2), 97-103. DOI: 10.1002/crq.3900150204
- Lang, M. D. y Taylor, A. (2012). *The Making of a Mediator: Developing Artistry in Practice*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Larzelere, R. J. y Huston, T. L. (1980). The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42(3), 595- 604.

- Lazarus, A. (2002). *El enfoque multimodal. Una terapia breve pero completa*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Lederach, J. P. (1992). ¿Cómo entrar? El análisis del conflicto. En J. P. Lederach (Eds.), *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos* (pp. 20-34). Guatemala: Ediciones Clara Semilla.
- Lee, J. y Lim, M. (2016). *Contemporary Issues in Mediation: Volume 1*. Singapore: World Scientific.
- Lewicki, R. J. (2006). Trust, Trust Development, and Trust Repair. En M. Deutsch, P. T. Coleman y E. C. Marcus (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lewicki, R. J. y Bunker, B. B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. En R. M. Kramer y T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: frontiers of theory and research*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- Lewicki, R. J. y Hiam, A. (2006). *Mastering Business Negotiation: A Working Guide to Making Deals and Resolving Conflict*. San Francisco: Wiley.
- Lewis, J. D. y Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63 (4), 967-985.
- Lindsfold, S. (1978). Trust development, the GRIT proposal and the effects of conciliatory acts on conflict and cooperation. *Psychological Bulletin*, 85(4), 772-793. DOI: 10.1037/0033-2909.85.4.772
- Llanzá, A., Ysas, M., Moreno, F. X., Martínez, M., Trinidad, C., Miquel, S., ... Gimeno, X. (2014). *Bases de Mediació*. Bellaterra: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Loomis, J. L. (1959). Communication, the Development of Trust, and Cooperative Behavior.

Human Relations, 12, 305-315.

López, R., Ruíz, M. J., Martín, A., Jiménez, R., Gutiérrez, J., Carreño, J. L. y Fernández, A.

(2013). Grupo de guías de buenas prácticas “PNPM” Andalucía. Recuperado de:

<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/andalucia->

[pnpm_guc3ada_de_buenas_pr3a1cticas_versic3b3n_final_10_julio13-1.pdf](https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/andalucia-pnpm_guc3ada_de_buenas_pr3a1cticas_versic3b3n_final_10_julio13-1.pdf)

Luborsky, L., Crits-Christoph, P., Mintz, J. y Auerbach, A. (1988). *Who will benefit from*

psychotherapy? Predicting therapeutic outcomes. New York: Basic Books.

Lyons, B., & Mehta, J. (1997). Contracts, opportunism, and trust: Self-interest and social

orientation. *Cambridge Journal of Economics*, 21, 239–257. DOI:

10.1093/oxfordjournals.cje.a013668

Magro, V., Hernández, C. y Cuellar, J. P. (2011). *Mediación Penal. Una visión práctica desde*

dentro hacia fuera. Alicante: Club Universitario.

Marcos, R. (2005). *La negociación y la mediación de conflictos sociales*. Madrid: Trama.

Márquez, M. J. (2015). *Mediadoras interculturales en centros educativos. Un punto de vista*

narrativo (tesis doctoral). Universidad de Almería: Almería.

Martín, A. (2014). *La mediación intercultural en el ámbito de la salud*. Bellaterra: Servei de

Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Martín, A. (2014). Mediación y Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 63, 17-21.

Martín, M. (2008). *La mediación social*. Madrid: Akal.

Martínez, D. F. (2005). *Mediación educativa y resolución de conflictos: modelos de*

implementación. Disputas en instituciones educativas: el lugar del otro. Buenos Aires:

Ediciones Novedades Educativas.

- Martin, D. J., Garske, J. P. y Davis, K. M. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: A meta analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68, 438-450. DOI: 10.1037/0022-006X.68.3.438
- Martínez, J., Pérez, J. A., Soriano, E., Bolás, J., Gómez, C., Niñerola, I., Sanz, A., ... Mas, A. (2013). Materiales para la redacción de guías de buenas prácticas elaboradas por el grupo de trabajo de la Comunidad Valenciana. Recuperado de:
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/valencia-materiales-buenas-practicas.pdf>
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59. DOI: 10.2307/256727
- McCarthy, W. (1985). The role of power and principle in getting to yes. *Negotiation Journal*, 2(1), 59-66.
- McKnight, D. H. y Chervany, N. L. (2006). Reflections on an initial trust-building model. *Handbook of Trust Research*, 29-51.
- McKnight, D. H., Cummings, L. L. y Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23(3), 473-490. DOI: 10.5465/AMR.1998.926622
- McKnight, D. H., Liu, P. y Pentland, B. T. (2012). How events affect trust: A baseline information processing model with three extensions. *Trust Management VI*, 374, 217-224.
- Meissner, W. W. (2006). The therapeutic alliance. A proteus in disguise. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training. American Psychological Association*, 43(3), 264-270.

- Merino, C. (2013). *La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder*. Madrid: Reus.
- Moore, C. (1996). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Jossey-Bass: San Francisco.
- Morente, F. (2010). *Mediación en tiempos de incertidumbre*. Madrid: Dykinson.
- Moorman, C., Zaltman, G. y Deshpande, R. (1992). Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations. *Journal of Marketing Research*, 29(3), 314-328. DOI: 10.2307/3172742
- Munduate, L. Butts, T., Medina, F. J. y Martínez, R. (2007). *Guía de la Mediación Laboral*. Junta de Andalucía. Consejería de Empleo.
- Munduate, L., Butts, T., Medina, F. J. y Martínez-Pecino, R. (2008). *Manual para la Mediación Laboral*. Sevilla: CARL.
- Munné, M. y Mc-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Munuera, P. (2007). El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y sus Técnicas. *Portularia*, 7(1-2), 85-106.
- Newcomb, T. M. (1953). An approach to the study of communicative acts. *Psychological Review*, 60(6), 393-404. DOI: 10.1037/h0063098
- Norcross (2006). Taller Clínico Internacional <<Relaciones Psicoterapéuticas que Funcionan>>. *Taller presentado en la Universidad Adolfo Ibáñez*. Chile.
- Ortuño, J. P. y Hernández, J. (2007). *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal*. Madrid: Fundación alternativas.

- Oyaga, A. y Marrodan, M. (2013). Buenas prácticas en mediación. Recuperado de:
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/pnpm-grupo-buenas-practicas-navarra.pdf>
- Pelayo, M. (2011). *La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos* (tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Departamento de Derecho Administrativo, Financiero y Procesal, Salamanca.
- Peña, M. A. (2013). *El proceso de mediación, capacidades y habilidades del mediador*. Madrid: Dykinson.
- Pereira, M., Botana, V. y Fernández, B. (2013). *La mediación paso a paso. De la teoría a la práctica*. Madrid: Dykinson.
- Picard, C. A. (2002). *Mediating Interpersonal and Small Group Conflict*. Ottawa: Dundurn.
- Picard, C. A. (2016). *Practicing Insight Mediation*. Toronto: University of Toronto Press.
- Poitras, J. (2009). What Makes Parties Trust Mediators. *Negotiation Journal*, 25(3), 307-325.
DOI: 10.1111/j.1571-9979.2009.00228.x
- Poitras, J. (2013). The strategic use of caucus to facilitate parties' trust in mediators. *International Journal of Conflict Management*, 24(1), 23-39. DOI: 10.1108/10444061311296116
- Poitras, J. y Bowen, R. (2002). A framework for understanding consensus-building initiation. *Negotiation Journal*, 18(3), 211-232. DOI: 10.1111/j.1571-9979.2002.tb00741.x
- Poitras, J., Bowen, R. y Byrne, S. (2003). Bringing horses to water? Overcoming bad relationships in the pre-negotiating stage of consensus-building. *Negotiation Journal*, 19(3), 251-263. DOI: 10.1023/A:1024681612473

- Poitras, J. y Raines, S. (2013). *Expert Mediators: Overcoming Mediation Challenges in Workplace, Family, and Community Conflicts*. Plymouth: Rowman & Littlefield.
- Poyatos, A. (2003). *Mediación Familiar y Social en diferentes contextos*. Valencia: Nau Llibres.
- Relis, T. (2009). *Perceptions in Litigation and Mediation: Lawyers, Defendants, Plaintiffs, and Gendered Parties*. New York: Cambridge.
- Rempel, J. K., Holmes, J. G., y Zanna, M. D. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(1), 95-112. DOI: 10.1037/0022-3514.49.1.95
- Riera, J. A. (2017). *Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar*. N.A.R. 00/2017/2219. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Riera, J. A. y Casado, T. (in press). Fundamentos para la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. *Revista de Mediación. ADR, Análisis y Resolución de Conflictos*.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós.
- Ripol-Millet, A. (2011). *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. Madrid: Reus.
- Roberts, M. (2014). *A-Z of Mediation*. Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- Rodríguez, C. (2005). Innovaciones de la mediación: la mediación multiparte. Aplicaciones de la mediación al trabajo con grupos. *Trabajo social hoy*, 1, 135-146.
- Rogel, C., Foddai, M. A., García, L., Pérez, A. M., Belloso, N., López, R., ... Balza, R. (2010). *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*. Madrid: Reus.
- Rogers, C. R. (1989). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós.

- Rotter, J. (1967). A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust. *Journal of Personality*, 35(4), 651-665. DOI: 10.1111/j.1467-6494.1967.tb01454.x
- Rotter, J. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26(5), 443-452. DOI: 10.2466/pr0.1976.39.2.649
- Rotter, J. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *American Psychologist*, 35(1), 1-7. DOI: 10.1037/0003-066X.35.1.1
- Rousseau, D., Sitkin, S., Burt, R. y Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404. DOI: 10.5465/AMR.1998.926617
- Saunders, H. (1985). We need a larger theory of negotiation: The importance of pre-negotiating phases. *Negotiation Journal*, 1(3), 249-262.
- Schlenker, B. R., Helm, B. y Tedeschi, J. T. (1973). The Effects of Personality and Situational Variables on Behavioral Trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25(3), 419-427. DOI: 10.1037/h0034088
- Scopus, [base de datos]. Ámsterdam: Elsevier. Disponible en: <https://www.scopus.com/home.uri> [2017, 30 de enero].
- Singer, L. (1990). *Settling Disputes: Conflict Resolution in Business, Families, and the Legal System*. Boulder: Westview Press.
- Shapira, O. (2008). Joining Forces in Search for Answers: The Use of Therapeutic Jurisprudence in the Realm of Mediation Ethics. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 8(2), 243-272.
- Shapiro, D. L., Sheppard, B. H. y Cheraskin, L. (1992). Business on a handshake. *Negotiation Journal*, 8, 365-377. DOI: 10.1111/j.1571-9979.1992.tb00679.x

- Sterba, R. (1934). The fate of the ego in analytic therapy. *International Journal of Psychoanalysis*, 115, 117-126.
- Stimec, A. y Poitras, J. (2009). Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 23(6), 317-331. DOI: 10.1002/crq.235
- Stuhlmacher, A. y Poitras, J. (2010). Gender and Job Role Congruence: A Field Study of Trust in Labour Mediators. *Sex Roles*, 63(7-8), 489-499. DOI: 10.1007/s11199-010-9844-9
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Summers, R. F. y Barber, J. P. (2003). Therapeutic Alliance as a Measurable Psychotherapy Skill. *Academic Psychiatry*, 27, 3.
- Swan, J. E., Trawick, I. F. y Silva, D. W. (1985). How industrial salespeople gain customer trust. *Industrial Marketing Management*, 14(3), 203-211. DOI: 10.1016/0019-8501(85)90039-2
- Symonds, D. y Horvath, A. (2004). Optimizing the alliance in couple therapy. *Family Process*, 43(4), 443-455.
- Tarrazón, M., Cairns, D., Gutiérrez, E. Y Villatoro, T. (2013). El código de buenas prácticas en mediación del Club Español de Arbitraje. Recuperado de:
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/cc3b3digo-de-buenas-prc3a1cticas-en-mediatic3b3n-cea.pdf>
- Tomlinson, E. C. y Mayer, R. C. (2009). The role of causal attribution dimensions in trust repair. *Academy of Management Review*, 34(1), 85-104.

- Torrego, J. C., Aguado, J. C., Arribas, J. M., Escaño, J., Fernández, I., Funes, S., ...
Villaoslada, E. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Torres, E. (2014). *La mediación a la luz de la tutela judicial efectiva*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Tracey, T. J. y Kokotovic, A. M. (1989). Factor structure of the Working Alliance Inventory. *Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1(3), 207-210.
- Ury, W., Fisher, R. y Patton, B. (2011). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- Vázquez, E., Gómez, J. J., Díaz-Bastián, E., Espín, I., Gómez, E., Blanco, M., ... Tamayo, S. (2012). *Mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Madrid: Reus.
- Vega, Y., Montero, C., Pérez-Angulo, A. y Tejerina, S. (2015). *Gestión de conflictos y procesos de mediación*. España: Ed. Paraninfo.
- Verdum, M. J., Valimaña, S., Egea, R., Pardos, R., Argulo, J. L., Monreal, M. J., ... Latorre, E. (2013). Guía de buenas prácticas en la mediación. Recuperado de:
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/doc-aragon-calidad-buenas-prc3a1cticas.pdf>
- Viana, C. (2013). *Mediación laboral*. Madrid: Dykinson.
- Waizmann, V. y Roussos, A. (2009). Acerca de la dificultad en la conceptualización de la alianza terapéutica. *Intersubjetivo*, 1(10), 122-133.
- White, M. y Epston, D. (2012). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.

- Winslade, J. y Monk, G. (2000). *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Winslade, J. y Monk, G. (2008). *Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Winslade, J., Monk, G. y Cotter, A. (1998). A Narrative Approach to the Practice of Mediation. *Negotiation Journal*, 14(1), 21-41. DOI: 10.1111/j.1571-9979.1998.tb00146.x
- Ybarra, A. (2012). Mediación familiar internacional, la directiva sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles y su incorporación al derecho español. *Revista electrónica de estudios internacionales*, 23, 1-26.
- Yiu, T. K. y Lai, W. Y. (2009). Efficacy of trust-building tactics in construction mediation. *Journal of Construction Engineering and Management*, 135(8), 683-689. DOI: 10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000028
- Zand, D. E. (1972). Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, 17(2), 229-239. DOI: 10.1177/105960117800300306

Anexos

Anexos

Anexo 1. Carta de presentación a la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación



**Universitat de les
Illes Balears**

Sra. Marta Carrió Palou

Directora General de Menors i Família
Conselleria de Serveis Socials i Cooperació

La Universitat de les Illes Balears, a iniciativa de l'Àrea de Treball Social i Serveis Socials, ha liderat la formació en Mediació i Resolució de Conflictes a la nostra Comunitat Autònoma. Aquesta formació s'inicià l'any 2001 i ha continuat fins a l'actualitat amb les distintes modalitats de títols propis, des del primer Màster en Mediació Familiar a l'actual Màster en Mediació de Conflictes Familiars, Civils i Mercantils. Les modificacions legislatives autonòmiques i nacionals han determinat el procés d'ajustament de la titulació, emperò el projecte formatiu no ha canviat estructuralment. L'experiència acumulada, els resultats de les avaluacions externes i el reconeixement extern de significatives institucions i serveis de reconegut prestigi a l'àmbit de la mediació, ens reforcen per continuar avançant dins de l'àrea formativa.

A partir d'enguany, volem donar noves passes per avançar en el coneixement i la pràctica de la mediació. La primera línia d'innovació està relacionada amb el projecte de disseny i creació del Laboratori de Mediació, Resolució de Conflictes i Orientació Familiar. Aquest laboratori ens ha de permetre l'experimentació amb situacions de conflicte que afectin persones, famílies, grups i organitzacions. A la vessant familiar i relacionat amb la mediació, implicarà constituir a la Universitat de les Illes Balears com a Centre de Mediació, acollint-se a la legislació Autonòmica i Nacional en vigor, amb els deguts requisits i garanties pel que respecte al personal investigador: titulacions, acreditacions i inscripció al Registre de Mediadors.

La segona línia està pensada per iniciar la investigació científica, de caràcter quantitatiu i qualitatiu, relacionada amb la pràctica de la mediació i, especialment, de la mediació familiar, atès que és l'àmbit en el qual som més competents per a la nostra trajectòria acadèmica i investigadora. Des de la nostra perspectiva, l'impuls a la recerca aplicada i vinculada a la

pràctica de la mediació familiar és de necessari interès per a totes les persones i institucions presents al món de la mediació. El que ens impulsa és conèixer i analitzar què és que passa durant el desenvolupament del procés de mediació, quines són les dificultats o els punts febles, conèixer què és el que demanen els mediadors, quins són els punts forts i febles de l'actual pràctica de la mediació a la nostra Comunitat Autònoma.

Des de la Universitat, el desenvolupament de la recerca transcorre en el sí dels Grups de Recerca mitjançant el desenvolupament de projectes i de tesis doctorals. En aquests moments, gràcies a les modificacions de l'estructura de les titulacions que s'han unificat i que han romput la barrera entre Diplomatures i Llicenciatures, hi ha un increment molt significatiu de graduats que continuen la seva formació de post grau. Això es tradueix en peticions de tutorització i direcció de projectes de Tesi Doctoral dins del context dels diversos programes de doctorat, de la UIB i d'altres Universitats.

En aquests moments tenim una proposta ferma de desenvolupament d'una tesi doctoral a desenvolupar a la Universitat de les Illes Balears o a la Universitat de Barcelona (dependrà dels processos d'admissió), a càrrec del Sr. Joan Albert Riera Adrover, professor Ajudant del Departament de Treball Social de la UIB. El doctorant i el personal investigador del Grup de Recerca UIB, *Conflicte, Canvi i Treball Social*, està molt interessat en el coneixement dels factors i variables que determinen els processos de vinculació entre les persones en conflicte i els seus mediadors durant els primers contactes. La temàtica de la definició del context de col·laboració està sent investigada per la Dra. Josefa Cardona i el seu equip a l'àmbit de l'assessorament familiar i de parella. Des de la perspectiva de la mediació és un treball que encara no està fet al nostre país. La recerca de la literatura efectuada fins a hores d'ara no ha donat cap resultat positiu. Sols hi ha referències d'aquesta temàtica en els resultats de la recerca efectuada per J. Poitras (2003, 2009, 2013). Així, la tesi del Sr. Riera que du per títol "*L'Aliança terapèutica en la pràctica de la mediació familiar: per què les parts en conflicte confien en els mediadors*", permetria col·locar als Serveis de Família de la CAIB i a la UIB a la capçalera de la recerca al nostre país, incorporant nous coneixements en forma de transferència resultats, considerant l'aplicabilitat dels mateixos. Considerem que el desplegament de professionals com a fruit de l'aplicació del Borsí de mediadors i mediadores planteja una situació de variabilitat extraordinària pel desenvolupament dels treballs de la tesi.

Per tot això, amb la intenció d'informar de primera mà dels nostres projectes, amb la certesa que compartim interessos en el creixement de la mediació a les nostres Illes, volem sol·licitar una trobada inicial per gaudir de l'oportunitat de comentar els nostres projectes i plantejar la col·laboració de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, especialment de la Direcció General de Menors i Família.

Palma, 16 de març de 2017

Dr. Josep Francesc Campos Vidal

Codirector del Màster en Mediació de Conflictes Familiars, Civils i Mercantils

IP del Grup de Recerca *Conflicte, Canvi i Treball Social*

Universitat de les Illes Balears

Campus UIB, Ed. Beatriu de Pinós, despatx 3

07122, Palma.

quico.campos@uib.es

616966362

Anexo 2. Carta de presentación y solicitud de colaboración a los mediadores



**Universitat de les
Illes Balears**

Palma, 5 d'abril de 2017

La Universitat de les Illes Balears ha liderat la formació en Mediació i Resolució de Conflictes a la nostra Comunitat Autònoma. Aquesta formació s'inicià l'any 2001 i ha continuat fins a l'actualitat amb les distintes modalitats de títols propis, des del primer Màster en Mediació Familiar a l'actual Màster en Mediació de Conflictes Familiars, Civils i Mercantils.

A partir d'enguany, volem donar noves passes per avançar en el coneixement i la pràctica de la mediació. La primera línia d'innovació està relacionada amb el projecte de disseny i creació del Laboratori de Mediació, Resolució de Conflictes i Orientació Familiar. Aquest laboratori ens ha de permetre l'experimentació amb situacions de conflicte que afectin persones, famílies, grups i organitzacions.

La segona línia està pensada per iniciar la investigació científica, de caràcter quantitatiu i qualitatiu, relacionada amb la pràctica de la mediació i, especialment, de la mediació familiar, atès que és l'àmbit en el qual som més competents per a la nostra trajectòria acadèmica i investigadora. Des de la nostra perspectiva, l'impuls a la recerca aplicada i vinculada a la pràctica de la mediació familiar és de necessari interès per a totes les persones i institucions presents al món de la mediació. El que ens impulsa és conèixer i analitzar què és el que passa durant el desenvolupament del procés de mediació, què és el que demanen els mediadors i quins són els punts forts i febles de l'actual pràctica de la mediació familiar a la nostra Comunitat Autònoma.

Des de la Universitat, el desenvolupament de la recerca transcorre en el si dels Grups de Recerca mitjançant el desenvolupament de projectes i de tesis doctorals. En aquests moments tenim una proposta ferma de desenvolupament d'una tesi doctoral a desenvolupar a la Universitat de les Illes Balears a càrrec del Sr. Joan Albert Riera Adrover, professor Ajudant del Departament de Treball Social de la UIB. Els directors de Tesi són el Dr. José Francisco Campos i el Dr. Juan José Montaña. El doctorand i el personal investigador del Grup de Recerca UIB, Conflicte, Canvi i Treball Social, està molt interessat en el coneixement dels

factors i variables que determinen els processos de vinculació entre les persones en conflicte i els seus mediadors durant els primers contactes.

Des de la perspectiva de la mediació és un treball que encara no està fet al nostre país. La recerca de la literatura efectuada fins a hores d'ara no ha donat cap resultat positiu. Sols hi ha referències d'aquesta temàtica en els resultats de la recerca efectuada per J. Poitras (2003, 2009, 2013). Així, la tesi del Sr. Riera que du per títol "L'aliança terapèutica en la pràctica de la mediació familiar: per què les parts en conflicte confien en els mediadors?", permetria col·locar als mediadors i medidores de la nostra comunitat a la capçalera de la recerca al nostre país, incorporant nous coneixements en forma de transferència de resultats i l'aplicabilitat d'aquests. Aquesta recerca no és viable sense la participació i el compromís dels mediadors i medidores en actiu. És per això que hem sol·licitat el vistiplau a la Direcció General de Menors i Família amb la intenció de tenir la possibilitat de contactar amb les medidores i mediadors inscrits al borsí de mediadors de la Direcció General.

És per això que volem parlar amb vostè, per explicar el nostre projecte i demanar la seva col·laboració. Per tot això, amb la intenció d'informar de primera mà dels nostres projectes, amb la certesa que compartim interessos en el creixement de la mediació a les nostres Illes, volem tenir un primer contacte amb vostè per gaudir de l'oportunitat d'explicar-vos el projecte de recerca i concretar els termes de la col·laboració que ús sol·licitem.

Moltes gràcies per la vostra atenció. Confiant en la vostra col·laboració, rebeu una cordial salutació.

Atentament,

Dr. José Francisco Campos
Investigador Principal del Grup de Recerca de la UIB
"Conflicte, canvi i Treball Social"

Anexo 3. Instrumentos para las personas atendidas y los mediadores del servicio

Cuestionario sociodemográfico (partes)

A continuación se exponen un conjunto de indicadores relativos a sus datos personales, su formación académica, así como sus experiencias previas con otros profesionales. Señale con un círculo el indicador que mejor se ajuste a su valoración.

Datos sociodemográficos	
a) Sexo:	1. Hombre 2. Mujer
b) Edad:	1. 16-25 años 2. 26-35 años 3. 36-45 años 4. 46-55 años 5. 56-65 años
c) Densidad de población donde reside:	1. Menos de 5.000 habitantes 2. 5.000-40.000 habitantes 3. Más de 40.000 habitantes
d) Estado civil:	1. Soltero 2. Comprometido 3. Casado 4. Divorciado 5. Viudo
e) ¿Tiene hijos?	1. 1-2 hijos 2. 3 o más hijos 3. No tengo hijos
f) Unidad de convivencia:	1. Solo 2. Familia nuclear 3. Familia extensa 4. Familia monoparental 5. Familia reconstituida 6. Familia homosexual 7. Otros En caso de ser "otros", indique cuál: _____
g) Ocupación/situación laboral:	1. Empleado 2. Autónomo 3. Situación de desempleo 4. Jubilado

Formación académica	
h) Formación académica:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Educación primaria 2. Educación secundaria obligatoria 3. Bachillerato 4. Formación profesional de grado medio 5. Formación profesional de grado superior 6. Enseñanza universitaria 7. Otros <p>En caso de ser “otros”, indique cuáles: _____</p>

Experiencias previas con otros profesionales	
i) ¿Ha tenido experiencias previas positivas con otros profesionales?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajador social 2. Educador social 3. Psicólogo 4. Pedagogo 5. Psicopedagogo 6. Abogado 7. Otros <p>En caso de ser “otros”, indique cuáles: _____</p>

Fuente: Riera (2017).

Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes

A continuación se exponen una serie de afirmaciones con el objetivo de medir la generación de confianza entre usted y el mediador. Indique con una cruz un solo indicador. En caso de duda, señale el indicador que mejor se ajuste a su juicio.

1. El mediador inspiró mi confianza:
 - Nada de acuerdo.
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Muy de acuerdo.
2. Creo que el mediador era digno de confianza:
 - Nada de acuerdo.
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Muy de acuerdo.
3. Me sentía a gusto con el mediador:
 - Nada de acuerdo.
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Muy de acuerdo.

Fuente: Adaptado de Poitras (2009).

CONMEF

Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar

Inventario de factores cognitivos, afectivos y conductuales para la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en conflicto en el marco de la Mediación Familiar

© Joan Albert Riera Adrover (2017)

El inventario está formado por un compendio de factores en sus dimensiones cognitiva, afectiva y conductual, con el propósito de medir su efecto en la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en conflicto. Se puede medir el grado de importancia de los factores a través de una escala que comprende los siguientes valores:

	Indicadores
0.	Nada de acuerdo
1.	En desacuerdo
2.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3.	De acuerdo
4.	Muy de acuerdo

Se solicita que, tanto los mediadores como las partes en conflicto, marquen con un círculo el indicador que mejor se ajuste a sus valoraciones.

CONMEF

Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar

Inventario de factores cognitivos, afectivos y conductuales para la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en conflicto en el marco de la Mediación Familiar

© Joan Albert Riera Adrover (2017)

Factores cognitivos		Indicadores				
1	La credibilidad profesional del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
2	La reputación del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
3	La asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido, me genera confianza.	0	1	2	3	4
4	Percibir buena voluntad en el mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
5	Entender que el proceso de mediación es justo, me genera confianza en el mediador.	0	1	2	3	4
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos, me genera confianza.	0	1	2	3	4
7	Pensar que el mediador es una persona justa, me genera confianza.	0	1	2	3	4
8	La presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación, me genera confianza.	0	1	2	3	4
9	La manera de ser del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
10	Percibir motivación en el mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
11	Mi relación con otros profesionales que valoran la Mediación, me genera confianza en el mediador.	0	1	2	3	4
12	Mantener una sesión privada con el mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
13	La experiencia del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas, me genera confianza.	0	1	2	3	4
15	Que el mediador actúe según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.), me genera confianza.	0	1	2	3	4
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escucharme, me genera confianza.	0	1	2	3	4

Factores afectivos		Indicadores				
17	La capacidad del mediador para comprender el conflicto, me genera confianza.	0	1	2	3	4
18	El hecho de compartir el propósito (“estamos juntos en esto”), me genera confianza en el mediador.	0	1	2	3	4
19	La actitud cooperativa del mediador, fundamentada en mis valores y creencias, me genera confianza.	0	1	2	3	4
20	Sentirme escuchado y comprendido por el mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
21	La química (conexión) que siento con el mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
22	Que el mediador me parezca una persona interesante (atracción), me genera confianza.	0	1	2	3	4
23	La habituación al mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
24	Que el mediador se encargue de dirigir el proceso de mediación, me genera confianza.	0	1	2	3	4
25	Que el mediador reconozca mis expectativas (qué espero de la Mediación), me genera confianza.	0	1	2	3	4
26	La calidez del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
27	Que el mediador me escuche y muestre consideración por mis sentimientos y preocupaciones, me genera confianza.	0	1	2	3	4
28	La construcción de un ambiente relajado, me genera confianza en el mediador.	0	1	2	3	4
29	Que el mediador acepte que puedo expresar mis emociones, me genera confianza.	0	1	2	3	4
30	Que el mediador me reconozca que ha cometido un error, me genera confianza.	0	1	2	3	4
31	Que el mediador me apoye y me transmita que está allí para ayudarme, me genera confianza.	0	1	2	3	4

Factores Conductuales		Indicadores				
32	La neutralidad o imparcialidad del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
33	Que el mediador demuestre familiaridad con el conflicto, me genera confianza.	0	1	2	3	4
34	La seguridad del mediador en si mismo, me genera confianza.	0	1	2	3	4
35	La sinceridad del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
36	Que el mediador exprese las consecuencias del acuerdo (los pros y contras del mismo), me genera confianza.	0	1	2	3	4
37	La especialización legal del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
38	La capacidad del mediador para mantener la calma, me genera confianza.	0	1	2	3	4
39	Las habilidades de resolución de conflictos del mediador, me generan confianza.	0	1	2	3	4
40	Que el mediador me comprenda y me refrende, me genera confianza.	0	1	2	3	4
41	Que el mediador no revele aspectos íntimos de la otra persona en una sesión privada conmigo, aun teniendo su permiso, me genera confianza.	0	1	2	3	4
42	Que el mediador sugiera una alternativa, me genera confianza.	0	1	2	3	4
43	El compromiso del mediador para con el caso, me genera confianza.	0	1	2	3	4
44	La amabilidad del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
45	Que el mediador se centre en que comprendamos (ambos participantes) los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo, me genera confianza.	0	1	2	3	4
46	La honestidad del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
47	La consistencia y predictibilidad (no comportarse de un modo inesperado) del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
48	Que el mediador remarque las normas de mediación, me genera confianza.	0	1	2	3	4
49	Que el mediador clarifique mis expectativas, me genera confianza.	0	1	2	3	4
50	La capacidad del mediador para gestionar el proceso de mediación, me genera confianza.	0	1	2	3	4
51	Que el mediador se centre en nuestros objetivos en común (de ambos participantes), me genera confianza.	0	1	2	3	4
52	La capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque mis intereses, me genera confianza.	0	1	2	3	4

53	La comunicación clara y frecuente del mediador, me genera confianza.	0	1	2	3	4
54	Que el mediador favorezca nuestra relación (de ambos participantes) de cara a futuras negociaciones, me genera confianza.	0	1	2	3	4
55	Que el mediador exprese expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente), me genera confianza.	0	1	2	3	4
56	Que el mediador explique detenidamente el proceso de mediación, me genera confianza.	0	1	2	3	4
57	La comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia ustedes, etc.), me genera confianza.	0	1	2	3	4
58	Que el mediador utilice un lenguaje que me resulte propio, me genera confianza.	0	1	2	3	4
59	Que el mediador dedique tiempo a hablar sobre temas informales, me genera confianza.	0	1	2	3	4
60	Que el mediador se centre en mis motivaciones e intereses, me genera confianza.	0	1	2	3	4
61	Que el mediador se centre en mis necesidades, me genera confianza.	0	1	2	3	4
62	Que el mediador cuente conmigo a la hora de desarrollar el proceso de mediación (¿hacia dónde quiero ir?), me genera confianza.	0	1	2	3	4
63	Que el mediador se centre en la resolución del conflicto, me genera confianza.	0	1	2	3	4
64	Que el mediador me separe del problema (“el problema no es usted”), me genera confianza.	0	1	2	3	4
65	Que el mediador me presione para agilizar la resolución del conflicto, me genera confianza.	0	1	2	3	4

Cuestionario sociodemográfico (mediadores)

A continuación se exponen un conjunto de indicadores relativos a sus datos personales, su formación académica, el servicio en el cual trabaja, así como su práctica profesional. Señale con un círculo el indicador que mejor se ajuste a su valoración.

Datos sociodemográficos	
a) Sexo:	1. Hombre 2. Mujer
b) Edad:	1. 16-25 años 2. 26-35 años 3. 36-45 años 4. 46-55 años 5. 56-65 años
c) Ocupación laboral:	_____

Formación académica	
d) Formación académica de grado:	1. Trabajo Social 2. Educación Social 3. Psicología 4. Derecho 5. Pedagogía 6. Psicopedagogía 7. Otros
e) Formación académica de posgrado:	1. Máster en Mediación 2. Especialidad en Mediación
f) Lugar donde realizó la formación académica:	1. Universidad de las Islas Baleares 2. Universidad Nacional de Educación a Distancia 3. Otros
g) Año de finalización de la formación académica:	_____

Servicio y práctica profesional	
h) Años de experiencia como mediador:	1. Menos de 1 año 2. 1-3 años 3. 4-6 años 4. 7-9 años 5. 10 o más años
i) Número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año:	1. 1-3 mediaciones 2. 4-6 mediaciones 3. 7-9 mediaciones 4. 10 o más mediaciones

j) Habitualmente, utiliza el:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo Tradicional 2. Modelo Transformador 3. Modelo Circular Narrativo 4. Modelo Estratégico 5. Tengo una opción ecléctica
k) ¿Realiza supervisión?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí, con un supervisor experto autorizado 2. Sí, con un colega experto 3. No realizo supervisión <p>En caso de ser afirmativo, ¿con qué periodicidad? _____</p>
l) ¿Realizan discusión de casos?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No <p>En caso de ser afirmativo, ¿con qué periodicidad? _____</p>
m) ¿Quién lleva a cabo la recepción de demandas de mediación?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediador/a 2. Colega de empleo de distinto ámbito 3. Administrativo/a 4. Otros
n) En caso de que sólo acuda una de las partes a la sesión preliminar, ¿el mediador contacta con la otra parte si es necesario?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí, por teléfono 2. Sí, mediante carta sellada 3. Otros 4. No, el mediador no contacta con la otra parte <p>En caso de ser “otros”, indique cuáles: _____</p>
o) ¿Dónde se lleva a cabo la mediación?	<p>_____</p>

Fuente: Riera (2017).

Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar

SOATIF-o (mediador)

A continuación se exponen un conjunto de factores con el objetivo de medir la alianza de ayuda entre el mediador y las partes. El Sistema de Observación de Alianza de Ayuda en Intervención Familiar está compuesto por un total de cuatro constructos: Contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación; Contribución del mediador a la conexión emocional con las partes; Contribución del mediador a la seguridad y; Contribución del mediador al sentido de compartir el propósito.

Por favor, utilice la siguiente escala:

-3 = muy problemática

-2 = bastante problemática

-1 = ligeramente problemática

0 = no reseñable o neutral

+1 = ligera

+2 = bastante fuerte

+3 = muy fuerte

Contribución del mediador al enganche en el proceso de mediación:

	-3 muy problemática	-2 bastante problemática	-1 ligeramente problemática	0 no reseñable o neutral	+1 ligera	+2 bastante fuerte	+3 muy fuerte
El mediador explica cómo funciona la mediación.							
El mediador pregunta al cliente acerca de qué quiere hablar en la sesión.							
El mediador estimula que el cliente defina sus metas en la mediación.							
El mediador pregunta al cliente por su disposición para hacer una tarea en la sesión.							
El mediador pregunta cuál es la disposición del cliente para seguir una indicación/sugerencia o hacer una tarea.							
El mediador pregunta al cliente por el impacto o valor de una tarea asignada previamente.							
El mediador expresa optimismo o señala que un cambio positivo ha ocurrido o puede ocurrir.							
El mediador captura la atención del cliente (por ej., inclinándose hacia adelante, usando el nombre del cliente, dirigiéndose a él/ella directamente, etc.).							
El mediador pregunta si el cliente tiene alguna duda o pregunta qué hacer.							
El mediador elogia la motivación del cliente para colaborar o para cambiar.							
<i>El mediador define metas terapéuticas o impone tareas o procedimientos sin pedir colaboración del cliente.</i>							
<i>El mediador discute con el cliente acerca de la naturaleza, propósito o valor de la mediación.</i>							
<i>El mediador critica cómo hizo (o por no hacerla) el cliente una tarea para casa.</i>							

Contribución del mediador a la conexión emocional con las partes:

	-3 muy problemática	-2 bastante problemática	-1 ligeramente problemática	0 no reseñable o neutral	+1 ligera	+2 bastante fuerte	+3 muy fuerte
El mediador comparte un momento humorístico o un chiste con el cliente.							
El mediador expresa confianza o que cree en el cliente.							
El mediador expresa interés en el cliente al margen del diálogo propiamente dicho.							
El mediador expresa afecto o toca afectivamente al cliente dentro de lo apropiado en el contexto profesional (por ej., darle la mano, una palmada, etc.).							
El mediador desvela sus reacciones o sentimientos personales hacia el cliente o hacia la situación.							
El mediador desvela algún aspecto de su vida personal.							
El mediador señala o describe similitudes con el cliente en sus valores o experiencias.							
El mediador expresa explícitamente empatía (verbal o no-verbalmente) con las dificultades que sufren los clientes (por ejemplo, “sé lo duro que debe ser”, “siento tu dolor” o llorar con el cliente).							
El mediador normaliza o acoge la vulnerabilidad emocional del cliente (por ej., llorar, mostrar sentimientos dolorosos).							
<i>El mediador tiene interacciones hostiles o sarcásticas con el cliente.</i>							
<i>El mediador no responde a expresiones de interés personal o afecto hacia él por parte del cliente.</i>							

Contribución del mediador a la seguridad:

	-3 muy problemática	-2 bastante problemática	-1 ligeramente problemática	0 no reseñable o neutral	+1 ligera	+2 bastante fuerte	+3 muy fuerte
El mediador reconoce que la mediación implica aceptar riesgos o discutir cuestiones privadas.							
El mediador proporciona estructura y directrices de confidencialidad y seguridad.							
El mediador propicia la discusión sobre elementos del contexto de mediación que pueden intimidar al cliente (por ej., equipos de grabación, informes a terceras partes, equipo de trabajo, espejo unidireccional, investigaciones, etc.).							
El mediador ayuda al cliente a hablar sinceramente y a no estar a la defensiva con los demás.							
El mediador intenta contener, controlar o manejar la hostilidad abierta entre clientes							
El mediador protege activamente a un miembro de la familia de otro (por ej., de acusaciones, hostilidad o intrusividad emocional).							
El mediador cambia la conversación hacia algo agradable o que no genera ansiedad (programas de la tele, diversión, elementos de la sala, etc.) cuando parece que hay tensión o ansiedad.							
El mediador pide a un cliente (o subgrupo de clientes) que salga de la sala para quedarse solo con un cliente (o subgrupo) durante una parte de la sesión.							
<i>El mediador permite que el conflicto familiar se escale hacia el abuso verbal, amenazas o intimidación.</i>							
<i>El mediador no atiende a expresiones claras de vulnerabilidad de un cliente (por ej., llanto, defensividad, etc.).</i>							

Contribución del mediador al sentido de compartir el propósito:

	-3 muy problemática	-2 bastante problemática	-1 ligeramente problemática	0 no reseñable o neutral	+1 ligera	+2 bastante fuerte	+3 muy fuerte
El mediador alienta acuerdos de compromiso entre los clientes.							
El mediador anima a los clientes a preguntarse entre ellos por sus puntos de vista respectivos.							
El mediador elogia a los clientes por respetar los puntos de vista de los otros.							
El mediador subraya lo que tienen en común las diferentes perspectivas de los clientes sobre el problema o solución.							
El mediador destaca lo que comparten los clientes en cuanto a valores, experiencias, necesidades o sentimientos.							
El mediador anima al cliente a mostrar afecto, interés o apoyo a otro cliente.							
El mediador anima a un cliente a pedir confirmación y opinión (feedback) a otro/s.							
<i>El mediador no interviene (o queda descalificada su intervención) cuando miembros de la familia discuten entre ellos acerca de las metas, el valor o la necesidad de la mediación.</i>							
<i>El mediador ignora las preocupaciones explicitadas por un cliente discutiendo únicamente las preocupaciones de otro cliente.</i>							

Fuente: Adaptación de Escudero et al. (2004).

