

Fundamentos para la construcción de una relación de confianza en mediación familiar

Foundations for building a relationship of trust in family mediation

Joan Albert Riera Adrover y Tatiana Casado de Staritzky

Universidad de las Islas Baleares, Palma de Mallorca, ESPAÑA

Manuscrito recibido: 12/02/2018

Manuscrito aceptado: 21/03/2018

Resumen: El propósito del presente artículo, ha sido recoger las principales aportaciones y limitaciones de las vanguardias sobre la instrumentalización de los factores que favorecen la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en Mediación Familiar, con el objeto de presentar un instrumento de medición que integre las singularidades metodológicas de los principales estudios que han sido efectuados hasta el momento. Para ello, se expone la conceptualización del elemento de estudio, el desarrollo del proceso de investigación, el análisis psicométrico del instrumento de medición y las principales conclusiones sobre las necesidades que fundamentan la construcción del mismo.

Abstract: The purpose of this article is to compile the main contributions and limitations of the avant-guard movements regarding the instrumentalization of the factors that favour the construction of a relationship of trust between the mediators and the parties in Family Mediation, in order to present a measurement instrument that integrates the methodological singularities of the main studies carried out to date. To this end, the conceptualization of the studied element is shown, as well as the development of the research process, the psychometric analysis of the measurement instrument and the main conclusions about the needs that underpin the construction of the instrument.

Palabras Clave: Mediación Familiar, relación de ayuda, rapport, alianza terapéutica, confianza.

Keywords: Family Mediation, Relationship of Help, Rapport, Therapeutic Alliance, Trust.

Joan Albert Riera Adrover

Graduado en Trabajo Social y Máster en Intervención Socioeducativa con Menores y Familia por la Universidad de las Islas Baleares (UIB). Posgrado en Intervención Familiar Sistémica por KINE Centro de Terapia Familiar. Doctorando en el Programa de Doctorado en Psicología. Profesor ayudante en el área de conocimiento Trabajo Social y Servicios Sociales. Miembro del Laboratorio de Mediación, Resolución de Conflictos y Orientación Familiar y del equipo de investigación *Conflicto, Cambio y Trabajo Social* de la Universidad de las Islas Baleares.

Contacto: joan.riera@uib.es

Tatiana Casado de Staritzky

Diplomada en Trabajo Social y Máster en Intervención Socioeducativa con Menores y Familia por la Universidad de las Islas Baleares (UIB). Máster en Investigación Social en las Sociedades del Conocimiento por la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR). Posgrado en Cultura de la Paz, Cohesión Social y Diálogo Intercultural: aplicaciones prácticas, por la Universidad de Barcelona (UB). Doctoranda en el Programa de Doctorado en Psicología. Profesora ayudante en el área de conocimiento Trabajo Social y Servicios Sociales. Miembro del Laboratorio de Mediación, Resolución de Conflictos y Orientación Familiar y del equipo de investigación *Conflicto, Cambio y Trabajo Social* de la Universidad de las Islas Baleares.

Contacto: tatiana.casado@uib.es

La construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en mediación familiar

Diversos estudios han evidenciado una correlación positiva entre el éxito de la Mediación y la construcción de *rapport*. Esto es, tal como afirmó el 75% de los mediadores encuestados por Goldberg (2005), la construcción de “comprensión, empatía y confianza” (p. 366) en el seno del sistema que conforman los mediadores y las partes.

El constructo alianza terapéutica conceptualizado por Bordin (1979), ha congregado uno de los elementos que, según el citado estudio, determinan el éxito de la Mediación: la “confianza”. De acuerdo con el mismo autor, la alianza terapéutica ha sido estructurada en tres componentes:

- Los acuerdos entre los mediadores y las partes sobre los objetivos de la Mediación.
- Los acuerdos entre los mediadores y las partes sobre las prescripciones para acometer los objetivos formulados,
- La conexión entre los mediadores y las partes. Esto es, el respeto y aprecio, así como el vínculo emocional entre los miembros que conforman el sistema (Bordin, 1994).

El concepto confianza, si bien no ha adquirido mucho interés científico a lo largo de la historia reciente (Deutsch, 1958; Giffin, 1967; Larzelere y Huston, 1980), ha sido entendido a la luz de la superposición de dos elementos: la *expectativa* y la *previsibilidad* (Deutsch, 1958; Schlenker, Helm y Tedeschi, 1973; Lewis y Weigert, 1985; Moorman, Zaltman y Deshpande,

1992; Currall y Judge, 1995; Doney, Cannon y Mullen, 1998; McKnight, Liu y Pentland, 2012; Ferguson y Paterson, 2015).

De acuerdo con Poitras y Bowen (2002), el compromiso que las partes adquieren en el proceso de mediación se establece en un punto intermedio entre la construcción de confianza y la elaboración de los acuerdos que sellan la Mediación. Por ello, ambos autores han planteado si la Comunidad Científica ha investigado lo suficiente cómo iniciar la Mediación con el objeto de favorecer el compromiso o el *Enganche en el Proceso Terapéutico* (Friedlander, Escudero y Heatherington, 2009).

Según Davis y Gadlin (1988); McKnight, Cummings y Chervany (1998); McKnight y Chervany (2006); Stimec y Poitras (2009), la construcción de una relación de confianza en los momentos preliminares de la Mediación, favorece el compromiso de las partes y el éxito de la Mediación, dado que solidifica el vínculo entre los mediadores y las partes.

Es por ello que el presente artículo, ha considerado la oportunidad de poner en liza un instrumento de medición que responda a las siguientes necesidades:

En primer lugar, responder a la necesidad de llevar a cabo una investigación de la misma naturaleza en países donde la Mediación va tomando impulso como herramienta alternativa de resolución de conflictos, a fin de constatar si los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza son análogos en diversas culturas (Goldberg y Shaw, 2007). En segundo lugar, constatar la prevalencia de los fac-

Tabla 1. Compendio de factores que predicen la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes

Factores	Autores
1. Voluntad y empatía: El mediador mantiene una actitud posibilitadora para trabajar conjuntamente con las partes y muestra comprensión por las preocupaciones de las mismas.	Goldberg (2005); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg, Shaw y Brett (2009); Poitras (2009); Yiu y Lai (2009); Stuhlmacher y Poitras (2010); Poitras (2013).
2. Neutralidad: El mediador muestra equidistancia o imparcialidad hacia los intereses manifestados por las partes.	Davis y Gadlin (1988); Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009); Goldberg et al. (2009); Stuhlmacher y Poitras (2010); Poitras (2013).
3. Credibilidad y reputación: Las partes perciben que el mediador es competente en el plano intelectual y conocen su reputación en la resolución de conflictos.	Fine y Holyfield (1996); McKnight et al. (1998); Goldberg (2005); Poitras (2009); McKnight et al. (2012).
4. Experiencia procesual: El mediador muestra capacidad para gestionar las singularidades que acontecen en el proceso de mediación.	Davis y Gadlin (1988); Swan, Trawick y Silva (1985); Goldberg y Shaw (2007); Yiu y Lai (2009); Poitras (2009).
5. Experiencia de contenido: El mediador demuestra tener conocimientos legales sobre el conflicto.	Giffin (1967); Fine y Holyfield (1996); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009).
6. Explorar el conflicto latente: El mediador muestra capacidad para explorar la demanda implícita.	Davis y Gadlin (1988); Goldberg y Shaw (2007); Yiu y Lai (2009).

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Descripción del tratamiento de las bases de datos

Bases de datos	Términos y operadores	Materias	Rango de años	Tipo de documento	Nº de artículos revisados
Dialnet	Mediation and trust	Ciencias sociales	-	-	8
	Mediation OR trust	Ciencias sociales	2010/2019	Artículo de revista	604
ScienceDirect	Mediation and trust	-	2013/2017	Artículo de revista	612
	Mediation w/5 trust	-	-	Artículo de revista	222
	Mediation w/10 trust	-	-	Artículo de revista	366
Scopus	Mediation and trust	Ciencias sociales	-	Artículo de revista	192
	Mediation OR trust	Ciencias sociales	2017/2017	Artículo de revista	133
	Mediation w/5 trust	Ciencias sociales	-	Artículo de revista	46
	Mediation w/10 trust	Ciencias sociales	-	Artículo de revista	70
Web of Science	Mediation and trust	Ciencias sociales	2013/2017	-	357
	Mediation OR trust	Ciencias sociales	2017/2017	-	91

Fuente: Elaboración propia.

tores relacionados con la naturaleza colaborativa de la alianza terapéutica, fundamentada en el vínculo emocional entre el mediador y las partes, donde ha sido ubicada la “confianza” (Waizmann y Roussos, 2009).

Método

Muestra

El universo de estudio de la presente investigación se ha centrado en dos poblaciones diana: los mediadores inscritos en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar de la Dirección General de Menores y Familia¹ (N=40) y el conjunto de personas que han sido atendidas en el período de un año por los mediadores del servicio.

Construcción del instrumento

La presente investigación ha llevado a cabo una revisión de la literatura escrita sobre la prevalencia de factores que favorecen la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en diversas bases de datos que se presentarán a continuación (tabla 1 y tabla 2). Entre los factores que la literatura revisada ha evidenciado que favorecen la construcción de una relación de confianza, han sido seleccionados aquellos que, posteriormente a un análisis de un grupo de expertos sobre la materia, han expresado con más claridad aquello que el mismo instrumento pretende medir: la operatividad de la confianza en Mediación Familiar.

La revisión de la literatura escrita, ha permitido a la presente investigación construir un instrumento de medición a través de las aportaciones que diversos autores han realizado sobre la materia (tabla 3). El objetivo del instrumento ha sido comprender los factores que predicen la construcción de una relación de confianza según la percepción de los mediadores y las partes al término de la tercera sesión conjunta de Mediación Familiar.

Por un lado, ello permitirá a la presente investigación explicar si existe acomodación de los mediadores a las partes sobre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza. Esto se traduce en la posibilidad de incidir en los factores donde los mediadores han demostrado una mayor acomodación y poner de manifiesto los factores donde los mediadores han reflejado una menor acomodación, a fin de contribuir a la mejora de la práctica profesional de la Mediación Familiar. Por otro lado, permitirá responder a la hipótesis de investigación, la cual se apoya en la relación entre los factores que anteceden la construcción de una relación de confianza y los factores vinculados a la alianza terapéutica. Esto se traduce en la posibilidad de donar alcance al vínculo emocional y a la naturaleza colaborativa de la alianza terapéutica en la formación y la práctica profesional de la Mediación Familiar.

El mismo instrumento, ha sido estructurado en tres dimensiones: cognitiva, afectiva y conductual, estableciéndose un total de cinco categorías en una escala Likert para cada uno de los 65 factores que componen el instrumento (0, significa nada de acuerdo; 1, en desacuerdo; 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo; 3, de acuerdo y; 4, muy de acuerdo).

¹ Consejería de Servicios Sociales y Cooperación de las Islas Baleares.

Tabla 3. Técnica para la compilación de datos y autores que han sustentado teóricamente la construcción del instrumento

Técnica para la compilación de datos	Autores que han sustentado teóricamente la construcción del instrumento
Cuestionario con preguntas cerradas de escala nominal-politómica.	Davis y Gadlin (1988); Deutsch (1958); Doney et al. (1998); Fine y Holyfield (1996); Gainey y Klaas (2005); Giffin (1967); Goldberg (2005); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009); Gulati (1995); Landau y Landau (1997); McKnight et al. (1998); McKnight et al. (2012); Newcomb (1953); Poitras (2009); Poitras (2013); Rempel, Holmes y Zanna (1985); Shapiro, Sheppard y Cheraskin (1992); Stimec y Poitras (2009); Stuhlmacher y Poitras (2010); Soares (2002); Swan et al. (1985); Yiu y Lai (2009).

Fuente: Elaboración propia.

Administración del instrumento

El acuerdo de colaboración entre el personal investigador y los mediadores del servicio, contempló que fueran los últimos quienes propusieran a las partes la posibilidad de participar en la investigación. La entrada al servicio del personal investigador priorizó el vínculo establecido entre los mediadores y las partes en los primeros compases del proceso de mediación al desarrollo de la investigación, por lo que se convino que pudieran ser las partes quienes decidieran si el personal investigador tendría acceso a la sala de mediación o si serían los mediadores del servicio quienes responderían a las cuestiones que pudiera suscitar la cumplimentación del inventario. En ambos supuestos, se expondría a las partes el carácter voluntario y confidencial de la investigación, así como el objeto de interés de la misma.

Análisis de datos

El análisis de consistencia interna del instrumento, contempló la valoración de un panel de expertos y el análisis de las propiedades psicométricas del mismo. Por un lado, las estadísticas de fiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach en el conjunto del instrumento y en las diversas dimensiones que lo componen (cognitiva, afectiva y conductual). Por otro lado, el análisis factorial de dichas dimensiones a través de la herramienta para el análisis de datos IBM* SPSS* Statistics Versión 25.

Resultados

El panel de expertos para el análisis de consistencia interna del instrumento estuvo compuesto por cinco profesionales académicos y expertos en mediación en las Islas Baleares. Entre sus principales aportaciones se encontraron: a) Cumplimentar el inventario al finalizar la tercera sesión conjunta de Mediación; b) Formular los factores que favorecen la construcción de una relación de confianza en primera persona y; c) substituir los tecnicismos del instrumento por una jerga común.

Las estadísticas de fiabilidad evidenciaron un valor de Alfa de Cronbach de .945 en el conjunto del inventario; .849 en la dimensión cognitiva; .919 en la dimensión afectiva y; .882 en la dimensión conductual. Es posible observar que el valor de Alfa de Cronbach se situó por encima de la media aceptable (valor teórico más alto 1 y, entre .70 y .85, valor aceptable). Ver tabla 4

En el análisis factorial, la prueba de Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) demostró un valor de .679 en la dimensión cognitiva; .876 en la dimensión afectiva y; .701 en la dimensión conductual. La prueba de esfericidad de Bartlett manifestó una significación de .000 en las tres dimensiones expuestas, por lo que fue posible rechazar la H_0 y efectuar el análisis factorial.

Las comunalidades de los ítems que componen las diversas dimensiones obtuvieron una *saturación* factorial superior a .50 (punto de corte fijado), exceptuando la variable *Capacidad del mediador para mantener la calma* (.096), estableciendo la variable a extraer.

Por último, la varianza total explicada reflejó la presencia de un componente que explica el 32.291% de la varianza en la dimensión cognitiva; un 48.856% en la dimensión afectiva y; un 36.499% en la dimensión conductual.

Conclusiones

El presente trabajo ha puesto de relieve la importancia de construir una relación de confianza entre los mediadores y las partes en Mediación Familiar. Entre las principales aportaciones de las vanguardias al respeto, ha sido posible identificar una correlación positiva entre el éxito de la Mediación y la construcción de *rapport*, lo que ha sido traducido en la comprensión de los mediadores sobre las cuestiones que han traído a las partes a Mediación, la empatía sobre los sentimientos emergentes que han manifestado las partes y la construcción de una relación de confianza entre los miembros que componen el sistema.

La construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar, amén de facilitar el compromiso de las partes

en Mediación, vierte una serie de beneficios que versan sobre el Enganche, la Conexión Emocional o la Seguridad, lo que ha puesto de relieve la relación que existe entre la construcción de una relación de confianza y la alianza terapéutica.

Dado que construir una relación de confianza ha demostrado ser un componente clave en los momentos preliminares de la Mediación Familiar, diversos autores han llevado a cabo una serie de investigaciones para conocer el modo de iniciar un proceso de mediación con el propósito de construir una relación de confianza. Por ello, hemos efectuado un tamizado sobre los factores que favorecen la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes, a fin de poder brindar los factores que han evidenciado una mayor aceptación en la literatura revisada. Entre los mismos han destacado la “voluntad y empatía”; la “credibilidad y reputación”; la “experiencia procesual”; la “experiencia de contenido” y; “explorar el conflicto latente”.

Sin embargo, cabe la necesidad de señalar que los mismos estudios han presentado una serie de limitaciones. En primer lugar, dichos estudios han sido efectuados exclusivamente en Norteamérica, por lo que cabe la necesidad de reproducirlos en otros países a fin de constatar si existen diferencias o si los resultados son análogos en diversas culturas. En segundo lugar, el universo de estudio de los principales trabajos efectuados hasta el momento se ha centrado en las contribuciones de las partes sobre los factores que favorecen la construcción de una relación de confianza, siendo necesario contrastar con las partes las contribuciones de los mediadores al respecto.

El interés científico del presente artículo, reside en la presentación de un instrumento de medición que posibilitará la comprensión de los factores que favorecen la construcción de una relación de confianza entre los mediadores y las partes en el Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar de la Dirección General de Menores y Familia de las Islas Baleares de un modo integral, participando de este modo en la posibilidad de reproducir el mismo estudio en otras Comunidades Autónomas donde la Mediación va tomando impulso como herramienta alternativa de resolución de conflictos y contribuir así a la mejora de la práctica profesional de la Mediación Familiar.

Para ello, ha sido consumado un análisis psicométrico del instrumento que ha perfilado la oportunidad de llevar a cabo la investigación. El inventario *Escala de construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar*, ha demostrado una consistencia interna para su validación en España, tal como ha sido recogido en el coeficiente Alfa de Cronbach, la prueba de Medida Kaiser-Meyer-Olkin, la prueba de esfericidad de Bartlett o las cargas factoriales de los factores que componen el instrumento.

Referencias Bibliográficas

- 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. O. Horvath y L. S. Greenberg (Eds.), *The working alliance: Theory, research and practice* (pp. 13-37). Nueva York: John Wiley & Sons, Inc.
- Currall, S. y Judge, T. (1995). Measuring trust between organizational boundary role persons. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 64, 151-170. <https://bit.ly/2uXJeXE>
- Davis, A. y Gadlin, H. (1988). Mediators gain trust the old-fashioned way –We earn it! *Negotiation Journal*, 4(1), 55-62.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2, 265-279. <https://bit.ly/2NDVcSA>
- 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, 601-620. <https://bit.ly/2LwTbWk>
- 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, 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. <https://bit.ly/2A2Lp23>
- Friedlander, M., Escudero, V. y Heatherington, L. (2009). *La alianza terapéutica en la terapia familiar y de pareja*. Barcelona: Paidós.
- 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. <https://bit.ly/2O8naW>
- Giffin, K. (1967). The Contribution of Studies of Source Credibility to a Theory of Interpersonal Trust in the Communication Process. *Psychological Bulletin*, 68, 104-120. <https://bit.ly/2A2MaYX>
- Goldberg, S. (2005). The secrets of successful mediators. *Negotiation Journal*, 21, 365- 376. <https://bit.ly/2LvFags>
- Goldberg, S. y Shaw, M. L. (2007). The secrets of successful (and unsuccessful mediators) continued: Studies two and three. *Negotiation Journal*, 23, 393-418. <https://bit.ly/2A1ImFV>
- 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, 277-305. <https://bit.ly/2LgN8Gm>
- Gulati, R. (1995). Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances. *Academy of Management Journal*, 38, 85-112. <https://bit.ly/2NC4LwR>
- Landau, D. y Landau, S. (1997). Confidence-Building Measures in Mediation. *Mediation Quarterly*, 15, 97-103. <https://doi.org/10.1002/crq.3900150204>

- 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, 595- 604.
- Lewis, J. D. y Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63, 967-985.
- McKnight, D. H. y Chervany, N. L. (2006). Reflections on an initial trust-building model. En R. Bachman y A. (Eds.) *Zaheer-Handbook of Trust Research*, (pp. 29-51). Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc <https://bit.ly/2NCSEj0>
- McKnight, D. H., Cummings, L. L. y Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23,473-490. <https://bit.ly/2LG4xEp>
- 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.
- Moorman, C., Zaltman, G. yDeshpande, R. (1992). Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations. *Journal of Marketing Research*, 29, 314-328. <https://bit.ly/2mAehVP>
- Newcomb, T. M. (1953). An approach to the study of communicative acts. *Psychological Review*, 60, 393-404. <https://bit.ly/2LvFA6w>
- Poitras, J. y Bowen, R. (2002). A framework for understanding consensus-building initiation. *Negotiation Journal*, 18, 211-232. <https://bit.ly/2JLIIX5>
- Poitras, J. (2009). What Makes Parties Trust Mediators. *Negotiation Journal*, 25, 307-325. <https://bit.ly/2Oc0WiX>
- Poitras, J. (2013). The strategic use of caucus to facilitate parties' trust in mediators. *International Journal of Conflict Management*, 24(1), 23-39. <https://bit.ly/2Obtdq6>
- 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. <https://bit.ly/2ObzdyX>
- 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.
- 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, 419-427. <https://bit.ly/2A14LEZ>
- Shapiro, D. L., Sheppard, B. H. y Cheraskin, L. (1992). Business on a handshake. *Negotiation Journal*, 8, 365-377. <https://bit.ly/2NCmkNq>
- Stimec, A. y Poitras, J. (2009). Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 23, 317-331. <https://bit.ly/2A21IFy>
- 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. <https://doi.org/10.1007/s11199-010-9844-9>
- Soares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Swan, J. E., Trawick, I. F. y Silva, D. W. (1985). How industrial salespeople gain customer trust. *Industrial Marketing Management*, 14, 203-211. <https://bit.ly/2LjiA6Q>
- Waizmann, V. y Roussos, A. (2009). Acerca de la dificultad en la conceptualización de la alianza terapéutica. *Intersubjetivo*, 1(10), 122-133.
- Yiu, T. K. y Lai, W. Y. (2009). Efficacy of trust-building tactics in construction mediation. *Journal of Construction Engineering and Management*, 135, 683-689. <https://bit.ly/2mCfoEF>

Anexo: Inventario**CONMEF****Escala de 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 su dimensión 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:

- 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.

Número de Asiento Registral: 00/2017/2219

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

Factores conductuales (continuación)		Indicadores				
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