

**FACTORES QUE PREDICEN LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN EL  
PROCESO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES. ANÁLISIS  
COMPARATIVO ENTRE EL GÉNERO FEMENINO Y EL GÉNERO  
MASCULINO<sup>1</sup>**

***FACTORS THAT PREDICT THE GENERATION OF CONFIDENCE IN THE  
RESOLUTION OF FAMILY DISPUTES. COMPARATIVE STUDY BETWEEN THE  
FEMALE AND THE MALE GENDERS***

*Joan Albert Riera Adrover*

Doctor en Psicología por la Universitat de les Illes Balears;  
Posgrado en Intervención Familiar Sistémica por el Centro  
KINE; Miembro del Laboratorio de Mediación, Resolución de  
Conflictos y Orientación Familiar; Miembro del Equipo de  
Investigación Conflicto, Cambio y Trabajo Social;  
actualmente es Profesor ayudante del Grado en Trabajo Social  
de la Universitat de les Illes Balears. Cataluña, España. E-mail:  
joan.riera@uib.es

*Francisco Gorjón-Gómez*

Presidente de la Asociación Internacional de Doctores en  
MASC; Director Académico del Doctorado en MASC de la  
UANL; Miembro del Sistema Nacional de Investigadores  
Nivel II; Profesor de tiempo completo en la Facultad de  
Derecho y Criminología de la UANL. Cataluña, España. E-  
mail: gorjon@hotmail.com.

**RESUMEN:** Es fundamental para todo proceso que exista confianza entre las partes principalmente cuando nos referimos a la mediación o a los demás métodos de solución de

---

<sup>1</sup> Artigo recebido em 01/06/2020, sob dispensa de revisão.

conflictos. Durante los últimos años, diversos estudios han realizado un análisis sobre los factores que determinan la generación de confianza a través de la percepción de las personas mediadoras o la percepción de las partes al respecto. El presente artículo ofrece la oportunidad de ensanchar el análisis mediante la inclusión de una perspectiva de género sobre los factores que predicen la generación de confianza según la percepción de las partes atendidas en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (España), a través de la cumplimentación del cuestionario *Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar* diseñado por el Dr. Riera. Un análisis de la Significación de la Prueba Exacta de Fisher ha demostrado que no existen diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos. Es decir, el presente capítulo ha demostrado que no existen diferencias entre la percepción de las personas de género femenino y la percepción de las personas de género masculino sobre los factores que predicen la generación de confianza.

**PALABRAS CLAVE:** Mediación Familiar, relación de ayuda, género, rapport, confianza.

**ABSTRACT:** It is vital for any process that there is a mutual confidence between the parties, especially when we refer to mediation or other methods of disputes resolution. In recent years, several studies have carried out an analysis about the factors that determine the generation of confidence through the perception of the mediators or the parties involved in the case. This article offers the opportunity to broaden the analysis by including a gender perspective on the factors that predict the generation of confidence according to the perception of the people assisted by the Mediation Service of the Ministry of Social Services and Cooperation of the Government of the Balearic Islands (Spain), on the basis of a questionnaire on relationship of confidence in Family Mediation, designed by Dr. Riera. An analysis of the Significance of Fisher's Exact Test has shown that there are no significant differences due to responsibility between both groups. In other words, this chapter has not sufficiently demonstrated the distinction between the perception of people of the female and the male genders on the factors that predict the generation of confidence.

**KEY WORDS:** Family Mediation, helping relationship, gender, report, confidence.

**SUMARIO:** 1.-Introducción; 2.-Material y métodos; 2.1.-Muestra; 2.2.-Proceso de Investigación; 2.3.-Instrumentos; 2.4.-Análisis de datos; 3.-Resultados; 4.-Discusión; 5.-Conclusiones.

## 1. Introducción

La generación de confianza entre la persona mediadora y las partes ha demostrado ser un elemento clave en el éxito de la mediación (McCarthy, 1985; Poitras, 2009; Stimec y Poitras, 2009). De acuerdo con un estudio efectuado por Goldberg (2005), más del 70% de las personas mediadoras experimentadas relacionó el éxito de la mediación con la construcción de “una relación de comprensión, empatía y confianza” (p. 366).

Entre las principales bondades de la generación de confianza, han sido definidas la estabilidad de las relaciones entre las personas mediadoras y las partes (McKnight, Cummings y Chervany, 1998; McKnight y Chervany, 2006, citado en Bachmann y Zaheer, 2006) y el compromiso de las partes en el proceso de mediación (Poitras y Bowen, 2002).

El problema de investigación radica en que, los estudios que han sido efectuados hasta el momento, han seguido un enfoque generalista. En la Tabla I se exponen los principales factores que la literatura revisada ha afirmado que predicen la generación de confianza.

Tabla I

*Compendio de factores que predicen la generación de confianza*

<b>Factores generadores de confianza</b>	<b>Autores</b>
Credibilidad y reputación de la persona mediadora.	Fine y Holyfield (1996); McKnight et al. (1998); Goldberg (2005); Poitras (2009); McKnight, Liu y Pentland (2012)
Experiencia de contenido.	Giffin (1967); Fine y Holyfield (1996); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg, Shaw y Brett (2009); Poitras (2009)

Experiencia procesual.	Davis y Gadlin (1988); Swan, Trawick y Silva (1995); Goldberg y Shaw (2007); Yiu y Lai (2009); Poitras (2009)
Imparcialidad o neutralidad.	Davis y Gadlin (1988); Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009); Goldberg et al. (2009); Stuhlmacher y Poitras (2010); Poitras y Raines (2013)
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 y Raines (2013)

---

*Fuente:* adaptación de Riera (2018).

El objetivo del presente capítulo reside en la oportunidad de ensanchar el análisis que han ofrecido los principales estudios sobre la materia, mediante la inclusión de una perspectiva de género que delimite los factores que predicen la generación de confianza según la percepción de las partes atendidas en el Servicio de Mediación.

## **2. Material y métodos**

### **2.1 Muestra**

La muestra del presente estudio está compuesta por 54 personas atendidas en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (España), en un período de tiempo que comprende entre el 1 de marzo de 2017 y el 1 de marzo de 2018. Es decir, un año natural. En el año 2015, la memoria del citado Servicio de Mediación registró un 31.34% de acuerdos sobre el total de mediaciones que fueron iniciadas. Como criterio de inclusión, se fijó que la naturaleza de la mediación que iniciaron las partes fuera familiar. Por último, cabe la necesidad de clarificar que la unidad de muestra del presente estudio fue el individuo, no la mediación. En la Tabla II se pueden observar las características sociodemográficas de las partes atendidas en el Servicio de Mediación.

Tabla II

*Características sociodemográficas de las partes atendidas en el Servicio de Mediación*

Variable	Categoría	Femenino		Masculino	
		Frec.	%	Frec.	%
<b>Sexo</b>	Mujer	29	53.70	29	53.70
	Hombre	25	46.30	25	46.30
	Total	54	100.0	54	100.0
<b>Edad</b>	16-25 años	1	3.4		
	26-35 años	5	17.2	2	8.0
	36-45 años	13	44.8	13	52.0
	46-55 años	10	34.5	9	36.0
	56-65 años			1	4.0
	Total	29	100.0	25	100.0
<b>Densidad de población</b>	Menos de 5.000 habitantes	4	15.4	4	16.0
	5.000-40.000	11	42.3	11	44.0
	Más de 40.000	11	42.3	10	40.0
	Total	26	100.0	25	100.0
<b>Estado civil</b>	Soltera	12	41.4	9	37.5
	Comprometida	1	3.4		
	Casada	9	31.0	9	37.5
	Divorciada	7	24.1	6	25.0
	Total	29	100.0	24	100.0
<b>Hijos</b>	1-2 hijos	26	89.7	23	92.0
	3 o más hijos	2	6.9	2	8.0
	No tengo hijos	1	3.4		
	Total	29	100.0	25	100.0
<b>Convivencia</b>	Persona sola	2	6.9	4	16.0
	Monoparental	9	31.0	4	16.0
	En pareja con hijos	7	24.1	7	28.0

	Familia reconstituída			1	4.0
	Otros	11	37.9	9	36.0
	Total	29	100.0	25	100.0
<b>Situación laboral</b>	Empleada	20	69.0	18	72.0
	Autónoma	4	13.8	7	28.0
	Situación de Desempleo	5	17.2		
	Total	29	100.0	25	100.0
<b>Formación académica</b>	Educación primaria	1	3.6	1	4.2
	Secundaria	3	10.7	3	12.5
	Bachillerato	7	25.0	6	25.0
	FP grado medio	5	17.9	1	4.2
	FP grado superior	1	3.6	7	29.2
	Enseñanza universitaria	10	35.7	6	25.0
	Otros	1	3.6		
	Total	28	100.0	24	100.0
<b>Experiencias previas con otros profesionales</b>	Trabajadora social	1	5.6	2	20.0
	Psicóloga	10	55.6	4	40.0
	Abogada	4	22.2	4	40.0
	Otros	3	16.7		
	Total	18	100.0	10	100.0

*Fuente:* Elaboración propia.

Las características sociodemográficas de las partes atendidas en el Servicio de Mediación, manifestó una distribución equilibrada entre el género femenino y el masculino en sexo; edad; densidad de población; estado civil; hijos; situación laboral. Y no presentó una distribución equilibrada en monoparentalidad (31%, género femenino y 16%, genero masculino); formación académica, donde el género femenino demostró obtener un mayor porcentaje de enseñanza universitaria que el género masculino (35.7% y 25%,

respectivamente); experiencias previas con otros profesionales, donde el género femenino evidenció haber visitado la psicóloga un número de veces sensiblemente superior que el género masculino (55.6% y 40%, respectivamente).

## 2.2 Proceso de investigación

En primera instancia, el proceso de investigación contempló la solicitud de colaboración a la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (España). Ello permitió exponer el proyecto de investigación y solicitar permiso para acceder a las personas mediadoras del Servicio de Mediación. En segunda instancia, consideró la solicitud de colaboración a las personas mediadoras inscritas en el Bolsín de mediadoras del Servicio de Mediación para acceder a las partes atendidas en el Servicio de Mediación en el período de un año, comprendido entre los períodos 1 de marzo de 2017 y 1 de marzo de 2018.

Considerando que la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes atendidas en el Servicio de Mediación se empieza a construir en los primeros momentos del proceso de mediación (Davis y Gadlin, 1988; Landau y Landau, 1997; McKnight et al., 1998; Butler, 1999; McKnight y Chervany, 2006; Stimec y Poitras, 2009), se pidió a las personas mediadoras que notificaran a las partes atendidas en el Servicio de Mediación la posibilidad de participar en el mismo proyecto. En caso de aceptación, las personas mediadoras se pondrían en contacto con el investigador principal para cumplimentar un cuestionario con las partes atendidas en el Servicio de Mediación al término de la tercera sesión conjunta.

## 2.3 Instrumentos

Por un lado, las partes atendidas en el Servicio de Mediación cumplimentaron el cuestionario *Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar* (Riera, 2017) (Anexo I). Dicho cuestionario, contiene preguntas cerradas de escala ordinal-politómica referentes a la operativización de las variables que las publicaciones científicas sobre la materia han afirmado que anteceden la generación de confianza entre la persona

mediadora y las partes. Esto se traduce en un total de 65 variables comprendidas en una Escala Likert de cinco anclajes. Las mismas han sido estructuradas en tres dimensiones: cognitiva, afectiva y conductual (Riera y Casado, 2018).

Por otro lado, las partes atendidas en el Servicio de Mediación cumplieron el cuestionario *Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes* (Poitras, 2009) (Anexo II). Dicho cuestionario, así mismo contiene preguntas cerradas de escala ordinal-politómica en una Escala de tipo Likert de cinco anclajes. Ello responde a la necesidad de medir la generación de confianza general que ha sido establecida entre la persona mediadora y las partes atendidas en el Servicio de Mediación.

#### 2.4 Análisis de datos

El análisis de los datos ha contemplado dos momentos. En primer lugar, el análisis descriptivo de los datos. En la Tabla III se puede observar el análisis descriptivo sobre los datos del cuestionario *Escala para medir la generación de confianza general entre el mediador y las partes* (Poitras, 2009). En la Tabla IV, V y VI se puede observar la frecuencia y el porcentaje (suma de los anclajes *de acuerdo* y *muy de acuerdo*) de las dimensiones cognitivo, afectivo y conductual, respectivamente, del cuestionario *Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar* (Riera, 2017). En segundo lugar, en la Tabla IV, V y VI, así mismo se puede observar el análisis de la percepción de ambos grupos a través de la Significación de la Prueba Exacta de Fisher (IBM\* SPSS\* Statistics Versión 25).

### 3. Resultados

El análisis descriptivo sobre la generación de confianza general entre la persona mediadora y las partes atendidas en el Servicio de Mediación, ha manifestado una ligera diferencia entre el género femenino (F) y el masculino (M). Mientras que la aplicación de la Significación de la Prueba Exacta de Fisher no ha evidenciado la presencia de diferencias estadísticamente significativas ( $p < .05$ ) en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos. Ello puede refutar una supuesta hipótesis sobre la existencia de diferencias entre la



percepción de ambos grupos sobre los factores que predicen la generación de confianza en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (España).

Tabla III

*Confianza general establecida entre la persona mediadora y las personas atendidas en el Servicio de Mediación*

Variable	Categoría	Femenino		Masculino	
		Frec.	%	Frec.	%
<b>La persona mediadora inspiró mi confianza</b>	Menor grado de confianza	11	42.3	14	56.0
	Mayor grado de confianza	15	57.7	11	44.0
	Total	26	100.0	25	100.0

*Fuente:* Elaboración propia.

Es posible observar que el grado de generación de confianza general entre la persona mediadora y las partes atendidas en el Servicio de Mediación ha fluctuado en unos valores muy similares según la percepción de ambos grupos de estudio. El género femenino ha presentado unos valores ligeramente más altos en mayor grado de confianza (%) que el género masculino (%), el cuál ha presentado un valor más alto en menor grado de generación de confianza general entre la persona mediadora y las partes.

Tabla IV

*Análisis de la diferencia entre la percepción de ambos grupos en la dimensión cognitiva del cuestionario*

Nº	Factor	Frecuencia y porcentaje (F)	Frecuencia y porcentaje (M)	Significación Prueba Exacta de Fisher
1	Credibilidad profesional del mediador.	26 (89.6%)	24 (96%)	.615

2	Reputación del mediador.	26 (89.6)	16 (69.5)	.087
3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	22 (78.5)	20 (80)	1.000
4	Percibir buena voluntad en el mediador.	28 (96.6)	24 (96)	1.000
5	Entender que el proceso de mediación es justo.	27 (93.1)	24 (96)	1.000
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	27 (93.1)	25 (100)	.493
7	Pensar que el mediador es una persona justa.	27 (93.1)	24 (96)	1.000
8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	12 (44.4)	9 (36)	.582
9	Manera de ser del mediador.	28 (96.6)	25 (100)	1.000
10	Percibir motivación en el mediador.	26 (89.6)	25 (100)	.240
11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	18 (64.3)	15 (68.2)	1.000
12	Mantener una sesión privada con el mediador.	24 (85.7)	18 (78.2)	.714
13	Experiencia del mediador.	27 (93.1)	19 (79.2)	.224
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	27 (93.1)	25 (100)	.493
15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	28 (96.5)	24 (96)	1.000

16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	24 (88.9)	23 (100)	.240
----	--	-----------	----------	------

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

*Fuente:* CONMEF (Riera, 2017).

Tabla V

*Análisis de la diferencia entre la percepción de ambos grupos en la dimensión afectiva del cuestionario*

Nº	Factor	Frecuencia y porcentaje (F)	Frecuencia y porcentaje (M)	Significación Prueba Exacta de Fisher
17	Capacidad del mediador para comprender el conflicto.	27 (93.1)	25 (100)	.493
18	Compartir el propósito (“estamos juntos en esto”).	25 (86.2)	23 (92)	.675
19	Actitud cooperativa del mediador, fundamentada en los valores y creencias de las partes.	24 (82.7)	24 (96)	.200
20	Sentirse escuchado y comprendido por el mediador.	24 (82.7)	24 (96)	.200
21	Química (conexión) hacia el mediador.	24 (82.7)	20 (80)	1.000
22	Atracción de las partes hacia el mediador.	12 (41.4)	10 (40)	1.000
23	Habitación al mediador.	21 (72.4)	19 (76)	1.000
24	Dirigir el proceso de mediación.	25 (86.2)	23 (92)	.675
25	Reconocer las expectativas de las partes (qué espero de la mediación).	24 (82.7)	21 (84)	1.000
26	Calidez del mediador.	26 (89.7)	24 (96)	.615

27	Escuchar y mostrar consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes.	27 (93.1)	23 (92)	1.000
28	Construcción de un ambiente relajado.	27 (93.1)	24 (96)	1.000
29	Aceptar que las partes puedan expresar sus emociones.	27 (93.1)	22 (88)	.653
30	Reconocer que se ha cometido un error.	26 (89.7)	23 (92)	1.000
31	Apoyar a las partes y transmitirles que están allí para ayudarles.	23 (79.3)	22 (88)	.480

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

*Fuente:* CONMEF (Riera, 2017).

Tabla VI

*Análisis de la diferencia entre la percepción de ambos grupos en la dimensión conductual del cuestionario*

Nº	Factor	Frecuencia y porcentaje (F)	Frecuencia y porcentaje (M)	Significación Prueba Exacta de Fisher
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	26 (89.7)	25 (100)	.240
33	Familiaridad con el conflicto.	24 (82.8)	19 (79.1)	1.000
34	Seguridad del mediador en si mismo.	25 (86.2)	21 (84)	1.000
35	Sinceridad del mediador.	27 (93.1)	25 (100)	.493
36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	29 (100)	22 (91.7)	.200
37	Especialización legal del mediador.	26 (89.6)	22 (88)	1.000
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	27 (93.1)	23 (92)	1.000

39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	26 (89.6)	24 (96)	.615
40	Comprender y refrendar.	23 (79.3)	19 (79.2)	1.000
41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	25 (89.3)	22 (88)	1.000
42	Sugerir una alternativa.	28 (96.6)	22 (88)	.326
43	Compromiso del mediador para con el caso.	25 (86.2)	22 (88)	1.000
44	Amabilidad.	26 (89.6)	23 (92)	1.000
45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	26 (92.9)	24 (96)	1.000
46	Honestidad.	26 (89.6)	25 (100)	.240
47	Consistencia y predictibilidad.	22 (75.9)	22 (88)	.309
48	Remarcar las normas de mediación.	26 (89.6)	23 (92)	1.000
49	Clarificar las expectativas de las partes.	25 (86.2)	21 (87.5)	1.000
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	28 (96.6)	25 (100)	1.000
51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	28 (96.6)	24 (96)	1.000
52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	26 (89.6)	20 (80)	.449
53	Comunicación clara y frecuente.	26 (89.6)	24 (96)	.615
54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	24 (85.7)	23 (92)	.672

55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	19 (65.5)	17 (70.8)	.772
56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	28 (96.6)	23 (92)	.591
57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	28 (96.6)	22 (88)	.326
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	28 (96.6)	24 (96)	1.000
59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	16 (55.1)	18 (72)	.263
60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	24 (82.8)	17 (70.8)	.341
61	Centrarse en las necesidades de las partes.	21 (72.4)	19 (79.1)	.750
62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación.	27 (93.1)	22 (88)	.653
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	28 (96.6)	24 (96)	1.000
64	Separar a las personas del problema.	24 (85.7)	17 (68)	.190
65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	8 (27.5)	7 (28)	1.000

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

*Fuente:* CONMEF (Riera, 2017).

La Significación de la Prueba Exacta de Fisher no ha evidenciado diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos en el apartado cognitivo, afectivo o conductual del cuestionario *Construcción de una relación de*

*confianza en Mediación Familiar* (Riera, 2017). Sobre los resultados obtenidos, el presente capítulo no ha formulado la hipótesis de que pueden aparecer diferencias entre la percepción del género femenino y la percepción del género masculino, si bien en el siguiente apartado se profundizará al respecto.

#### **4. Discusión**

Si bien la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes ha evidenciado ser un elemento clave en el éxito de la mediación (McCarthy, 1985; Goldberg, 2005; Poitras, 2009; Stimec y Poitras, 2009) y han sido efectuados diversos estudios sobre los factores que predicen la generación de confianza (ver Tabla I), no han sido acometidos estudios sobre los factores que predicen la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes a través de una perspectiva de género.

Por ello, el presente capítulo ha llevado a cabo un estudio en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares que cubre las limitaciones de los estudios que han sido efectuados hasta el momento. El objetivo reside en la posibilidad de ensanchar el análisis que han ofrecido los principales estudios que han sido efectuados sobre la materia, mediante la inclusión de una perspectiva de género que determine los factores que predicen la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes atendidas en el Servicio de Mediación según la percepción de la muestra del estudio correspondiente al género femenino y masculino.

Sin embargo, a pesar de que el objetivo del presente capítulo ha sido cubrir las limitaciones de los estudios que han sido efectuados hasta el momento, los resultados obtenidos han manifestado que no existen diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares. Es decir, los resultados obtenidos no han presentado diferencias estadísticamente significativas sobre los factores que predicen la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes por cuestión de género.

#### **5. Conclusiones**

Los resultados obtenidos en el estudio llevado a cabo en la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares, están en disposición de afirmar que no existen diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre el género femenino y el género masculino, sobre un elemento que las publicaciones científicas han afirmado que antecede el éxito de la mediación: la generación de confianza entre las personas mediadoras y las partes atendidas en el Servicio de Mediación.

Si bien el presente capítulo no ha esperado diferencias estadísticamente significativas, llama la atención que, sobre el conjunto de factores que componen el instrumento *Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar* en sus respectivas dimensiones, no haya aparecido ningún factor estadísticamente significativo en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos a través de la aplicación de la Significación de la Prueba Exacta de Fisher.

Pese a que ha sido considerado necesario llevar a cabo un estudio que constate el estado de una cuestión que ha sido desatendida hasta el momento en las publicaciones científicas, cabe la necesidad de señalar que el universo de estudio (número de partes atendidas en el Servicio de Mediación en el período de un año) en el contexto de trabajo propio del Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares, puede haber sido reducido para llevar a cabo un proyecto de investigación de dicha magnitud. Es por ello que, las perspectivas de futuro, apuntan hacia la posibilidad de ampliar la muestra del estudio a través de la reproducción del mismo en otros países, lo que permitirá afianzar los resultados que han sido presentados.

## REFERENCIAS

- BUTLER, J. K. (1999). Trust expectations, information sharing, climate of trust and negotiation effectiveness and efficiency. *Group and Organization Management*, 24(2), 217–238.
- DAVIS, A. y Gadlin, H. (1988). Mediators gain trust the old-fashioned way — We earn it! *Negotiation Journal*, 4(1), 55–62.



- FINE, G. y Holyfield, L. (1996). Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations. *Social Psychology Quarterly*, 59(1), 22-38.
- 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.
- GOLDBERG, S. (2005). The secrets of successful mediators. *Negotiation Journal*, 21(3), 365- 376.
- 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.
- 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.
- LANDAU, D. y Landau, S. (1997). Confidence-Building Measures in Mediation. *Mediation Quarterly*, 15(2), 97-103.
- 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. En R. Bachmann, y A. Zaheer (Eds.), *Handbook of Trust Research* (pp. 29-51). Cheltenham, Northampton: Edward Elgar.
- 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.
- 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.
- POITRAS, J. (2009). What Makes Parties Trust Mediators. *Negotiation Journal*, 25(3), 307-325.
- POITRAS, J. y Bowen, R. (2002). A framework for understanding consensus-building initiation. *Negotiation Journal*, 18(3), 211-232.
- POITRAS, Jean y Raines, Susan. *Expert Mediators: Overcoming Mediation Challenges in Workplace, Family, and Community Conflicts*. Editorial Rowman & Littlefield. Plymouth, 2013.

- RIERA, J. A. y Casado, T. (2018). Fundamentos para la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. *Revista de Mediación. ADR, Análisis y Resolución de Conflictos*, 11(2), 1-9.
- STIMEC, A. y Poitras, J. (2009). Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 23(6), 317-331.
- 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.
- SWAN, J. E., Trawick, I. F. y Silva, D. W. (1985). How industrial salespeople gain customer trust. *Industrial Marketing Management*, 14(3), 203-211.
- 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.

**Anexo I. Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar**  
**CONMEF**

*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 cognitivo, afectivo 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:

	<b>Indicadores</b>
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

## **Anexo II. 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)