

La relación de confianza como factor explicativo del éxito de la mediación

Joan Albert Riera Adrover¹; Tatiana Casado de Staritzky²

Recibido: 04/05/2017 / Revisado: 09/05/2017 / Aceptado: 28/06/2018

Disponible on line:

Resumen. En los últimos años se constata la importancia de la construcción de una relación de confianza entre las partes en conflicto y la figura mediadora en los primeros compases del proceso de mediación. El presente artículo pretende poner de manifiesto las aportaciones de las vanguardias en la importancia de construir una relación de confianza, con el objetivo de responder a esta cuestión: ¿por qué las partes en conflicto confían en la figura mediadora profesional? Los resultados indican que la construcción de una relación de confianza entre las partes en conflicto y la figura mediadora constituye un ingrediente clave para explicar el éxito de la mediación. Si bien los estudios presentados se han llevado a cabo en Norteamérica, es necesario que se reproduzca en otras y diversas culturas y contextos de trabajo, con el fin de establecer la existencia de diferencias y analogías en su aplicación.

Palabras clave: alianza terapéutica; confianza; cooperación; mediación familiar; *rapport*.

[en] Relationships of trust as an explanatory factor for the success of mediation

Abstract. The importance of constructing a relationship of trust between the parties in conflict and the mediator during the early stages of the mediation process has been verified in recent years. The aim of this article is to demonstrate the contributions of these preliminary stages to the importance of building a relationship of trust, in order to answer the question of why parties in conflict trust professional mediators.

The results show that the construction of a relationship of trust between the parties in conflict and the mediators represents a key element in explaining the success of a mediation process. Although the studies presented were conducted in North America, it is necessary to reproduce them in diverse cultures and working contexts so as to establish the existence of practical similarities and differences.

Key words: therapeutic alliance; trust; cooperation; family mediation; *rapport*.

Sumario: Introducción. 1. La alianza de ayuda. 2. Principios y operatividad de la confianza en la mediación familiar. 2.1 Etiología del concepto confianza. 2.2 Epistemología del concepto confianza. 2.3 Principios de la confianza en mediación familiar. 2.4 Operatividad de los factores generadores de confianza en mediación familiar. 3. Conclusiones. 4. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Rivera Adrover, J.A.; Casado de Staritzky, T. (2019). La relación de confianza como factor explicativo del éxito de la mediación, en *Cuad. trab. soc.* 32(1), 153-163.

Introducción

Se ha asumido que la mediación familiar puede ser un recurso para abrir puertas y construir nuevos escenarios. Sin embargo, un enfoque novedoso contempla que el hecho de observar

nuevas opciones para el cambio o la mejora de la situación generadora de malestar, requiere la construcción de una relación de confianza entre las partes en conflicto y la persona que media (Stimec y Poitras, 2009).

¹ Universidad de las Islas Baleares, España
joan.riera@uib.es

² Universidad de las Islas Baleares, España
tatiana.casado@uib.es

Las vanguardias han evidenciado la importancia de construir una relación de confianza en los primeros compases del proceso de mediación. No obstante, una revisión de la literatura en el marco de la mediación familiar ha constatado que son diversas las obras que no han contemplado o no han desarrollado todo

lo que sería deseable el elemento de estudio (Cuadro 1): la comprensión de un factor que hilvana el establecimiento de la alianza de ayuda entre las personas que participan en el proceso de mediación, donde se ha asumido que reside el cambio.

Cuadro 1.-Memorando bibliográfico del aprovisionamiento del concepto “confianza” en las obras de diversos autores

| Año | Autores que han aprovisionado sus textos del concepto “confianza” |
|------|--|
| 1990 | Singer (1990) |
| 1992 | Lederach (1992) |
| 1995 | Bustelo (1995); Haynes (1995) |
| 1996 | Baruch Bush y Folger (1996); Haynes y Charlesworth (1996); Moore (1996) |
| 1997 | Folberg y Taylor (1997) |
| 1999 | Díez y Tapia (1999) |
| 2000 | Winslade y Monk (2000) |
| 2001 | Cobb (2001); Domenici y Littlejohn (2001); González-Capitel (2001); Ripol-Millet (2001) |
| 2002 | Calcaterra (2002); Irving (2002); Irving y Benjamin (2002); Picard (2002); Suares (2002) |
| 2003 | Calcaterra (2003); De Armas (2003); Poyatos (2003) |
| 2004 | Folberg, Milne y Salem (2004) |
| 2005 | Aréchaga, Brandoni y Risolía (2005); Benito, Rodríguez y Pérez (2005); Bolaños (2005); García (2005); Marcos (2005); Rodríguez (2005) |
| 2006 | García y Bolaños (2006); González (2006); Lewicki (2006); Lewicki y Hiam (2006); Torrego, Aguado, Arribas, Escaño, Fernández, Funes, ... Villaoslada (2006) |
| 2007 | Belloso (2007); Bernal (2007); Munduate, Butts, Medina y Martínez (2007); Ortuño y Hernández (2007) |
| 2008 | Cabrera (2008); de Asis, Poyato, Herrero, Díaz, Arroyo, Prieto, Cabrera, ... López (2008); Doherty y Gulyer (2008); Shapira (2008); Winslade y Monk (2008) |
| 2009 | Blanco (2009); Gerami (2009); Relis (2009) |
| 2010 | Cornelius y Shoshana (2010); García, Vaquer y Gomis (2010); Rogel, Foddai, García, Pérez, Belloso, López, ... Balza (2010) |
| 2011 | Bercovitch (2011); Gobierno de Aragón (2011); Greco (2011); Irving (2011); Magro (2011), Hernández y Cuellar (2011); Pelayo (2011); Ripol-Millet (2011) |
| 2012 | Cueto (2012); Haynes, Haynes y Fong (2012); Hernández, Magro y Cuellas (2012); Lang y Taylor (2012); Vázquez, Gómez, Díaz-Bastién, Espín, Gómez, Blanco, ... Tamayo (2012); Ybarra (2012) |
| 2013 | Antonin (2013); Butts (2013); Cabello (2013); Cardona y Campos (2013); García y Vázquez (2013); Garrido (2013); López, Ruíz, Martín, Jiménez, Gutiérrez, Carreño y Fernández (2013); Martínez, Pérez, Soriano, Bolás, Gómez, Niñerola, Sanz, ... Más (2013); Merino (2013); Oyaga y Marrodan (2013); Peña (2013); Pereira, Botana y Fernández (2013); Poitras y Raines (2013); Poitras y Raines (2013); Tarrazón, Cairns, Gutiérrez y Villatoro (2013); Viana, C. (2013) |
| 2014 | Chartered Institute of Arbitrators (2014); Cruz (2014); Echevarría (2014); Franco (2014); García y López (2014); Garrido y Munuera (2014); Llanza, Ysas, Moreno, Martínez, Trinidad, Miquel, ... Gimeno (2014); Martín (2014); Martín (2014); Roberts (2014); Torres (2014) |
| 2015 | Esplugues y Marquis (2015); Márquez (2015); Vega, Montero, Pérez-Angulo y Tejerina (2015) |
| 2016 | Lee y Lim (2016); Picard (2016) |
| 2017 | Gorjón (2017) |

Fuente: Elaboración propia.

1. La alianza de ayuda

De acuerdo con Bordin (1979), la alianza de ayuda se hace operativa a través de tres componentes que Waizmann y Roussos (2009) señalaron que responden al carácter colaborativo del constructo. Se exponen a continuación:

- El acuerdo entre las partes y el o la profesional de la relación de ayuda en los objetivos que se pretenden alcanzar.
- El acuerdo entre las partes y la figura mediadora sobre las tareas que se llevarán a cabo para alcanzar los objetivos planteados, componente que Greenson (1976) bautizó como “alianza de trabajo”.
- El vínculo entre las personas que participan en mediación, que se entiende a la luz de la “confianza”, el aprecio y el respeto mutuo (Bordin, 1994). De acuerdo con Waizmann y Roussos (2009), dicho vínculo respondería a una dimensión relacional.

Se ha asumido que la alianza de ayuda tiene un carácter panteórico. Si bien su origen se remonta al Psicoanálisis, son diversas las corrientes que, a lo largo de la historia reciente de las intervenciones terapéuticas, la han abordado (Martin, 2000; Knobloch-Fedders, Pinsof y Mann, 2004 y 2007; Friedlander, Escudero y Heatherington, 2009).

Es posible afirmar que existe cierto consenso en la literatura en señalar la importancia de establecer una alianza de ayuda entre las partes y la figura mediadora en los primeros compases del proceso de mediación (Bordin, 1979; Bourgeois, Sabourin y Wright, 1990; Martin Garske y Davis, 2000; Knobloch-Fedders, Pinsof y Mann, 2004, 2007; Friedlander, Escudero y Heatherington, 2009).

Por último, cabe la necesidad de señalar, así mismo, que la alianza de ayuda tiene un carácter multidimensional. Es por ello por lo que el *Sistema de Observación de la alianza terapéutica en Intervención Familiar* (Friedlander, Escudero y Heatherington, 2009), comprenden

la alianza de ayuda entre las partes y la persona que media, así como la alianza de ayuda entre las partes en conflicto, tal como se recoge en el Cuadro 2.

Así, sus aportaciones a la investigación empírica fueron secundadas por autores y autoras - como Bourgeois, Sabourin y Wright (1990) o Knobloch-Fedders, Pinsof y Mann (2004, 2007)- que afirman que la alianza de ayuda entre el cliente o la clienta y el o la profesional, en los primeros compases de la relación de ayuda, es un ingrediente básico para explicar el éxito de las intervenciones terapéuticas con sistemas conyugales o de pareja.

Sin embargo, en los casos en que el sistema relación de ayuda está compuesto por tres personas o más, la construcción de la alianza de ayuda puede verse obstaculizada (Symonds y Horvath, 2004; Knobloch-Fedders, Pinsof y Mann, 2007). Los motivos, se pueden entender a la luz de los siguientes factores:

1. Los acuerdos sobre los objetivos que se pretenden alcanzar pueden no ser compartidos por los clientes o las clientas (Symonds y Horvath, 2004).
2. El compromiso de los clientes o las clientas puede estar orientado a ayudar al “paciente identificado” (Beck, Friedlander y Escudero, 2006; Friedlander, Escudero y Heatherington, 2009).
3. Dentro del sistema relación de ayuda, cada relación entre sus componentes influye y es influida por el resto (Symonds y Horvath, 2004; Knobloch-Fedders, Pinsof y Mann, 2007).

Por último, es necesario añadir que la alianza de ayuda tiene un carácter multidimensional. Por ello, el “Sistema de observación de la alianza terapéutica en la intervención familiar” (Friedlander, Escudero y Heatherington, 2009) integra la alianza de ayuda entre las partes y la persona que media, así como la alianza de ayuda entre las partes en conflicto, tal y como se recoge en el Cuadro 2.

Cuadro 2: Ejemplos de las dimensiones y los comportamientos en el SOATIF-o (Cliente)

| Definición de las dimensiones | Ejemplos de descriptores conductuales |
|--|--|
| 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. | POSITIVO: El cliente describe o discute un plan para mejorar la situación. NEGATIVO: El cliente muestra indiferencia hacia las tareas o procesos de la terapia (por ejemplo, habla por hablar, dice que no sabe, desconecta). |
| 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. | POSITIVO: El cliente expresa interés por la vida personal del terapeuta. NEGATIVO: El cliente se muestra hostil o sarcástico en su interacción con el terapeuta. |
| 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. | POSITIVO: El cliente revela un secreto o algo que los otros miembros de la familia desconocen. NEGATIVO: El cliente se niega o se resiste a responder cuando otro miembro de la familia se dirige directamente a él. |
| 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. | POSITIVO: Los miembros de la familia validan mutuamente sus puntos de vista. NEGATIVO: Los miembros de la familia se culpan los unos a los otros. |

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

2. Principios y operatividad de la confianza en la mediación familiar

2.1 Etiología del concepto confianza

De acuerdo con Deutsch (1958), “siempre que filósofos, poetas, hombres de Estado o teólogos han escrito sobre la relación del hombre con su prójimo (...), se han analizado los fenómenos de la confianza y la traición” (p. 265). No obstante, se ha constatado que la literatura clásica ha desprovisto sus textos del concepto “confianza”.

Si bien sus aportaciones se remontan a mediados del S.XX, son diversos los autores y autoras que han secundado sus aportaciones en el tránsito hacia la historia más reciente. Así auto-

res, como Giffin (1967), apuntaron la porfía que se expone a continuación:

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, Larzelere y Huston (1980), afirmaron 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), secundado del mismo modo las aportaciones de Morton Deutsch y otorgando consistencia al artículo que se presenta.

2.2 Epistemología del concepto confianza

De acuerdo con 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” (p. 1).

Dicho factor, puede explicarse mediante dos premisas. Por un lado, las expectativas de las partes en conflicto, y por el otro, la previsibilidad de la persona que media (Deutsch, 1958). Sin embargo, cuando no se cumplen las expectativas de las partes en conflicto, aparece una situación adversa más significativa que si las mismas se hubieran cumplido. Esto es, “la persona que confía, siente que va a ser peor si confía y su confianza no se cumple, que si no confía” (Deutsch, 1958: p. 266). Por ello, el mismo autor afirmó que “la asunción de riesgos y (...) la confianza son, entonces, diferentes caras de la misma moneda” (p. 266), una premisa que, posteriormente, fue secundada por 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).

2.3 Principios de la confianza en mediación familiar

La construcción de una relación de confianza entre las partes y la figura mediadora ha sido valorada por diversos autores y autoras como un ingrediente clave en el marco de la mediación (McCarthy, 1985; Poitras, 2009). Por ello, las vanguardias han afirmado que el éxito de la mediación está estrechamente relacionado con la construcción de *rapport* entre los miembros que participan en el proceso. De acuerdo con Goldberg (2005), entendemos por *rapport* una relación de “comprensión, empatía y confianza” (p. 366).

Así mismo, Poitras y Bowen (2002) pusieron en liza un factor que la literatura clásica de la mediación ha valorado como capital: el compromiso que las partes en conflicto están en disposición de asumir en el proceso de mediación. Según ambos autores, dicho factor subyace de la generación de *rapport* entre las partes y la persona que media.

Según Davis y Gadlin (1988), McKnight, Cummings y Chervany (1998) o McKnight y Chervany (2006), el establecimiento de una re-

lación de confianza entre las partes en conflicto y la figura mediadora se empieza a hilvanar en los primeros compases de la mediación, dado que, de acuerdo con Stimec y Poitras (2009), superado un cierto umbral, la construcción de una relación de confianza entre las partes en conflicto y la figura mediadora minora su incidencia en la explicación del éxito de la mediación. Es por ello que no se deben atender únicamente los factores que favorecen la construcción de una relación de confianza de un modo analítico, sino en qué momento del proceso adquieren mayor relevancia (Davis y Gadlin, 1988; McKnight et al., 1998; McKnight y Chervany, 2006).

¿Por qué es importante la construcción de una relación de confianza entre las partes y el o la profesional de la relación de ayuda?

Según Poitras (2009), la construcción de una relación de confianza permite a la persona que media tenga la oportunidad de acceder al contenido implícito de la situación generadora de malestar que presentan las partes en conflicto, una consideración que ha sido asumida como necesaria por diversos autores y autoras, tal y como se puede apreciar en la siguiente cita:

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 partes a llegar a un acuerdo, (...) manifestándole sus intereses, prioridades, miedos, debilidades, etc. (Goldberg, 2005, p. 368).

El razonamiento que subyace en dicha reflexión sostiene que ante el hermetismo de las partes en conflicto, cuando éstas elaboran confianza y están en disposición de compartir su mundo interno con la persona que media, abre un mundo de posibilidades donde, las partes en conflicto y la figura mediadora tienen la oportunidad de construir conjuntamente un camino hacia el cambio o la mejora de la situación generadora de malestar.

De acuerdo con Zand (1972), la construcción de una relación de confianza favorece el intercambio de información y la apertura de sentimientos; la concreción de la situación que ha traído a las partes en conflicto a mediación; el protagonismo de las mismas; el fortalecimiento del bienestar subjetivo; el incremento

de la motivación y la responsabilidad; el sentimiento de pertenencia en la mediación y; la reducción de las tasas de abandono.

2.4 Operatividad de los factores generadores de confianza en mediación familiar

La operatividad de los factores generadores de confianza en mediación familiar, en primer lugar, ha contado con una revisión de la literatura sobre los instrumentos para medir el elemento de estudio mediante una metodología cuantitativa. En segundo lugar y como efecto de la ausencia de publicaciones al respecto, se ha elaborado un compendio de los factores que, por la literatura revisada, favorecen la generación de confianza. Dicho compendio, ha sido confeccionado con fuentes de información primarias (resultados de una investigación) y secundarias. Para ello, se han consultado:

1. Diversas bases de datos, a fin de recabar información sobre los factores que favorecen la generación de confianza entre las partes en conflicto y la figura mediadora (Cuadro 3).
2. Recomendaciones bibliográficas recogidas en guías docentes de diversas universidades estatales y en el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación de España (GEMME).

Esta revisión bibliográfica ha permitido elaborar un compendio de 61 factores que, de acuerdo con ella, favorecen la generación de confianza entre las partes en conflicto y la persona que media (Cuadro 4).

El presente artículo ha llevado a cabo un proceso de tamizado con la prevalencia de algunos factores que han obtenido un mayor índice de citas, entre los que cabe la posibilidad de destacar los cuatro factores que han obtenido un lugar privilegiado. En relación a las competencias de la persona que media:

1. Escucha empática: Capacidad de la figura mediadora de ser partícipe a nivel afectivo de la situación generadora de malestar.
2. Experiencia procesual: Dominio de la situación y seguridad de la figura mediadora en sus propias competencias.
3. Neutralidad: Capacidad de la persona que media de no tomar partido por ninguna de las partes en conflicto.

4. Reputación de la persona que media: Confianza que las partes en conflicto elaboran en la figura mediadora con anterioridad al inicio del proceso de mediación.

3. Conclusiones

Entre las principales aportaciones de las vanguardias a la comunidad científica ha sido posible constatar la importancia del establecimiento de *rapport* entre las partes en conflicto y la figura mediadora para explicar el éxito de la mediación. Esto es, la capacidad de la persona que media para comprender la situación generadora de malestar; la aptitud y actitud de la figura mediadora para ser partícipe a nivel emocional de la situación generadora de malestar y; la construcción de una relación de confianza entre las partes en conflicto y la persona que media.

El establecimiento de una relación de confianza ha sido asumido como un ingrediente clave en mediación familiar. Diversos autores y autoras han señalado que la construcción de una relación de confianza favorece el vínculo, el compromiso o la cooperación de las partes en conflicto en el proceso de mediación, así como el diálogo; la comunicación y expresión de sentimientos entre las partes en conflicto y la figura mediadora; la concreción de la situación que ha traído a las partes en conflicto a mediación; el establecimiento de metas para el cambio de manera conjunta; el protagonismo, motivación y responsabilidad de las partes en conflicto y; el sentido de pertenencia en la mediación.

Dado el alcance de la construcción de una relación de confianza, a lo largo de las dos últimas décadas, diversas propuestas de investigación han virado hacia la comprensión de los factores que favorecen la generación de confianza entre las partes y la figura mediadora en el marco de la mediación.

Por último, cabe señalar que el presente artículo cuenta con una serie de limitaciones. Por un lado, los resultados de las investigaciones que han sido presentadas sobre los factores que favorecen la generación de confianza han sido efectuadas en Norteamérica (Canadá y Estados Unidos), siendo necesario que sean reproducidas en otros países a fin de constatar si existen diferencias a tenor de factores culturales o, en su defecto, en relación con determinados contextos de trabajo. Por otro lado,

diversos autores y autoras han llevado a cabo sus proyectos de investigación sobre la percepción de las partes en conflicto o la persona que media, lo que ha podido contribuir al sesgo de los resultados. Por ello, se considera necesario llevar a cabo una investigación que integre la

percepción de todas las personas que participan en el proceso de mediación, a fin de lograr una visión holística y tener la oportunidad de explicar si existe acomodación de la figura mediadora a las partes en conflicto en términos de confianza.

Referencias bibliográficas

- 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
- 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).
- 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.
- 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.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2(4), 265-279. DOI: 10.1177/002200275800200401
- 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
- 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
- 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. DOI: 10.1002/hrdq.1122
- 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
- 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
- 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
- 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.
- 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. DOI: 10.1037/0022-3514.43.6.1306
- 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.

- Landau, D. y Landau, S. (1997). Confidence-Building Measures in Mediation. *Mediation Quarterly*, 15(2), 97-103. DOI: 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(3), 595- 604.
- Lewis, J. D. y Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63 (4), 967-985.
- Loomis, J. L. (1959). Communication, the Development of Trust, and Cooperative Behavior. *Human Relations*, 12, 305-315.
- 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
- 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.
- 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
- Newcomb, T. M. (1953). An approach to the study of communicative acts. *Psychological Review*, 60(6), 393-404. DOI: 10.1037/h0063098
- 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
- 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
- Rotter, J. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *American Psychologist*, 35(1), 1-7. DOI: 10.1037/0003-066X.35.1.1
- 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
- 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
- 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 Labor 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.
- 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.
- 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

Cuadro 3.- Descripción del uso de las bases de datos

| Bases de datos | Términos, relación y operadores | Materias | Rango de años | Tipo de documento | Documentos revisados |
|----------------|---------------------------------|-------------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Dialnet | Mediation and trust | Ciencias sociales | - | - | 8 |
| | Mediation OR trust | Ciencias sociales | 2010/2019 | Artículo | 604 |
| ScienceDirect | Mediation and trust | - | 2013/2017 | Artículo | 612 |
| | Mediation w/5 trust | - | - | Artículo | 222 |
| | Mediation w/10 trust | - | - | Artículo | 366 |
| Scopus | Mediation and trust | Ciencias sociales | - | Artículo | 192 |
| | Mediation OR trust | Ciencias sociales | 2017/2017 | Artículo | 133 |
| | Mediation w/5 trust | Ciencias sociales | - | Artículo | 46 |
| | Mediation w/10 trust | Ciencias sociales | - | Artículo | 70 |
| Web of Science | Mediation and trust | Ciencias sociales | 2013/2017 | - | 357 |
| | Mediation OR trust | Ciencias sociales | 2017/2017 | - | 91 |

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.- Compendio de factores que favorecen la construcción de una relación de confianza entre las partes en conflicto y la figura mediadora

| Factores generadores de confianza | Autores |
|---|--|
| 1. Acometividad | Giffin (1967) |
| 2. Acuerdo de mediación | Stimec y Poitras (2009) |
| 3. Ajuste a las preferencias o estilos de cooperación de las partes | Shapiro, Sheppard y Cheraskin (1992) |
| 4. Amabilidad | Goldberg (2005); Goldberg, Shaw y Brett (2009) |
| 5. Benevolencia/intencionalidad | Giffin (1967); Rempel, Holmes y Zanna (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, Trawick y Silva (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) |
| 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)
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. Habituaación al mediador Gulati (1995); Doney et al. (1998); Poitras (2009)
30. Hablar acerca de los pros y contras del proceso de mediación Davis y Gadlin (1988); Swan et al. (1995); Doney et al. (1998)
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)

| | |
|---|---|
| 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: Elaboración propia