



Universitat
de les Illes Balears

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN LAS PERSONAS EN LA
MEDIACIÓN FAMILIAR. ¿QUÉ VARIABLES INDEPENDIENTES GENERAN
CONFIANZA EN EL SENO DE UNA ENTIDAD QUE ATIENDE A PERSONAS
CON DISCAPACIDAD?**

Ana Estarás Cabrera

Grado de Trabajo Social

Facultad de Filosofía y Letras

Año académico 2021-2022

**LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN LAS PERSONAS EN LA
MEDIACIÓN FAMILIAR. ¿QUÉ VARIABLES INDEPENDIENTES GENERAN
CONFIANZA EN EL SENO DE UNA ENTIDAD QUE ATIENDE A PERSONAS
CON DISCAPACIDAD?**

Ana Estarás Cabrera

Trabajo Final de Grado

Facultad de Filosofía y Letras

Universidad de las Islas Baleares

Año académico 2021-2022

Palabras clave:

Confianza, mediación, discapacidad, familia, entidad.

Ana Estarás Cabrera

Joan Albert Riera

Autoritz la Universitat a incloure aquest treball en el repositori institucional per consultar-lo en accés obert i difondre'l en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació	Autor/a		Tutor/a	
	Sí	No	Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Agradecimientos

Me gustaría reflejar en dicho comienzo el valor que se merece todo el esfuerzo que supone sacar adelante una investigación por pequeña que sea y la gratificación que nace tras finalizarla. No podría ser de otra manera que dándole las gracias a mi tutor de prácticas, que ha sido quién le ha dado sentido a la confianza depositada en mí durante este tiempo. En ningún momento se planteó que podría salir mal este viaje. Compramos billete y me ayudó a disfrutar de él. Recuerdo que siempre acababa las tutorías con su frase maestra "solo te queda disfrutar del trabajo" o ese "al leer tu nombre no sabía si eras tú"; gracias, Joan, ha sido un honor volver a encontrarte, pero tenía que ser aquí y ahora.

No puedo olvidarme, tampoco, de los cuatro años de experiencia dentro de la discapacidad. Agradezco cada segundo que he pasado con los que, a día de hoy, siguen siendo mis "personas favoritas". Gracias a ellos tiene sentido todas las páginas del presente trabajo. Gracias a todos vosotros por enseñarme el significado del amor, ya que decir te quiero tiene mil idiomas y que la lucha por un mundo inclusivo sigue adelante.

Gracias a todas esas familias que tienen historias desconocidas, llenas de miedos e incertidumbres pero que han sabido ser capaces de darle la vuelta a las páginas de su vida y han conseguido hacer una lectura empoderada de todos sus días. Gracias por regalarme la posibilidad de conocerlos.

Y por último, gracias a ti. Gracias por luchar y no abandonar a pesar de tener etapas en las que veías reflejos de abandono. No ha sido fácil pero has llegado hasta aquí, que no es poco y que lo es todo para ti.

Lo has logrado, Ana.

Resumen

La ciencia de la Mediación existe en nuestros días desde, prácticamente, el mismo tiempo que los conflictos entre personas. Es por ello que existe un auge de estudio sobre los indicadores que construyen esta confianza entre las diferentes partes. Sin embargo, hay pocas investigaciones que tengan en cuenta dicha construcción de confianza en el ámbito institucional y, mucho menos, relacionado con la discapacidad. Por este motivo, este Trabajo Final de Grado se ha centrado en realizar una revisión de la literatura de los autores especialistas en este tema para, finalmente, crear un cuestionario basado en los indicadores que se han repetido en los diferentes estudios y que generan confianza, así como indicadores basados en mi experiencia profesional. A partir de este punto, se ha analizado si los indicadores extraídos a partir de la literatura son compartidos con las familias objeto de estudio.

Abstract

The science of mediation has existed ever since conflicts in humans occur. This is why there has been an increase in the studies on the indicators that build the confidence among the different parties. Nevertheless, there is little research about the construction of confidence in the institutional sphere, specially concerning disability. That's the reason why this Final Degree Project (TFG, by its acronym in Spanish) has focussed on reviewing the literature of authors specialized on this topic in order to, in the last term, create a questionnaire based on the indicators that are recurrent in the different studies and that are reliable, as well as other indicators taken from my professional experience. From this point on, we have analyzed whether the indicators extracted from literature are shared with the families under study.

Índice

1. Justificación.....	1
2. Introducción.....	2
2.1. Concepto de Mediación Familiar.....	3
2.2. Concepto de confianza y discapacidad.....	4
2.3. Concepto de confianza institucional.....	5
3. Objetivos.....	5
3.1. Propuesta de investigación.....	5
3.2. Hipótesis.....	8
3.3. Objetivos generales.....	8
3.4. Objetivos específicos.....	8
4. Metodología.....	9
4.1. Muestra.....	9
4.1.1. Datos sociodemográficos.....	9
4.1.1.1. Resultados variable sexo.....	11
4.1.1.2. Resultados variable edad.....	11
4.1.1.3. Resultados variable rol.....	12
4.1.1.4. Resultados variable ocupación.....	13
4.1.1.5. Resultados variable tiempo en la entidad.....	14
4.2. Proceso de investigación.....	14
4.2.1. Planteamiento.....	15
4.2.2. Solicitud de reunión con la entidad.....	15
4.2.3. Solicitud de colaboración familiar.....	15
4.2.4. Contacto con las familias colaboradoras.....	15
4.2.5. Descripción de los instrumentos.....	16
4.2.6. Revisión de los indicadores en la literatura de la mediación familiar.....	16
4.2. Inventario de indicadores que generan confianza entre las partes.....	17
5. Resultados.....	20
5.1 Análisis descriptivo.....	20
5.2. Clasificación de las variables dependientes e independientes.....	21
5.3. Resultados encuesta.....	23
6. Discusión.....	37
7. Bibliografía.....	38
Anexos.....	41

1. Justificación.

Durante la última década en España, la confianza en las instituciones o entidades que trabajan con personas con discapacidad y sus familias ha caído con fuerza. Mi experiencia de más de 3 años en el sector de la discapacidad me confirma que la recuperación económica es un factor que ha afectado de manera considerable a la construcción de confianza. Además, estamos en una década de crisis económica que hoy en día no se ha restituido y sigue en niveles claramente inferiores en comparación con la crisis de 2007.

El desgaste de la pandemia, así como los cambios sociales y económicos de los últimos dos años, sumado a diversos factores como la deslocalización de la atención familiar del propio recurso donde residen las personas a las que atiendo, genera una sensación de distancia, desconfianza y lejanía.

La confianza es un valor fundamental en las relaciones con las personas y con las entidades e instituciones, sobre todo cuando las personas se hallan en un contexto de vulnerabilidad e indefensión donde necesitan siempre un apoyo de una tercera persona.

En la filología actual de las culturas sociales existe una amplia meditación e investigación sobre el fenómeno de la confianza. Una baja confianza puede perjudicar la relación entre la entidad y los familiares, ya que se pueden desaprovechar oportunidades para trabajar con ellos, y, además, puede perjudicar también la calidad de vida del familiar con discapacidad. Por ello, al ser la confianza y la desconfianza variables dependientes, existirán elementos que aumentan o disminuyen la misma y es el objetivo del trabajo final, conocer dichas variables independientes a la confianza.

El fin último es conocer qué aspectos son de valor para las familias y elaborar unas conclusiones para fomentar la confianza entre las familias y la entidad ante situaciones de conflicto con los resultados que se extraigan del cuestionario diseñado que más adelante veremos. Dicha propuesta es necesaria porque en los últimos años ha habido muchos cambios en las entidades, en las familias, en las personas como trabajadores y en la sociedad por los motivos anteriormente mencionados.

2. Introducción.

En la actualidad no es de extrañar que cada vez escuchemos con más frecuencia que los conflictos se han incrementado y que las personas necesitan de una tercera que medie entre ellos. Una persona que les transmita confianza y sea capaz de introducirse en el sistema objetivamente para dar solución a un conflicto.

Según Jiménez (2020) "estos hechos afectan al bienestar colectivo de la sociedad. Ante esta situación, que se da desde hace siglos y con la falta de respuesta de esta, ha surgido la mediación".

El presente Trabajo Final de Grado pretende analizar una cantidad de variables potenciadoras de confianza en la mediación familiar. La gran mayoría de ellas se han recopilado de diferentes artículos y estudios que predicen la construcción de confianza en los últimos años y que tienen como bases de referencia a los siguientes autores: Jean Poitras, Stephen Goldberg, Joan Albert Riera, Robert Bowen, Arnaud Stimec, Tatiana Casado, etc.

Tras las lecturas, se puede observar que nos encontramos en una etapa de incremento significativo del estudio de las características para una buena praxis en la resolución de conflictos a través de la mediación. En otros países también se encuentran desarrollando estrategias que indican la necesidad de promover políticas e intervenir en las culturas de la gestión positiva y solución de los conflictos.

"Las y los profesionales del Trabajo Social tradicionalmente han tenido vinculación con personas, familias, grupos, colectivos y comunidades donde se han originado conflictos por diferencias en opiniones, deseos o intereses" (Álvarez et al., 2002). Además, en el último decalustro, "la mediación y las diferentes alternativas para dar solución a los conflictos se rigen por unos principios y valores dentro del ámbito del Trabajo Social" (Riera, 2018).

El presente Trabajo Final tiene como objetivo definir qué variables extraídas de las lecturas predicen la construcción de confianza en las familias que forman la entidad donde trabajo, la cual está dirigida a la atención y el cuidado de las personas con discapacidad. Los resultados se han obtenido gracias a una encuesta que se ha elaborado para refutar si las variables con mayor éxito en la literatura analizada coinciden con las variables que generan confianza en las familias que son objeto de estudio. Y además, persigue conocer el grado de satisfacción, en el ámbito de la mediación del Trabajo Social, la confianza, la discapacidad y la diversidad funcional.

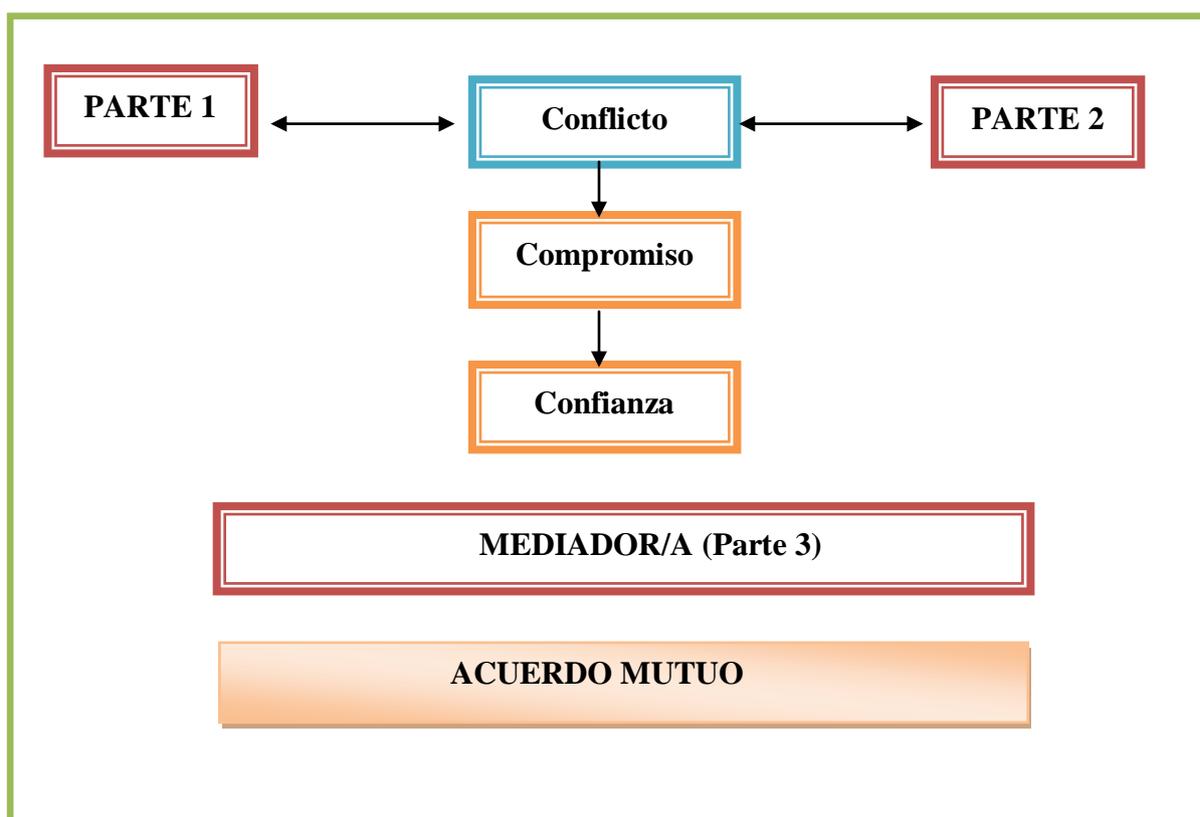
"Son muchos los estudios que han afirmado que existe una relación entre la confianza y el éxito de la Mediación" (Riera et al., 2019).

2.1. Concepto de Mediación Familiar.

En 2002, Poitras y Bowen resaltan que "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 otro lado, en los argumentos de Munuera (2007) se afirma que "el primer contacto en Mediación debe ser un proceso que permita a la persona aprender a percibir, a reflexionar y a actuar en relación a su problema, fortaleciéndola y dándole seguridad".

Gráfica 1: proceso de mediación.

Esquema proceso de mediación y partes implicadas.



Fuente: Elaboración propia.

Cuando se presenta un conflicto siempre va consigo la implicación de dos partes (parte 1 y parte 2) que buscan un acuerdo mutuo con el apoyo de una tercera parte mediadora en el intercambio de información. Para poder llegar a un acuerdo mutuo se

deben dar dos pilares fundamentales: el compromiso de las partes y la confianza en el proceso.

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".

2.2. Concepto de confianza y discapacidad.

Según Giffin (1967) "la palabra confianza ha sido destacada en nuestro vocabulario desde hace años".

En 1980, Rotter plantea que "la confianza interpersonal es un factor eximio que influye en todos los niveles de las relaciones humanas: las relaciones entre gobiernos, entre minorías y mayorías, compradores y vendedores, pacientes y terapeutas, padres y niños, y así sucesivamente".

Doney et al. (1998), años después, añade la necesidad de distinguir entre "la confianza como un conjunto de creencias o expectativas y la confianza como disposición a actuar sobre esas creencias".

De acuerdo con Poitras (2009) "los mediadores experimentados están de acuerdo en que la confianza de las partes en ellos es una condición previa clave para su éxito". Y, además, "es un factor clave para cualquier intento de resolver un conflicto" (Stimec & Poitras, 2009).

En 2009, Stimec y Poitras concluyeron que "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".

Stimec y Poitras (2009) han afirmado que:

El fenómeno "confianza" contiene tres vertientes: la primera, responde a lo que se ha denominado confianza como base de cálculo, es decir, la confianza en que otra persona no llevará a cabo una determinada acción por el perjuicio que ello le puede conllevar; la segunda, guarda relación con la previsibilidad de la persona y; en el último lugar, aparece la identificación entre las personas.

Currall y Judge (1995) añaden que "la confianza se manifiesta como una situación de dependencia entre diversos sistemas, a priori, en una situación de riesgo".

Esta contextualización de la confianza es una de las que más valor ofrece a la hora de escenificar la vulnerabilidad de una familia en relación con una entidad y la discapacidad de un familiar, ya que tomar la decisión de dejar en manos de otra persona la integridad de un ser querido, es un riesgo. Además, "existen dos factores comunes en las familias y son la vulnerabilidad y la incertidumbre como condición necesaria" (Doney et al., 1998) a la hora de confiar. Es decir, "la confianza es asumida como una situación de dependencia en un escenario de riesgo" (Mcknight et al., 2012).

De acuerdo con Mayer et al. (1995) y Gill et al. (2005) "la confianza representa una intención para tomar un riesgo en una relación, es decir, la voluntad o deseo de comprometerse en tomar un riesgo en quien vas a confiar".

2.3. Concepto de confianza institucional.

La confianza en las instituciones ha caído con fuerza en nuestro país durante los años posteriores a la crisis del 2008.

Como plantea Luhmann (1996), "la confianza se convierte en una condición necesaria para la formación de instituciones, pues su ausencia promueve el conflicto social, ya que las instituciones tienen la función de reducir el grado de incertidumbre".

Price & Romantan (2004) afirmaron lo siguiente:

La confianza institucional ha sido abordada desde dos perspectivas que se diferencian por el tipo de apoyo que subyace: difuso y específico. El apoyo institucional difuso se conceptualiza como aquel sostén que se mantiene en el tiempo, por actitudes y valores compartidos con el sistema o la institución en general, que posibilita que, ante desencuentros circunstanciales, las personas confíen en las instituciones públicas. En cambio, el apoyo institucional específico es más transitorio y se vincula directamente con el cumplimiento efectivo de las demandas institucionales.

3. Objetivos.

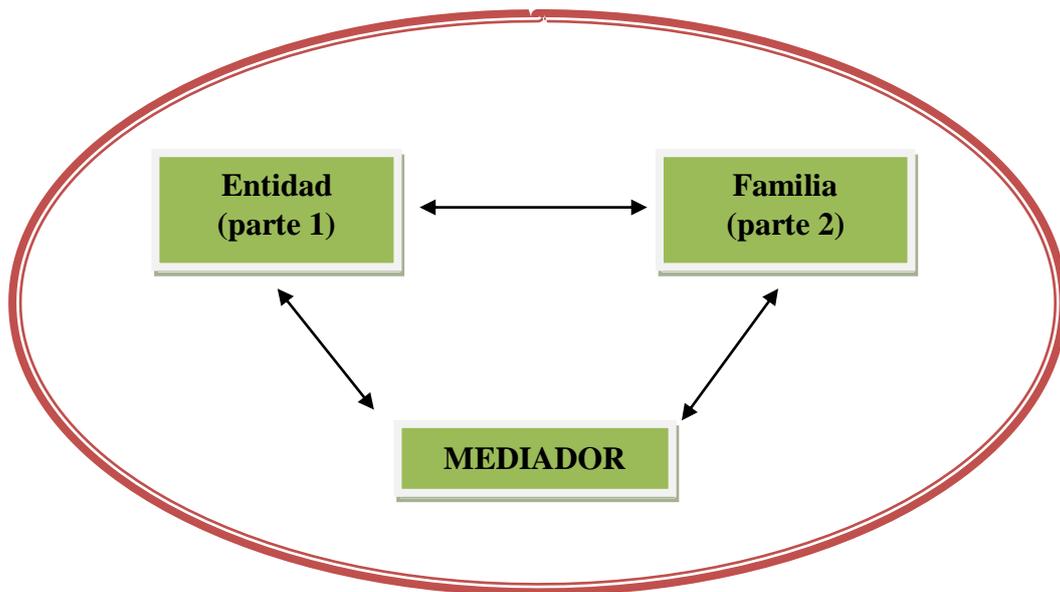
3.1. Propuesta de investigación.

La creación de una relación de confianza entre el mediador y las partes es una praxis social en construcción en nuestra sociedad. Son diversas las aportaciones que hoy

en día nos ofrecen muchos autores expertos en la materia. Tras sumergirme en el territorio de la mediación familiar he comprobado que cada autor le ha dado una percepción o ha hecho hincapié en diferentes partes de la mediación, pero mi propuesta añade el concepto de discapacidad.

Gráfica 2: Las familias y la entidad como parte fija de la mediación.

Esquema proceso de mediación y las familias con un miembro con discapacidad como parte fija en el proceso.



Fuente: Elaboración propia.

3.2. Hipótesis.

Las hipótesis que abrazan el presente Trabajo Final de Grado son las siguientes:

- A. Existe una similitud entre los factores que predicen la construcción de una relación de confianza y la percepción de las familias de la entidad.
- B. Existe una relación entre el tiempo en la entidad y una percepción positiva de la confianza.
- C. Existe una relación positiva entre la confianza y las llamadas de seguimiento.

3.3. Objetivos generales.

- A. El objetivo de la investigación es identificar los factores que predicen la construcción de una relación de confianza en la mediación familiar en las familias de una entidad que atiende a personas con discapacidad en Palma de Mallorca.

3.4. Objetivos específicos.

- A. Identificar los factores que, según la percepción de las familias, predicen mayor o menor construcción de una relación de confianza.
- B. Identificar si existe relación entre las llamadas de seguimiento y la construcción de una relación de confianza.
- C. Identificar si existe relación entre ofrecer espacios presenciales para sentirse comprendido y la construcción de una relación de confianza.
- D. Determinar si conocer los objetivos de intervención del familiar con discapacidad genera un aumento de confianza.
- E. Efectuar un análisis de relación entre los factores que no predicen la construcción y las familias desconfiadas.
- F. Efectuar un análisis de relación entre los factores que predicen la construcción de confianza y las familias que confían.

4. Metodología.

El interés y la curiosidad por descubrir nace en los últimos años en el contexto laboral al que pertenezco. Hace tiempo que pensaba en la necesidad de investigar sobre qué es lo que las familias valoran a la hora de confiar en la entidad y a su vez con la persona que realiza ciertos seguimientos mensuales de sus necesidades y demandas.

4.1. Muestra.

En un primer momento, se realizó una breve explicación de las características del estudio de manera telemática, se expuso el fin de este y se les invitó a participar. En esta búsqueda se realizaron 25 contactos familiares de los cuales 16 accedieron a colaborar de manera anónima.

En segundo lugar, se proporcionó apoyo para llevar a cabo la investigación por parte de la entidad que ha solicitado permanecer en el anonimato y salvaguardar la confidencialidad al igual que las familias.

4.1.1. Datos sociodemográficos.

Los datos sociodemográficos se comprenden de las siguientes variables: sexo, edad, rol con el familiar a cargo, ocupación y tiempo en la entidad. En cuanto a la variable que considero que más confusión puede causar, *rol con el familiar*, quiero aclarar que para las familias ha sido una variable fácil y accesible ya que tienen muy familiarizado dicho concepto. Con ello hago referencia al tipo de relación que tiene el tutor legal con el familiar con discapacidad. Por ejemplo, hermano.

Como se ha mencionado anteriormente, se realizaron 25 contactos de los cuales 16 accedieron a colaborar de manera anónima, siendo un 64% del total de los contactos frente a un 36% que no accedió a colaborar. Se observan los resultados en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Porcentaje de participación de los contactos iniciales.

Número de personas que han colaborado en la investigación.

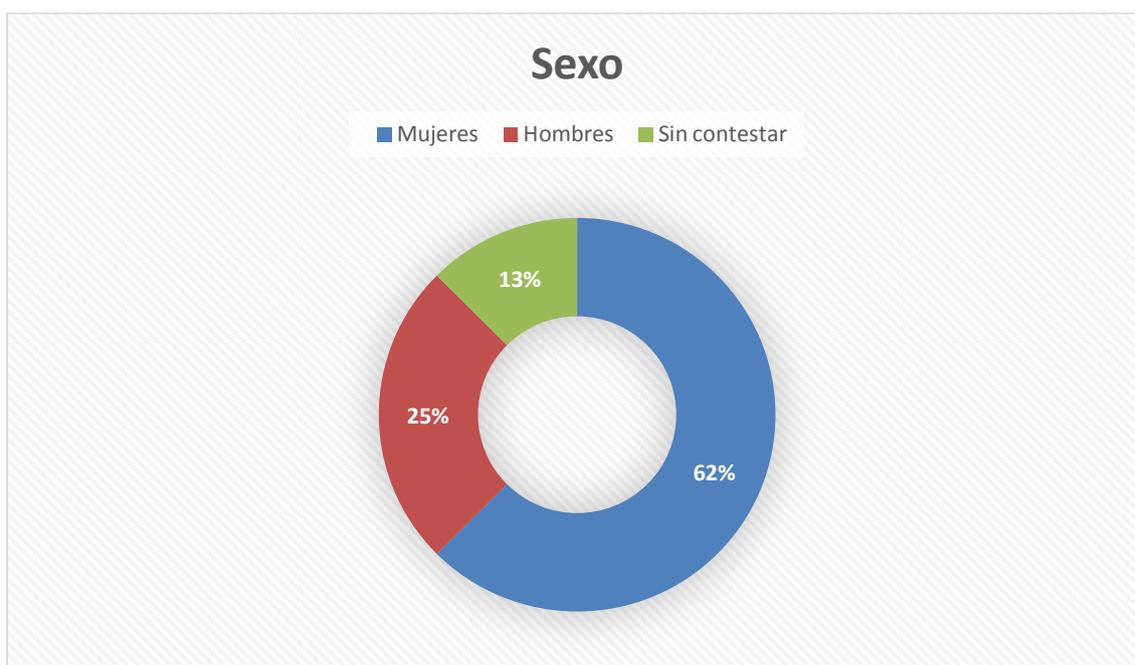


Fuente: elaboración propia.

4.1.1.1. Resultados variable sexo.

Se realizaron 16 cuestionarios a las familias, de las cuales 10 fueron contestadas por mujeres, 4 por hombres y 2 no reflejaron su género. Se puede observar con más facilidad en la **Tabla 2**.

Tabla 2. Sexo de los participantes.



Fuente: elaboración propia.

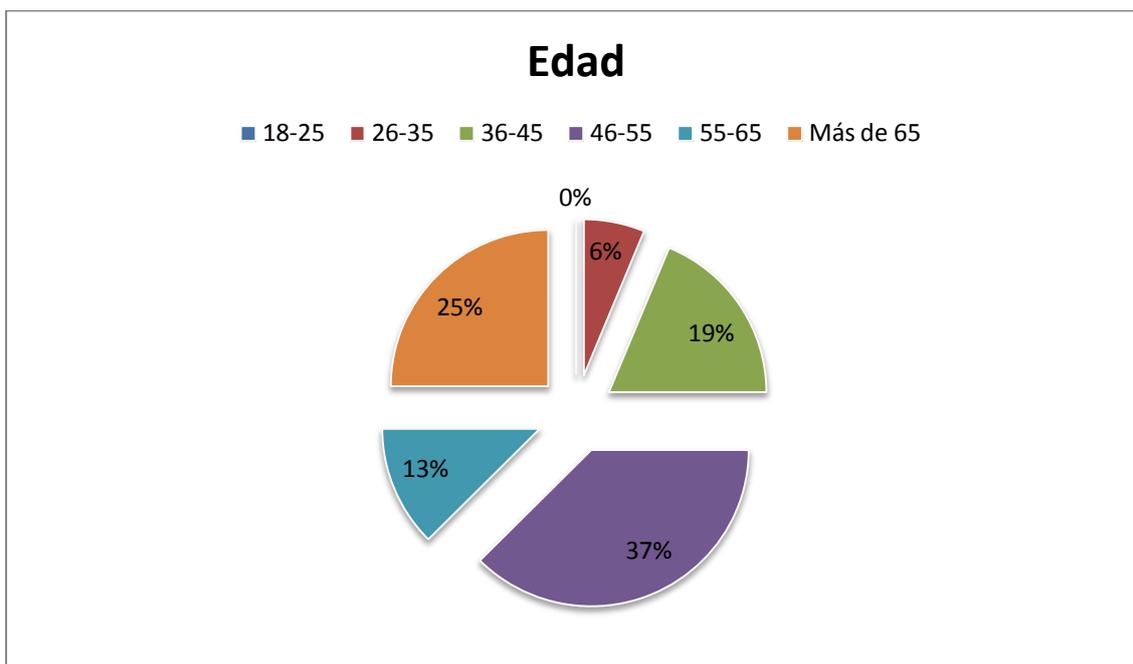
Como se puede observar el 9% de las personas que han realizado la encuesta no ha marcado el sexo, el 26% de ellas refiere que se identifica con el sexo masculino y, por último, el sexo predominante hace referencia a las mujeres que han contestado el cuestionario con un 62%.

4.1.1.2. Resultados variable edad.

Las franjas predominantes en cuanto a la edad de las personas que han contestado el cuestionario, oscilan entre los 46-55 años con un 37% y los que tienen más de 65 años con un 25%, siendo inferiores las franjas de edad de 36-45 años con un 19% y 55-65 años con un 13%.

La franja 26-35 años tiene una representación escasa de un 6% y por último no hay ninguna representación en la franja de edad más joven de 18-25 años.

Tabla 3. Edad de los participantes.



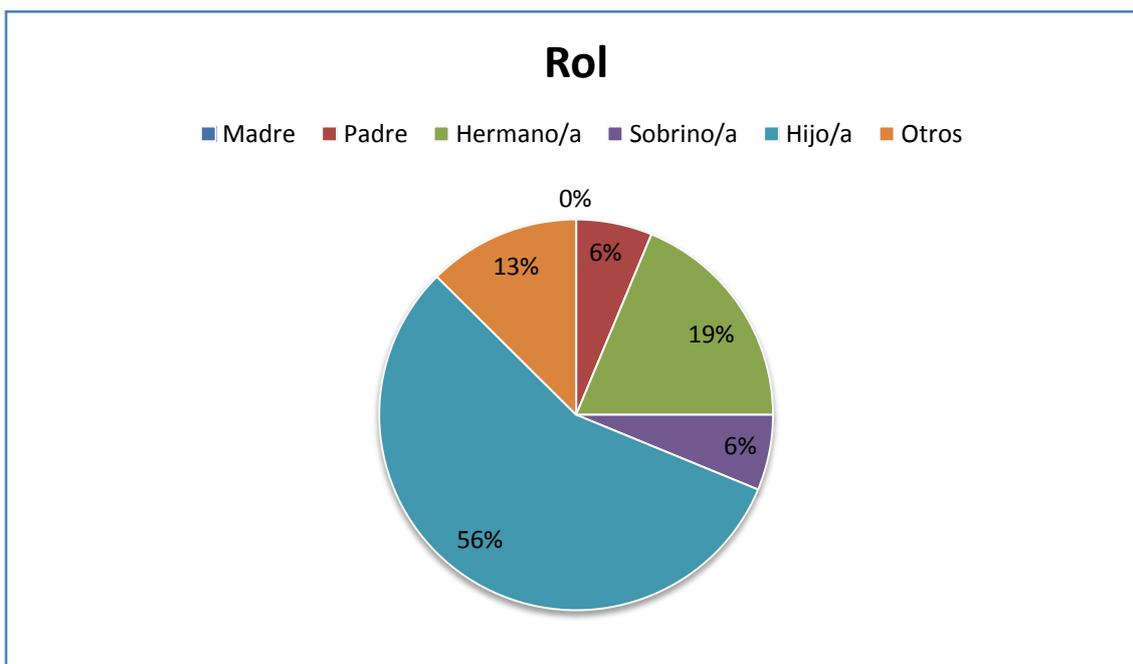
Fuente: elaboración propia.

4.1.1.3. Resultados variable rol.

Otro aspecto que aporta la encuesta sociodemográfica es el rol que tiene la persona que contesta con el familiar a cargo. Observamos que el 100% de las personas que realizan la encuesta han contestado.

En la siguiente tabla se observa los porcentajes extraídos. El 56% (9) de las familias son tutores legales de un hijo/a dentro de la entidad con plaza de residencia o vivienda supervisada. En segundo lugar, el 19% (3) son tutores legales de sus hermanos/as. En último lugar, tendríamos el 13% (2) de tutores legales que han contestado la encuesta con rol "Otros", el 6% (1) es su padre y 6% (1) es su sobrino/a. No se observa que ninguna de las 16 familias sea responsable legal de su madre.

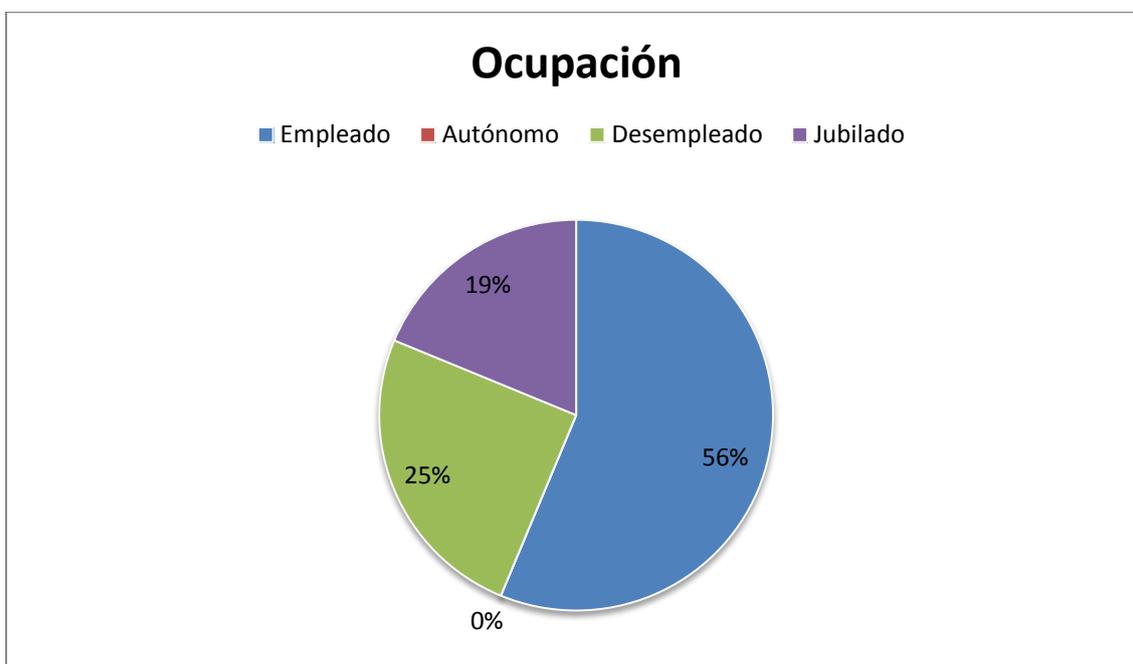
Tabla 4. Rol con el familiar a cargo.



Fuente: elaboración propia.

4.1.1.4. Resultados variable ocupación.

Tabla 5. Ocupación de los participantes.

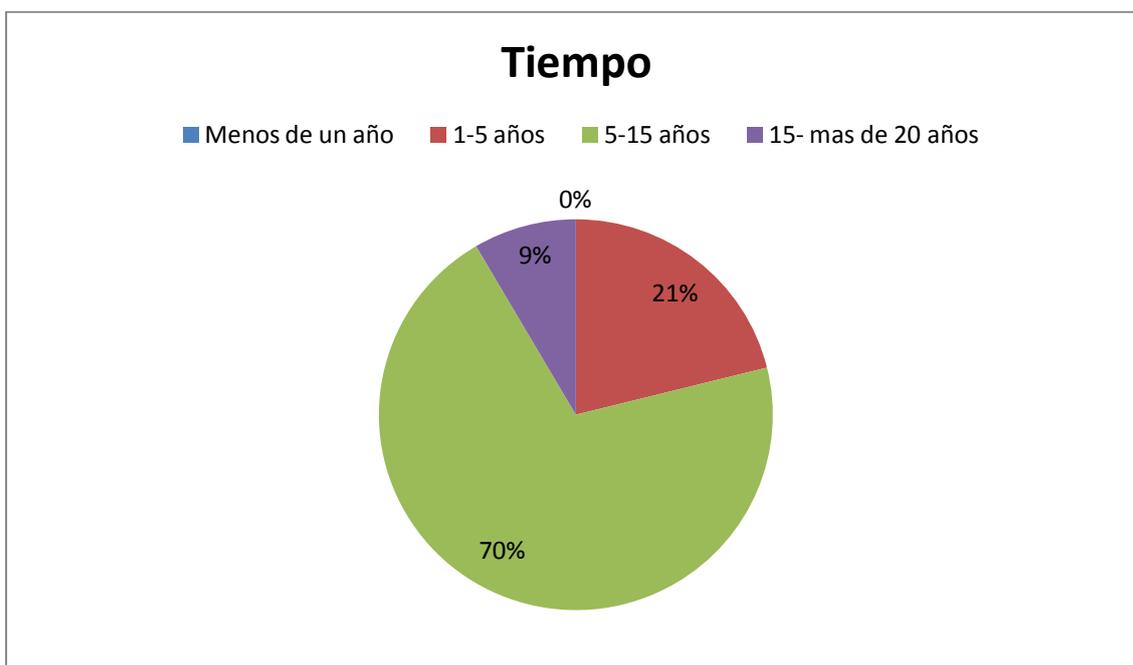


Fuente: elaboración propia.

Podemos observar que el 56% de las personas que han contestado se encuentran en estos momentos trabajando en algún lugar y oficio desconocido frente al 25% desempleado y el 19% jubilado. Si analizamos el total que no trabaja frente a la franja que sí lo hace, el resultado es un 44% de personas en estado de jubilación o sin trabajo.

4.1.1.5. Resultados variable tiempo en la entidad.

Tabla 6. Tiempo en la entidad.



Fuente: elaboración propia.

El tiempo en la entidad puede ser una variable significativa a la hora de la construcción de confianza. Podemos dividir los resultados en dos franjas. En primer lugar, una franja inicial de tiempo que oscila desde la entrada hasta los 5 primeros años, el resultado es de un 21%. En segundo lugar, una franja de los 5 a más de 20 años en la entidad que ofrece un resultado del 79% lo que es sinónimo de 13 de las 16 encuestas.

4.2. Proceso de investigación.

El proceso de investigación se ha compuesto de varias etapas que se han desarrollado a lo largo de los 3 meses de vigencia del proceso del Trabajo Final de

Grado y está compuesto por el planteamiento al tutor de prácticas; la solicitud de reunión con la entidad; la solicitud de colaboración con las familias; el contacto con las familias accesibles y colaboradores, y la revisión de los indicadores que generan la construcción de confianza en la mediación familiar estudiado por diversos autores.

4.2.1. Planteamiento.

En primer lugar, se plantea una reunión junto con el tutor de prácticas para valorar las diferentes opciones e ideas y perfilar el tema principal de la investigación. Una vez dicho aspecto queda claro continuamos con una solicitud de reunión con la entidad en la que trabajo.

4.2.2. Solicitud de reunión con la entidad.

En segundo lugar, se presentó la solicitud de una reunión con el director de Recursos Humanos de la entidad, el director del área de atención a las familias y mi presencia como representante de coordinación de apoyo a las familias de la entidad. Se expone la idea del Trabajo Final de Grado y acceden a poder realizarlo siempre y cuando se mantenga el anonimato de la entidad y las familias a las que atendemos. Se muestra el cuestionario.

4.2.3. Solicitud de colaboración familiar.

En tercer lugar, se realizaron 25 llamadas a diferentes familias para presentar la investigación y el objetivo de la misma. Se solicita colaboración a todas ellas y confirmación por teléfono lo antes posibles y con un plazo máximo de una semana. Confirmaron 16 de los 25 contactos iniciales que se llevaron a cabo.

4.2.4. Contacto con las familias colaboradoras.

Se realiza un encuentro presencial donde se explica que todo lo tratado en el seno del Trabajo Final tiene carácter confidencial y no aparecerán sus datos personales ni en el cuestionario (ver en anexo 1) ni en los resultados, pero que por el contrario, el trabajo será presentado para su futura calificación en la Universidad de las Islas Baleares.

Se realizan 16 encuentros presenciales, uno con cada familia. Con una duración estimada de 20 minutos invertidos en la ejecución del cuestionario.

4.2.5. Descripción de los instrumentos.

En primer lugar, para llevar a cabo el procedimiento de análisis de datos se ha procedido a un análisis descriptivo de los resultados a través de los siguientes instrumentos que han hecho posible recopilar los datos de las personas que han contestado la encuesta.

Tabla 7. Instrumentos para la recopilación de datos.

Instrumentos	Análisis de datos
Cuestionario sociodemográfico (Estarás, 2022)	Tabla de frecuencias.
Escala para medir la construcción de confianza entre la entidad y las familias	Tabla de frecuencias.
Inventario de indicadores en la literatura (Estarás, 2022)	

Fuente: elaboración propia.

4.2.6. Revisión de los indicadores en la literatura de la mediación familiar.

De acuerdo con Levesque (1998) nos aporta las actitudes de la mediación: "receptividad, empatía, respeto, calor humano, objetividad, autenticidad, comprensión, aceptación y soporte emocional, flexibilidad, creatividad, realismo, escucha activa, aportación de información y utilización del humor".

Yiu y Lai (2009) manifestaron que "alentar a las partes a escuchar, reconocer y comprender los motivos del conflicto, favorece la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes, así como la generación de confianza entre las mismas".

Stuhlmacher y Poitras (2010) hablan sobre "la posibilidad de que el género de la persona mediadora guarde relación con la generación de confianza. Según ambos, el género masculino genera un mayor grado de confianza a través de la imparcialidad y que el género femenino lo hace mediante la empatía".

Brunet (2011) señaló "la previsibilidad de la persona mediadora como elemento favorecedor de la seguridad de las partes y facilitador de un espacio donde, las personas mediadoras y las partes, puedan comunicarse plenamente aumentando así el flujo de información".

Bollen y Euwema (2015) manifestaron que "el reconocimiento de las emociones (ira) de las partes es esencial para alcanzar una relación de comprensión, empatía y confianza".

Los rasgos más visibles que expone Serrano et al., (2006) son: "simpatía, conocimientos y formación, imparcialidad, comprensión de los intereses de ambos, clarificar asuntos importantes, confianza, credibilidad, actitud conciliadora, firmeza en las propuestas y satisfacción con los avances".

Según Poitras (2009)

Existe una revisión de la literatura que releva los seis temas principales a la hora de generar confianza entre las partes: el papel de la "química" entre el mediador y las partes, la credibilidad y reputación de mediador, neutralidad e imparcialidad del mediador, buena voluntad y empatía del mediador, gestión de proceso de mediación y acostumbrarse al mediador.

Por otro lado, Poitras (2009) añade que "demostrar experiencia procesal, mostrar calidez y consideración son factores clave en el desarrollo de la confianza".

4.2. Inventario de indicadores que generan confianza entre las partes.

Tabla 8. Inventario de indicadores.

Variable	Autores
1. Empatía	(de Armas, 2003) (Poitras, 2013) (Poitras, 2010) (Goldberg & Shaw, 2007)

	(Pérez, 2015) (Stuhlmacher & Poitras, 2010)
2. Voluntad	(Poitras, 2013) (Goldberg & Shaw, 2007) (Stuhlmacher & Poitras, 2010)
3. Flexibilidad	(Pérez, 2015) (De Armas, 2003)
4. Credibilidad y reputación	(De Armas, 2003) (Poitras, 2009) (Serrano et al., 2006)
5. Experiencia procesual	(Yiu & Lai, 2009) (Poitras, 2009) (Goldberg & Shaw, 2007)
6. Experiencia en el contenido/aportación de información	(De Armas, 2003) (Goldberg & Shaw, 2007)
7. Explorar el conflicto latente	(Yiu & Lai, 2009)
8. Confidencialidad	(Pérez, 2015) (Goldberg & Shaw, 2007) (Stimec & Poitras, 2009)
9. Neutralidad o Imparcialidad	(Pérez, 2015) (Stuhlmacher & Poitras, 2010) (Serrano et al., 2006) (Poitras, 2010) (Poitras, 2009)
10. Cooperativos	(Pérez, 2015)
11. Asertivo	(Pérez, 2015)
12. Receptividad	(De Armas, 2003)
13. Objetividad	(De Armas, 2003)
14. Autenticidad	(De Armas, 2003)
15. Compresión y aceptación	(De Armas, 2003) (Poitras, 2009) (Serrano et al., 2006)

	(Serrano, 2008)
16. Escucha activa	(De Armas, 2003) (Yiu & Lai, 2009)
17. Utilización del humor	(de Armas, 2003)
18. Reconocer el conflicto	(Yiu & Lai, 2009)
19. Género del mediador	(Stuhlmacher & Poitras, 2010)
20. Consejo	(Poitras, 2009)
21. Previsibilidad	(Brunet, 2011)
22. Eficacia percibida	(Serrano et al., 2006)
23. Atención consciente	(Díez, 2016)
24. Reconocimiento de emociones	(Bollen & Euwema, 2015)
25. Cantidad de tiempo que hace que se encuentran en la entidad	(Serrano et al., 2006)
26. Satisfacción global	(Serrano et al., 2006)
27. Satisfacción global del cónyuge o el otro progenitor	(Serrano et al., 2006)
28. Opinión positiva de la mediación	(Serrano et al., 2006)
29. Simpatía	(Serrano et al., 2006) (Serrano, 2008)
30. Conocimientos y formación	(Serrano et al., 2006) (Goldberg & Shaw, 2007)
31. Actitud conciliadora	(Serrano et al., 2006)
32. Satisfacción en los avances	(Serrano et al., 2006)
33. Hacer uso del caucus	(Yiu & Lai, 2009)
34. Honestidad	(Goldberg & Shaw, 2007)
35. Honradez	(Goldberg & Shaw, 2007)
36. Paciencia	(Goldberg & Shaw, 2007)
37. Presentación del mediador	(Stimec & Poitras, 2009)
38. Química/atracción con el mediador	(Stimec & Poitras, 2009)
39. Seguridad del mediador	(Goldberg & Shaw, 2007)
40. Serenidad	(Goldberg & Shaw, 2007)
41. Maestría (demostrar experiencia)	(Poitras, 2009)

42. Imparcialidad	(Poitras, 2009)
43. Calidez y consideración	(Poitras, 2009)
44. Experiencia jurídica	(Poitras, 2009)
45. Calma	(Poitras, 2009)
46. Comunicación	(Poitras, 2009)
47. Ayuda	(Poitras, 2009)

Fuente: elaboración propia.

5. Resultados.

5.1 Análisis descriptivo.

El análisis descriptivo de los resultados deriva de los que se han extraído de la encuesta contestada por las familias que forman parte de la entidad que atiende a su familiar con discapacidad.

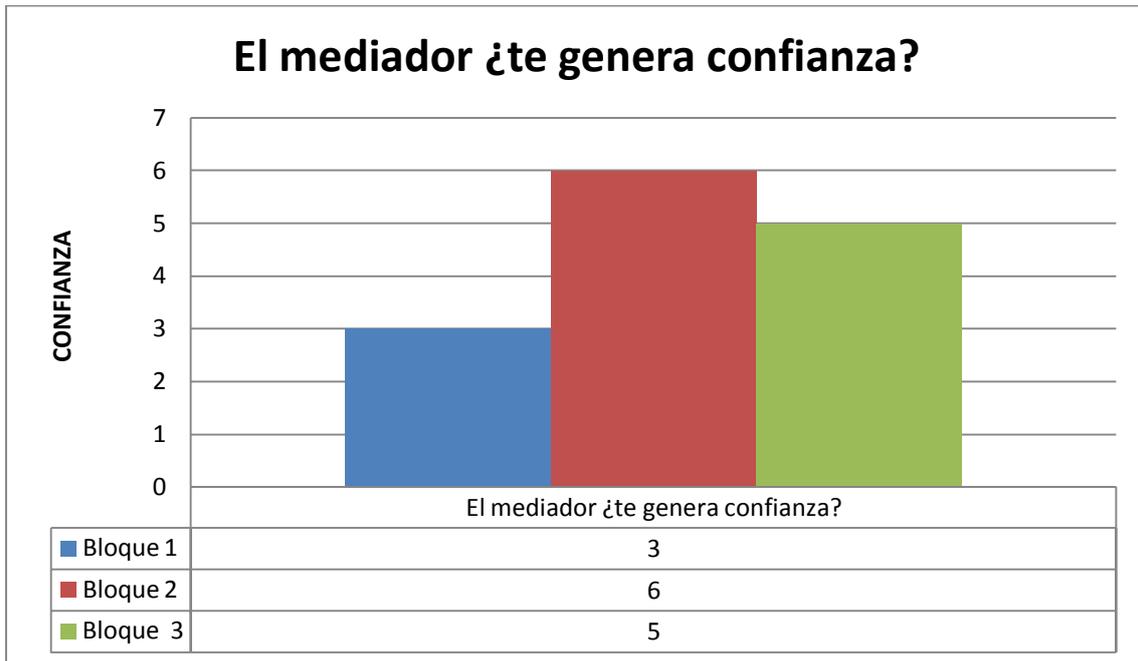
El análisis va a estar dividido en tres bloques. De los 16 cuestionarios que se obtienen se analiza la variable dependiente confianza (relacionada con la pregunta número 1 "El mediador ¿te genera confianza?). La escala para medir las respuestas eran las siguientes: nada de acuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo.

Bloque 1: "Ni de acuerdo ni desacuerdo" a la pregunta número 1. Las encuestas que forman parte de dicho bloque son la 16, 8 y 6.

Bloque 2: "De acuerdo" a la pregunta número 1. Las encuestas que forman parte de dicho bloque son la 13, 12, 10, 7, 5, 4, 2 y 1.

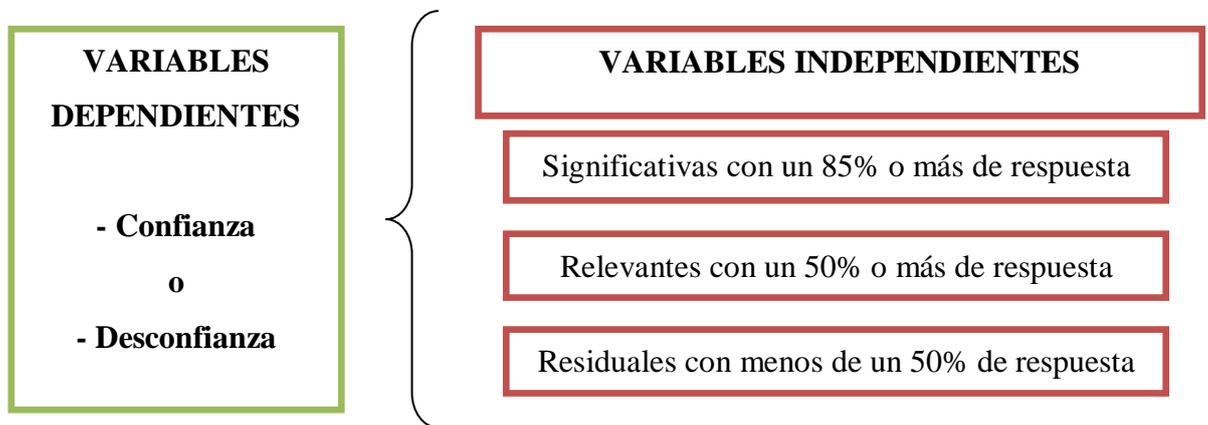
Bloque 3: "Muy de acuerdo" a la pregunta número 1. Las encuestas que forman parte de dicho bloque son la 15, 14, 11, 9 y 3.

Tabla 9. Variable dependiente "confianza".



Fuente: elaboración propia.

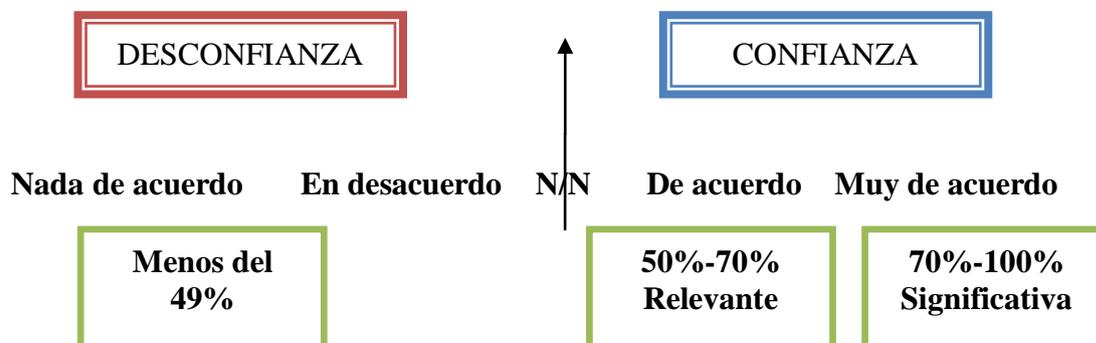
5.2. Clasificación de las variables dependientes e independientes.



Fuente: elaboración propia.

Las variables independientes las vamos a identificar con los resultados de cada pregunta del cuestionario. Se analizarán los resultados sumando los % totales para determinar si los indicadores analizados son significativos, relevantes o residuales. En el caso que se encuentre el resultado en "nada de acuerdo", "en desacuerdo" y "ni de acuerdo ni en desacuerdo" se sumarán el 100% de la primera y la segunda, y un 50% del

tercer indicador, siendo indicador que no construye confianza. Por el contrario, se sumarán los resultados de "de acuerdo", "muy de acuerdo" y el 50% de "ni de acuerdo ni en desacuerdo" (n/n) para diferenciar en qué grado de construcción de confianza nos encontramos, si relevante o significativo.



Fuente: elaboración propia.

5.3. Resultados encuesta.

2. Me genera confianza sentir predisposición (voluntad) a la hora de buscar soluciones a los problemas por parte del mediador.

PREGUNTA 2	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"			2 (66.6%)		1(33,3%)
Bloque 2 "De acuerdo"			1 (12.5%)	4 (50%)	3 (37.5%)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"				3 (60%)	2 (40%)
Conclusión	Significativa				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *voluntad* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 86.74% de los resultados relaciona la voluntad con la construcción de confianza.

3. Me genera confianza si el mediador tiene una actitud simpática.

PREGUNTA 3	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"			2 (66.6%)	1(33,3%)	
Bloque 2 "De acuerdo"			3 (37.5%) 3 (37.5%) No contesto la encuesta	1(12.5%)	1 (12..5%)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"				3 (60%)	2 (40%)
Conclusión	Significativa				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *simpatía* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 70.11% de los resultados relaciona la simpatía con la construcción de confianza.

4. Percibir que el mediador es tranquilo me genera confianza.

PREGUNTA 4	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"			3 (100%)		
Bloque 2 "De acuerdo"			1 (12.5%)	5 (62.5%)	2 (25%)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"				1 (20%)	5 (80%)
Conclusión	Significativa				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *tranquilidad* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 85.41% de los resultados relaciona la simpatía con la construcción de confianza.

Pregunta 5. Percibir que el mediador es capaz de ponerse en mi lugar y entiende mis sentimientos me genera confianza.

PREGUNTA 5	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"			3 (100%)		
Bloque 2 "De acuerdo"			1 (12.5%)	5 (62.5%)	2 (25%)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"				1 (20%)	5 (80%)
Conclusión	Significativa				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *ponerse en mi lugar* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 85.41% de los resultados relaciona ponerse en mi lugar con la construcción de confianza.

Pregunta 6. Sentirme escuchado me genera confianza.

PREGUNTA 6	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"				3 (100%)	
Bloque 2 "De acuerdo"			2 (25 %)	4 (50 %)	2 (25%)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"				2 (40%)	3 (60%)
Conclusión	Significativa				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *sentirme escuchado* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 87.2% de los resultados relaciona sentirme escuchado con la construcción de confianza.

Pregunta 7. La formación del mediador me genera confianza.

PREGUNTA 7	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"		1 (33.3 %)	1 (33.3 %)	1 (33.3 %)	
Bloque 2 "De acuerdo"		4 (50%)	3 (37.5%)		1 (12.5 %)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"		1 (20%)	2 (40%)	1 (20%)	1 (20 %)
Conclusión	Residual				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *formación* será entendido como una variable independiente que no construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Residual, ya que el 47% de los resultados relaciona la formación con la construcción de confianza.

Pregunta 8. La reputación del mediador me genera confianza.

PREGUNTA 8	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"		1 (33.3%)		2 (66.6%)	
Bloque 2 "De acuerdo"		2 (25%)	5 (62.5%)	1 (12.5%)	
Bloque 3 "Muy de acuerdo"		2 (40%)		1 (20%)	2 (40%)
Conclusión	Relevante				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *reputación* será entendido como una variable independiente que no pueda afirmarnos con certeza que esté relacionado con la construcción de confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Su resultado es de un 56.7%.

Pregunta 9. La honestidad me genera confianza.

PREGUNTA 9	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"			1 (33.3 %)	2 (66.6%)	
Bloque 2 "De acuerdo"			3 (37.5 %)	4 (50 %)	1 (12.5%)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"			1 (20%)	1 (20%)	3 (60%)
Conclusión	Significativa				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *honestidad* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 84.83% de los resultados relaciona la honestidad con la construcción de confianza.

Pregunta 10. Percibir que hay discreción (confidencialidad) con los temas que me preocupan en relación con el familiar con discapacidad me genera confianza.

PREGUNTA 10	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"				2 (66.6%)	1 (33.3%)
Bloque 2 "De acuerdo"		1 (12.5%)	4 (50 %)	1 (12.5 %)	2 (25%)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"			2 (40%)	2 (40 %)	1 (20%)
Conclusión	Significativo				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *confidencialidad* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 80.83% de los resultados relaciona la confidencialidad con la construcción de confianza.

Pregunta 11. Percibir que las expectativas se cumplen (credibilidad) me genera confianza.

PREGUNTA 11	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"				3 (100%)	
Bloque 2 "De acuerdo"		1 (12.5%)		4 (50%)	3 (37.5 %)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"			1 (20%)	3 (60 %)	1 (20%)
Conclusión	Significativa				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *credibilidad* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 92.50% de los resultados relaciona la credibilidad con la construcción de confianza.

Pregunta 12. ¿Te sientes a gusto con la entidad?

PREGUNTA 12	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"			2 (66.6 %)	1 (33.3%)	
Bloque 2 "De acuerdo"		1 (12.5%)	1 (12.5%)	6 (75%)	
Bloque 3 "Muy de acuerdo"		1 (20%)	1 (20%)	2 (40%)	1 (20%)
Conclusión	Significativo				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el 72.61% de las personas que han contestado las encuestas se sienten a gusto en la entidad.

Pregunta 13. Tener espacios presenciales dónde me sienta comprendido me genera confianza.

PREGUNTA 13	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"			2 (66.6 %)	1 (33.3%)	
Bloque 2 "De acuerdo"			2 (25%)	5 (62.5%)	1 (12.5%)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"			2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)
Conclusión	Significativo				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *espacios presenciales* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 78% de los resultados refiere que tener espacios presenciales les genera confianza.

Pregunta 14. Tener llamadas de seguimiento familiar me genera confianza.

PREGUNTA 14	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"			1 (33.3%)	2 (66.6%)	
Bloque 2 "De acuerdo"		1 (12.5%)	1 (12.5%)	2 (25%)	4 (50%)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"			2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)
Conclusión	Significativa				

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *llamadas de seguimiento* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 83.5% de los resultados relaciona las llamadas con la construcción de confianza.

Pregunta 15. Conocer los objetivos de intervención del familiar me genera confianza.

PREGUNTA 15	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Bloque 1 "Ni de acuerdo ni desacuerdo"			2 (66.6%)	1 (33.3%)	
Bloque 2 "De acuerdo"			3 (37.5 %)	2 (25 %)	3 (37.5 %)
Bloque 3 "Muy de acuerdo"			2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)
Conclusión					

De acuerdo con los resultados podemos observar que el indicador *objetivos de intervención* será entendido como una variable independiente que construya confianza entre el mediador y las partes (familias encuestadas). Significativa, ya que el 75.95% de los resultados relaciona conocer los objetivos de intervención con la construcción de confianza.

6. Discusión.

Como hemos podido observar a lo largo de este Trabajo Final de Grado los factores que predicen la construcción de una relación de confianza son los mismos que las familias perciben. Se ha podido observar que solo hemos extraído una variable independiente con carácter residual y es la formación. Por otro lado, la reputación del mediador es una variable independiente relevante pero todas las demás han concluido con un carácter significativo.

¿Podríamos decir que el tiempo en la entidad es una variable que las familias tienen en cuenta a la hora de construir una relación de confianza con el mediador? Sí, ya que 10 de las 13 encuestas en la segunda franja de tiempo (76.9%) han contestado con un de acuerdo o muy de acuerdo al hablar sobre si el mediador les genera confianza.

Por último, existe una relación positiva entre la construcción de confianza y las llamadas de seguimiento, conocer los objetivos de intervención y los espacios presenciales para ser escuchados en el seno de la entidad. Es decir, a las familias les proporciona seguridad conocer el trabajo que se ofrece a la hora de atender a los familiares con discapacidad.

Por último, podemos concluir que las familias que atiende la entidad donde trabajo han construido un buen nivel de confianza con el mediador y vamos por buen camino.

7. Bibliografía

- Álvarez Bazalo, M. V., Hurtado Peña, E., Jiménez Martínez, J., López, C., & Mateos Vílchez, E. (2002). La Mediación, una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Revista de Trabajo y Acción Social*, 67-94.
- Beramendi, M., Delfino, G., & Zubieta, E. (2016). Confianza Institucional y Social: Una Relación Insoslayable. *Acta de Investigación Psicológica*, 6(1), 2286–2301.
- Bollen, K. y Euwema, M. (2015). Angry at your boss: Who cares? Anger recognition and mediation effectiveness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (24)2, 256-266.
- Brunet, E. (2011). Reevaluating complex mediation generalizations. *Connecticut Insurance Law Journal*, 18(1), 279-296.
- Curral, S. y Judge, T. (1995). Measuring trust between organizational boundary role persons. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 64(2), 151-170.
- De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 32, 125–136.
- 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.
- 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.
- Gill, H., Boies, K., Finegan, J. & McNally, J. (2005). Antecedents of trust: Establishing a boundary condition for the relation between propensity to trust and intention to trust. *Journal of Business and Psychology*, 19, 287-302.
- Goldberg, S. B., & Shaw, M. L. (2007). The secrets of successful (and unsuccessful) mediators continued: Studies two and three. *Negotiation Journal*, 23(4), 393–418.
- Jiménez, B. (2020). Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano. *Trabajo Social Hoy*, 89, 27–38.
- Levesque, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Canadá: Edisem, Inc.
- Luhmann, N. (1996). *Confianza*. Barcelona: Anthropos.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.

- 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.
- Munuera, P. (2007). El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y sus Técnicas. *Portularia*, 7(1-2), 85-106.
- Pérez, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Revista Ra Ximhai*, 11(1), 109–131.
- Poitras, J. y Bowen, R. (2002). A framework for understanding consensus-building initiation. *Negotiation Journal*, 18(3), 211-232.
- Poitras, J. (2009). What makes parties trust mediators? *Negotiation Journal*, 25(3), 307–325.
- Poitras, J. (2010). Gender and Job Role Congruence: A Field Study of Trust in Labor Mediators. *Sex Roles*, 63(7–8), 489–499.
- Poitras, J. (2013). The strategic use of caucus to facilitate parties' trust in mediators. *International Journal of Conflict Management*, 24(1), 23–39.
- Price, V. & Romantan, A. (2004). Confidence in Institutions Before, During, and After 'Indecision 2000'. *Journal of Politics*, 66(3), 939-956.
- Riera, J. A. (2017). *Construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar*. N.A.R. 00/2017/2219. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Riera, J. (2018). *La generación de confianza en la práctica de la mediación familiar: ¿Por qué las partes confían en los mediadores?*
- Riera, J., Campos, J., & Gorjón, F. (2019). Una perspectiva sobre la generación de confianza en España y Latinoamérica. *Revista de Mediación*, 12(2), 1–10.
- Rotter, J. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *American Psychologist*, 35 (1), 1-7.
- Serrano, G., Lopes, C., Rodríguez, D., & Mirón, L. (2006). Anuario de Psicología Jurídica. *Anuario de Psicología Jurídica*, 16, 75–88.
- Stimec, A., & Poitras, J. (2009). Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 26(3), 317–331.
- Stuhlmacher, A. F. y Poitras, J. (2010). Gender and Job Role Congruence: A Field Study of Trust in Labor Mediators. *Sex Roles*, 63(7-8), 489-499.
- Yáñez, R., Ahumada, L., & Covas, F. (2006). Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. *Universitas Psychologica*, 5(1), 9–20.

Yiu, T. K. y Lai, W. Y. (2009). Efficacy of trust-building tactics in construction media-tion. *Journal of Construction Engineering and Management*, 135(8), 683-689.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario.

Cuestionario sociodemográfico

A continuación se observan unos indicadores de carácter personal y de exclusivo uno académico que nos ayudarán a dar forma a la valoración final.

Sexo	Hombre Mujer
Edad	18-25 años 26-35 años 36-45 años 46-55 años 55-65 años Más de 65 años
Rol con el familiar a cargo	Madre Padre Hermano/a Sobrino/a Hijo/a Otros
Ocupación	Empleado Autónomo Desempleado Jubilación
Tiempo en la entidad	Menos de un año 1-5 años 5-10 años 15-20 años Más de años

Escala para medir la generación de confianza en las familias de la entidad.

A continuación podemos observar una serie de afirmaciones que darán como resultado la evaluación de los indicadores que generan confianza. Señala con una cruz el que más se ajuste a usted.

Indicadores

0. Nada de acuerdo

1. En desacuerdo

2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3. De acuerdo

4. Muy de acuerdo

1. El mediador ¿te genera confianza?

0. Nada de acuerdo

1. En desacuerdo

2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3. De acuerdo

4. Muy de acuerdo

2. Me genera confianza sentir predisposición (voluntad) a la hora de buscar soluciones a los problemas por parte del mediador.

0. Nada de acuerdo

1. En desacuerdo

2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3. De acuerdo

4. Muy de acuerdo

3. Me genera confianza si el mediador tiene una actitud simpática.

0. Nada de acuerdo

1. En desacuerdo

2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3. De acuerdo

4. Muy de acuerdo

4. Percibir que el mediador es tranquilo me genera confianza.

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo
- 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Muy de acuerdo

5. Percibir que el mediador es capaz de ponerse en mi lugar y entiende mis sentimientos me genera confianza.

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo
- 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Muy de acuerdo

6. Sentirme escuchado me genera confianza.

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo
- 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Muy de acuerdo

7. La formación del mediador me genera confianza.

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo
- 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Muy de acuerdo

8. La reputación del mediador me genera confianza.

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo
- 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Muy de acuerdo

9. La honestidad me genera confianza.

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo
- 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Muy de acuerdo

10. Percibir que hay discreción (confidencialidad) con los temas que me preocupan en relación con el familiar con discapacidad me genera confianza.

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo
- 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Muy de acuerdo

11. Percibir que las expectativas se cumplen (credibilidad) me generan confianza.

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo
- 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Muy de acuerdo

12. ¿Te sientes a gusto con la entidad?

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo
- 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Muy de acuerdo

13. Tener espacios presenciales dónde me sienta comprendido me genera confianza.

- 0. Nada de acuerdo
- 1. En desacuerdo

2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3. De acuerdo
4. Muy de acuerdo

14. Tener llamadas de seguimientos familiar me genera confianza.

0. Nada de acuerdo
1. En desacuerdo
2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3. De acuerdo
4. Muy de acuerdo

15. Conocer los objetivos de intervención del familiar me genera confianza.

0. Nada de acuerdo
1. En desacuerdo
2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3. De acuerdo
4. Muy de acuerdo