



Universitat
de les Illes Balears

TREBALL DE FI DE GRAU

LOS FACTORES QUE FAVORECEN LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR.

Teresa Valdevieso Font

Grau de: Treball Social

Facultat de: Filosofia i Lletres

Any acadèmic 2021-22

LOS FACTORES QUE FAVORECEN LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR.

Teresa Valdevieso Font

Treball de Fi de Grau

Facultat de: Filosofia i Treball Social

Universitat de les Illes Balears

Any acadèmic 2021-22

Paraules clau del treball:

Família, Conflicto, Alianza Terapéutica, Mediación, Mediación familiar, Confianza.

Nom del tutor / la tutora del treball

Joan Albert Riera Adrover

Nom del tutor / la tutora (si escau)

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resumen

En el presente trabajo se ha realizado una revisión bibliográfica sobre el concepto de familia, sus orígenes, características y la mediación familiar, que permite contextualizar y desarrollar la importancia que tiene la generación de la confianza entre los mediadores y las partes implicadas, para lograr el éxito de ésta.

Además, mediante un estudio empírico de carácter cualitativo, se ha efectuado una encuesta con preguntas de respuesta múltiple con el objetivo de obtener el punto de vista de un profesional experimentado en las mediaciones familiares.

Este estudio empírico nos ha permitido contrastar si la teoría clásica (Goldberg, 2005; Poitras, 2009) coincide o no, con la experiencia profesional del mediador entrevistado, y de esta manera poder afirmar si en la Universidad de las Islas Baleares se han tenido en cuenta los factores para generar confianza en una mediación familiar.

Palabras clave: Familia, Conflicto, Alianza Terapéutica, Mediación, Mediación familiar, Confianza.

In the present work, a bibliographic review has been carried out on the concept of family, its origins, characteristics and family mediation, which allows contextualizing and developing the importance of generating trust between mediators and the parties involved, to achieve the success of it.

In addition, through an empirical study of a qualitative nature, a survey with multiple-choice questions has been carried out with the aim of obtaining the point of view of an experienced professional in family mediations.

This empirical study has allowed us to contrast whether or not the classical theory (Goldberg, 2005; Poitras, 2009) coincides with the professional experience of the interviewed mediator, and in this way to be able to affirm whether the University of the Balearic Islands has taken into account account the factors to build trust in a family mediation.

Keywords: Family, Conflict, Therapeutic Alliance, Mediation, Family mediation, Trust.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. MARCO TEÓRICO	5
3.1 La familia.....	5
3.2 Origen y conceptualización de la familia	6
3.3 Tipos de familia	6
3.4 Concepto de mediación y alianza terapéutica.....	7
3.5 La importancia de la confianza en el proceso de mediación	8
3.6 Factores que aumentan la generación de confianza.....	9
4. OBJETIVOS	10
5. METODOLOGÍA	11
5.1 Muestra	11
5.2 Análisis del proceso.....	11
5.3 Instrumento.....	11
5.4 Análisis de los resultados	12
6. RESULTADOS	12
7. CONCLUSIONES	13
8. BIBLIOGRAFIA	14
ANEXOS	16

1. INTRODUCCIÓN

La familia ha experimentado grandes cambios a lo largo de los últimos años, influyendo en su estructura y funcionamiento. La convivencia entre diferentes generaciones, los cambiantes estilos de vida, las presiones sociales y económicas que sufren muchas de ellas, entre otros factores, han supuesto la aparición de diversos conflictos que, en ocasiones, los miembros afectados no disponen de los recursos materiales y personales para poder hacerles frente de una manera constructiva y teniendo en cuenta el conjunto de la familia.

Una manera de tratar dichos conflictos puede realizarse a través de un proceso de mediación. Ripollet-Millet (2001) define la mediación como: “la participación de un tercero neutral en una disputa o negociación entre dos partes”. Las personas implicadas en la situación problemática recurren de manera voluntaria a una tercera persona, la cual supone un elemento clave para llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes.

Por su parte, el mediador tiene el compromiso de tomar una posición imparcial, equitativa y neutral en el transcurso del proceso de mediación. Además, la confidencialidad, la transparencia y la flexibilidad son criterios fundamentales que el mediador debe adoptar para llevar a cabo una buena práctica.

En conjunto, todos los elementos anteriores permiten que entre el mediador y las partes implicadas en el proceso de mediación se cree una alianza terapéutica, la cual Bordin (1979) expone como el vínculo creado entre el profesional y las personas que acuden a él.

En cuanto a la buena relación entre el mediador y las partes, Goldberg (2005) indica que supone un elemento clave para el éxito de la mediación. Establecer una confianza permitirá que se dé una mejor y sincera comunicación de las partes hacia el mediador que ayudara a poner a disposición del profesional información necesaria para la resolución del conflicto.

Siguiendo en la misma línea, Poitras (2009), coincidiendo con las aportaciones de Goldberg añade tres factores para el establecimiento de confianza: la utilización de la información de manera eficaz (experiencia procesal), evitar juicios cuando se le proporciona la información (calidez y consideración) y no usando la información con otros fines que no sea para el buen desarrollo del proceso de mediación (parcialidad).

2. JUSTIFICACIÓN

La mayoría de los autores que estudian las técnicas de mediación coinciden en la importancia de generar confianza como elemento clave para el éxito de ésta. No obstante, llevado a la práctica, se puede observar que cada caso y cada mediador realiza adaptaciones de la teoría clásica para aumentar el éxito de la mediación. En este TFG se busca comparar que porcentaje de coincidencias existe entre las prácticas recomendadas por Poitras (2009) y la experiencia de una persona mediadora del laboratorio de mediación, resolución de conflictos y orientación familiar de la Universidad de las Islas Baleares, con la intención de aproximar más la teoría a la práctica. Ello ha orientado la siguiente pregunta de intervención ¿Se ha estudiado en la Universidad de las Islas Baleares los factores que generan confianza en la mediación familiar?

3. MARCO TEÓRICO

3.1 La familia

Los individuos desde su nacimiento son parte integrante de una sociedad personal particular. Dicha sociedad, se encuentra conformada por un grupo de personas a quienes inicialmente no los unía ningún tipo de relación, pero con el paso del tiempo los retores del grupo generan un sentimiento amoroso que permite iniciar el desarrollo de una vida en común (Oliva y Villa, 2014).

Una vez generado el lazo de afinidad entre los dos principales integrantes del grupo dan lugar a la procreación de su descendencia. Se comienza una segunda fase en la que les corresponde realizar el proceso de integración de la persona con el resto de los miembros. El hecho de estar dotados de pensamiento y raciocinio individuales provoca que, en ocasiones, los miembros de la familia no se encuentren en completa consonancia en la totalidad del tiempo, es decir, que no están de acuerdo o conformes con la forma en la que se ejecutan los actos (Viveros, 2016).

En línea con lo antes expuesto, debe destacarse el hecho que ante la inconformidad que pueda sentir uno de los integrantes de la familia por una situación determinada, es necesario que se tomen las acciones que puedan aportar la mejor solución posible, para así evitar poner en riesgo la estabilidad de la familia.

3.2 Origen y conceptualización de la familia

El concepto de familia puede ubicarse en el mismo renglón que la civilización humana. Desde sus inicios los seres humanos han estado estructurados en grupos, sin que se necesitase contar con una definición determinada o una denominación en particular, ya que actuaban en correspondencia a lo que sus instintos de protección y supervivencia les indicaran (Morales, 2015).

Lo expuesto adquiere sustento en la denominación de clan: “asociación de personas que determinaba la posibilidad de brindar soporte y apoyo a cada uno de los individuos que se interrelacionan”. Este coincide con el criterio de familia que se ha manejado con el paso del tiempo, en el que se hace referencia a la ayuda que se presta entre los integrantes de un núcleo, con la finalidad de que cada uno de sus miembros se encuentre en un buen estado de salud físico y mental (Morales, 2015).

De acuerdo con la definición dada por Valdivia (2008), la familia es “La Familia está formada por dos o más personas unidas por el afecto, el matrimonio o la afiliación, que viven juntas, ponen sus recursos económicos en común y consumen conjuntamente una serie de bienes en su vida cotidiana”.

3.3 Tipos de familia

La familia y la manera como ésta pueda estar estructurada ha cambiado con el paso del tiempo, en base a la evolución de la propia sociedad, por lo que es oportuno destacar los tipos que pueden presentarse, según Morales (2015):

- Nuclear: puede identificarse como el tipo de familia clásica, que se ha conformado con la existencia de un matrimonio legítimamente constituido de acuerdo con las pautas legales establecidas por el Estado. Están integrados los padres y su descendencia.
- Nuclear sin hijos: está conformada por dos personas que no tienen descendencia, bien sea que no decidieran no tener hijos o que no pueden por alguna razón médica.

- Extensa: se encuentra constituida no solo por los padres y sus hijos, sino por todas aquellas personas que forman parte de ambas familias, como son los nietos, sobrinos y hermanos.
- Monoparentales: familias donde únicamente está presente uno de los padres, que tiene toda la responsabilidad de suministrar los medios que necesite el menor.
- Adoptiva: en este caso, una persona o pareja decide incorporar a su vida a otro individuo para que forme parte esencial de su núcleo. Previamente, se deben haber logrado superar un conjunto de requisitos para que tenga lugar el procedimiento de adopción.
- De acogida: es considerada como un subtipo de adopción, pero constituye un criterio de temporalidad. El menor carece del soporte y protección de una familia, por lo que es necesario que el Estado intervenga para cubrir las necesidades básicas de los menores.
- Homoparental: es un tipo de familia constituida por una pareja de personas del mismo sexo, las cuales han decidido extenderla a través de técnicas de reproducción asistida, la adopción o la subrogación materna.

3.4 Concepto de mediación y alianza terapéutica

Para entender el concepto de mediación y llevar a cabo una mediación es necesario definir el concepto de alianza terapéutica.

Bordin (1979) definió la alianza terapéutica como: “el encaje y colaboración entre cliente y terapeuta” e identificó tres elementos que la componen: “acuerdo en las tareas”, “vínculo positivo” y “acuerdo en los objetivos”. Además, Bordin (1979) explica

que para lograr una mejor relación terapéutica es necesario crear un vínculo de confianza.

Cabe destacar que uno de los componentes principales de la alianza terapéutica es la dimensión relacional (Waizmann & Roussos, 2009). Esta dimensión describe el vínculo emocional entre las partes y el profesional, el cual se puede fragmentar en aprecio, respeto y confianza mutua (Riera, 2018).

La mediación es un método alternativo de resolución de conflictos. Las partes involucradas exponen a un tercero de tipo imparcial la disputa que están viviendo, con la finalidad de que este suministre las herramientas necesarias para poder resolver el conflicto de un modo óptimo (García-Longoria y Sánchez, 2004).

El uso de un mediador familiar puede producirse por el requerimiento propio y directo de las partes involucradas, quienes reconocen su imposibilidad de obtener una real solución a los problemas que están enfrentando. Se entiende que es un acto de propia voluntad de las partes para poner fin a una controversia que se presenta como constante (García-Longoria y Sánchez, 2004).

3.5 La importancia de la confianza en el proceso de mediación

La clave del éxito en la mediación es la creación de una buena relación entre el mediador y las partes involucradas. Esta relación debe ser de comprensión, empatía y confianza. La confianza parece ser el motivo principal que alienta a las partes a comunicarse con el mediador (Goldberg, 2005). Cuando las partes confían en el mediador, pueden comunicarse de una manera más fluida y plena, proporcionándole así la información que necesita para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo (Ross & Wieland, 1996).

Otra de las razones para el éxito en el proceso de mediación es la creación de soluciones. Para ello se considera fundamental que dichas soluciones sean novedosas o creativas, y que se atribuyan a las partes, para que así sientan más motivación y compromiso para lograrlas. Escuchar activamente a las partes también contribuye a la creación de soluciones, ya que permite identificar como se solucionará el conflicto. (Poitras, 2009).

Para fomentar el éxito en la mediación, el profesional también puede: centrar a las partes a no llegar a un acuerdo, empujar hacia un acuerdo en el momento apropiado, ayudar a las partes a comprender las necesidades de la otra persona y mostrar una actitud optimista hacia la probabilidad de llegar a un acuerdo para motivar así a las partes a lograrlo (Goldberg, 2005).

Respecto al vínculo entre el mediador y las partes, siguiendo con el estudio de Goldberg, el profesional debe preocuparse genuinamente por las necesidades que tiene cada parte y demostrar esta preocupación. La acción de preocuparse no se puede enseñar, debe ser una capacidad innata del mediador, pero demostrar el interés sí que se puede promover a través de la escucha activa y ejercicios interactivos. El mediador también puede fomentar dicha relación aprovechando los “puntos muertos” de la mediación participando en las charlas tribales que mantengan las partes.

3.6 Factores que aumentan la generación de confianza

Poitras (2009) realiza una encuesta a 30 mediadores para poder identificar que factores contribuyen a generar confianza en la relación entre el mediador y las partes implicadas. Los factores que han tenido más impacto los clasifica como factores centrales, y los factores que no han tenido impacto los divide entre aquellos que han sido más frecuentes (denominados factores destacados) y aquellos que han sido menos frecuentes (denominados factores marginales). Si bien es cierto que estos factores se desarrollan en la mediación laboral, pero según Gulati (1995) se pueden extrapolar en diferentes ámbitos profesionales.

Los factores centrales son:

La “*maestría*” que representa la experiencia o el dominio del profesional en la mediación, el “*proceso de explicación*” es la efectividad con la que el mediador es capaz de explicar a las partes el proceso de mediación, “*calidez y consideración*” es la forma en la que el mediador se muestra hacia las partes, la “*química*” siendo un factor que depende del sentimiento, intuición o instinto que tienen las partes con el mediador y, por último, la “*parcialidad*” cuando el mediador parece favorecer una de las partes y como consecuencia la otra parte pierde la confianza en él.

Los factores destacados son:

La “*imparcialidad*” es la posición del mediador que permite expresar a ambas partes, mostrándose neutral y siendo equitativo en la gestión del proceso, la “*comprensión*” es la capacidad y predisposición que tiene el mediador de escuchar atentamente y comprender aquello que expresan las partes, de esta manera las personas se sienten reconocidas y aceptadas, “*enfoque de liquidación*” cuando las partes perciben que el mediador realmente desea que se resuelva el conflicto.

Los factores marginales son:

El “*consejo*” el mediador asesora para buscar una solución, expone las ventajas y desventajas que se obtendrían de cada alternativa que se ha contemplado anteriormente, “*peritaje jurídico*” son los conocimientos legales que tiene el mediador, “*calma*” la tranquilidad con la que el mediador se muestra durante todo el proceso, “*comunicación*” cuando los mensajes son claros y frecuentes, “*elección*” las partes pueden considerar y escoger las opciones para llegar a un acuerdo de manera libre, “*apoyo*” la capacidad que tiene el mediador para que las partes crean que está ayudándoles, “*acogiendo con beneplácito*” la capacidad del mediador en poder crear un clima que tranquilice a las partes, “*presión indebida*”, se considera un factor perjudicial para desarrollar confianza, el mediador presiona a las partes para llegar a un acuerdo, “*inexperiencia/incompetencia*” cuando el mediador no tiene experiencia en la realización de mediaciones, también se considera como un factor perjudicial para generar confianza.

4. OBJETIVOS

Objetivo general: Comparar los factores que actúan como generadores de confianza en las mediaciones respecto a la experiencia de un profesional en el ejercicio de la mediación familiar en el laboratorio de mediación, resolución de conflictos y orientación familiar de la Universidad de las Islas Baleares.

Objetivos específicos: Con el fin de alcanzar el objetivo general expuesto anteriormente, se debe:

- 1.- Describir las razones de éxito de una mediación y, en profundidad, los factores significativos para generar confianza entre el mediador y las partes.

- 2.- Determinar la percepción que tiene el profesional sobre el proceso de generar confianza durante la mediación familiar.
- 3.- Plantear una visión alternativa que permita constatar o no la teoría mediante datos empíricos.

5. METODOLOGÍA

5.1 Muestra

La muestra corresponde a un profesional, hombre, de 35 años, soltero y que ejerce de mediador en el laboratorio de mediación, resolución de conflictos y orientación familiar de la Universidad de las Islas Baleares.

5.2 Análisis del proceso

Para poder realizar la encuesta, a través del correo electrónico de la universidad, se le informó al mediador de la realización del presente trabajo de fin de grado y se solicitó su colaboración. Por problemas personales del profesional la encuesta se hizo telemáticamente.

5.3 Instrumento

El medio utilizado para obtener datos ha sido mediante una encuesta estructurada con afirmaciones de opción múltiple tipo Likert (consultar Anexo A), teniendo en cuenta los factores centrales, destacados y marginales de Poitras (2009). Con el objetivo de poder realizar un análisis comparativo entre los resultados de Poitras y la entrevista realizada y, además, obtener el punto de vista de una persona mediadora del laboratorio de mediación, resolución de conflictos y orientación familiar de la Universidad de Baleares.

Las preguntas realizadas se redactaron partiendo del hecho que, tal como lo indican Poitras (2009) y Goldberg (2005), la generación de la confianza entre el mediador y las partes se considera como el punto central para lograr consolidar el éxito de un proceso de mediación.

5.4 Análisis de los resultados

Para poder analizar los resultados obtenidos de la encuesta, por un lado, se realizó un esquema reflejando la clasificación que Poitras hizo de los factores que generan confianza, diferenciándolos entre los factores centrales, destacados y marginales. Por otro lado, en los diferentes factores que generan confianza se anotó al lado la puntuación que el mediador les había otorgado.

De esta manera, quedaron reflejadas las diferencias y puntos en común que había entre la valoración de Poitras y la del mediador sobre los factores que generan confianza.

6 RESULTADOS

Dentro de los aspectos que se sometieron a evaluación, la maestría y la química fueron considerados por Poitras factores centrales para generar confianza, coincidiendo con el mediador. Sin embargo, el proceso de explicación y la parcialidad también fueron considerados factores centrales y el mediador considera que no generan confianza. Siguiendo con los factores centrales, la calidez y consideración representaron serlo mientras que el mediador no está en acuerdo ni en desacuerdo.

En relación con la imparcialidad y la parcialidad, Poitras considera que se clasifican como factores destacados y factores centrales respectivamente, mientras que el mediador considera que la imparcialidad genera confianza y con la parcialidad se muestra en desacuerdo.

Entre los factores destacados, Poitras también clasifica el enfoque de liquidación y la comprensión, mientras que el mediador considera que el enfoque de liquidación no genera confianza y con relación a la comprensión no se muestra de acuerdo ni en desacuerdo.

De los factores marginales considerados por Poitras; el peritaje jurídico, la calma, la comunicación, la elección, el apoyo y el acogiendo con beneplácito. el mediador no está ni acuerdo ni en desacuerdo con que generen confianza. El consejo, la presión indebida y la inexperiencia son considerados factores marginales por Poitras, mientras que el mediador no está nada de acuerdo.

7 CONCLUSIONES

Tras la búsqueda de información en los distintos artículos científicos sobre los cambios que han ido experimentando las familias, el proceso de mediación y los elementos que forman parte de él puede concluirse que distintos autores comparten un mismo enfoque en cuanto a los factores que guían la mediación hacia el éxito; centrándonos en este caso en las aportaciones de Goldberg y Poitras.

Así pues, si se compara la investigación realizada por Poitras con el estudio llevado a cabo en este Trabajo Final de Grado, se observan diferencias en cuanto a los factores centrales, factores destacables y factores marginales. Por un lado, el mediador y Poitras clasifican de la misma manera la maestría y la química, la imparcialidad, el peritaje jurídico, la calma, la comunicación, la elección, el apoyo y la acogida con beneplácito. Por otro lado, el mediador muestra una opinión contraria a la clasificación de Poitras en el proceso de explicación, la parcialidad, la calidez y consideración, la parcialidad, la comprensión y el enfoque de liquidación.

Sin embargo, los resultados obtenidos a través de la encuesta no distan mucho de la opinión de Poitras. Las diferencias más significativas se dan en cuanto al factor “proceso de explicación”, ya que el mediador no considera que sea un elemento clave para generar confianza en el proceso de mediación. Estas diferencias pueden ser debidas a que Poitras y el mediador al pertenecer a lugares distintos y no experimentan la misma realidad, y, por ello, los resultados en cuanto a los elementos que generan confianza pueden no coincidir.

Las diferencias detectadas también pueden ser justificadas por los distintos tipos de mediación en los que ponen su foco de estudio ambos profesionales; siendo el de Poitras la mediación laboral y el del mediador la mediación familiar.

Para concluir, puede afirmarse que en la Universidad de las Islas Baleares si se han tenido en cuenta los factores que generan confianza en el proceso de mediación familiar y dicha investigación puede ser utilizada para los docentes que imparten las asignaturas relacionadas con la mediación familiar en las diversas universidades de España.

8 BIBLIOGRAFIA

- Bordin, E. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260. <https://doi.org/10.1037/h0085885>
- García-Longoria, M. y Sánchez, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/218/b15134830.pdf?sequence=1>
- Goldberg, S. (2005). The Secrets of Successful Mediators. *Negotiation Journal*, 21(3), 365-376. DOI: 10.1111/j.0748-4526.2005.00069.x
- Gulati, R. (1995). Does familiarity breed trust? The implication of repeated ties for contractual choice in alliances. *Academy of Management Journal*, 38(1), 85-112. DOI: 10.2307/256729.
- Morales, S. (2015). La familia y su evolución. *Perfiles de las ciencias sociales*, 5(1), 127-155.
- Oliva, E y Villa, V. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 10(1), 11-20.
- Poitras, J. (2009). What Makes Parties Trust Mediators? *Negotiation journal* , 25(3), 307-325. DOI: 10.1111/j.1571-9979.2009.00228.x
- Riera, J. (2018). La generación de confianza en la práctica de la mediación familiar: ¿Por qué las partes confían en los mediadores? [Tesis doctoral, Universidad de las Islas Baleares]. Repositorio de tesis de la Universidad de las Islas Baleares: <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/149162>
- Ripol-Millet, A. (2001). Familias, trabajo social y mediación. Barcelona: Paidós.
- Ross, W. H., & Wieland, C. (1996). Effects of interpersonal trust and time pressure on managerial mediation strategy in a simulated organizational dispute. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 228–248. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.3.228>

- Valdivia, C. (2008). La familia: concepto, cambios y nuevos modelos. *La Revue de REDIF*, 1, 15-22.
- Viveros, C. (2016). La condición de lo familiar: entre el parentesco, la afinidad y el lazo social. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 48, 228-238.
- Waizmann, V. y Roussos, A. (2009). Acerca de la dificultad en la conceptualización de la alianza terapéutica. *Intersubjetivo*, 1(10), 122-133.

ANEXOS

-Anexo A

Datos personales	
Sexo: Masculino	Edad: 35
Estado civil: Soltero	Ocupación actual: Mediador

A continuación, se exponen una serie de factores que contribuyen a la generación de confianza entre usted (profesional) y las partes de la mediación. Subraye la afirmación que considere más oportuna.

· Maestría, su experiencia en mediación.

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

· Imparcialidad

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

· Proceso de explicación del proceso de mediación

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

· Consejo

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

· Peritaje Jurídico, la capacidad para proporcionar experiencia legal

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

·Comprensión, la capacidad de comprender a las partes de la mediación

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

·Calidez y consideración

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

·Calma

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

·Enfoque de liquidación, el objetivo principal es resolver la disputa entre las partes

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

·Química

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

·Comunicación

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

·Elección, no forzar a lograr un acuerdo si no mantener las opciones abiertas.

1. Nada de acuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

·Apoyo

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

·Parcialidad

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

·Acogiendo con beneplácito, capacidad de crear un clima que tranquilice las partes.

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

·Presión indebida, forzarse para llegar a un acuerdo.

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

·Inexperiencia/Incompetencia

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