



**Universitat**  
de les Illes Balears

## **TREBALL DE FI DE GRAU**

# **LOS FACTORES GENERADORES DE CONFIANZA: UNA PROPUESTA DE RELACION ENTRE FACTORES DE CONFIANZA Y ALIANZA TERAPEUTICA**

**Eric Garcia Parra**

**Grau de: Treball Social**

**Facultat de: Filosofia i Lletres**

**Any acadèmic 2020-21**

# LOS FACTORES GENERADOS DE CONFIANZA: UNA PROPUESTA DE RELACION ENTRE FACTORES DE CONFIANZA Y ALIANZA TERAPEUTICA

**Eric Garcia Parra**

**Treball de Fi de Grau**

**Facultat de: Filosofia i Lletres**

**Universitat de les Illes Balears**

**Any acadèmic 2020-21**

Paraules clau del treball:

Confianza, mediación, SOATIF, alianza terapéutica

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

## Resum

En este TFG se va a presentar una investigación sobre la generación de confianza, en primer lugar, se va a hablar de la metodología seguida para la recopilación de información, a continuación, se va a hacer una pequeña introducción en la que se relaciona la generación de confianza y la alianza terapéutica según Bordin (1979). Seguidamente se va a exponer toda una serie de factores que pueden llevar a que se genere confianza, principalmente basada en la estructura propuesta por Poitras (2009), en este apartado también se incluirá otras propuestas de factores de confianza postuladas por otros autores y que no contemplaba Poitras. Finalmente se concluirá el TFG con una propuesta de investigación para comprobar si hay una relación entre la generación de confianza y la alianza terapéutica.

In this TFG I will present an investigation on the generation of trust, firstly I will talk about which methodology I followed for the collection of information, then I will do a small introduction in which I will relate the generation of trust and the therapeutic alliance proposed by Bordin (1979). After that, I will expose a whole series of factors that can lead to the generation of trust, mainly based on the structure proposed by Poitras (2009), in this section I also include other proposals for trust factors proposed by other authors that Poitras did not contemplate. Finally, I will conclude the TFG with a research proposal to check if there is any kind of relation between the generation of trust and the therapeutic alliance.

## Índex

Resumen.....	p.2
Justificación.....	p.4
Hipotesis.....	p.4
Objetivos.....	p.4
Introducción.....	p.5
Metodología.....	p.7
Resultados.....	p.8
Propuesta.....	p.13
Conclusión.....	p.16
Referencias.....	p.18

## **1. Justificación**

Tras una larga búsqueda documental en relación con la temática de este TFG (La generación de confianza en procesos de mediación) se ha podido ver que hay muy poca información en lengua castellana, la mayoría de los autores son personas extranjeras que utilizan el lenguaje científico (el inglés) a la hora de escribir dichos artículos, este hecho hace que no pueda llegar a gente de a pie que busquen informarse sobre la generación de confianza. Así mismo otra observación que se ha podido hacer a raíz de esta búsqueda es, que la mayoría de información referente a la generación de confianza en la mediación hace referencia en su gran mayoría al mundo empresarial y a otros muchos contextos, dejando de lado contextos más cercanos al trabajo social, cómo puedan ser los servicios sociales. Por ello, con este trabajo de final de grado se pretende aportar algo de literatura en lengua castellana para la gente que no domine el inglés y también acercar estos conocimientos al contexto de los servicios sociales.

## **2. Hipótesis:**

1. Recibir información referente a la generación de confianza puede resultar beneficioso a la hora de llevar un proceso de mediación.
2. El grupo de personas que reciban formación en generación de confianza durante el proceso de mediación obtendrán mejores resultados que las personas que no reciban esta formación.
3. A la larga las personas que hayan recibido esta formación en generación de confianza aprenderán a ser más resolutivos y no dependerán tanto de los servicios de mediación.
4. La afirmación de Bordin referente a que la confianza es clave en el desarrollo de la alianza terapéutica se podrá demostrar utilizando la herramienta SOATIF.

## **3. Objetivos**

Los objetivos de este TFG son:

1. Realizar una revisión bibliográfica de la información referente a la línea temática.
2. Traducir a la lengua castellana la información encontrada en lengua inglesa.

3. Proponer una perspectiva de la mediación en un contexto más cercano a servicios sociales
4. Relacionar los factores de confianza con la alianza terapéutica mediante el SOATIF

#### **4. Introducción**

Según Goldberg en su estudio en el año 2005, la clave para tener éxito como mediador está en ser capaz de generar una buena relación con las personas que acuden a los profesionales por una disputa. Continúa puntualizando, sí el mediador no tiene la capacidad para desarrollar una relación con los clientes, poco importa las habilidades que pueda tener el mediador, pues de no desarrollar una buena relación es poco probable que las personas en disputa lleguen a un acuerdo en su conflicto. En su estudio del año 2005 Goldberg demostró que efectivamente construir una buena relación con las partes es uno de los motivos centrales para el éxito de la mediación a través de crear una relación de comprensión, empatía y confianza. Es en este último ítem en el que centraremos nuestro trabajo, en la confianza, intentaremos buscar la respuesta a ¿Qué factores llevan a generar esta confianza? No obstante, esto, antes de profundizar en la generación de confianza, considero importante hacer un pequeño hincapié en el concepto de la alianza terapéutica. En el año 1979, Bordin explicaba que “la alianza terapéutica podría ser definida y elaborada en unos términos que la harían aplicable universalmente” (Bordin; 1979, p. 252), ya que una buena terapia no se puede entender de no estar presente en ella una alianza terapéutica entre persona/s usuaria/s y terapeuta (Mateu, Vilaregut, Campo, Artigas y Escudero; 2014). Tal cómo afirman (Mateu et. al; 2014) está empíricamente demostrado que el que se produzca esta alianza terapéutica es un buen predictor de unos resultados positivos en la terapia. Es más, tal como demostraron Horvath, Del Re, Flückiger y Symonds en su estudio del año 2011, crear una buena alianza con la persona usuaria puede prevenir que este abandone la terapia.

En el caso de una terapia individual, el profesional establece un foco claro con el cliente, pero cuando se trata de una terapia donde hay más de una persona, estamos hablando de una terapia multifocal. En este segundo caso, el profesional debe establecer una fuerte

vinculación con todas las personas que formen parte de la terapia, así como tener en cuenta a las personas que no forman parte de la terapia en sí, pero que pueden tener un rol importante en el sistema terapéutico (Mateu et. al; 2014). Es por ello por lo que es necesario entender este tipo de alianza desde una perspectiva más amplia y compleja (Mateu et. al; 2014). Toda esta complejidad es abordada desde el modelo sistémico, tal como afirman (Mateu et. al; 2014, p. 97):

Uno de los modelos de terapia que aborda la complejidad del sistema de la pareja y de la familia es el modelo sistémico. Desde esta perspectiva, se concibe la alianza terapéutica como una interacción entre el sistema del cliente (sea una pareja o una familia) y el sistema del terapeuta (supervisor y equipo terapéutico)

Para conseguir que la terapia con las personas usuarias sea eficaz (Mateu et. al; 2014), el terapeuta necesita prestar atención a las necesidades de todo el sistema como conjunto, enlazándolas de una manera que pueda tener sentido para todos los miembros que componen dicho sistema.

Para Bordin (1979) la alianza terapéutica en sí está formada por tres factores, el acuerdo de los objetivos, las tareas y el vínculo, en referencia al último, Bordin (1979) explica que para alcanzar los niveles más profundos de una relación terapéutica es necesario tener un mayor vínculo de confianza y apego.

De nuevo se hace evidente que el éxito recae en la confianza entre terapeuta y personas usuarias. Poitras en el año 2009 remarca que en la mayoría de los estudios se muestran los factores que generan confianza (factores de confianza en adelante) desde la perspectiva del mediador, pero no se ve cuál es la perspectiva que tienen al respecto las partes. Por eso en su estudio se propone ver cuál es la perspectiva de estas personas en lo referente a la generación de confianza, como resultado de su investigación Poitras (2009) clasificó los factores de confianza en 2 categorías, aquellos factores que tenían un impacto significativo los llamó “factores centrales”, por otro lado los factores que no tenían un impacto significativo los dividió en dos subcategorías según el nivel de prominencia, los que tenían un alto nivel de prominencia (aparecen con más frecuencia) los llamó “factores

salientes” y lo que tenían un bajo nivel de prominencia (aparecen con menos frecuencia) los llamó “factores marginales”.

## **5. Metodología**

A continuación, en este apartado se hablará de cuál ha sido mi criterio de selección de los artículos para este TFG.

1. Criterios de inclusión: El período de estudio 1990/2020, no obstante, hay artículos anteriores a este periodo ya que eran muy interesantes incluirlos en este trabajo. La identificación de documentos ha sido acotada a la lengua castellana y al inglés, no se han excluido investigaciones por meras pautas culturales, sino que se han acotado a dos idiomas que entiendo cómo son el castellano y el inglés. Para este trabajo solo se ha decidido incluir artículos de revista. Y finalmente se han seleccionado aquellos artículos de acceso abierto.
2. Fuentes de información: Para este trabajo se ha decidido utilizar las siguientes fuentes de datos multidisciplinarias por su sencillez a la hora de realizar la búsqueda bibliográfica, EBSCOhost; Scopus y Web of Science. La fecha de la última búsqueda es el día 5 de mayo de 2021. La web Dialnet también se consideró como posible fuente de información, pero se descartó por no cumplir con las expectativas de búsqueda, había pocos textos a elegir y los pocos que había eran irrelevantes para la investigación.
3. Como estrategia de búsqueda, por consejo de terceras personas se ha utilizado el booleano “AND” en los motores de búsqueda de las fuentes de datos mencionadas anteriormente, para buscar información referente a mediation y trust, para la segunda palabra se ha utilizado el truncamiento “trust” para aumentar el número de posibles resultados. De modo que el método de búsqueda quedaría de la siguiente manera (mediation AND “trust”)
4. Una vez puestos estos comandos en los motores de búsqueda se han obtenido los siguientes resultados; para Web of Science 441 artículos, para Scopus 367 artículos, para EBSCOhost (añadiendo cómo límite materia de tesoro trust) 149 resultados. A partir de ahí, se han ido leyendo los títulos y descartando aquellos

que según mi criterio se alejaban de la temática del TFG, en caso de que el título pareciera interesante, se pasó a leer el resumen para saber si cumplía con aquello que se buscaba o no. Adicionalmente se utilizó la búsqueda indirecta a través de la bibliografía expuesta en algunos de los documentos seleccionados para terminar de encontrar los documentos necesarios para la investigación. Finalmente, una vez seleccionados los textos, a través de la lectura de estos se han descartado o seleccionando en función de si realmente eran útiles para la investigación, con todo ello, como resultado final obtenemos los 20 textos referenciados en este trabajo.

## **6. Resultados**

### **6.1 Factores de confianza**

A continuación, se pasará a explicar cuáles son los diferentes factores que pueden generar confianza entre las partes y el mediador durante los procesos de mediación, para exponerlos me basaré en la estructura propuesta por Poitras en el año 2009. Antes de explicar los factores quiero proponer una definición dada por Hosmer “la confianza se define como la expectativa optimista de una parte sobre el comportamiento de otra, cuando la parte debe tomar una decisión sobre cómo actuar” (Hosmer 1995, visto en (Lewicki, McAllister and Bies; 1998, p. 439))

### **6.2 Factores centrales**

Para Poitras (2009) estos factores aparecen en los grupos en los que mayor confianza se ha generado, él concluye que, aunque estos factores por sí solos no pueden explicar la relación de confianza establecida, se les puede considerar como elementos clave para conseguirla.

El primero de los factores que destaca Poitras (2009) es la “*Maestría*” muchos de los usuarios que Poitras investigó parecían reconocer que el ver qué el mediador tenía experiencia previa ya sea haciendo referencia a mediaciones pasadas, siendo familiar o revisando bien el caso antes de empezar aportaba confianza a los usuarios. En su investigación Riera y Casado (2019) detectan también que la reputación del mediador

puede ser generadora de confianza. Stimec y Poitras (2009) reafirman la importancia de la maestría para generar confianza con las partes.

El segundo factor que destaca es *“Proceso de explicación”*. El explicar de manera detenida cual es el proceso de mediación a los usuarios según Poitras (2009) parecía inspirar confianza en los usuarios, sobre todo en aquellos que no conocían cómo funcionaba una mediación. Stimec y Poitras (2009) en su estudio explican que hablar del proceso de mediación, de la confidencialidad y el código de conducta es importante para generar confianza en las partes.

El tercer factor central que destaca Poitras (2009) es *“Calidez y consideración”*. Según explica el autor, mostrarse cálido y ser considerado con cada una de las partes puede inspirar confianza. Poitras advierte que esto es muy parecido a la empatía, la cual había identificado como factor de confianza.

El siguiente factor que destaca es la *“Química”*. Para Poitras, los usuarios en ocasiones confían en el mediador desde que se tiene un primer contacto, ya sea por la mirada o el tono de voz o cualquier aspecto que no sea tangible pero que pueden dar lugar a que se produzca la confianza, Poitras (2009) menciona el trabajo de Daniel J. McAllister (1997) ya que él mencionaba que la confianza se puede deber en cierto grado a una cierta atracción hacia el mediador.

Finalmente, el último factor central es la *“Parcialidad”*, Poitras (2009) entiende por parcialidad favorecer más el punto de vista de una de las partes que del otro, de modo que la confianza se pierde con una de las partes. El autor lo define como un factor que puede inhibir la confianza.

### **6.3 Factores salientes:**

Este tipo de factores según Poitras (2009) son aquellos que durante sus investigaciones aparecieron muy frecuentemente, pero no obstante no pueden demostrar estadísticamente que la presencia de estos favorezca la generación de confianza, entre ellos tenemos los siguientes:

El primero de los factores salientes para Poitras (2009) es la *“imparcialidad”*, el autor define la imparcialidad como ofrecer las mismas posibilidades de expresarse a todas las

partes, sin favorecer a ninguna. Años más tarde, Poitras (2013) reafirma la importancia de este factor a la hora de generar confianza, en su estudio demuestra que el 80% de las partes encuentran que la imparcialidad, además de la empatía, es un factor clave en la generación de confianza, Riera y Casado (2019) en su investigación también concluyen que este factor en cierta medida favorece la generación de confianza, ellos lo definen como “neutralidad” a la capacidad del mediador de no ponerse de lado de ninguna de las partes en conflicto. Stimec y Poitras (2009) vuelven a hacer un inciso en la importancia de ser imparcial para la generación de confianza. Douglas (2015) habla de la imparcialidad y añade que es una manera de centrar la mediación en las partes.

El segundo factor saliente según Poitras (2009) es la “*comprensión*”, que define cómo la capacidad del mediador para comprender totalmente a todas las partes, a través de la escucha activa y haciendo las preguntas necesarias para comprender bien la totalidad de los hechos. Goldberg (2005) también llegó a esta conclusión en cierta medida, él explica que para algunos de los mediadores que entrevistó para su investigación, el escuchar cuidadosamente aquello que las partes estaban contando podría resultar beneficioso para la mediación. Otros autores que han reconocido este factor como positivo para la generación de confianza son Riera y Casado (2019) a través de lo que ellos denominan como “escucha empática”. Douglas (2015) hace un pequeño inciso en este factor, ella propone que el escucharse a uno mismo y ser escuchado en mediación es algo central dentro de las relaciones terapéuticas.

Por último, el factor saliente final para Poitras (2009) es “*enfoque de solución*”, para él, el enfoque de solución quiere decir que el mediador tiene como principal objetivo el resolver la disputa entre las partes.

#### **6.4 Factores marginales:**

Los factores marginales para Poitras (2009) son aquellos que aparecieron con muy baja frecuencia en sus investigaciones, son aquellos que no son significativos respecto a la generación de confianza.

El primero de ellos es el “*consejo*”, para Poitras (2009) el hecho de que el mediador explique las ramificaciones que pueden aparecer a partir de las decisiones de las partes,

ya sean ventajas o desventajas y aconsejar en función a ello puede llevar a unos pocos a confiar en el mediador. Goldberg (2005) explica que una pequeña parte de los mediadores que entrevistó en su investigación utilizan una técnica muy relacionada con este factor, pues tal y cómo explica una pequeña parte de los mediadores enfocan a las partes en las consecuencias que podría suponer llegar o no a un acuerdo

La **“experiencia legal”** es el segundo factor marginal que Poitras (2009) expone en su investigación, él entiende cómo tal el saber transmitir a las partes confianza a través del conocimiento de la ley.

**“La calma”** Poitras (2009) detectó en sus investigaciones que para las partes el que el mediador muestre calma y sepa mantenerse estable en situaciones estresantes o muy emocionales les genera confianza en él.

**“La comunicación”** explicar las cosas con claridad y de forma precisa puede ser una de las claves para generar confianza según Poitras (2009). Curren y Judge (1995) también encuentran que una comunicación abierta y precisa puede llegar a generar confianza

Otro factor que destaca Poitras (2009) es la **“elección”**, según él para las partes el hecho de tener varias opciones abiertas y que no tengan que verse obligados a llegar a un acuerdo de una única manera de forma obligatoria puede inspirar confianza en las partes.

Para Poitras (2009) el sentir **“apoyo”** es otro factor que puede generar confianza, que el mediador sea capaz de transmitir a las partes que está allí para ayudarlos en todo momento puede llegar a inspirar confianza en el profesional.

**“Bienvenida”** según Poitras (2009) esta bienvenida se explica cómo la capacidad del mediador para crear un ambiente calmado que relaje a las partes.

**“Presión indebida”** para Poitras (2009) este es un factor que puede dañar la confianza con las partes, el que un mediador presione a las partes a llegar a un acuerdo fue perjudicial para la mediación cómo explica el autor.

Por último, la **“inexperiencia o incompetencia”** según Poitras (2009) se detectó cómo un factor perjudicial para generar confianza.

## 6.5 Otros factores:

Hay autores que remarcan unos factores que generan confianza diferentes a los que expuso Poitras en el año 2009.

Entre ellos tenemos la “**honestidad**” propuesto por Salamanca, Rivera y González (2015), ellos definen la honestidad como “la cualidad de hablar o actuar verazmente” (p. 10) ellos concluyen que actuar con honestidad puede acercar a las partes a la confianza en el mediador, mientras que ser deshonesto los aleja de ello.

Au y Wong (2019) hablan de “**la comunicación no verbal**” como factor que ayuda a crear confianza, no obstante, advierten que podría ser igualmente perjudicial, ellos creen que los mediadores tendrían que tratar de controlar este aspecto ya que también podrían llegar a generar desconfianza de manera desintencionada a través de la comunicación no verbal.

Para Goldberg (2007) una de las claves para generar confianza es, que los mediadores presenten algunas de las **siguientes cualidades**; que sea empático, amigable, honesto e íntegro, además de ello ser listo, estar bien preparado, ser paciente y persistente junto a escuchar y hacer buenas preguntas.

Poitras, Bowen y Byrne en su estudio del año 2003 proponían “**explicar la motivación para colaborar**” como medida para generar confianza en la mediación, ellos explican que en muchas ocasiones el no saber qué motiva a la otra persona a colaborar en la mediación puede llevar a generar desconfianza entre las partes, así que proponen un ejercicio que consiste en que cada uno explique sus motivos para colaborar de manera que se reduzca esa desconfianza mutua, muy relacionado a este factor, Poitras y Bowen en el año 2002 hablan de la reciprocidad, si ambas partes saben que van a percibir lo que dan, es mucho más probable que lleguen a un acuerdo.

McAllister en el año 1997 expuso la idea de que la relación de las personas con sus padres puede llevar a generar relaciones de confianza funcionales y reducir los efectos negativos de la desconfianza. Con relación a esto, Zaheer, McEvily y Perrone en su investigación del año 1998 exponen que la confianza puede generarse como producto de la relación entre las partes.

McKnight en el año 1998 propone que tal vez la confianza venga dada por la predisposición de las partes para confiar o no confiar.

Por otro lado, Sheppard y Sherman en su investigación del 1998 proponen que la confianza se genera cómo un acto de fe, principalmente en las personas y sus relaciones.

## **7. Propuesta**

Una vez hecha toda esta investigación me gustaría proponer una investigación para conocer si realmente hay una correlación entre la generación de confianza y la alianza terapéutica. Para exponer dicho proyecto voy a seguir el modelo de las nueve cuestiones.

### **¿Qué?**

En este proyecto se va a llevar a cabo una serie de mediaciones, en las que evaluaremos la evolución de la alianza terapéutica a lo largo de las diferentes sesiones

### **¿Por qué?**

He planteado este proyecto por la necesidad de adaptar al contexto sociocultural español información referente a la generación de confianza.

### **¿Para qué?**

Este proyecto se plantea con el objetivo de descubrir si, realmente hay algún tipo de relación entre la generación de confianza y la alianza terapéutica

Además, se pretende descubrir si el que las personas que están en medio de un proceso de mediación reciben una formación sobre generación de confianza, genera efectos más beneficiosos o no.

### **¿Para quién?**

Este proyecto va dirigido a dos colectivos principalmente, en primer lugar, las personas voluntarias que espero se vean beneficiadas de todo el proceso de mediación y formación. Y en segundo lugar la comunidad científica que espero encuentre útiles los datos generados por este proyecto.

## **¿Cómo?**

En primer lugar, trataremos de seleccionar a los voluntarios para este experimento que consistirá en un grupo de 20 personas (10 parejas) que acudan al servicio de mediación familiar y acepten ser sujetos de prueba.

Para la selección de los sujetos se acotará la edad a un rango de entre 30 y 40 años y deberán tener una relación de pareja, preferiblemente de origen español, para evitar pautas culturales diferentes a la de la mayoría de la población.

Una vez seleccionada la muestra, el mediador deberá asignar a cada pareja 1 día y una hora para hacer la mediación, lo ideal es que haga terapia con 2 parejas al día y de lunes a viernes.

Cuando se inicien las terapias, (que serán diez sesiones repartidas cada 15 días entre agosto y diciembre del año 2021) con el objetivo de ver bien cuál es la evolución de la alianza terapéutica, el evaluador deberá pasar el SOATIF tras la primera sesión, tras la tercera y tras la última sesión a todas y cada una de las parejas participantes. Para ver si realmente hay una relación entre la generación de confianza y la alianza terapéutica, se elegirán aleatoriamente cinco parejas a las cuales se les realizará una formación en generación de confianza tras la tercera sesión, en esta formación se les enseñarán conceptos cómo la confianza y desconfianza y qué factores ayudan a que se genere esa confianza o desconfianza, se espera que con esto aumente la confianza con el mediador y por tanto mejore también la alianza terapéutica.

A las cinco parejas restantes no se les dará dicha formación. Todas las parejas seguirán su proceso de mediación durante las siete sesiones restantes con total normalidad. De esta manera, una vez hecho todo esto en tras la última sesión al pasarse por última vez el SOATIF y podremos comparar los resultados de las parejas que han recibido formación en generación de confianza y las parejas que no, de modo que podremos comprobar si tener esta formación en generación de confianza ayuda o no ayuda a mejorar la alianza terapéutica.

Una vez finalizado todo este proceso se esperará un año y se intentará volver a reunir a las 20 parejas para preguntarles cómo les ha ido desde que acabaron con las sesiones, esto con el objetivo de comprobar si el tener formación en generación de confianza los ha hecho ser más resolutivos por su cuenta a la hora de tratar los posibles conflictos en la pareja.

### **¿Con quién?**

Para esta investigación necesitaremos a una persona que se ocupe de las mediaciones, 1 ayudante que se encargue de hacer la evaluación con el SOATIF y 20 personas voluntarias (10 parejas) que harán las mediaciones necesarias para llevar a cabo la investigación.

### **¿Con que?**

Para este proyecto será necesaria la herramienta de evaluación SOATIF, desarrollada por Escudero, Friedlander y Heatherington (2001). Cómo se explica en su página web oficial el SOATIF se trata de:

El SOATIF (Sistema de Observación de la Alianza Terapéutica en Intervención Familiar) es un conjunto de herramientas, que incluye un sistema de observación (SOATIF-o) y un cuestionario (SOATIF-s), que pueden ser usadas para evaluar la fuerza de la alianza terapéutica en el contexto de la terapia familiar y de pareja. Estas medidas están basadas en un modelo teórico con cuatro dimensiones que reflejan el constructo de alianza terapéutica en la práctica de la terapia familiar (considerando especialmente el trabajo con varios miembros de la familia en las sesiones): Enganche en el Proceso Terapéutico, Conexión Emocional con el Terapeuta, Seguridad en el Sistema Terapéutico y Sentido de Compartir el Propósito de la Terapia en la Familia.

### **¿Cuándo?**

Este proyecto se haría entre agosto y diciembre del año 2021.

La duración y frecuencia de sesiones a realizar son de una sesión de una hora y media cada 15 días, empezando día 23 de agosto y acabando el día 24 de diciembre

### **¿Dónde?**

En el servicio de mediación familiar de servicios sociales, cómo explican en su página web, este es un servicio que pertenece a la Dirección General de Infancia, Juventud y Familias. y se encuentra en la calle Sant Joan de la Salle, 4 b.

Este es un servicio de carácter voluntario, confidencial y neutral donde se busca resolver conflictos familiares que podrían ser planteados judicialmente. Entre los posibles casos de mediación que atienden en este servicio podemos ver entre otros, aceptación de herencias, cuidado de personas mayores, o separaciones de pareja. El objetivo de este servicio es abrir posibles ventanas al diálogo y llegar a acuerdos entre los miembros de la pareja, siempre acompañados por expertos de la mediación familiar.

Contacto: Tel. 971 17 71 55 - 619 66 55 75. Fax: 971 17 63 84

[acollidesserveidefamilia@dgmenors.caib.es](mailto:acollidesserveidefamilia@dgmenors.caib.es)

## **8. Conclusión**

Para finalizar este trabajo voy a dividir mis conclusiones en 2 partes, una primera parte en la que haré referencia a la información encontrada en mi búsqueda documental y una segunda parte enfocada en la propuesta realizada.

Tras una larga investigación bibliográfica en la que he tratado de encontrar que factores generadores de confianza son los más citados por los diferentes autores considero importante resaltar los siguientes, ya que por todas las veces que han sido nombrados por diferentes expertos me hace pensar que son los factores más propensos a generar confianza entre el mediador y las partes, concretamente resaltare los 3 que he considerado más propensos a generar confianza.

El primero de ellos es la “Experiencia”, Poitras (2009) lo llamó maestría en su estudio, elijo este factor cómo el más importante de todos ya que a pesar de que no todos los autores

lo nombran cómo tal, a la hora de exponer sus resultados siempre dejan entrever lo importante qué es ser un profesional con experiencia y conocimientos a lo largo de los procesos de mediación, principalmente debido a que la seguridad que transmite a las partes el ser un profesional “experto” genera una cierta confianza sobre el mediador, tal como se ve en los diferentes estudios.

El segundo de ellos es la “imparcialidad”, según parece la gran mayoría de los autores revisados parecen haber llegado a la conclusión de que ser imparcial en los procesos de mediación y dar las mismas oportunidades a todas las partes provoca un sentimiento de confianza en el mediador. Mantenerse imparcial o neutral cómo remarcan algunos autores parece ser una forma de centrar la mediación en quien realmente importa, las partes.

La “comprensión”, el comprender a las partes, tanto su historia, peticiones cómo necesidades a través de técnicas cómo la escucha activa, cómo sugieren algunos autores puede resultar muy beneficioso para la mediación y sobre todo para generar confianza entre mediador y partes, el ofrecer un espacio donde puedan escucharse y sentirse escuchados también puede acarrear buenos resultados.

De cara al futuro se podría hacer una investigación para comprobar si estoy en lo cierto con mis conclusiones y efectivamente esos tres factores que he resaltado son los más propensos a generar confianza.

En lo referente a mi propuesta de investigación decir que es solo un boceto de cómo se podría llevar a cabo la investigación, evidentemente esta sería la primera vez que se hiciese, con lo que sería una prueba y habría que evaluar la propuesta en sí, y comprobar que lo que se propone hacer es realmente útil para lograr obtener los datos que busco obtener, esto para saber si el proyecto es adecuado o hace falta hacer una reformulación para obtener las respuestas buscadas.

Así mismo entre las posibles dificultades que veo en este proyecto está el que la gente quiera seguir yendo a la mediación, ya que puede que haya personas que no les guste y abandonen o que sean capaces de llegar a un acuerdo en menos de 10 sesiones o incluso que necesiten muchas más de 10 sesiones. Otra de las posibles dificultades que veo es que 20 personas no son una muestra suficientemente grande como para ser representativa, pero cómo ya he dicho es tan solo una prueba y en caso de que fuese bien la investigación se

podría hacer más veces, con una muestra mayor e involucrando a más personal para una investigación mayor y sobre todo puliendo el proceso para poder perfeccionarlo.

## 9. Referencias:

- Au, A. K. C., & Wong, N. C. Q. (2019). Perceived deception in negotiation: consequences and the mediating role of trust. *The journal of social psychology*, 159(4), 459-473.
- Bordin, E. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: theory, research and practice*, 16(3), 252-260.
- CAIB. Servicio de mediación familiar, Consultado el día 25 de junio de 2021 <http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=1271575&coduo=2164&lang=es>
- Curral, S., & Judge, T. (1995). Measuring trust between organizational boundary role persons. *Organizational behavior and human decision processes*, 64(2), 151-170.
- Douglas, S. (2017). Ethics in mediation: Centralising relationships of trust. *Ethics in Alternative Dispute Resolution*, 35(1), 44-63.
- Escudero, V. y Friedlander, M. (2001) SOATIF-O para clientes. Instrumento no publicado. <http://softa-soatif.com/es/soatif>
- Goldberg, S. B. (2005). The secrets of successful mediators. *Negotiation Journal*, 21(3), 365-376.
- 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.
- Horvath, A., Flückiger, C., Del Re, A. C., & Symonds, D. (2011). Alliance in individual psychotherapy. *Psychotherapy*, 9(1), 9-16.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *The academy of management review*, 23(3), 438-458.
- Mateu Martínez, C., Vilaregut Puigdesens, A., Campo López, C., Artigas Miralles, L., & Escudero Carranza, V. (2014). Construcción de la alianza terapéutica en la terapia de pareja: estudio de un caso con dificultades de manejo terapéutico. *Anuario de Psicología/The UB Journal of Psychology*, 44(1), 95-115.

- McAllister, D. J. (1997). The second face of trust: reflections on the dark side of interpersonal trust in organizations. *Research on negotiation in organizations*, 6, 87-111.
- McKnight, D. H., & Cummings, L. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of management review*, 23(3), 473-490.
- Poitras, J. (2009). What makes parties trust mediators? *Negotiation Journal*, 25(3), 307-325.
- Poitras, J. (2013). The strategic use of caucus to facilitate parties' trust in mediators. *International Journal of Conflict Management*, 24(1), 23-39.
- Poitras, J., & Bowen, R. E. (2002). A framework for understanding consensus-building initiation. *Negotiation Journal*, 18(3), 211-232.
- Poitras, J., Bowen, R. E., & Byrne, S. (2003). Bringing horses to water? Overcoming bad relationships in the pre-negotiating stage of consensus building. *Negotiation Journal*, 19(3), 251-263.
- Riera Adrover, J. A., & Casado de Staritzky, T. (2019). La relación de confianza como factor explicativo del éxito de la mediación. *Cuadernos de trabajo social*, 32(1), 153-163.
- Salamanca, J., Rivera, J., & González Ospina, N. (2015). Desarrollo de confianza a través de interfaces de persuasión cooperativa. *Iconofacto*, 11(16), 7-21.
- Sheppard, B. H., & Sherman, D. M. (1998). The grammars of trust: A model and general implications. *The academy of management review*, 23(3), 422-437.
- Stimec, A., & Poitras, J. (2009). Building trust with parties: ¿are mediators overdoing it? *Conflict resolution quarterly*, 26(3), 317-331.
- Zaheer, A., McEvelly, B., & Perrone, V. (1998). Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. *Organization Science*, 9(2), 141-159.