

**REVISIÓN SISTEMÁTICA EXPLORATORIA: LA COMPRENSIÓN DEL
CONFLICTO POR PARTE DE LA PERSONA MEDIADORA**

*AN EXPLORATORY SYSTEMATIC REVIEW: THE UNDERSTANDING OF THE
CONFLICT BY THE MEDIATOR*

Joan Albert Riera-Adrover ¹

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 10, nº 18, enero-junio 2020

<https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i18.9522>

¹ Universidad de las Islas Baleares (España)  <https://orcid.org/0000-0002-2583-2458>

Correspondencia: Departamento de Filosofía y Trabajo Social. Universidad de las Islas Baleares (España).
joan.riera@uib.es

Recibido: **07-06-2019** Revisado: **11-01-2020** Aceptado: **03-02-2020** Publicado: **30-06-2020**

Cómo citar / How to cite:

Riera-Adrover, J.A. (2020). Revisión sistemática exploratoria: la comprensión del conflicto por parte de la persona mediadora. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 10(18), 23-45. doi: 10.30827/tsg-gsw.v10i18.9522

Resumen

Las corrientes en el contexto de la Mediación y los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, han girado hacia el reconocimiento de la comprensión, la empatía o la confianza, como elementos que predicen el éxito de la Mediación. El presente artículo, ha considerado la oportunidad de llevar a cabo un análisis en profundidad de la comprensión de la persona mediadora para con las partes a través de la revisión sistemática exploratoria. Los resultados han manifestado la presencia de una serie de actitudes y aptitudes, citadas en los principales estudios sobre el tema, que predicen la comprensión de la persona mediadora para con las partes. Entre los principales elementos en común, ha sido posible destacar el reconocimiento de la experiencia emocional de las partes en relación con el conflicto que las ha traído a mediación y el uso del *Caucus* como recurso que, en relación con la experiencia emocional de las partes, favorece la atención, la sensibilidad y el reconocimiento de la persona mediadora. Sobre ello, se ofrecen recomendaciones y propuestas de investigación para el futuro.

Abstract

Trends in mediation and alternative dispute settlement methods have shifted toward recognition of understanding, empathy or trust as keys to predicting the success of the mediation process. This paper makes an in-depth analysis of mediators' understanding of their parties' grievances through a systematic exploratory review. The results reveal the presence of a series of attitudes and aptitudes, also cited in leading studies on the subject, which predict mediators' capacity to understand the parties. Among these common factors, our study highlights the importance of recognition of the parties' emotional involvement in the mediation dispute and, given this emotional charge, the use of caucuses as a means of fostering greater mediator attention, sensitivity and recognition. The paper outlines related recommendations and future areas for investigation.

PC: Mediación; Comprensión; Empatía; Confianza; Caucus.

KW: *Mediation; Understanding; Empathy; Trust; Caucus.*

Introducción

A finales del Siglo XX, fue posible observar una aceleración del contexto de la Mediación y de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos que, en la actualidad, ha virado hacia la especificidad de los principios rectores y de los valores de una práctica profesional vinculada al Trabajo Social (Lozano y González, 2018). La Mediación, ha sido reconocida como una herramienta que los profesionales del Trabajo Social pueden utilizar para hacer frente a conflictos de diferente naturaleza. Ello es debido a que, según Parsons (1991), el rol de la persona mediadora es inherente al Trabajo Social. Dicho escenario, ha deparado en la inclusión de la mediación como uno de los ámbitos de intervención según el Consejo General de Trabajo Social (CGTS) y en la inclusión de la mediación en los planes de estudio de Trabajo Social.

Si bien es cierto que el interés que han mostrado diferentes autores sobre la materia ha revertido en la publicación de obras que han nutrido la práctica de la mediación, a través de la definición de algunos elementos que circunscriben el proceso de mediación o la elaboración de modelos de mediación que han orientado la práctica profesional, las memorias anuales de algunos servicios de mediación han arrojado unos resultados sobre el número de mediaciones iniciadas que han encendido la luz de alarma.

Considerando que los resultados de una disciplina aún incipiente definirán la suerte de la misma en términos de vuelo y reconocimiento, algunos estudios han virado hacia la comprensión de los elementos que definen el éxito de la mediación según la percepción de las personas mediadoras y las partes en conflicto.

Los estudios más vanguardistas han manifestado la importancia del *rappport* como elemento predictivo del éxito de la mediación (McCarthy, 1985; Poitras, 2009; Stimec & Poitras, 2009) que se traduce en la construcción de “una relación de comprensión, empatía y confianza” (Goldberg, 2005, p. 366) y que ha justificado la necesidad de llevar a cabo un estudio más exhaustivo al respecto.

Para ello, será efectuada una revisión sistemática exploratoria que pretende describir qué ha sido investigado, qué autores lo han investigado, dónde efectuaron los estudios y qué método de investigación utilizaron para iluminar uno de los elementos que el estudio original de Goldberg (2005) relacionó con el éxito de la mediación: la comprensión de la persona mediadora para con las partes. Esto responde a que, para las partes, lo importante es tener su razonamiento moral entendido y apreciado (Midgley & Pinzón, 2013).

Es por ello que ha sido desarrollada la siguiente pregunta de estudio: ¿Ha sido investigada suficientemente la generación de comprensión de la persona mediadora para con las partes, a fin de alcanzar el éxito de la mediación? El objetivo del presente artículo reside en la delimitación de los estudios que han sido efectuados en el contexto de la mediación, que permitirá plantear nuevos escenarios de investigación que no estén desarrollados, como puede ser el diseño y la validación de un instrumento de medición sobre el elemento de estudio.

1. Metodología

La metodología del presente artículo ha seguido el diseño del protocolo que plantearon Manchado et al. (2009) y las directrices de la Declaración PRISMA (Urrútia y Bonfill, 2010).

a) Criterios de inclusión:

Período de estudio: 2008-2018.

Idioma: La búsqueda de resultados no ha sido refinada por idioma.

Otros: La búsqueda de resultados no ha sido refinada por *affiliation; funding sponsor and country/territory*.

Tipo de documentos incluidos: La búsqueda de resultados no ha sido refinada por *access type and subject area*. Por el contrario, sí ha sido limitada por *document type: article*. Debido a la breve trayectoria de la mediación como herramienta alternativa de resolución de conflictos, han sido considerados todos los tipos de estudio, sin hacer una distinción por el tipo de mediación.

b) Identificación de las fuentes de información y la fecha de la última búsqueda:

Dado el carácter de la mediación, han sido seleccionadas las bases de datos multidisciplinarias que aparecen como otros recursos a las fuentes de información especializadas sobre el área temática (Trabajo Social): EBSCOhost; Scopus y Web of Science (fecha de la última búsqueda: 19 de octubre de 2018). Las fuentes de información ScienceDirect y JSTOR han sido excluidas por diferentes motivos. En el primer caso, por no disponer de conectores de proximidad (en el presente estudio compromete la sensibilidad de la búsqueda). En el segundo caso, por el hecho de que sólo el 10% de los artículos cuenta con *abstract*, lo que dificulta la identificación de la fidelidad de los artículos a la pregunta de investigación.

c) Establecimiento de la estrategia de búsqueda incluyendo los límites aplicados:

El establecimiento de la estrategia de búsqueda, ha tomado en consideración las aportaciones del Servicio de Documentación de la Universitat de les Illes Balears (España).

En primer lugar, la obtención de un mayor grado de precisión en la identificación de los términos, ha precisado la inclusión del operador de proximidad “W/15” en las bases de datos EBSCOhost y Scopus, y el operador de proximidad “NEAR” en la base de datos Web of Science. Ello ha permitido dotar de mayor sensibilidad a la estrategia de búsqueda. “AND” ha sido el único operador común en la estrategia de búsqueda en las bases de datos consultadas.

En segundo lugar, con el interés de perder el menor número de artículos referidos a la pregunta de investigación, ha sido utilizado el truncamiento “*Underst**” y “*Part**”. Ello ha permitido recuperar “*Understanding*”; “*Understood*”; “*Understand*” o “*Part*”; “*Parts*”; “*Parties*”, “*Participants*”, respectivamente.

d) Selección y clasificación de los estudios:

En primer lugar, han sido revisados los títulos y resúmenes. Ello ha permitido eliminar los documentos duplicados y clasificar el resto en función de su pertinencia a la pregunta de investigación. En segundo lugar, ha sido valorado en texto completo la fidelidad de los artículos a la pregunta de investigación y el interés de los mismos.

e) Definición de las variables de estudio:

Las variables de estudio contempladas han sido las variables bibliométricas que se indican en la tabla 1, la evaluación del riesgo de sesgo y el grado de evidencia, así como el contenido del artículo (comprensión de las partes en mediación).

Las variables bibliométricas que aparecen en la tabla 1, así como las variables que recogen información sobre el contenido de los artículos, han velado por la fidelidad de los mismos a la pregunta de investigación y han justificado su inclusión a la presente revisión sistemática exploratoria.

f) Proceso de extracción de datos y confirmación de los mismos:

El proceso de extracción de datos ha contado con el ejercicio de una lectura crítica sobre los artículos que han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria.

Con el objetivo de articular el proceso, ha sido confeccionada una ficha que deduce los apartados fundamentales del conjunto de artículos que han sido incluidos: la introducción (enunciación del objeto de estudio y los objetivos que se establecen al

respecto); el método (muestra del estudio; dilucidación del proceso de investigación; instrumentos o técnicas que han sido utilizados para recabar la información y el análisis de los datos); los resultados que han evidenciado los artículos; así como la discusión y las conclusiones a las que ha dado lugar.

Para ello, ha sido planteada una revisión por pares independientes que ha comprendido la participación del autor de este artículo (Profesor ayudante en Grado en Trabajo Social en la Universidad de las Islas Baleares) y el Dr. J.F.C.V. (Profesor titular en Grado en Trabajo Social en la Universidad de las Islas Baleares).

2. Resultados

Los resultados de la presente revisión sistemática exploratoria han sido estructurados en los siguientes apartados: el resumen del número de artículos que han sido obtenidos en cada fase, y el análisis de la extracción de datos.

2.1. Resumen del número de artículos obtenidos en cada fase

El resumen del número de artículos obtenidos en cada fase ha contemplado los siguientes puntos:

- Artículos que han sido incluidos en la revisión.
- Artículos que han sido excluidos.
- Diagrama de flujo.

2.1.1. Artículos incluidos en la revisión

Según el diseño que ha sido definido para establecer las variables de estudio, en la tabla 1 se exponen los artículos que han sido seleccionados para formar parte de la presente revisión sistemática. El diseño del protocolo que plantearon Manchado et al. (2009) y las directrices de la Declaración PRISMA (Urrútia y Bonfill, 2010) han comprendido la base de datos, el año de publicación, las revistas científicas, las autorías, las instituciones que han respaldado la producción científica, los países donde fueron publicados y el idioma de publicación de los artículos que contienen las variables de estudio que han sido seleccionadas por la presente revisión sistemática.

Tabla 1. Variables bibliométricas

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
Scopus; Web of Science	2010	Negotiation Journal	Jameson (1), Bodtker & Linker (2)	(1) North Carolina State University in Raleigh (2) Office of Research and Graduate Studies	United States	English
Scopus; Web of Science	2010	Negotiation Journal	Glenn	Emerson College in Boston	United States	English
Scopus; Web of Science	2011	Negotiation Journal	Hoffman	Boston Law Collaborative Harvard Law School	United States	English
Scopus; Web of Science	2011	Review of International Studies	Heemsbergen (1) & Siniver (2)	(1) University of Melbourne (2) University of Birmingham	(1) Australia (2) United Kingdom	English
Scopus	2013	Conflict Resolution Quarterly	Picard & Siltanen	Carleton University	Canada	English
Scopus; Web of Science	2013	Systems Research and Behavioral Science	Midgley (1) & Pinzón (2)	(1) University of Hull; Victoria University; Mälardalen University; University of Canterbury; University of Queensland (2) Universidad de Los Andes	(1) United Kingdom; New Zealand; Sweden; New Zealand; Australia (2) Colombia	English
Scopus	2014	Intelligence and National Security	Nathan	University of Pretoria	South Africa	English
Scopus	2014	International Journal of Conflict Management	Fehrenbach (1) & Ebesu Hubbard (2)	(1) Arizona State University (2) University of Hawaii at Manoa	United States	English
Scopus	2015	Educational Gerontology	Armadans, Codina & Pestana	University of Barcelona	Spain	English
Scopus; Web of Science	2015	European Journal of Work and Organizational Psychology	Bollen & Euwema	University of Leuven	Belgium	English

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
Scopus	2016	Conflict Resolution Quarterly	Barthel & Fortson-Harwell	Kennesaw State University	United States	English
Scopus; Web of Science	2016	Journal of Family Studies	Britton & Johnson	University of Western Australia	Australia	English
Web of Science	2016	Australasian Dispute Resolution Journal	Berman-Robinson & Shurven	Natl Native Title Tribunal	Australia	English
Scopus; Web of Science	2017	Conflict Resolution Quarterly	Smithson (1), Barlow (1), Hunter (2) & Ewing (1)	(1) University of Exeter (2) Queen Mary University	United Kingdom	English
Web of Science	2017	Australasian Dispute Resolution Journal	Howieson (1) & Iriks (2)	(1) University of Western Australia (2) Murdoch University	Australia	English

Fuente: elaboración propia

2.1.2. Artículos excluidos

A continuación, se enuncian aquellos artículos que, por haber incurrido en alguno de los supuestos que se exponen a continuación, han sido excluidos de la presente revisión sistemática exploratoria. En la tabla 2, se presentan los artículos comprendidos en los supuestos *b)* y *c)*.

- a) No haber sido considerados pertinentes para la revisión.
- b) No haber presentado fidelidad a la pregunta de investigación.
- c) No haber presentado eventos de interés.

Tabla 2. Artículos excluidos por no haber presentado fidelidad a la pregunta de investigación o no haber presentado eventos de interés

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
Scopus; Web of Science	2008	Negotiation Journal	Minkle, Bashir & Sutulov	Emerson College	United States	English
Scopus	2010	Conflict Resolution Quarterly	Charkoudian (1) & Kabcenell Wayne (2)	(1) Community Mediation Maryl (2) Department of Defense Education Activity	United States	English
Scopus	2010	Journal of Human Behavior in the Social Environment	Choi (1), Green (1) & Kapp (2)	(1) Florida Atlantic University (2) University of Kansas	United States	English
Scopus	2011	Journal of Pragmatics	Hynninen	University of Helsinki	Finland	English
Scopus	2013	Política y Sociedad	Consorti	Universidad de Pisa	Italy	Spanish
Scopus	2014	International Negotiation	Mitchell	University of Iowa	United States	English
Scopus	2014	International Journal of Cultural Studies	Siapera	Dublin City University	Ireland	English
Scopus	2015	Qualitative Social Work	Crampton	Marquette University	United States	English
Scopus; Web of Science	2015	Conflict Management and Peace Science	Melin	Loyola University Chicago	United States	English
Web of Science	2015	Revista Internacional de Relaciones Públicas	Rocha	Universidad de Málaga	Spain	Portuguese
Scopus	2016	Perspectives: Studies in Translatology	Kohler	Flinders University	Australia	English
Scopus	2018	Foreign Language Annals	Keating Marshall (1) & Bokhorst-Heng (2)	(1) Pepperdine University (2) Crandall University	United States	English

Fuente: elaboración propia

a) No pertinentes

Un total de 936 documentos han indicado no ser pertinentes para ser incluidos en la revisión sistemática exploratoria. Entre las razones que justifican su exclusión, se pueden encontrar las siguientes:

- La principal causa de exclusión ha sido que algunos artículos han hecho referencia al concepto “variables de mediación” y no al concepto mediación como herramienta alternativa de resolución de conflictos.
- Diferentes artículos han sido orientados a los procesos de comprensión de los intérpretes en mediación intercultural; definir los beneficios de la comprensión en diferentes ámbitos; comprensión de las personas que han llevado a cabo un proceso migratorio, con tal de favorecer los trámites administrativos que les permitan acceder a los Servicios Sociales, entre otros. Todos ellos, elementos que salen del enfoque que ha perseguido la presente revisión sistemática exploratoria.

b) No presentan fidelidad a la pregunta de investigación

Una vez ha sido revisado el título y el resumen de los documentos para valorar la pertinencia de los mismos, ha sido efectuada una lectura a texto completo de los documentos. Esto ha permitido definir aquellos estudios que no presentan fidelidad a la pregunta de investigación (grado de ajuste de los estudios a la pregunta de investigación), que se exponen a continuación:

Consorti (2013) enmarcó su investigación en una interesante reforma legislativa por la cual, desde el 20 de marzo de 2011, en Italia se introduce la obligatoriedad de acudir a mediación para la resolución de conflictos civiles antes de pasar a la vía judicial. No obstante, pese al interés de la reforma, el mismo artículo ha sido excluido de la revisión sistemática exploratoria por no presentar fidelidad a la pregunta de investigación.

El artículo publicado por Crampton (2015) ha sido excluido de la revisión sistemática exploratoria por el hecho de estar orientado a la descripción, mediante la técnica de recogida de datos de los registros observacionales, del fenómeno del *rechazo etnográfico* sobre una experiencia personal del mismo autor.

La propuesta de Hynninen (2011) ha sido excluida de la revisión sistemática exploratoria por el hecho de hacer referencia a la comprensión de las partes en términos de la cualidad de la

persona intermediaria. Dicho autor enmarcó la ausencia de comprensión en fenómenos lingüísticos que no presentaron fidelidad a la pregunta de investigación.

La obra de Siapera (2014) relacionó los medios sociales con la situación política palestina. Esto es, estableció el medio social *Twitter* como una herramienta de medición en un problema. En este sentido, el artículo ha sido excluido por no haber presentado fidelidad a la pregunta de investigación.

El artículo de Mitchell (2014) ha sido excluido por estar enfocado, entre otras cuestiones, a la comprensión del rol de los actores particulares en la gestión de conflictos. En este sentido, el artículo del mismo autor no ha presentado fidelidad a la pregunta de investigación.

El artículo publicado por Melin (2015) ha sido excluido de la revisión sistemática exploratoria por el hecho de estar orientado en las contribuciones de las personas mediadoras en la resolución de conflictos internacionales a través de la generación de cambios en el ambiente. El propósito del mismo, no fue orientado al estudio de la comprensión de la persona mediadora para con las partes.

El artículo de Rocha (2015) ha sido excluido de la revisión sistemática exploratoria por estar enfocado a las relaciones públicas. Si bien en algún momento del estudio abordó la comprensión que ha sido necesaria desarrollar para el establecimiento de vínculos duraderos fundamentados en el “saber escuchar”, su estudio no fue enfocado a la mediación como herramienta alternativa de resolución de conflictos.

Del mismo modo que en la propuesta de Hynninen (2011), el artículo publicado por Kohler (2016) abordó el concepto de la comprensión desde el enfoque de la interpretación de las personas mediadoras en el caso de las mediaciones interculturales. Si bien es un tema de interés que guarda relación con el sentido de comprensión de las partes, no ha presentado fidelidad a una pregunta de investigación orientada a la comprensión de la persona mediadora para con las partes, en términos de expresión del significado del conflicto para las partes, qué supone el conflicto para las mismas o cómo reaccionan frente al conflicto.

La propuesta de Minkle et al. (2008) ha sido excluida de la revisión sistemática exploratoria por el hecho de estar enfocada al estudio de los beneficios de la supervisión en el contexto de mediación. Si bien es cierto que ello guarda relación con un tema de interés que favorece las buenas prácticas de la mediación, la propuesta de los mismos autores no ha sido ajustada a la pregunta de investigación de la presente revisión sistemática exploratoria.

Keating Marshall & Bokhorst-Heng (2018), en una aproximación al concepto de *la zona de desarrollo próximo* creado por el autor Lev Semeónovix Vygotsky, abordaron la adquisición del lenguaje como un elemento facilitador de la comprensión y resaltaron las bondades de la mediación intercultural para su favorecimiento. No obstante, si bien el elemento que plantearon recogió la naturalidad de la comprensión, el mismo no fue desarrollado en la medida de lo esperado. Por ello, dicho artículo ha sido excluido de la revisión.

c) No presentan eventos de interés

Si bien los estudios que se exponen a continuación han demostrado un grado de ajuste a la pregunta de investigación, los resultados y las conclusiones de los mismos no han presentado eventos de interés (los estudios no son concluyentes o no aportan un análisis en profundidad) para la presente revisión sistemática exploratoria.

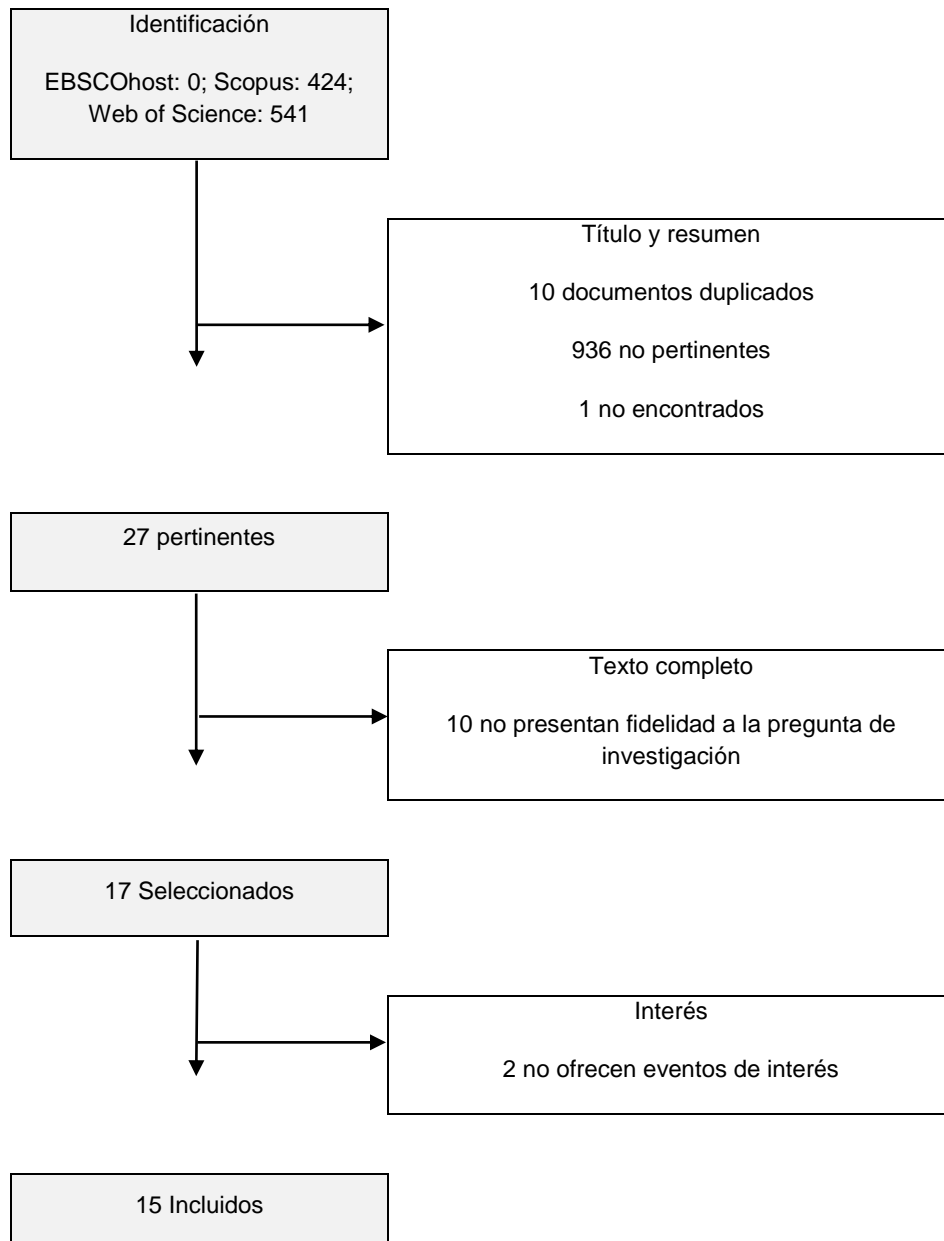
Charkoudian & Kabcenell Wayne (2010) exploraron los efectos de la presencia de una persona mediadora del mismo género e identidad racial o étnica que las partes. Entre los principales supuestos destacaron que los mediadores de ambos géneros tienen técnicas de intervención similares. Sin embargo, aclararon que no son utilizadas del mismo modo. Las personas mediadoras de género femenino están más orientadas al uso de técnicas de clarificación para mejorar la comprensión de las partes. Mientras que las personas mediadoras de género masculino tienden más al uso de técnicas para asegurar el control del proceso. Pese a ello, los resultados del estudio demostraron que la coincidencia de género entre la persona mediadora y las partes no influyó en la percepción de las mismas sobre el hecho de sentirse comprendidas por la persona mediadora. Mientras que sí afectó el hecho de que la persona mediadora y una de las partes compartieran una identidad racial o étnica en detrimento de la otra parte. Según los mismos autores, dichos resultados fueron menos concluyentes de lo esperado.

El artículo publicado por Choi et al. (2010) resaltó la importancia de favorecer la comprensión entre las partes (observación de las respuestas entre las partes; las expresiones faciales o la expresión de sentimientos). Para ello, el estudio de dichos autores mostró interés en la necesidad de que las personas mediadoras faciliten el diálogo entre las partes a través de preguntas aclaratorias. Sin embargo, no analizó en profundidad el modo de llevarlo a cabo. Es por ello que dicho artículo ha sido excluido por no haber mostrado suficientes eventos de interés a la presente revisión sistemática exploratoria.

2.1.3. Diagrama de flujo

En la figura 1 se refleja el número de artículos que finalmente han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria, así como los artículos que han sido excluidos en el proceso de selección de los documentos primarios.

Figura 1. Diagrama de flujo



Fuente: elaboración propia

2.2. Análisis de la extracción de datos

El análisis de la extracción de datos ha sido fragmentado en dos momentos: un primer momento orientado al análisis bibliométrico de los artículos que han sido incluidos, y un segundo momento enfocado al análisis crítico de la metodología y el contenido de los artículos que forman parte de la revisión sistemática exploratoria, según las variables de estudio que han sido definidas. El objetivo final, será aportar información sobre qué se ha investigado acerca del tema de interés en el período 2008-2018.

2.2.1. Análisis bibliométrico

Las variables bibliométricas (tabla 1), han permitido constatar la producción científica que ha tenido lugar durante los últimos 10 años. Ello ha permitido responder a la pregunta de investigación: ¿Ha sido investigada suficientemente la generación de comprensión de la persona mediadora para con las partes, a fin de alcanzar el éxito de la mediación?

Scopus, ha sido definida como la base de datos de referencia sobre el tema de interés. La misma ha integrado 13 artículos científicos sobre el total de 15 que han sido incluidos en la revisión.

Exceptuando los años 2008, 2009 y 2012, durante los cuales no hubo producción científica sobre la materia, es posible afirmar que la comprensión de la persona mediadora para con las partes ha sido un tema de investigación que ha presentado una tendencia gradual en el período 2008-2018, siendo el año 2016 el momento que congregó una mayor concentración de producción científica, con 3 artículos publicados.

Entre las revistas científicas que han mostrado un mayor interés en el objeto de estudio, cabe la posibilidad de resaltar *Conflict Resolution Quarterly* y *Negotiation Journal*, con un total de 3 artículos publicados al respecto en ambos casos. Esto sitúa a los citados medios como revistas científicas de referencia a la hora de recuperar y de divulgar información sobre la comprensión de la persona mediadora para con las partes.

Con respecto a la autoría de las contribuciones sobre el tema de interés, no ha sido posible identificar ningún autor que haya contribuido a la producción científica con más de un artículo publicado al respecto.

La institución que ha demostrado dedicar más esfuerzos a la contribución de investigaciones de la comunidad científica, ha sido *University of Western Australia* con 2 publicaciones científicas.

En cuanto a los países donde ha sido posible identificar una mayor producción científica sobre el tema de interés, han destacado Australia y Estados Unidos con 5 artículos publicados, respectivamente. El idioma más representativo ha sido el inglés, la lengua anglosajona ha copado el total de artículos que han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria.

2.2.2. Análisis crítico de los artículos que forman parte de la revisión

Sobre el total de 965 documentos que han sido analizados, 936 han sido excluidos por no haber sido considerados pertinentes (revisión del título, resumen y palabras clave); 8 no han manifestado fidelidad a la pregunta de investigación y 2 no han presentado eventos de interés según el análisis de los artículos en texto completo en ambos supuestos. Ello se traduce en un total de 15 artículos que han sido incluidos en la revisión. Entre ellos, ha sido posible distinguir: revisiones bibliográficas; investigaciones empíricas; y propuestas de intervención.

El primer grupo, ha comprendido las obras de Hoffman (2011); Fehrenbach & Ebesu Hubbard (2014); Nathan (2014); Barthel & Fortson-Harwell (2016); y Berman-Robinson & Shurven (2016). Esto es, un 33.3% del conjunto de artículos que han sido incluidos.

El segundo grupo, ha sido vertebrado por un 13,3% de propuestas de investigación que han hecho uso de la técnica de recogida de datos basadas en *encuestas o cuestionarios* (Armadans et al., 2015; Bollen & Euwema, 2015); un 6,6% los *registros observacionales* (Glenn, 2010) y; un 33,3% las técnicas cualitativas basadas en el *análisis del discurso* (Jameson et al., 2010; Britton & Johnson, 2016; Howieson & Iriks, 2017; Smithson et al., 2017) o el *grupo de discusión* (Picard & Siltanen, 2013).

El tercer grupo, ha incluido los estudios de Heemsbergen & Siniver (2011) y Midgley & Pinzón (2013). Esto se traduce en un 13.3% de los artículos que han sido incluidos.

Los artículos que han sido incluidos, han abordado actitudes y aptitudes de la persona mediadora como la sensibilidad de la persona mediadora con el contenido emocional que expresan las partes (Glenn, 2010); la atención de la persona mediadora a la experiencia emocional de las partes (Jameson et al., 2010); el ajuste a la visión y las expectativas de las partes sobre el conflicto (Heemsbergen & Siniver, 2011; Midgley & Pinzón, 2013); la simetría y la transparencia de la persona mediadora (Fehrenbach & Ebesu Hubbard, 2014); el reconocimiento de las emociones (Picard & Siltanen, 2013; Bollen & Euwema, 2015); el

uso de las preguntas transformadoras y las preguntas centradas en la solución (Barthel & Fortson-Harwell, 2016); la comprensión de los objetivos y las características del conflicto que ha traído a las partes a mediación (Berman-Robinson & Shurven, 2016); la atención a los roles de género (Britton & Johnson, 2016); la suspensión del juicio (Smithson et al., 2017) y; herramientas como el *Caucus* (Hoffman, 2011; Howieson & Iriks, 2017), como elementos que favorecen la generación de comprensión de la persona mediadora para con las partes.

Glenn (2010) destacó la importancia de la sensibilidad de la persona mediadora con el contenido emocional que expresan las partes. Para ello, afirmó que el *Caucus* puede favorecer que la sensibilidad de la persona mediadora para comprender a las partes no afecte a la percepción de las mismas sobre la imparcialidad de la persona mediadora.

Jameson et al. (2010) afirmaron que la comprensión de la persona mediadora de las emociones de las partes es un elemento básico para avanzar hacia la mejora o el cambio de la situación generadora de malestar. Esto es, la atención de la persona mediadora a la experiencia emocional de las partes. En este sentido, la persona mediadora puede comprender la experiencia emocional de las partes y favorecer que las partes comprendan la experiencia emocional de la otra persona. Para ello, dichos autores han sugerido algunas técnicas de intervención, como puede ser el re-encuadre o el parafraseo de las emociones de las partes.

Heemsbergen & Siniver (2011) expusieron un debate sobre el poder que ejercen las personas mediadoras para conducir a las partes a la resolución del conflicto, con el ajuste de las personas mediadoras a las partes a través de la comprensión de las mismas. Esto es, la necesidad de ajustar la visión que tienen las personas mediadoras sobre el conflicto con la visión de las partes. Ello determinará las técnicas que las personas mediadoras utilizarán para acercar a las partes a la resolución del conflicto.

Hoffman (2011) abordó los beneficios del *Caucus* para que la persona mediadora pueda tener acceso a una comprensión más profunda de los intereses y las necesidades de las partes. Ello favorece la identificación de violencia doméstica (si la hubiere); las barreras emocionales que pueden guardar relación con el conflicto que las partes exponen en mediación; la expresión de emociones; las barreras culturales que pueden generar amenazas en las sesiones conjuntas; o las barreras estratégicas que definen las líneas rojas para el acuerdo.

Midgley & Pinzón (2013) señalaron la necesidad de que las personas mediadoras comprendan y acepten el razonamiento moral de las partes. Esto guarda relación con el razonamiento moral de la propia persona mediadora, el cual orientará las preguntas que realice. Ello favorecerá que las partes tengan la oportunidad de expresar los objetivos, las opciones o las preferencias que tienen en relación con la mediación.

Fehrenbach & Ebesu Hubbard (2014) expusieron que la neutralidad de la persona mediadora no responde a los axiomas que la definen, sino a la percepción y a las atribuciones que las partes hacen sobre la misma. De acuerdo con ambos autores, la *simetría* -secuencia de las narrativas- y *transparencia* podrían acercar a las personas mediadoras a la comprensión de las partes sobre la neutralidad y guiar la práctica de la mediación.

Picard & Siltanen (2013) constataron que el hecho de profundizar en el conflicto es posible gracias a la comprensión del mismo. Sin embargo, en algunas ocasiones las partes no comparten con la persona mediadora el significado de su experiencia por temor a que las emociones implícitas no sean aceptadas. Esto se traduce en la posibilidad de que las personas mediadoras comprendan a las partes a través del reconocimiento de sus emociones.

Nathan (2014) afirmó que las estrategias de intervención de las personas mediadoras deben estar fundamentadas en la comprensión del conflicto que ha traído a las partes a mediación. El hecho de que la persona mediadora no infiera las intenciones de las partes, reduce los riesgos de error y favorece su eficacia y credibilidad.

Armadans et al. (2015) definieron las habilidades básicas con que debe contar la persona mediadora, entre las que destacaron la comprensión del conflicto que ha traído a las partes a mediación -cuáles son las necesidades, los deseos o los valores que guardan relación con el conflicto-. Según ambos autores, la mejora en dicha capacidad fue resultado de un programa de capacitación.

Bollen & Euwema (2015) afirmaron que el reconocimiento de las emociones que expresan las partes facilita los procesos de reflexión de las mismas. De acuerdo con ambos autores, esto favorece la generación de comprensión y aumenta la efectividad de la mediación.

Barthel & Fortson-Harwell (2016) esclarecieron que el camino para promover la comprensión de las partes, favorecer las oportunidades y construir nuevas posibilidades, reside en el diseño de las preguntas de la persona mediadora. Para ello, dichos autores resaltaron el uso de las preguntas transformadoras y las preguntas centradas en la solución.

Berman-Robinson & Shurven (2016) pusieron el foco de atención en aquellos factores que favorecen el análisis del conflicto. Entre los mismos, destacaron la comprensión de los objetivos, así como las características del conflicto que ha traído a las partes a mediación en un determinado contexto cultural. Para ello, ambos autores plantearon el uso de técnicas como *el círculo del conflicto* o *el triángulo de satisfacción*, en pos de que la persona mediadora pueda adaptarse a las necesidades y a las circunstancias del conflicto que exponen las partes.

Britton & Johnson (2016) afirmaron que en co-mediación, el equilibrio de género entre las personas mediadoras favorece la comprensión de las partes. Según ambos autores, ello guarda relación con los roles de género de las partes -menor y mayor implicación emocional de las personas de género masculino y las personas de género femenino, respectivamente- y los fenómenos de *transferencia* y *contratransferencia* de las personas mediadoras. Esto se traduce en la necesidad de poner encima de la mesa los valores de las personas mediadoras en relación con la cosmovisión de las partes, a fin de establecer las estrategias adecuadas.

Howieson & Iriks (2017) ahondaron en la cuestión que reside en la información *versus* preparación de las partes en los momentos preliminares de la mediación. En este sentido, definieron el *Caucus* en los momentos iniciales de la mediación como el principal recurso para favorecer la comprensión de la persona mediadora para con las partes. Esto se traduce en la necesidad de preparar a las partes, más que ofrecer información sobre los principios de la mediación. Según los mismos autores, ello revierte en una mayor efectividad de la mediación.

Smithson et al. (2017) destacaron la importancia de la suspensión del juicio de la persona mediadora, a fin de aproximarse a la construcción de la experiencia de las partes. Esto se traduce en la posibilidad de que la persona mediadora obtenga una comprensión más ajustada del conflicto, a la vez que orienta a las partes hacia la necesidad de cooperación para avanzar hacia la resolución del conflicto.

Conclusiones y recomendaciones

Los estudios recientes han establecido que la comprensión de la persona mediadora para con las partes se erige en uno de los factores que predicen el éxito de la mediación. Es por ello que la presente revisión sistemática exploratoria ha formulado como pregunta de estudio la cuestión de si el mismo supuesto ha sido investigado suficientemente.

Las principales contribuciones científicas que han sido recogidas en bases de datos de reconocido prestigio han manifestado la presencia de actitudes y aptitudes de la persona mediadora como la sensibilidad con el contenido emocional que expresan las partes, la atención a la experiencia emocional de las partes, el ajuste a la visión y las expectativas de las partes sobre el conflicto, la simetría y la transparencia de la persona mediadora, el reconocimiento de las emociones, el uso de preguntas transformadoras y preguntas centradas en la solución, la atención a los roles de género, la suspensión del juicio, y el uso del *Caucus*, que favorecen la comprensión de la persona mediadora para con las partes.

Sobre las actitudes y aptitudes que predicen la comprensión de la persona mediadora para con las partes que han sido citadas en los principales estudios, cabe la necesidad de señalar algunos elementos comunes: la experiencia emocional de las partes en relación con el conflicto que las ha traído a mediación y el uso del *Caucus* como recurso que, en relación con la experiencia emocional de las partes, favorece la atención, la sensibilidad y el reconocimiento de la persona mediadora.

Esto se traduce en la presencia de actitudes y aptitudes que los profesionales del Trabajo Social deben tomar en consideración para favorecer la comprensión de las partes. Dichas actitudes y aptitudes, asimismo, pueden ser generalizadas a los diferentes ámbitos de intervención del Trabajo Social, dado que la empatía o la aceptación incondicional desde la que los profesionales del Trabajo Social comprenden y aprecian el razonamiento moral de las personas, no guarda relación únicamente con uno de los factores que predicen el éxito de la mediación, sino con uno de los pilares desde el que opera el Trabajo Social: la relación de ayuda.

Las principales limitaciones han residido en el rigor que ha sido aplicado al diseño metodológico para la identificación de documentos. Ello ha determinado que la presente revisión sistemática exploratoria únicamente haya incluido artículos de revistas comprendidos entre el período de 2008 y 2018. Esto se traduce en la exclusión de libros o capítulos de libro comprendidos en el mismo o en otros períodos de estudio que hubieran podido aportar información sobre la pregunta de investigación.

Por último, ha sido considerada la necesidad de señalar una serie de recomendaciones y líneas de futuro. En primer lugar, el estudio de la comprensión de la persona mediadora para con las partes en el contexto de mediación, principalmente ha sido investigado sobre el diseño de métodos cualitativos. Por ello, ha sido considerado que existe un margen de crecimiento sobre la elaboración de un instrumento que permita medir el elemento de estudio a través de un método cuantitativo. En segundo lugar, ha sido asumido que el

Caucus constituye una herramienta que favorece la atención, la sensibilidad y el reconocimiento de las personas mediadoras sobre la experiencia emocional de las partes. Sin embargo, queda pendiente de definir el modo en que, a través del *Caucus*, la persona mediadora puede mostrar atención, sensibilidad y reconocimiento sobre la experiencia emocional de las partes, a fin de facilitar la comprensión del conflicto que las ha traído a mediación. Esto es, en qué momento del proceso de mediación o a través de qué técnicas de intervención se llevará a cabo. Las limitaciones expuestas han definido las líneas de futuro de la presente revisión sistemática exploratoria.

Referencias

- Armadans, I., Codina, N. & Pestana, J. V. (2015). Empowering Senior Citizens in Leisure Settings Through Mediation: Becoming a Mediator. *Educational Gerontology*, 41(4), 282-291. doi: <https://doi.org/10.1080/03601277.2014.958019>
- Barthel, T. & Fortson-Harwell, M. (2016). Practice Note: Asking Better Questions. *Conflict Resolution Quarterly*, 34(1), 43-56. doi: <https://doi.org/10.1002/crq.21170>
- Berman-Robinson, C. & Shurven, H. (2016). ADR process design: Considerations for ADR practitioners and party advisors. *Australasian Dispute Resolution Journal*, 27(3), 140-149.
- Bollen, K. & 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. doi: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2014.895327>
- Britton, K. F. & Johnson, C. H. (2016). Engagement and participation of men in mediation. *Journal of Family Studies*, 22(1), 20-31. doi: <https://doi.org/10.1080/13229400.2015.1020986>
- Charkoudian, L. & Kabcenell Wayne, E. (2010). Fairness, understanding, satisfaction: Impact of mediator participant race gender on participants' perception of mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 28(1), 23-52. doi: <https://doi.org/10.1002/crq.20011>
- Choi, J. J., Green, D. L. & Kapp, S. A. (2010). A qualitative study of victim offender mediation: Implications for Social Work. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20(7), 857-874. doi: <https://doi.org/10.1080/10911359.2010.494918>

- Consorti, P. (2013). Conflicts management and social mediation in Italy [Gestión de los conflictos y mediación social en Italia]. *Política y Sociedad*, 50(1), 99-111. doi: https://doi.org/10.5209/rev_poso.2013.v50.n1.39440
- Crampton, A. (2015). Ethnographic refusal as research method: Example from a study of a family court child custody mediation program. *Qualitative Social Work*, 14(4), 453-470. doi: <https://doi.org/10.1177/1473325014557577>
- Fehrenbach, K. S. & Ebesu Hubbard, A. S. (2014). Future directions in neutrality research: Symmetry and transparency. *International Journal of Conflict Management*, 25(3), 226-242. doi: <https://doi.org/10.1108/ijcma-10-2012-0076>
- Glenn, P. (2010). A Mediator's Dilemma: Acknowledging or Disregarding Stance Displays. *Negotiation Journal*, 26(2), 155-162. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2010.00263.x>
- Goldberg, S. (2005). The secrets of successful mediators. *Negotiation Journal*, 21(3), 365-376. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2005.00069.x>
- Heemsbergen, L. & Siniver, A. (2011). New routes to power: Towards a typology of power mediation. *Review of International Studies*, 37(3), 1169-1190. doi: <https://doi.org/10.1017/s0260210510001002>
- Hoffman, D. A. (2011). Mediation and the art of shuttle diplomacy. *Negotiation Journal*, 27(3), 263-309. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2011.00309.x>
- Howieson, J. & Iriks, L. (2017). Before Mediation: Designing Processes for the Next Decade-Matching Process with the Purpose. *Australasian Dispute Resolution Journal*, 28(1), 51-56.
- Hynninen, N. (2011). The practice of "mediation" in English as a lingua franca interaction. *Journal of Pragmatics*, 43(4), 965-977. doi: <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.07.034>
- Jameson, J. K.; Bodtker, A. M. & Linker, T. (2010). Facilitating conflict transformation: Mediator strategies for eliciting emotional communication in a workplace conflict. *Negotiation Journal*, 26(1), 25-48. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2009.00252.x>

- Keating Marshall, K. & Bokhorst-Heng, W. D. (2018). "I wouldn't want to impose!" Intercultural Mediation in French immersion. *Foreign Language Annals*, 51(2), 290-312. doi: <https://doi.org/10.1111/flan.12340>
- Kohler, M. (2016). Interpreting as intercultural mediation: A critical moment in an overseas midwife training programme. *Perspectives: Studies in Translatology*, 24(3), 431-443. doi: <https://doi.org/10.1080/0907676x.2015.1071859>
- Lozano, A. M. y González, R. M. (2018). La Mediación Familiar Intrajudicial desde una perspectiva social. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 8(15), 114-137. doi: <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i15.7910>
- Nathan, L. (2014). The intelligence Requirement of International Mediation. *Intelligence and National Security*, 29(2), 208-226. doi: <https://doi.org/10.1080/02684527.2013.799368>
- Manchado, R.; Tamames, S.; López, M.; Mohedano, L.; D'Agostino, M., y Veiga, J. (2009). Revisiones Sistemáticas Exploratorias. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 55(216), 12-19. doi: <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2009000300002>
- McCarthy, W. (1985). The role of power and principle in getting to yes. *Negotiation Journal*, 1(1), 59–66. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.1985.tb00292.x>
- Melin, M. M. (2015). Escalation in international conflict management: A foreign policy perspective. *Conflict Management and Peace Science*, 32(1), 28-49. doi: <https://doi.org/10.1177/0738894214545033>
- Midgley, G. & Pinzón, L. A. (2013). Systemic mediation: Moral reasoning and boundaries of concern. *Systems Research and Behavioral Science*, 30(5), 607-632. doi: <https://doi.org/10.1002/sres.2228>
- Minkle, B.; Bashir, A. S. & Sutulov, C. (2008). Peer consultation for mediators: The use of a holding environment to support mediator reflection, inquiry, and self-knowing. *Negotiation Journal*, 24(3), 303-323. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2008.00186.x>
- Mitchell, S. M. (2014). Mediation in interstate disputes. *International Negotiation*, 19(2), 191-200. doi: <https://doi.org/10.1163/15718069-12341275>

- Parsons, R. (1991). The Mediator Role in Social Work Practice. *Social Work*, 36(6), 483-487. doi: <https://doi.org/10.1093/sw/36.6.483>
- Picard, C. & Siltanen, J. (2013). Exploring the Significance of Emotion for Mediation Practice. *Conflict Resolution Quarterly*, 31(1), 31-55. doi: <https://doi.org/10.1002/crq.21078>
- Poitras, J. (2009). What Makes Parties Trust Mediators. *Negotiation Journal*, 25(3), 307-325. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2009.00228.x>
- Rocha, I. D. (2015). Learning to be affected: notes about practices of public relations and technical mediations. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 5(10), 141-162. doi: <https://doi.org/10.5783/rirp-10-2015-09-141-162>
- Siapera, E. (2014). Tweeting #Palestine: Twitter and the mediation of Palestine. *International Journal of Cultural Studies*, 17(6), 539-555. doi: <https://doi.org/10.1177/1367877913503865>
- Stimec, A. & Poitras, J. (2009). Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 23(6), 317-331. doi: <https://doi.org/10.1002/crq.235>
- Smithson, J.; Barlow, A.; Hunter, R. & Ewing, J. (2017). The moral order in Family Mediation: Negotiating Competing Values. *Conflict Resolution Quarterly*, 35(2), 173-196. doi: <https://doi.org/10.1002/crq.21195>
- Urrútia, G. y Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y meta-análisis. *Medicina Clínica*, 135(11), 507-511. doi: <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>