

# REVISIÓN SISTEMÁTICA EXPLORATORIA: LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN MEDIACIÓN

## AN EXPLORATORY SYSTEMATIC REVIEW: TRUST BUILDING IN MEDIATION

Joan Albert Riera Adrover, Tatiana Casado de Staritzky y José Francisco Campos Vidal

Universitat de les Illes Balears

**Resumen:** Estudios recientes han manifestado la presencia de una relación entre el *rapport* y el éxito de la mediación. Esto es, la construcción de una relación de comprensión, empatía y confianza. Dado el alcance que la investigación empírica ha conferido al *rapport* como elemento que predice el éxito de la mediación, el presente artículo ha tomado en consideración la posibilidad de efectuar un análisis en profundidad sobre uno de los factores que conforman el *rapport*: la generación de confianza. Para ello, se ha desarrollado una revisión sistemática exploratoria. Los resultados del estudio han girado en torno a actitudes o aptitudes de la persona mediadora, así como el uso de herramientas o técnicas que favorecen la generación de confianza. Entre las mismas, cabe destacar la necesidad de señalar la importancia de la generación de confianza en los momentos iniciales del proceso de mediación y el uso del *Caucus*.

**Palabras clave:** Mediación, *Rapport*, Confianza, Comprensión, Empatía.

**Abstract:** Recent studies have shown the presence of a relationship between *rapport* and the success of Mediation. That is, the construction of a relationship of understanding, empathy and trust. Given the scope that empirical research has given to *rapport* as an element that predicts the success of mediation, the present article has carried out an in-depth analysis of one of the factors that shape *rapport*: trust building. For this purpose, we have developed an exploratory systematic review. The results of the study identifies attitudes or skills of the mediating person, as well as the tools or techniques that favour trust building. Among them, it is necessary to point out the importance of building trust at the early stages of the mediation process and the use of the *Caucus*.

**Keywords:** Mediation, *Rapport*, Trust, Understanding, Empathy.

| Recibido: 24/11/2019 | Revisado: 19/12/2019 | Aceptado 21/12/2019 | Publicado 31/01/2020 |

*Referencia normalizada:* Joan Albert Riera, J.A., Casado, T. y Campos, J.F. (2020). Revisión sistemática exploratoria: la generación de confianza en mediación. *Trabajo Social Hoy*, 89, 9-26. doi: 10.12960/TSH.2020.0001

*Correspondencia:* Tatiana Casado de Staritzky. Profesora Ayudante de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universitat de les Illes Balears. Cra. de Valldemossa, km 7.5. Palma (Illes Balears). E-07122. Teléfono: 971 17 2470. Correo electrónico: tatiana.casado@uib.es.

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 50 años, la mediación y los métodos alternativos de resolución de conflictos han adquirido una especificidad que, en la actualidad, rige los principios y valores de una práctica profesional específica que constituye uno de los diversos ámbitos de intervención del trabajo social (Iglesias y Vázquez, 2018). Paralelamente, ha sido posible observar la consolidación de diversos modelos de mediación, así como el desarrollo de procedimientos y técnicas de intervención a través de los cuales los modelos de mediación han sido articulados. Sin embargo, se ha constatado que los resultados de las memorias anuales de los servicios de mediación no han sido satisfactorios (tasa de éxito del 31,34 % en el Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares en 2015). Es por ello que las vanguardias han invertido los esfuerzos de su actividad investigadora hacia la comprensión de las variables que, según la percepción de las personas mediadoras y la percepción de las partes, determinan el éxito de la mediación.

Estudios recientes, han manifestado la presencia de una relación entre las variables que componen lo que la literatura anglosajona ha convenido definir como *rapport* y el éxito de la mediación (McCarthy, 1985; Poitras, 2009; Stimec y Poitras, 2009). En este sentido, cabe destacar que, más del 70 % de las personas encuestadas en un estudio efectuado por Goldberg (2005, p.366) con personas mediadoras experimentadas, afirmó que el éxito de la mediación está fundamentado en la construcción de “una relación de comprensión, empatía y confianza”. Esto es, la posibilidad de que las personas mediadoras tengan la oportunidad de transitar del conflicto manifiesto al conflicto latente (Ahumada, 2002).

Por consiguiente, dado el alcance que los mencionados autores han otorgado a la construcción de *rapport* como elemento que determina o, en menor lugar, favorece el éxito de la mediación, el presente artículo ha tomado en consideración la posibilidad de llevar a cabo un análisis en profundidad sobre el objeto de estudio.

El tipo de análisis que ha sido planteado para llevar a cabo el estudio ha sido la revisión sistemática exploratoria. Ello permitirá al presente artículo ahondar en el conocimiento que ha aportado la comunidad científica hasta el momento; quiénes son los autores que han contribuido al respecto; las áreas geográficas que han demostrado un mayor interés sobre la materia; así como el método que ha sido utilizado por las diversas investigaciones. Con ello, se espera facilitar la comprensión de una de las variables que los estudios recientes han evidenciado que determina el éxito de la mediación: la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes.

Para ello, el presente artículo pretende responder a la siguiente pregunta de estudio: ¿Cuál es el alcance de la investigación que ha realizado la comunidad científica en tor-

no a las variables que predicen la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes? La identificación y la descripción de los estudios que han sido publicados hasta el momento, asimismo, esperan generar nuevas líneas de investigación que profundicen en el objeto de estudio.

## 2. METODOLOGÍA

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

1. Criterios de inclusión. Período de estudio: 2008/2018. Idioma: La identificación de documentos primarios no ha sido delimitada por idioma. Otros: La identificación de documentos primarios no ha sido delimitada por *affiliation; funding sponsor and country/territory*. Tipo de documentos incluidos: La identificación de documentos primarios ha sido delimitada por *document type: article*. No obstante, no ha sido delimitada por *access type and subject area*. Dado que la mediación es una ciencia social moderna, han sido incluidos todos los tipos de estudio.
2. Identificación de las fuentes de información y la fecha de la última búsqueda. La identificación de las fuentes de información ha considerado las bases de datos multidisciplinarias EBSCOhost; Scopus y Web of Science, siendo la fecha de la última búsqueda: 19 de octubre de 2018. El presente enfoque ha respondido al carácter multidisciplinar de la mediación. Otras fuentes de información como ScienceDirect o JSTOR, han sido rechazadas por no cumplir con los parámetros de búsqueda de la presente revisión sistemática exploratoria.
3. Establecimiento de la estrategia de búsqueda incluyendo los límites aplicados. La estrategia de búsqueda ha sido establecida de acuerdo con las aportaciones del Servicio de Documentación de la Universitat de les Illes Balears (España). Primero, ha sido incluido el operador booleano “AND” en las citadas fuentes de información, con el propósito de dotar de especificidad a la estrategia de búsqueda (*Trust AND Mediation*). Segundo, para recuperar el mayor número de información relacionada con la pregunta de investigación, ha sido incluido el truncamiento “*Trust\**”. Con ello, ha sido posible recuperar “*Trust*”; “*Trusted*” o “*Trustworthy*”.
4. Selección y clasificación de los estudios. Por un lado, ha sido acometida una revisión de los títulos y resúmenes de los documentos primarios que han sido recuperados en las citadas fuentes de información. Ello ha posibilitado la eliminación de los documentos primarios duplicados y la clasificación de los mis-

mos según su pertinencia al contexto de la mediación. Por otro lado, ha sido analizada la adecuación de los documentos primarios en texto completo a la pregunta de investigación (confianza de las partes en mediación), así como el interés de los mismos.

- Definición de las variables de estudio. Las variables de estudio han comprendido las variables bibliométricas (Tabla 1), la evaluación del riesgo de sesgo, así como el grado de ajuste a la pregunta de investigación y a los objetivos de los documentos primarios.

Tabla 1. *Variables bibliométricas*

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
---------------	-----	---------	---------	-------------	------	--------

Fuente: Adaptado de Manchado, et al. (2009)

La inclusión de los artículos ha sido justificada por las variables que miden el riesgo de sesgo y el grado de evidencia de los mismos. Dichos artículos, han demostrado fidelidad a la pregunta de investigación mediante las variables que recogen información del contenido. Ello ha orientado las recomendaciones finales de la presente revisión sistemática exploratoria.

- Proceso de extracción de datos y confirmación de los mismo. El proceso de extracción de datos y la confirmación de los mismos ha radicado en el análisis crítico de los documentos que han sido incluidos en la presente revisión sistemática exploratoria. Para la misma finalidad, ha sido efectuada una revisión por pares independientes (Autor1 y Autor3). En caso de disconformidad, ha participado en la valoración Autor2. Para ello, los mismos autores han confeccionado una ficha que recoge la introducción (definición del elemento de estudio y qué se pretende investigar); el método (muestra; proceso de investigación; instrumentos y análisis de datos); los resultados; la discusión y las conclusiones que han sido planteadas en los artículos que han sido incluidos.

### 3. RESULTADOS

Los resultados han sido estructurados sobre el resumen del número de artículos obtenidos en cada fase y el análisis de la extracción de datos.

#### Resumen del número de artículos obtenidos en cada fase

El resumen del número de artículos obtenidos en cada fase ha presentado los artículos que han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria; los artículos que han sido excluidos y sus causas; así como el diagrama de flujo.

#### *Artículos incluidos en la revisión*

Siguiendo la definición de las variables de estudio, en la Tabla 2 se exponen los artículos que forman parte de la revisión sistemática exploratoria:

Tabla 2. Descripción de las variables bibliométricas

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
Web of Science	2008	Journal of Family Studies	Fletcher, R. J.1; Visser, A. L.	1University Newcastle	Australia	English
Scopus	2009	Journal of Construction Engineering and Management	Yiu, T. W.; Lai, W. Y.	City University of Hong Kong	Hong Kong	English
Scopus; Web of Science	2009	Conflict Resolution Quarterly	Stimec, A.1; Poitras, J.2	1 University of Nantes 2 HEC Montreal	1 France 2 Canada	English
Scopus; Web of Science	2009	Negotiation Journal	Poitras, J.	HEC Montréal	Canada	English
Scopus; Web of Science	2010	Sex Roles	Stuhlmacher, A. F.1; Poitras, J.2	1 DePaul University, 2 HEC Montreal	1 United States 2 Canada	English
Web of Science	2011	Connecticut Insurance Law Journal	Brunet, E.	University Connecticut	United States	English

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
Scopus; Web of Science	2013	International Journal of Conflict Management	Poitras, J.	HEC Montréal	Canada	English
Scopus; Web of Science	2015	European Journal of Work Organizational Psychology	Bollen, K.; Euwema, M.	University of Leuven	Belgium	English
Scopus; Web of Science	2016	Conflict Resolution Quarterly	Barthel, T.; Fortson-Harwell, M.	Kennesaw State University	United States	English
Web of Science	2016	Revista de Mediación	Diez, F.	University Notre Dame	United States	Spanish
Web of Science	2018	Family Court Review	Charkoudian, L.1; Walter, J. L.2; Eisenberg, D. T.3	1Community Mediat Maryland 2Adm Off Courts Maryland Judiciary 3University of Maryland	United States	English

Fuente: Adaptado de Manchado, et al. (2009).

### Artículos excluidos

En la Tabla 3 se presentan los artículos que, por no haber sido considerados pertinentes; no haber presentado fidelidad a la pregunta de investigación o no haber aportado eventos de interés, han sido excluidos de la revisión sistemática exploratoria.

Tabla 3. Variables bibliométricas

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
Scopus	2008	International Negotiation	Zartman, W. I.	Johns Hopkins University	United States	English
Scopus; Web of Science	2009	International Negotiation-A Journal of Theory and Practice	Fridl, D. D.	University of Maryland	United States	English

## Revisión sistemática exploratoria: la generación de confianza en mediación

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
Scopus; Web of Science	2010	Avances en Psicología Latinoamericana	Restrepo-Espinosa, M.1; Sánchez, N.2	1 Goucher College, Mediación de Conflictos de Familia  2 Universidad de Rosario	1 Italy  2 Colombia	English
EBSCO host	2013	Woman Advocate	Kedia, S.	Offices of Lawyers	United States	English
Web of Science	2013	Work Employment and Society	Saundry, R.1; McArdle, L.2; Thomas, P.3	1, 2 University Cent Lancashire  3 University Lancaster	1, 2, 3 England	English
EBSCO host	2014	Brief	Nudelman, S.1; Johnson, J.2	2 ADR Systems, Chicago	United States	English
Scopus	2014	Mediterranean Journal of Social Sciences	Dyrmishi, A.			English
Scopus; Web of Science	2014	Negotiation Journal	Kim, K.1; Cundiff, N. L. A.2; Choi, S. B.3	1 Buena vista University  2 University of Alaska Fairbanks  3 University of Ulsan	1, 2 United States  3 South Korea	English
Web of Science	2014	Revista de Mediación	Madrid, S.	Universidad Camilo José Cela	Spain	Spanish
Web of Science	2015	Environmental Science & Policy	Dhialulhaq, A.; De Bruyn, T.; Gritten, D.	Kasetsart University	Thailand	English
EBSCO host	2016	GPSolo	Rogers, N.; Lum, G.; Froehlich, W.	Dept. of Justice	United States	English
Web of Science	2017	FS-Forest and Society	Dhialulhaq, A.1,2; Wiset, K.1; Thaworn, R.1; Kane, S.1; Gritten, D.1	1 Kasetsart University  2 Australian Natl University	1 Thailand  2 Australia	English
Web of Science	2017	Revista Pensamiento Americano	Arboleda, A. P.; Garces, L. F.; Murillo, J. E.; Pineda, M.	Corp Univ Lasallista	Colombia	Spanish

Fuente: Adaptado de Manchado, et al. (2009).

## No pertinentes

Un total de 2 049 documentos han demostrado no ser pertinentes para ser incluidos en la revisión sistemática exploratoria. Ello es debido a dos motivos principalmente. Por un lado, una gran cantidad de artículos han introducido el concepto “*Mediation*” como “elemento mediador entre dos componentes”, una idea que no guarda relación con la mediación entendida como herramienta alternativa de resolución de conflictos. Por otro lado, diferentes obras han hecho referencia a la *confianza en los líderes empresariales*.

## No presentan fidelidad a la pregunta de investigación

El artículo de Kedia (2013), destacó las habilidades de comunicación, la diplomacia y la confiabilidad como características de los abogados para ejercer la mediación. No obstante, el mismo no ha presentado fidelidad a la pregunta de investigación, dado que ha sido enfocado a la definición de las habilidades fundamentales que debe tener una persona mediadora con una formación académica en derecho y, pese a nombrar el concepto de la confianza, no ha sido desarrollado.

El artículo publicado por Saundr y colaboradores (2013), abordó el crecimiento de la mediación laboral como herramienta para ofrecer una respuesta al aumento de conflictos que tienen lugar en el ambiente laboral. Sin embargo, no acometió el fenómeno de la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes.

El estudio de Dyrmishi (2014) fue originado por la corrupción del Sistema Judicial de Albania. Por ello, resaltó la importancia de la mediación como herramienta alternativa de resolución de conflictos. En este sentido, analizó el papel de las personas mediadoras y mencionó el reto de generar confianza. No obstante, en la presentación del estudio no ofreció información sobre el elemento de estudio.

Kim y colaboradores (2014), examinaron los efectos de la inteligencia emocional sobre los resultados de una negociación (ganancia de los actores; generación de confianza entre los mismos e interés en volver a trabajar juntos). Ello constató una relación entre la inteligencia emocional y la generación de confianza. Sin embargo, no presentó fidelidad a la pregunta de investigación por exponer la generación de confianza entre las partes.

Dhialulhaq y colaboradores (2015) abordaron el papel de la mediación como herramienta para la transformación de conflictos forestales y, si bien mencionaron las bondades de la mediación en términos de generación de confianza entre las partes, no desarrollaron el fenómeno de la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes. Es por ello que su estudio ha sido excluido de la revisión sistemática exploratoria.



El estudio de Dhialhaq y colaboradores (2017), estableció que la comprensión y el reconocimiento de las diferencias socioculturales, favorece la generación de confianza entre las partes. El hecho de no mencionar la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes, ha supuesto que dicho artículo haya sido excluido de la revisión.

### **No presentan eventos de interés**

Fridl (2009) expuso que un elemento clave de la mediación es la confianza. Para ello, destacó la importancia de la percepción de las partes acerca de la imparcialidad de la persona mediadora. No obstante, si bien el autor destacó que la generación de confianza asimismo depende del uso de técnicas por parte de la persona mediadora, no ahondó en las mismas ni en la forma de llevarlas a cabo. Por ello, ha sido considerado que el artículo del mismo autor no presenta eventos de interés a la revisión sistemática exploratoria.

El artículo publicado por Zartman (2008), subrayó la importancia de la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes sobre la base del trato y la comunicación del profesional. Sin embargo, no desarrolló el objeto de estudio, dado que no era el elemento capital de la investigación.

Restrepo-Espinosa y Sánchez (2010) acometieron un interesante planteamiento desde un Modelo Relacional Simbólico que, de acuerdo con sus postulados, posibilita la recuperación de la confianza. Pese a ello, el estudio de ambos autores no ha ofrecido referencias acerca del modo de generar confianza entre la persona mediadora y las partes en el contexto de mediación. Por ello ha sido excluido de la revisión.

Madrid (2014) abordó la entrevista motivacional como una herramienta que pone su atención en el respeto y la confianza en las competencias de las partes para aumentar su motivación. Durante el desarrollo del estudio, el mismo autor menciona la importancia de la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes. Sin embargo, no aporta más elementos de interés al respecto, como podría ser el modo de generar confianza entre ambos subsistemas. Es por ello que el artículo ha sido excluido de la revisión.

Nudelman y Johnson (2014) dilucidaron las habilidades que debe tener una persona mediadora, entre las que destacó la generación de confianza. Según los mismos autores, la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes está fundamentada en la percepción de las partes acerca de la integridad y las capacidades de la persona mediadora. Sin embargo, el hecho de que el estudio de ambos autores no desarrollara el modo en que la generación de confianza puede ser desarrollada, ha supuesto que el mismo haya sido excluido de la revisión.

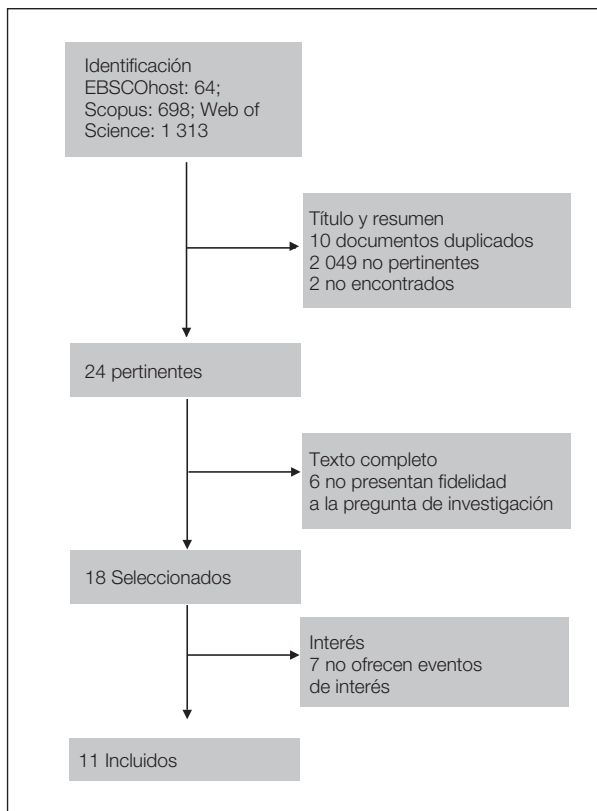
El artículo publicado por Rogers y colaboradores (2016) abordó los conflictos que pueden aparecer en el ámbito comunitario a través de la mediación. Para ello, resaltaron la importancia de la generación de confianza. Sin embargo, no desarrollaron el elemento de estudio. Por ello, dicho artículo ha sido excluido.

El artículo de Arboleda y colaboradores (2017) dilucidó las habilidades que debe tener la figura del conciliador. Entre las mismas, destacó la importancia de inspirar confianza en las partes. No obstante, dicha idea no fue desarrollada en su investigación. Es por ello que, dicho artículo, ha sido excluido.

### Diagrama de flujo

En la Figura 1 se expone el diagrama de flujo sobre el proceso de selección de los documentos. Esto es, el número de artículos que han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria, así como el número de artículos que finalmente ha sido excluido.

Figura 1. Diagrama de flujo.



Fuente: Elaboración propia.

## **Análisis de la extracción de datos**

El análisis de la extracción de datos ha contemplado el análisis bibliométrico y el análisis crítico de los artículos que han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria. Ello aportará información sobre qué se ha hecho sobre la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes durante los últimos 10 años.

### *Análisis bibliométrico*

El análisis de las variables bibliométricas (Tabla 2), ha arrojado luz sobre la producción científica que ha tenido lugar a lo largo de los últimos 10 años sobre la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes.

La base de datos *Web of Science* ha sido la que ha demostrado una mayor presencia, congregando la publicación de 9 artículos científicos sobre el total de 10 artículos que han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria.

Durante los últimos 10 años, no ha sido posible observar un crecimiento progresivo de la producción científica sobre el objeto de estudio. Esto es debido a que, si bien en el año 2009 fueron publicados tres artículos científicos al respecto, en los años venideros la producción fue menor. En este sentido, cabe la necesidad de señalar que en el año 2012 no fue publicado ningún artículo sobre el tema de interés.

La revista científica que ha demostrado un mayor interés en la publicación de artículos sobre la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes ha sido *Conflict Resolution Quarterly*, con la publicación de dos artículos científicos sobre el total de 10 que han sido incluidos. El mayor interés del citado medio en el tema, puede ser considerado tanto a la hora de buscar información como a la hora de pensar en un canal para divulgar información al respecto.

El autor que ha demostrado más interés sobre el tema a lo largo de los últimos diez años ha sido *Jean Poitras* con la publicación de cuatro artículos al respecto. HEC Montreal, institución en la que el mismo autor lleva a cabo su trabajo como investigador, asimismo ha sido la institución que ha demostrado un mayor respaldo en la producción científica sobre la materia.

Entre los países que han contribuido a la producción científica, ha sido posible destacar Canadá y EE.UU. con cuatro artículos publicados. El idioma más representativo, ha sido el inglés con nueve artículos publicados sobre el total de diez que han sido incluidos en la revisión.

### *Análisis crítico sobre los artículos que han sido incluidos en la revisión*

Un total de 2 075 artículos han sido revisados. El análisis del título, el resumen y las palabras clave, ha determinado que 2 049 no son pertinentes. Y el análisis de los artículos en

texto completo, ha manifestado que seis no presentan fidelidad a la pregunta de investigación y siete no presentan eventos de interés. El resultado del proceso de selección ha reflejado la inclusión de once artículos en la colección de la presente revisión sistemática exploratoria. La clasificación de los artículos que finalmente han sido incluidos, responde a los siguientes tipos de estudio: revisión bibliográfica e investigación empírica.

En el primer grupo de estudios, se pueden observar las obras de Fletcher y Visser (2008); Brunet (2011); Barthel y Fortson-Harwell (2016). Esto es, el 27,3 % del total de artículos que han sido incluidos en la revisión.

El segundo grupo ha sido estructurado en un 45,4 % de estudios que han utilizado como técnica de recogida de datos las encuestas o cuestionarios (Bollen y Euwema, 2015; Poitras, 2013; Stimec y Poitras, 2009; Stuhlmacher y Poitras, 2010; Yiu y Lai, 2009) y un 9,1 % los registros observacionales (Diez, 2016); las técnicas cualitativas fundamentadas en el análisis fenomenológico (Poitras, 2009) y el modelo mixto (Charkoudian et al., 2018), respectivamente.

Los artículos que finalmente han sido incluidos en la revisión, han abordado herramientas, actitudes o aptitudes como el ajuste a los roles de género (Fletcher y Visser, 2008); la maestría, la explicación del proceso de mediación, la calidez y consideración y la química (Poitras, 2009); escuchar, reconocer y comprender los motivos del conflicto (Yiu y Lai, 2009); la imparcialidad y la empatía (Stuhlmacher y Poitras, 2010); la previsibilidad (Brunet, 2011); el uso del caucus (Charkoudian et al., 2018; Poitras, 2013); el reconocimiento de las emociones (Bollen y Euwema, 2015); el uso de preguntas transformadoras y preguntas centradas en la solución (Barthel y Fortson-Harwell, 2016); la presencia, la conexión, la curiosidad genuina, el respeto y la efectividad (Diez, 2016), como elementos que predicen la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes.

Fletcher y Visser (2008) asociaron el reconocimiento de las dificultades de implicación emocional de las personas de género masculino (ajuste a los roles de género) con la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes, así como el *engagement* de las mismas en el proceso de mediación. Ambos autores, ubicaron el concepto *confianza* en el constructo teórico de la *Alianza Terapéutica* (Bordin, 1979).

Poitras (2009) constató que la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes es un elemento esencial en mediación. Dicho autor, planteó un estudio que tuvo como finalidad definir los factores que predicen la generación de confianza según la percepción de las partes. Los resultados de su investigación fueron clasificados en tres categorías: *factores centrales* (factores con una frecuencia superior a la media que solo fueron informados por las partes que desarrollaron un mayor grado de confianza); *factores importantes pero no centrales* (factores con una frecuencia superior a la media que fueron informados indistintamente por las partes que desarrollaron un menor o un mayor grado de confianza) y *factores marginales* (factores con una frecuencia inferior a la media).

En el primer grupo, fueron informados la maestría (la experiencia de la persona mediadora; el dominio del caso y la seguridad en sí mismo); la explicación del proceso de mediación; la calidez y consideración y la química entre la persona mediadora y las partes. En el segundo grupo, destacaron la imparcialidad, la comprensión y el enfoque en la solución de la persona mediadora. Y en el tercer grupo, apareció el hecho de ofrecer consejos; la experiencia legal de la persona mediadora; mantener la calma; la comunicación efectiva; facilitar que las partes tengan libertad de elección; el apoyo; favorecer un clima donde las partes se sientan a gusto durante la acogida; la presión ejercida por la persona mediadora, así como la inexperiencia.

Stimec y Poitras (2009) dilucidaron que los factores que predicen la generación de confianza y la posibilidad de alcanzar acuerdos, no mantiene una relación lineal. Si bien ha sido asumido que la generación de confianza favorece el éxito de la mediación, superado un determinado umbral de confianza, la generación de confianza no tiene el mismo efecto en la resolución del conflicto. Es por ello que ambos autores resaltan la necesidad de generar confianza en los momentos iniciales de la mediación.

Yiu y Lai (2009) manifestaron que, alentar a las partes a escuchar, reconocer y comprender los motivos del conflicto, favorece la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes, así como la generación de confianza entre las mismas. Ello se traduce en la mejora de la reputación de la persona mediadora; el hecho de que las partes adopten una posición de riesgo y acepten confiar en la persona mediadora; así como, durante el caucus, las partes puedan compartir con la persona mediadora información de interés que puede favorecer la resolución del conflicto.

Stuhlmacher y Poitras (2010) esclarecieron que la perspectiva de las partes sobre el rol de género de la persona mediadora, guarda relación con la generación de confianza. Según el mismo supuesto, las personas mediadoras de género masculino generan un mayor grado de confianza a través de la imparcialidad. Mientras que las personas mediadoras de género femenino, generan un mayor grado de confianza mediante la empatía. Esto es debido a que, las partes, suponen un rol de género empático en las personas mediadoras de género femenino y un rol de género imparcial en las personas mediadoras de género masculino, y no ponen énfasis de control sobre ello. Esto es, las partes suponen que las personas mediadoras de género femenino serán empáticas y que las personas mediadoras de género masculino serán imparciales. Mientras que la empatía de las personas mediadoras de género masculino y la imparcialidad de las personas de género femenino, supone un elemento de control. Por ello, las áreas opuestas a lo que las partes esperan del rol de género de las personas mediadoras, fueron los predictores de la generación de confianza.

Como conclusión, si bien ambos factores -empatía e imparcialidad- han demostrado predecir la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes, el estudio

de ambos autores esclareció que, el modo de generar confianza, varía en función del género de las personas mediadoras.

Brunet (2011) señaló la previsibilidad de la persona mediadora como elemento favorecedor de la seguridad de las partes y facilitador de un espacio donde, las personas mediadoras y las partes, puedan comunicarse plenamente aumentando así el flujo de información. En este sentido, dicho autor destacó el Caucus como facilitador del mismo propósito, dado que la persona mediadora puede mostrar empatía con cada una de las partes en los momentos iniciales de la mediación.

Poitras (2013) abordó el desafío de la generación de confianza de la persona mediadora con una de las partes sin perder la confianza de la otra, a través del fenómeno de la empatía *versus* imparcialidad. Esto es, cuando la persona mediadora muestra empatía con una de las partes, la otra puede sentir que está siendo parcial para con la restante. Por ello, en la línea de lo apuntado por Brunet (2011), dicho autor señaló la importancia del uso del Caucus. Esto se traduce en la posibilidad de mostrar imparcialidad en las sesiones conjuntas, pudiendo mostrar un mayor grado de empatía en el Caucus con cada una de las partes. Los resultados de su estudio demostraron que, con el mismo planteamiento, se reduce el tiempo necesario para alcanzar un acuerdo en mediación.

Bollen y Euwema (2015) manifestaron que el reconocimiento de las emociones (ira) de las partes es esencial para alcanzar “una relación de comprensión, empatía y confianza” (Goldberg, 2005, p. 366), factores que han sido relacionados con el éxito de la mediación. Ello es debido a que, el reconocimiento de las emociones, favorece la reflexión de las partes y la mejora de la respuesta entre las partes. Esto se traduce en una mayor efectividad del proceso de mediación.

Barthel y Fortson-Harwell (2016) abordaron la influencia de las preguntas transformadoras y las preguntas centradas en la solución para favorecer la comprensión y ampliación del espectro con que las partes acuden a mediación. Entre los mejores estilos de preguntas, ambos autores resaltaron las preguntas que generan confiabilidad.

Díez (2016) planteó una concatenación de elementos para explicar la generación de confianza en la persona mediadora, que resumió en la idea de *atención consciente*. Esto es, la persona mediadora pone toda su atención en las partes y en lo que ella misma percibe sobre lo que las partes están transmitiendo verbal y no verbalmente (presencia). Desde la presencia, la persona mediadora puede conectar con las partes como elemento facilitador de la comprensión de su mundo interno. La curiosidad genuina en forma de preguntas será el elemento que favorecerá la comprensión de las partes. Una vez efectuadas las preguntas, dicho autor resaltó la importancia del respeto hacia las partes, a fin de que no se sientan juzgadas y puedan aumentar el flujo de información. Y, aumentando el flujo de información, un aspecto esencial será la

previsibilidad de la persona mediadora. Es decir, qué hace con la misma información. Un buen uso de la información que aparece en mediación favorecerá su efectividad, como modo de generar transformaciones.

Charkoudian y colaboradores (2018) examinaron la relación que existe entre el comportamiento de las personas mediadoras y los resultados positivos (la actitud de las partes; los contenidos que enmarcan los acuerdos y la experiencia en el proceso). Los resultados de su estudio, permitieron establecer una asociación entre el uso del Caucus en los momentos iniciales de la mediación con la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes, así como una disminución de confianza entre las partes.

#### **4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

La generación de confianza entre la persona mediadora y las partes ha sido definida como un elemento básico para el éxito de la mediación. Si bien es cierto que, tal como ha manifestado la presente revisión sistemática exploratoria, no existe mucha literatura escrita al respecto publicada en revistas indexadas en bases de datos de reconocido prestigio, han aparecido una serie de enclaves que cabe la necesidad de exponer.

Los resultados de la revisión sistemática exploratoria, han girado en torno a la especificación de actitudes o aptitudes como el ajuste a los roles de género, la maestría, la explicación del proceso de mediación, la calidez y consideración, la química entre la persona mediadora y las partes, escuchar, reconocer y comprender los motivos del conflicto, la imparcialidad y la empatía, la previsibilidad de la persona mediadora, el reconocimiento de las emociones, el uso de preguntas transformadoras y preguntas centradas en la solución, la presencia, la conexión, la curiosidad genuina, el respeto o la efectividad; como elementos que predicen la generación de confianza entre la persona mediadora y las partes.

Entre las actitudes o aptitudes de la persona mediadora que han demostrado predecir la generación de confianza, han aparecido algunos elementos comunes entre los diferentes estudios: la importancia de la generación de confianza en los momentos iniciales del proceso de mediación y el uso del Caucus como herramienta que favorece la aparición de las actitudes o aptitudes de la persona mediadora.

Las principales limitaciones de la revisión sistemática exploratoria, han residido en el diseño metodológico. El período de estudio (2008/2018), puede haber excluido artículos de interés sobre la pregunta de investigación; el tipo de documentos que han formado parte de la colección, ha excluido los libros o los capítulos de libro y; el carácter multidisciplinar de la mediación, no ha permitido acceder a la identificación de fuentes de información más concretas.

La presente revisión sistemática no solo ha perseguido arrojar luz sobre las actitudes y aptitudes de las personas mediadoras que favorecen la generación de confianza, sino, asimismo, sobre el momento del proceso de mediación y las herramientas con que cuenta la disciplina para poder desarrollarla. Ello ha permitido orientar futuras propuestas de investigación sobre un elemento que ha demostrado explicar el éxito de la mediación e introducir elementos de análisis para la mejora de la práctica profesional de la mediación.

Por último, ha sido considerada la posibilidad de añadir como recomendación la necesidad de discernir el fenómeno de la generación de confianza entre diferentes culturas. La presente revisión sistemática exploratoria ha asumido que las actitudes y las aptitudes de las personas mediadoras que favorecen la generación de confianza tienen sentido en función de la percepción de las partes al respecto. Diferentes actitudes o aptitudes de las personas mediadoras que guardan relación con la comprensión de las partes o con el aumento del flujo de información para que la persona mediadora tenga acceso a un contenido que puede facilitar la resolución del conflicto, han sido generalizadas. Sin embargo, ¿qué sucede con aquellas actitudes o aptitudes relacionadas con el ajuste a los roles sociales o de género? Dos estudios que han abordado el tema en cuestión han sido desarrollados en Australia y Estados Unidos, ambos países anglosajones. Por ello, ha sido considerada la necesidad de reproducir los mismos estudios en países donde imperen diferentes roles sociales, a fin de medir qué relación guardan con la generación de confianza en el ámbito de la mediación. Se considera que ello puede enriquecer el modo de generar confianza en diferentes países donde la mediación va tomando impulso como herramienta alternativa de resolución de conflictos.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Ahumada, L. (2002). Conflicto, Negociación, Mediación y Arbitraje: Un acercamiento desde el ámbito laboral. *Psicoperspectivas*, 1(1), 9-20. DOI: 10.5027/Psicoperspectivas-Vol1-Issue1-fulltext-37
- Arboleda, A. P., Garces, L. F., Murillo, J. E. y Pineda, M. (2017). Principles, skills and virtues for the conciliator figure in Law. *Revista Pensamiento Americano*, 10(18), 189-198.
- Barthel, T. y Fortson-Harwell, M. (2016). Practice Note: Asking Better Questions. *Conflict Resolution Quarterly*, 34(1), 43-56. DOI: 10.1002/crq.21170
- Bollen, K. y Euwema, M. (2015). Angry at your boss: Who cares? Anger recognition and mediation effectiveness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (24)2, 256-266. DOI:/10.1080/1359432X.2014.895327
- Bordin, E. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260. DOI: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0085885>



- Brunet, E. (2011). Reevaluating complex mediation generalizations. *Connecticut Insurance Law Journal*, 18(1), 279-296.
- Charkoudian, L., Walter, J. L. y Eisenberg, D. T. (2018). What Works in Custody Mediation? Effectiveness of Various Mediator Behaviors. *Family Court Review*, 56(4), 544-571.
- Dhialulhaq, A., De Bruyn, T. y Gritten, D. (2015). The use and effectiveness of mediation in forest and land conflict transformation in Southeast Asia: Case studies from Cambodia, Indonesia and Thailand. *Environmental Science & Policy*, 45, 132-145.
- Dhialulhaq, A., Wiset, K., Thaworn, R., Kane, S. y Gritten, D. (2017). Forest, water and people: The roles and limits of mediation in transforming watershed conflict in Northern Thailand. *FS-Forest and Society*, 1(2), 121-136.
- Diez, F. (2016). Jimmy Carter, the Profile of a Mediator. Personal Stories and Lessons Learned. *Revista de Mediación*, 9(2).
- Dyrmishi, A. (2014). Mediation's role solving conflicts in corrupted judiciary systems. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(22), 12-19. DOI: 10.5901/mjss.2014.v5n22s
- Fletcher, R. J. y Visser, A. L. (2008). Facilitating father engagement: The role of Family Relationship Centres. *Journal of Family Studies*, 14(1), 53-64. DOI: <https://doi.org/10.5172/jfs.327.14.1.53>
- Fridl, D. D. (2009). Kosovo negotiations: Re-visiting the role of mediation. *International Negotiation*, 14(1), 71-93. DOI: <https://doi.org/10.1163/157180609X406526>
- Goldberg, S. (2005). The secrets of successful mediators. *Negotiation Journal*, 21(3), 365- 376. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1571-9979.2005.00069.x>
- Iglesias, E. y Vázquez, R. L. (2018). "Mediación social para los nuevos movimientos sociales desde el trabajo social comunitario", *Trabajo Social Hoy*, vol. 84, pp. 47-70.
- Kedia, S. (2013). A Strategy for Building a Mediation Practice. *Woman Advocate*, 21(3/4), 24-26.
- Kim, K., Cundiff, N. L. y Choi, S. B. (2014). The influence of Emotional Intelligence on Negotiation Outcomes and the Mediating Effect of Rapport: A Structural Equation Modeling Approach. *Negotiation Journal*, 30(1), 49-68. DOI: <https://doi.org/10.1111/nej.12045>
- Madrid, S. (2014). Motivational interviewing in mediation. *Revista de Mediación*, 7(1), 82-99.
- 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: <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2009000300002>
- McCarthy, W. (1985). The role of power and principle in getting to yes. *Negotiation Journal*, 2(1), 59-66. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1571-9979.1985.tb>
- Nudelman, S. y Johnson, J. (2014). Premediation Preparation A Key Component to Successful Dispute Resolution. *Brief*, 43(2), 10-14.
- Poitras, J. (2009). What Makes Parties Trust Mediators. *Negotiation Journal*, 25(3), 307-325. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1571-9979.2009.00228.x>
- Poitras, J. (2013). The strategic use of caucus to facilitate parties' trust in mediators.

- International Journal of Conflict Management*, 24(1), 23-39. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/10444061311296116>
- Restrepo-Espinosa, M. y Sánchez, N. (2010). The place of memory, justice and legitimacy in the identify and conflict mediation in Relational-Symbolic Model of Milan. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 28(1), 124-138.
- Rogers, N., Lum, G. y Froehlich, W. (2016). Mediation and Planning in Advance of Civil Unrest. *GPSolo*, 33(6), 72-73.
- Saundry, R., McArdle, L. y Thomas, P. (2013). Reframing workplace relations? Conflict resolution and mediation in a primary care trust. *Work Employment and Society*, 27(2), 213-231. DOI: <https://doi.org/10.1177%2F0950017012472236>
- Stimec, A. y Poitras, J. (2009). Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 23(6), 317-331. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/crq.235>
- Stuhlmacher, A. F. y Poitras, J. (2010). Gender and Job Role Congruence: A Field Study of Trust in Labor Mediators. *Sex Roles*, 63(7-8), 489-499. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s11199-010-9844-9>
- Urrútia, G. y Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y meta-análisis. *Med Clin (Barc)*, 135(11), 507-511. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>
- Yiu, T. K. y Lai, W. Y. (2009). Efficacy of trust-building tactics in construction mediation. *Journal of Construction Engineering and Management*, 135(8), 683-689. DOI: [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0000028](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000028)
- Zartman, W. I. (2008). Introduction bias, prenegotiation and leverage in mediation. *International Negotiation*, 13(3), 305-310.