

## Mediaciones Sociales

ISSN-e: 1989-0494

<http://dx.doi.org/10.5209/meso.649513>

 EDICIONES  
COMPLUTENSE

# Una revisión sistemática exploratoria sobre la actitud y la aptitud empática de la persona mediadora

Joan A. Riera-Adrover<sup>1</sup>; M. Elena Cuartero-Castañer<sup>2</sup>; J. Francisco Campos-Vidal<sup>3</sup>

Recibido: 4 de julio de 2019 / Aceptado: 19 de mayo de 2020

**Resumen.** Las vanguardias, han afirmado que existe una relación entre el establecimiento de *rapport* y el éxito de la Mediación. La literatura escrita, ha definido la comprensión, empatía y confianza como elementos que conforman el *rapport*. El presente artículo, ha considerado la oportunidad de realizar una investigación exhaustiva sobre la empatía. Para ello, ha seleccionado como método de estudio la revisión sistemática exploratoria. Los resultados, han versado sobre el fenómeno de la empatía *versus* imparcialidad y el Caucus como herramienta para explorar las emociones de las partes sin percibir parcialidad en la persona mediadora. Se exponen recomendaciones y propuestas de futuro.

**Palabras clave:** Mediación; Rapport; Empatía; Confianza; Caucus.

## [en] A systematic exploratory review of the attitude and empathic aptitude of the mediator

**Abstract.** The vanguards have affirmed that there is a relationship between the establishment of rapport and the success of the Mediation. The literature, defining the understanding, empathy and trust as elements that make rapport. This article has considered the opportunity to carry out a thorough investigation on empathy. For this reason, we has been selected the exploratory systematic review. The results have focused on the phenomenon of empathy versus impartiality and Caucus as a tool to explore the emotions of the parties without the rest perceiving partiality in the mediator. We include recommendations and proposals for the future.

**Keywords:** Mediation; Rapport; Empathy; Trust; Caucus.

**Sumario.** 1. Introducción. 2. Metodología. 3. Resultados. 3.1 Resumen del número de artículos obtenidos en cada fase. 3.2 Análisis de la extracción de datos. 4. Discusión y conclusiones. 5. Bibliografía.

**Cómo citar:** Riera-Adrover, J. A.; Cuartero-Castañer, M. E.; Campos-Vidal, J. F. Una revisión sistemática exploratoria sobre la actitud y la aptitud empática de la persona mediadora, en *Mediaciones Sociales*, 19(2020), e649513. <http://dx.doi.org/10.5209/meso.649513>

### 1. Introducción

Si bien es cierto que a lo largo de los últimos años la comunidad científica ha colaborado en el despegue de la Mediación a través de la definición de los principios que rigen lo que ha sido definido como una intervención específica en el marco del Trabajo Social (Iglesias y Vázquez, 2018); la elaboración de los principales modelos de mediación; el desarrollo de técnicas de intervención o el uso del Caucus como recurso que facilita la escucha empática de la persona mediadora (Glenn, 2010; Poitras, 2013; Billikopf, 2014); las memorias anuales que han presentado algunos servicios de mediación, han manifestado unos resultados alarmantes. Ello, ha puesto en cuestión si, las competencias que adquieren las personas mediadoras en Educación Superior, están debidamente orientadas (Iglesias, Pastor y Rondón, 2017). Es por ello que, las vanguardias, han puesto el foco de atención en el estudio de aquellos factores que predicen el éxito de la mediación según la percepción de las personas mediadoras y la percepción de las personas atendidas en el servicio de mediación.

Los principales estudios que han sido efectuados sobre la materia, han revelado la prevalencia de los factores relacionados con la construcción de *rapport* (McCarthy, 1985; Poitras, 2009; Stimec y Poitras, 2009). En un intento

<sup>1</sup> Universitat de les Illes Balears (España)

<sup>2</sup> Universitat de les Illes Balears (España)  
Correspondencia: me.cuartero@uib.es

<sup>3</sup> Universitat de les Illes Balears (España)

por explicar el éxito de la mediación, Goldberg (2005) llevó a cabo un estudio con 30 personas mediadoras. Los resultados de su estudio, manifestaron que más del 70% de las personas encuestadas relacionó el éxito de la mediación con la construcción de *rapport*. Utilizando las palabras del mismo autor, esto es, la construcción de “una relación de comprensión, empatía y confianza” (p. 366).

Por ello, el presente artículo ha considerado la oportunidad de realizar un análisis exhaustivo sobre uno de los elementos que, según el estudio de Goldberg (2005), predicen el éxito de la mediación: la empatía de la persona mediadora para con las personas atendidas en el servicio de mediación.

Para ello, el tipo de estudio seleccionado ha sido la revisión sistemática exploratoria. Con ello, se pretende llevar a cabo un análisis en profundidad sobre las investigaciones que han sido efectuadas hasta el momento sobre la materia; la autoría de las mismas; el lugar en que fueron acometidas las investigaciones; así como la metodología que utilizaron los autores para su desarrollo. De acuerdo con Manchado et al. (2009), la revisión sistemática exploratoria posibilita la evaluación de la calidad y la metodología sobre las investigaciones que han sido efectuadas; la síntesis de la evidencia científica y, en consecuencia, la toma de decisiones. Ello puede ser utilizado como base para la generación de hipótesis, el establecimiento de líneas de investigación o la confección de informes.

La pregunta de estudio que propone el presente artículo, aborda la siguiente cuestión: ¿Ha sido investigada la actitud y la aptitud empática de la persona mediadora para con las partes, así como sus efectos en el contexto de mediación? Para ello, el objetivo del presente artículo ha considerado la identificación de las investigaciones que han sido efectuadas hasta el momento sobre la actitud y la aptitud empática de la persona mediadora para con las partes en el contexto de mediación. Con ello, se pretenden generar nuevas preguntas de estudio que posibiliten el análisis en profundidad de uno de los elementos que predicen el éxito de la mediación.

## 2. Metodología

La metodología del presente artículo ha tomado como muestra el diseño del protocolo que propusieron Manchado et al. (2009) y la Declaración PRISMA (Urrútia y Bonfill, 2010). La Declaración PRISMA, ha proporcionado una explicación sobre las directrices metodológicas de las revisiones sistemáticas.

### 1. Criterios de inclusión

Período de estudio: 2008/18.

Idioma: Los resultados no han sido limitados por idioma.

Otros: Los resultados no han sido limitados por affiliation; funding sponsor and Country/territory.

Tipo de documentos incluidos: Los resultados no han sido limitados por access type and subject area. Sí que han sido limitados por document type: article. Dentro de los mismos, ha sido respetado cualquier tipo de estudio. Ello responde al escaso recorrido de la Mediación en el ámbito científico.

### 2. Identificación de las fuentes de información y la fecha de la última búsqueda

Las fuentes de información seleccionadas han sido: EBSCOhost; Scopus y Web of Science (la fecha de la última búsqueda ha sido el 19 de octubre de 2018). Ello responde a la necesidad de seleccionar bases de datos multidisciplinares en aras de la naturaleza de la Mediación. Otra fuente de información multidisciplinar como JSTOR, ha si descartada por no contar con un espectro suficiente de resúmenes para llevar a cabo la revisión.

### 3. Establecimiento de la estrategia de búsqueda incluyendo los límites aplicados

El establecimiento de la estrategia de búsqueda ha sido elaborado con el Servicio de Documentación de la Universitat de les Illes Balears (España).

Por un lado, ha sido introducido el operador *and* en las diferentes bases de datos, a fin de llegar al mayor número de artículos que comprendan los términos expresados en la pregunta de investigación: *Empathy and Mediation*.

Por otro lado, con la intención de no perder información referida a la pregunta de investigación, así mismo ha sido introducido el truncamiento *Empath\**. Ello ha permitido recuperar *Empathy; Empathic; Empathetic*.

### 4. Selección y clasificación de los estudios

En primer lugar, han sido revisados los títulos y resúmenes de los artículos recuperados en las diferentes bases de datos. Ello ha permitido eliminar los artículos duplicados y realizar una clasificación de los artículos de acuerdo con el grado de pertinencia al marco de la Mediación.

En segundo lugar, ha sido valorado el ajuste de los artículos en texto completo a la pregunta de investigación (empatía en el marco de la Mediación), así como la valoración del grado de interés del artículo.

### 5. Definición de las variables de estudio

El presente artículo comprende las variables bibliométricas (Tabla 1), la evaluación del riesgo de sesgo y el contenido del documento (referencia a la pregunta de estudio y a los objetivos).

Tabla 1. *Variables bibliométricas*

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

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

Las variables bibliométricas determinan los aspectos del texto que permiten la filiación y el encuadre del mismo en un determinado contexto.

Los criterios de inclusión de los artículos han respondido a las variables que evalúan el riesgo de sesgo, así como el grado de evidencia de los artículos. Los mismos, han manifestado fidelidad a la pregunta de investigación a través de las variables informativas del contenido de los artículos. Ello ha orientado las recomendaciones finales que han sido presentadas.

#### 6. Proceso de extracción de datos y confirmación de los mismos

El proceso de extracción de datos ha perseguido la finalidad de realizar un análisis crítico sobre los artículos que han sido incluidos en la presente revisión sistemática exploratoria.

Para ello, ha sido elaborada una ficha que ha permitido recabar información sobre los diferentes apartados que contienen los artículos que han sido incluidos: introducción (justificación y definición de los objetivos que se pretenden alcanzar); el método que ha sido utilizado (muestra; cómo ha sido llevado a cabo el proceso de investigación; el tipo de técnica que han utilizado para recoger la información y cómo ha sido analizada la información que contienen los artículos); los resultados que han presentado; la discusión y las conclusiones que han planteado; así como los aspectos de interés que no han sido registrados en los puntos anteriormente mencionados.

El proceso de extracción de datos ha contemplado una revisión por pares independientemente por el Anonimizado1 y el Anonimizado3. En el supuesto de disconformidad, ha sido considerada la valoración de la Anonimizada2.

### 3. Resultados

La presentación de los resultados ha sido estructurada en dos apartados. Primero, el resumen del número de artículos que han sido obtenidos en cada fase. Segundo, el análisis de la extracción de datos.

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

En primer lugar, el resumen del número de artículos obtenidos en cada fase ha arrojado luz sobre los artículos que han sido incluidos en la presente revisión sistemática exploratoria. En segundo lugar, ha aportado información sobre los artículos que han sido excluidos y sus causas. En tercer lugar, ha presentado el diagrama de flujo (ver figura 1).

#### *Artículos incluidos en la revisión*

En la Tabla 2 se exponen los artículos que han sido incluidos según el diseño que ha sido presentado para la definición de las variables de estudio. Ello comprende la base de datos de donde ha sido recuperada la colección de artículos que componen la presente revisión sistemática exploratoria; el año de publicación de los mismos; la revista donde han sido publicados; la autoría de los mismos; las instituciones que han respaldado la producción científica; el país donde han sido publicados; así como el idioma que ha sido utilizado para su divulgación.

Tabla 2. *Variables bibliométricas*

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
Scopus; Web of Science	2010	Negotiation Journal	Glenn, P.	Emerson College in Boston	United States	English
Scopus; Web of Science	2010	Sex Roles	Stuhlmacher, A. F.1; Poitras, J.2	1DePaul University, 2HEC Montreal	1United States 2Canada	English
Web of Science	2010	Qut Law Review	Duffy, J.	Queensland University Technol	Australia	English
Web of Science	2012	Australasian Dispute Resolution Journal	Coburn, C.	La Trobe University	Australia	English
EBSCO host	2013	GPSolo	Galton, E. B.	Founder, Lakeside Mediation Center	United States	English
Scopus	2013	Negotiation Journal	Stokoe, E.	Loughborough University	United Kingdom	English
Scopus; Web of Science	2013	International Journal of Conflict Management	Poitras, J.	HEC Montréal	Canada	English
Web of Science	2014	Revista de Mediación	Billikopf, G.	Universidad de Chile	Chile	Spanish

**Tabla 2. Continuada**

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
Scopus; Web of Science	2015	European Journal of Work Organizational Psychology	Bollen, K.; Euwema, M.	University of Leuven	Belgium	English
Web of Science	2017	Calidad de Vida y Salud	Avivar, S.1; Giménez, M.2; Prado-Gasco, V. J.1	1Universidad de Valencia 2Universidad Europea de Valencia	Spain	Spanish
EBSCO host	2018	Alternatives to the High Cost of Litigation	Creo, R. A.			English
Web of Science	2018	Conflict Resolution Quarterly	Malizia, D. A.1; Jameson, J.K.2	1North Carolina Dispute Resoult 2North Carolina State University	United States	English
Web of Science	2018	Revista Conrado	Sandoval, M. P. R.	Universidad Guayaquil	Ecuador	English

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

### **Artículos excluidos**

En la Tabla 3 se exponen los artículos que han sido excluidos por no haber sido considerados pertinentes para la revisión sistemática exploratoria; que no han presentado fidelidad a la pregunta de investigación o que no han mostrado eventos de interés, según las variables de estudio que han sido definidas.

**Tabla 3. Variables bibliométricas**

Base de datos	Año	Revista	Autores	Institución	País	Idioma
EBSCO host	2010	Bifocal	Lanier, E. C.			English
Scopus	2014	Lecture Notes in Computer Science	Duell, R.; Treur, J.	VU University Amsterdam	Netherlands	English
Scopus	2016	New Media and Society	González-Polledo, E.; Tarr, J.	London School of Economics and Political Science	United Kingdom	English
Scopus; Web of Science	2016	Peace and Conflict	Gutenbrunner, L.; Wagner, U.	Philipps University of Marburg	Germany	English
Scopus	2017	WSEAS Transactions on Business and Economics	Kalan, M.1; Razdevšek, M.2; Suklan, J.3	1FRAPORT 2Splošna bolnišnica Slovenj Gradec 3School of Advances Social Studies, Gregorčičeva	Slovenia	English

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

### **No pertinentes**

Un total de 714 artículos han sido excluidos por no haber sido considerados pertinentes. Entre las principales razones, destacan el abordaje del fenómeno de la justicia restaurativa en vez de la mediación; la clasificación de los tipos de empatía, no la empatía de la persona mediadora para con las partes o; el uso del termino *Mediation* en relación a la *mediación entre dos factores*, no a la mediación como herramienta alternativa de resolución de conflictos.

### **No presentan fidelidad a la pregunta de investigación**

Entre la colección de documentos que han sido recogidos por la presente revisión, el artículo publicado por Duell y Treur (2014) ha sido excluido por estar orientado a los estándares de la persona mediadora para favorecer el establecimiento y la expresión de empatía entre las partes en conflicto, como un método para el desarrollo de la toma de decisiones conjuntas que estén sólidamente fundamentadas.

La obra de González-Polledo y Tarr (2016), ha sido excluida por estar dirigida a la comprensión de los efectos relacionados con la expresión del dolor en redes sociales (*Flickr y Tumblr*) como nuevos formatos para la comunicación del dolor.

Si bien el artículo de Gutenbrunner y Wagner (2016) abordó la importancia de la toma de perspectiva como elemento facilitador de la empatía interpersonal y el sentimiento de ser escuchado, el mismo fue orientado a la mejora de la relación entre las partes. El hecho de que la presente revisión sistemática exploratoria esté enfocada a la empatía de la persona mediadora para con las partes, ha sido la causa de que el mismo artículo haya sido excluido.

Del mismo modo que el artículo publicado por Duell y Treur (2014), el estudio de Kalan et al. (2017) fue orientado al conocimiento de las actitudes empáticas que subyacen de la forma de comunicación que tiene lugar en el ámbito de la mediación. Dicho supuesto, fue analizado por los mismos autores como un elemento favorecedor de las relaciones entre los empleados en el entorno empresarial.

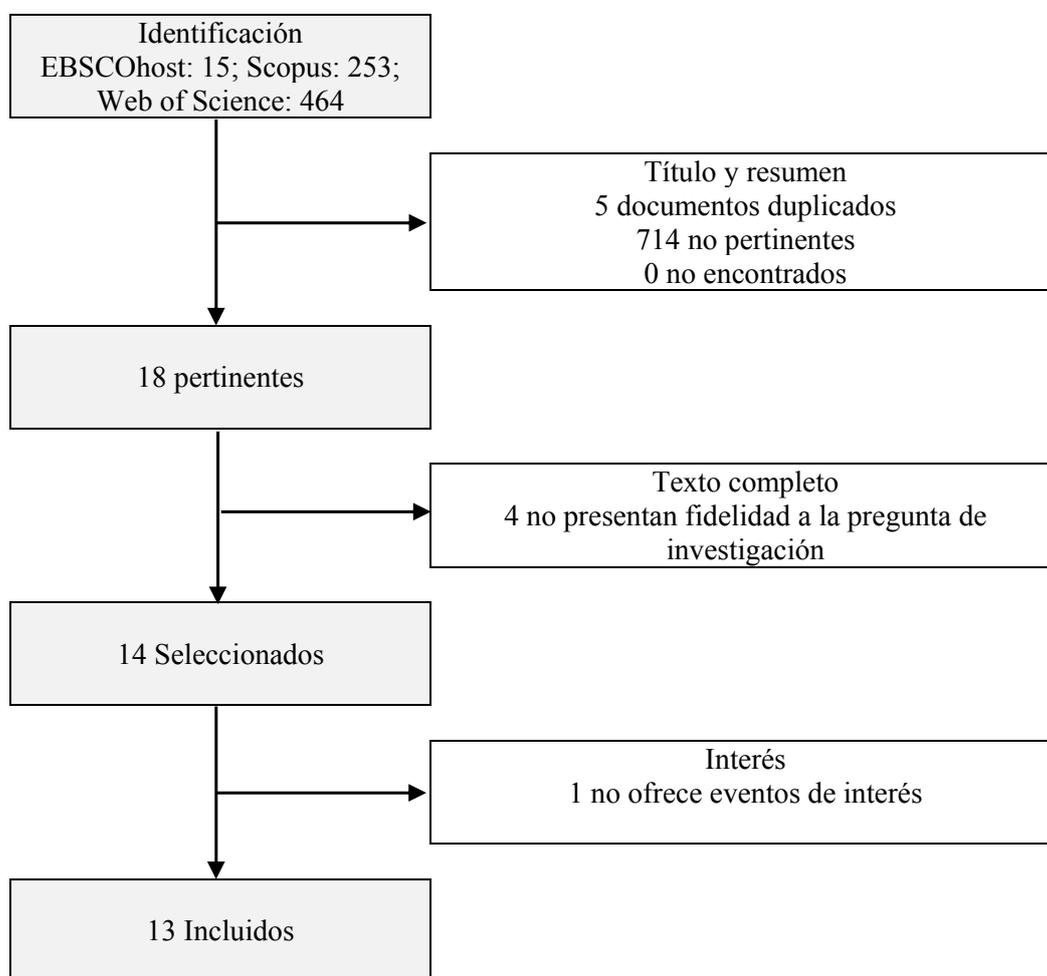
#### No presentan eventos de interés

Si bien el artículo publicado por Lanier (2010) planteó la importancia de la capacitación del personal de atención a las personas mayores en mediación a través de ejercicios en actitudes empáticas (entre otros), ha sido excluido por no aportar eventos de interés a la revisión sistemática exploratoria.

#### Diagrama de flujo

En la Figura 1 se especifica el proceso de selección de los artículos que finalmente han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria; los artículos que han sido seleccionados pero no han mostrado eventos de interés y los artículos que han demostrado ser pertinentes pero no han presentado fidelidad a la pregunta de estudio.

Figura 1. Diagrama de flujo



Nota: Elaboración propia.

### 3.2. Análisis de la extracción de datos

En primer lugar, el análisis de la extracción de datos ha efectuado un análisis bibliométrico sobre la producción científica que ha sido elaborada a lo largo de los últimos 10 años. En segundo lugar, ha realizado un análisis crítico sobre los artículos que han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria que persigue aportar información sobre qué se ha hecho sobre el tema de estudio.

### **Análisis bibliométrico**

Las variables bibliométricas de los artículos que han sido incluidos (ver Tabla 2), han aportado conocimiento sobre la producción científica que ha sido efectuada sobre el elemento de estudio: la empatía de la persona mediadora para con las partes.

En este sentido, cabe la posibilidad de señalar el valor de la base de datos *Web of Science*. El mismo portal, ha demostrado contener 10 sobre el total de 13 artículos que han sido incluidos.

Considerando que la revisión sistemática exploratoria ha delimitado el período de estudio a los últimos 10 años, los años en que fueron publicados un mayor número de artículos al respecto (3) fueron 2010, 2013 y 2018. Es por ello que no ha sido posible anotar una tendencia creciente en la producción científica, dado que los momentos en que ha habido una mayor producción no han sido graduales.

Entre las revistas científicas que han demostrado hacerse eco sobre el objeto de estudio, cabe la necesidad de destacar *Negotiation Journal*. El mismo medio ha recogido la publicación de 2 artículos científicos durante los últimos 10 años.

El autor que ha demostrado un mayor interés sobre el tema en cuestión, ha sido *Jean Poitras* con la publicación de 2 artículos científicos. Dicho autor pertenece a la institución HEC Montreal, institución que ha demostrado dedicar más esfuerzos a la investigación sobre la materia.

El país que ha constatado un mayor volumen de producción científica sobre el tema ha sido EEUU con un total de 4 artículos publicados, seguido de Australia (2) y Canadá (2). Debido a la predominancia de la producción científica en países anglosajones, no ha sido inesperado señalar que 11 sobre el total de 13 artículos incluidos en la revisión sistemática exploratoria, hayan sido publicados en lengua inglesa.

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

Sobre el total de 732 documentos que han sido analizados por la presente revisión sistemática exploratoria, 714 artículos no han sido considerados pertinentes después de llevar a cabo un primer análisis del título, resumen y palabras clave; 4 no han demostrado fidelidad a la pregunta de investigación y 1 no ha manifestado eventos de interés después de revisar los artículos en texto completo. Ello se traduce en la inclusión de 13 artículos que han efectuado un estudio basado en la revisión bibliográfica; la investigación empírica o; la propuesta de un método de intervención.

En el primer grupo, ha sido posible destacar los estudios de Duffy (2010); Creo (2018); Malizia y Jameson (2018). Esto es, el 23% de los artículos que han sido recuperados para la colección de la presente revisión sistemática exploratoria.

En el segundo grupo, han sido clasificados un conjunto de propuestas que han utilizado diferentes técnicas de recogida de datos: un 30.8% ha hecho uso de la encuesta o el cuestionario (Stuhlmacher y Poitras, 2010; Poitras, 2013; Bollen y Euwema, 2015; Avivar et al., 2017); un 7.7% de los registros observacionales (Glenn, 2010) y; un 30.8% de las técnicas cualitativas fundamentadas en el análisis fenomenológico (Coburn, 2012; Galton, 2013; Stokoe, 2013; Sandoval, 2018).

En el tercer grupo, ha sido identificado el estudio de Billikopf (2014). Esto es, un 7.7% del total de artículos que han sido recuperados.

Los documentos que han sido incluidos en la revisión sistemática exploratoria, han girado en torno de las actitudes o aptitudes de la persona mediadora como la inteligencia emocional (Duffy, 2010); la sensibilidad al contenido emocional (Glenn, 2010); la autoconciencia sobre los pensamientos y las emociones de las personas mediadoras que emergen de los temas que se están abordando (Coburn, 2012); el reconocimiento de las emociones (Bollen y Euwema, 2015), así como los recursos del Caucus (Glenn, 2010; Poitras, 2013; Billikopf, 2014) o la llamada telefónica (Stokoe, 2013), que favorecen la generación de empatía de la persona mediadora para con las partes.

Duffy (2010) esclareció que la empatía de la persona mediadora constituye una habilidad fundamental para que las partes se sientan escuchadas y comprendidas. Sin embargo, afirmó que ello puede poner en cuestión la neutralidad percibida en la persona mediadora. Esto es, el hecho de confundir la empatía con la simpatía hacia una de las partes. Para conciliar ambos supuestos, dicho autor destacó la importancia de la inteligencia emocional –autoconciencia y autorregulación emocional– de la persona mediadora para identificar signos de contratransferencia o el contagio emocional.

Glenn (2010) apuntó la necesidad de guiar el proceso de mediación, así como el hecho de ser sensible al contenido emocional. Sin embargo, manifestó la posibilidad de que ello contribuya a la percepción de parcialidad en la persona mediadora. Para ello, argumentó que el Caucus puede ser una herramienta útil para responder con sensibilidad a las posturas afectivas de las partes sin incurrir en la percepción de imparcialidad en la persona mediadora.

Stuhlmacher y Poitras (2010) establecieron una relación entre la percepción de las partes sobre el rol de género de la persona mediadora y la generación de confianza. Esto es, las partes asumen que las personas mediadoras de género femenino serán empáticas y que, las personas mediadoras de género masculino, serán imparciales. Para las partes, esto se traduce en que la empatía de la persona mediadora de género masculino y la imparcialidad de la persona mediadora de género femenino, serán un elemento de control. Por ello, ambos autores destacaron la importancia de la empatía y la imparcialidad en Mediación, así como el modo de desarrollarlas en función del género de la persona mediadora.

Coburn (2012) planteó la importancia de la escucha activa de las personas mediadoras para con las partes, a fin de favorecer el esclarecimiento de los temas que han traído a las partes a Mediación. En relación con las aportaciones de Duffy (2010), ello supone que las personas mediadoras deban escuchar dentro de sí mismas sus pensamientos y emociones sobre los temas que las partes han traído a Mediación. Esto se traduce en el desarrollo de la conciencia de las personas mediadoras; su empatía y sus competencias para favorecer la efectividad de la Mediación.

Galton (2013) resaltó la relevancia de los factores asociados a la comprensión y la empatía en Mediación. Para ello, el mismo autor presentó la transcripción de un caso que denotó la importancia de pararse a comprender y empatizar con las partes antes de iniciar un proceso de mediación sin conocer el trasfondo de la situación.

Poitras (2013) expuso el dilema que la persona mediadora debe afrontar cuando desarrolla empatía para con cada una de las partes sin que el resto perciba parcialidad. Los resultados de su estudio, destacaron que el uso del Caucus como recurso para expresar empatía para con cada una de las partes, reduce el tiempo que las mismas necesitan para llegar a un acuerdo.

Stokoe (2013) abordó el papel de las personas mediadoras durante el primer contacto telefónico. Los resultados de su estudio demostraron que, las personas mediadoras que respondieron de un modo empático y no se centraron en ofrecer información sobre la Mediación, superaron las barreras más comunes de las primeras llamadas telefónicas.

Billikopf (2014) esbozó los beneficios de la Mediación no directiva. Ello ha sido reducido al uso del Caucus en las sesiones preliminares y la distancia que adopta la persona mediadora en las sesiones conjuntas, a fin de reducir su interferencia. En este sentido, dicho autor destacó la importancia de la escucha empática que planteó Carl Rogers en el Caucus –forma de favorecer la expresión de emociones y la preparación del encuentro con la otra parte–, así como la asunción de responsabilidad de las partes en las sesiones conjuntas para la resolución del conflicto.

Bollen y Euwema (2015) concluyeron que el reconocimiento de emociones como la ira favorece los procesos de reflexión de las partes, aumentando así la efectividad de la Mediación. Según los mismos autores, el reconocimiento de emociones es fundamental para construir “una relación de comprensión, empatía y confianza”, elementos que guardan relación con el éxito de la Mediación (Goldberg, 2005: p. 366).

Avivar et al. (2017) destacaron la importancia de la empatía, la asertividad o la escucha activa, como elementos que favorecen la eficacia de la comunicación; la percepción sobre las relaciones que se establecen, así como la intervención de las personas mediadoras.

Creo (2018) recaló que la empatía hacia una persona o una situación nace naturalmente. Ello lo relacionó con la comprensión y la preocupación de la persona mediadora para con las partes, a modo de respuesta cultural. Sin embargo, aseveró sobre los peligros de la empatía para el mantenimiento de la percepción de imparcialidad sobre la persona mediadora.

Malizia y Jameson (2018) afirmaron que la práctica de la mediación supone una mejora del bienestar emocional de la persona mediadora. Para ello, describieron las funciones de la corteza prefrontal. Los resultados de su estudio sugirieron una mejora en la comunicación, la empatía, la autoestima o el desempeño académico de las personas mediadoras.

Sandoval (2018) estableció una relación entre la empatía, la imparcialidad, la motivación, la comunicación o la participación, con la generación de confianza; uno de los elementos que el estudio de Goldberg (2005) evidenció que predicen el éxito de la Mediación. Del mismo modo, afirmó que la comunicación y la empatía se erigen en los principales elementos que determinan que las partes tengan una valoración positiva sobre la Mediación. En este sentido, dicho autor destacó que la empatía de la persona mediadora para con las partes es percibida de un modo favorable y, contrario a la corriente que ha apuntado la presente revisión sistemática exploratoria, afirmó que la misma no entra en contradicción con la percepción de imparcialidad de la persona mediadora.

#### 4. Conclusiones y recomendaciones

Si bien es cierto que son escasos los esfuerzos que han sido destinados al desarrollo de la empatía de la persona mediadora para con las partes en el Contexto de Mediación, los documentos que han formado parte de la colección de artículos de la presente revisión sistemática exploratoria, han arrojado una información valiosa sobre uno de los elementos que ha demostrado ser esencial para el éxito de la Mediación.

Los principales resultados, han girado alrededor de actitudes o aptitudes como la inteligencia emocional; la sensibilidad al contenido emocional; la autoconciencia sobre los pensamientos y las emociones o; el reconocimiento de las emociones; así como los recursos del Caucus o el primer contacto telefónico, como elementos favorecedores de la empatía.

Entre los principales resultados que han aparecido en la revisión sistemática exploratoria, ha predominado el anunciamiento del fenómeno empatía *versus* imparcialidad.

Han sido diversos los estudios que han puesto en tela de juicio la posibilidad de que la persona mediadora pueda demostrar empatía para con las partes sin verse resentida la percepción de imparcialidad en el resto. No obstante, cabe la necesidad de señalar que existe una corriente que ha apuntado al uso del Caucus como modo de facilitar la expresión de emociones de las partes, que permite prevenir o eludir el fenómeno que ha sido citado. Ello, asimismo

ofrece información acerca de que el grueso de estudios que han sido efectuados al respecto, ha sido orientado al proceso de mediación y no a los resultados finales de la mediación.

Las limitaciones que ha comprendido la revisión, han radicado en el diseño metodológico. El mismo, ha supuesto una limitación del período de estudio a los últimos 10 años y ha restringido el tipo de documentos que han formado parte de la colección a artículos de revista. El rigor que ha sido aplicado para la identificación de documentos, ha podido reducir el volumen final de la revisión.

Por último, ha sido añadido como recomendación el estudio del modo en que se produce la generación de empatía de la persona mediadora para con las partes en el Caucus. Si bien es cierto que diferentes estudios han afirmado que el Caucus posibilita que la persona mediadora tenga la oportunidad de responder con una mayor sensibilidad a las posturas afectivas que expresan las partes sin que ello tercie en la percepción de imparcialidad; ofrece la posibilidad de expresar empatía para con cada una de las partes o; constituya un modo de favorecer la expresión de emociones, ninguno de los estudios que han sido finalmente incluidos ha manifestado las herramientas para desarrollar la empatía de un modo efectivo en el Caucus. Ello responde a una necesidad de estudio que, asimismo, ha permitido orientar las propuestas de futuro de la revisión sistemática exploratoria.

## 5. Bibliografía

- Avivar, S., Giménez, M. y Prado-Gasco, V. J. (2017). "Training for peer mediators in Communicative and Emotional skills to improve their performances and prevent bullying in schools", *Calidad de Vida y Salud*, vol. 10, nº1, pp. 2-9.
- Billikopf, G. (2014). "Mediación dirigida por los individuos. Otro paso hacia la mediación no directiva", *Revista de Mediación*, vol. 7, nº 2, pp. 36-46.
- Bollen, K. y Euwema, M. (2015). "Angry at your boss: Who cares? Anger recognition and mediation effectiveness", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 24, nº 2, pp. 256-266.
- Coburn, C. (2012). "Developing listening and suspension capacities for mediators", *Australasian Dispute Resolution Journal*, vol. 23, nº 2, pp. 99-105.
- Creo, R. A. (2018). "It's No Surprise: Empathy and Humor Can Help—Or Hurt—at the Mediation Bargaining Table", *Alternatives to the High Cost of Litigation*, vol. 36, nº 11, pp. 163-165. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/alt.21761>
- Duell, R. y Treur, J. (2014). "Modelling mediator assistance in joint decision making processes involving mutual empathic understanding", *Lecture Notes in Computer Science*, vol. 8733, pp. 544-553. DOI: [http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-11289-3\\_55](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-11289-3_55)
- Duffy, J. (2010). "Empathy, neutrality and emotional intelligence: a balancing act for the emotional Einstein", *Qut Law Review*, vol. 10, nº 1, pp. 44-61. DOI: <http://dx.doi.org/10.5204/qutlr.v10i1.9>
- Galton, E. (2013). "Creating empathy and understanding in mediation". *GPSolo*, vol. 30, nº 4, pp. 70-71.
- Glenn, P. (2010). "A Mediator's Dilemma: Acknowledging or Disregarding Stance Displays", *Negotiation Journal*, vol. 26, nº 2, pp. 155-162. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1571-9979.2010.00263.x>
- Goldberg, S. (2005). "The secrets of successful mediators", *Negotiation Journal*, vol. 21, nº 3, pp. 365– 376. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1571-9979.2005.00069.x>
- González-Polledo, E. y Tarr, J. (2016). "The thing about pain: The remaking of illness narratives in chronic pain expressions on social media", *New Media and Society*, vol. 18, nº 8, pp. 1455-1472. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1461444814560126>
- Gutenbrunner, L. y Wagner, U. (2016). "Perspective-taking techniques in the mediation of intergroup conflict", *Peace and Conflict*, vol. 22, nº 4, pp. 298-305. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/pac0000184>
- Iglesias, E., Pastor, E. y Rondón, L. M. (2017). "Mediación como profesión emergente: actualidad formativa desde la Educación Superior", *Mediaciones Sociales*, vol. 16, pp. 135-153. DOI: <http://dx.doi.org/10.5209/MESO.58113>
- 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.
- Kalan, M., Razdevšek, M., y Suklan, J. (2017). "Workplace mediation procedures: A case-study of transition economies", *WSEAS Transactions on Business and Economics*, vol. 19, pp. 170-177.
- Lanier, E. C. (2010). "What Is Quality in Elder Care Mediation and Why Should Elder Law Advocates Care?", *Bifocal*, vol. 32, nº 2, pp. 15-18.
- Malizia, D. A. y Jameson, J. K. (2018). "Hidden in plain view: The impact of mediation on the mediator and implications for conflict resolution education", *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 35, nº 3, pp. 301-318. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/crq.21212>
- Manchado, R.; Tamames, S.; López, M.; Mohedano, L.; D'Agostino, M., y Veiga, J. (2009). "Revisión Sistemática Exploratoria", *Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol. 55, nº 216, pp. 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*, vol. 2, nº 1, pp. 59–66. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1571-9979.1985.tb>
- Poitras, J. (2009). "What Makes Parties Trust Mediators", *Negotiation Journal*, vol. 25, nº 3, pp. 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*, vol. 24, n° 1, pp. 23-39. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/10444061311296116>
- Sandoval, M. P. (2018). "Perception of quality of the Mediation process: case approach in Mediation Center", *Revista Conrado*, vol. 14, n° 61, pp. 144-149.
- Stimec, A. y Poitras, J. (2009). "Building trust with parties: Are mediators overdoing it?", *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 23, n° 6, pp. 317-331. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/crq.235>
- Stokoe, E. (2013). "Overcoming barriers to mediation in intake calls to services: Research-based strategies for mediators", *Negotiation Journal*, vol. 29, n° 3, pp. 289-314. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/nej.12026>
- Stuhlmacher, A. F. y Poitras, J. (2010). "Gender and Job Role Congruence: A Field Study of Trust in Labor Mediators", *Sex Roles*, vol. 63, n° 7-8, pp. 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)*, vol. 135, n° 11, pp. 507-511. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>

