

Identifying and Extracting Challenges and Obstacles in the Implementation of Alternative Dispute Resolution Methods: A Systematic Literature Review

Hossein Ghanbari^{1*}, Mohammad Rezaei Jozani², Reza Alikhani³,
Mahdi Abdolhamid⁴

1. Master's student in Industrial Engineering, Faculty of Industrial Engineering, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran.

2. BA in Law, Faculty of Islamic Studies and Law, Imam Sadegh University, Tehran, Iran.

3. PhD student in Industrial Engineering, Faculty of Industrial Engineering, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran.

4. Assistant Professor, Faculty of Management, Economics and Advanced Engineering, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran.



Article Type:

Original Research

Pages: 319-351

Received: 2022 August 19

Revised: 2022 December 06

Accepted: 2023 September 19



Abstract

Objective: Alternative dispute resolution has attracted the attention of many countries as a basic method to reduce cases entering the courts and increase peace and reconciliation, but implementation has always been plagued by numerous problems, so in some cases, not only has it not reduced the number of cases but has also complicated the case. While there are various problems associated with the implementation of alternative dispute resolution methods, no comprehensive and systematic study has been conducted to address them. To that end, this study used a systematic literature review to identify challenges and obstacles in the implementation of alternative dispute resolution methods.

Methodology: Searching the Web of Science database for studies related to the research question led to 288 sources of scientific publications. By screening the studies, 193 studies were selected based on the appropriateness of their titles, and in the next stage, the abstract, introduction, and conclusion of the selected studies were examined to determine whether they were relevant to the field. After removing unrelated articles, 94 articles were left, and finally, all the text of the remaining articles was reviewed to ensure the selection of sources pertinent to the topic under review, leading to the selection of 57 articles. Through systematic literature review, this study has discovered and integrated knowledge related to obstacles and challenges of implementing alternative dispute resolution methods like dispute resolution councils and similar organizations at an international level.

Result: by examining 57 filtered studies, 88 pieces of evidence were extracted from 33 sources, while no evidence was discovered from 24 others. In order to create a comprehensive view of this evidences, the combination of extracted pieces of evidence led to 2 groups of user problems and system problems, as well as 15 themes of factors.

Conclusion: The growing of alternative dispute resolution methods in the judicial system of the country and the improvement of the achievements of the organizations implementing these systems are provided when these problems are considered in the macro policies of this system and by providing solutions for these problems, a step is taken towards improving the performance of the alternative dispute councils.

Keywords: Alternative Dispute Resolution, Identification and Extraction, Challenges and Obstacles, Systematic Literature Review

*Corresponding Author: mahdi_abdolhamid@iust.ac.ir

شناسایی و استخراج چالش‌ها و موانع در اجرائی سازی روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف: یک مرور نظام‌مند ادبیات

حسین قنبری^۱، محمد رضایی جوزانی^۲، رضا عالی خانی^۳، مهدی عبدالحمید^{۴*}

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران.

۲. کارشناس حقوق، دانشکده معارف اسلامی و حقوق، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران، ایران.

۳. دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران.

۴. استادیار، دانشکده مدیریت، اقتصاد و مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران.



چکیده

زمینه و هدف: روش‌های جایگزین حل اختلاف به عنوان روش‌هایی اساسی جهت کاهش ورود پرونده‌ها به دادگاه‌ها و افزایش صلح و سازش مورد توجه بسیاری از کشورها قرار گرفته است. اما همواره پیاده‌سازی این روش‌ها با مشکلات متعددی همراه بوده، به صورتی که در برخی موارد نه تنها پیاده‌سازی این روش‌ها به کاهش ورود پرونده‌ها کمک نکرده، بلکه باعث پیچیده‌تر شدن پرونده نیز گردیده است. با توجه به مشکلات متنوعی که در زمینه‌ی اجرائی سازی روش‌های جایگزین حل اختلاف وجود دارد تاکنون مطالعه‌ای که به صورت جامع و نظام‌مند به بررسی این مشکلات بپردازد صورت نگرفته است. براساس شکاف مطرح شده، در این پژوهش از روش مرور نظام‌مند ادبیات جهت شناسایی و استخراج چالش‌ها و موانع در اجرائی سازی روش‌های جایگزین حل اختلاف استفاده شده است.

نوع مقاله: علمی پژوهشی

صفحات: ۳۵۱-۳۱۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۲۸

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۹/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۲۸

روش پژوهش: جست‌وجو با هدف شناسایی مطالعات مرتبط با سوال پژوهش، در پایگاه استنادی Web of Science به ۲۸۸ منبع از انتشارات علمی منتشر شده منجر گردید. با غربالگری مطالعات جهت گزینش منابع کلیدی ابتدا مطالعات براساس تناسب عنوان، مورد ارزیابی قرار گرفتند که در این مرحله ۱۹۳ مطالعه انتخاب شد، سپس در مرحله‌ی بعدی به منظور متناسب بودن مطالعات با حوزه‌ی مورد نظر، چکیده، مقدمه و نتیجه‌گیری مطالعات منتخب بررسی شدند که با حذف مقالات غیر مرتبط ۹۴ مقاله باقی ماند و در نهایت تمام متن مقالات باقی مانده برای کسب اطمینان از گزینش منابع مرتبط با موضوع تحت مرور، بررسی شدند که منجر به انتخاب ۵۷ مقاله مرتبط گردید. در این پژوهش دانش مربوط به موانع و چالش‌های اجرائی سازی روش‌های جایگزین حل اختلاف در نهادهایی مانند شوراهای حل اختلاف و سازمان‌های مشابه آن در سطح بین‌الملل، با استفاده از روش مرور نظام‌مند ادبیات کشف و یکپارچه‌سازی شده است.

یافته‌ها: با بررسی ۵۷ مطالعه‌ی غربال شده، ۸۸ قطعه از شواهد از ۳۳ منبع استخراج گردید و از ۲۴ منبع دیگر شواهدی کشف نشد. به منظور ایجاد دیدگاهی جامع از این شواهد، ترکیب شواهد مستخرج به ۲ گروه مشکلات سمت کاربر و مشکلات سمت سیستم و همچنین ۱۵ مضمون از فاکتورها منجر گردید.

نتیجه‌گیری: زمینه‌های رشد روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف در نظام قضایی کشور و بهبود دستاوردهای سازمان‌های اجراکننده‌ی این سیستم‌ها زمانی مهیامی شود که این مشکلات در سیاست‌گذاری‌های کلان این نظام در نظر گرفته شود و با ارائه‌ی راهکار برای این مشکلات، گامی به سمت بهبود عملکرد و کارایی بالاتر روش‌های جایگزین حل اختلاف برداشته شود.

واژگان کلیدی: روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف، شناسایی و استخراج، چالش‌ها و موانع،

مرور نظام‌مند ادبیات

* نویسنده مسئول: mahdi_abdolhamid@iust.ac.ir



تمامی حقوق انتشار این مقاله، متعلق به نویسنده است.

درآمد

با تغییر رویکردهای مبتنی بر عدالت کیفری به عدالت ترمیمی از دهه ۱۹۷۰ میلادی (عباسی، ۱۳۸۲)، استفاده از شیوه‌های جایگزین حل اختلاف^۱ به منظور تکمیل و بهبود شاخص‌های توسعه در نظام قضایی از جمله کاهش هزینه‌های عمومی، افزایش فرهنگ صلح و سازشگری و ترمیم روابط اجتماعی و کاهش ورود پرونده‌ها به دادگاه‌ها به سرعت در کشورهای مختلف توسعه یافت. سیر تاریخی شیوه‌های جایگزین حل اختلاف نشان می‌دهد که داوری و میانجی‌گری جز پرکاربردترین روش‌های حل و فصل اختلاف می‌باشند (درویشی، ۱۳۹۰). مزایای مختلف شیوه‌های جایگزین حل اختلاف سبب شده است که سازمان‌های مختلفی در سراسر دنیا به توسعه و بکارگیری روش‌های جایگزین حل اختلاف بپردازند (Stu & Kravet, Korniyushkin, Baev, Sorokoletova, ۲۰۲۰). در ایران شوراهای حل اختلاف^۲ به عنوان سازمان‌هایی با ظرفیت اجرای روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف فعالیت می‌کنند (بابایی حیدرانلو، ۱۳۹۰). با این حال، بکارگیری شیوه‌های جایگزین حل اختلاف در کنار سیستم‌های قضایی چالش‌ها و کمبودهایی به همراه داشته است که منجر شده این سیستم نتواند به اهداف تعیین شده خود مانند کاهش ورود پرونده‌ها به دادگاه‌ها و افزایش صلح و سازش دست یابد (Zaitseva & Racheva, ۲۰۱۴). گستردگی مشکلات روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف و تکرار پیاپی این مشکلات، مانعی برای توسعه و شکوفایی این سیستم گردیده است (Goldberg, ۱۹۸۶). همچنین عدم وجود یک طبقه‌بندی جامع برای مشکلات این سیستم از دیگر موانعی است که برای توسعه این سیستم‌ها پدیدار شده است (Allen, ۲۰۰۹). این پژوهش برای پاسخ به این پرسش که مشکلات اجرائی‌سازی روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف چیست، با یک رویکرد نظام‌مند، چالش‌ها و موانع در اجرائی‌سازی

1 Arbitration Dispute Resolution (ADR)

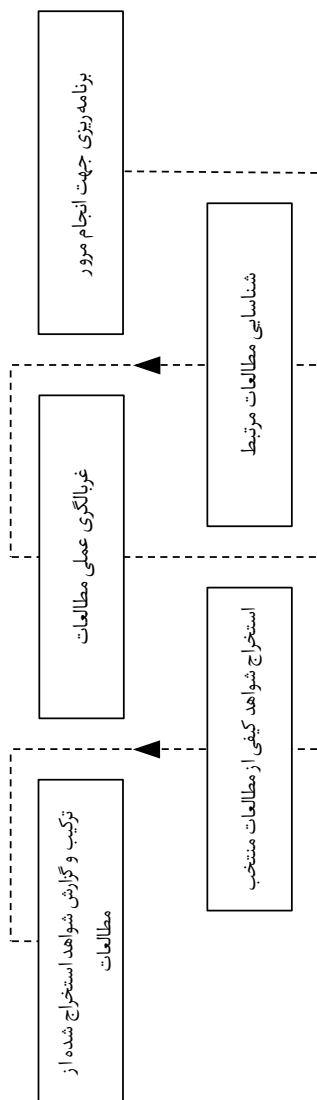
2 Dispute Resolution Council

روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف که به عنوان مهم‌ترین و اصلی‌ترین رکن صلح و سازشگری می‌باشد را با هدف گسترش و توسعه این سیستم شناسایی و طبقه‌بندی خواهد نمود. انتخاب روش مرور نظام‌مند ادبیات، جهت کشف و یکپارچه‌سازی دانش مربوطه، با هدف تحلیل دقیق‌تر و همچنین سوگیری کمتر نسبت به بررسی‌های سنتی صورت گرفته است (Schabram & Okoli, ۲۰۱۰). مرور نظام‌مند با ارائه یک پروتکل مراحل انجام پژوهش، یک نمای کلی از موضوع را فراهم می‌کند و منجر به خلق ارزش مرتبط با اطلاعات استخراج شده از داده‌های متعدد شده و منتج به هم‌افزایی نتایج می‌گردد (کنعانی، فاطمه، زاده، علیرضا، الهی، شعبان، & طباطباییان، ۱۳۹۷). در ادامه این مقاله به صورت مقابل ساختاردهی شده است: بخش دوم به تشریح روش پژوهش می‌پردازد. بخش سوم یافته‌های این پژوهش را توصیف می‌کند، سپس در بخش چهارم بحث و تفسیر پیرامون موضوع تحت مرور صورت می‌گیرد و در نهایت، در فصل پنجم نتیجه‌گیری صورت می‌گیرد و پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آتی مطرح می‌شود.

۲- روش پژوهش

در این مطالعه از روش مرور نظام‌مند ادبیات که یک روش تحقیق کیفی می‌باشد، جهت شناسایی و استخراج چالش‌ها و موانع در اجرایی‌سازی روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف استفاده شده است. این روش امکان جمع‌آوری اطلاعات تحقیقات قبلی را به صورت محدود مهیا می‌کند که موجب تحلیل دقیق‌تر و همچنین سوگیری کمتر نسبت به بررسی‌های سنتی می‌شود (Schabram & Okoli, ۲۰۱۰). علاوه بر این، این متدولوژی دیدگاه جامعی از شواهد مربوط به تحقیقات پیشین می‌دهد و اطمینان حاصل می‌نماید که دانش موجود، مورد مرور قرار گرفته و به میزان مطلوبی با یکدیگر ترکیب خواهند شد (عالی‌خانی، علی‌احمدی، رسولی، ۱۳۹۸a, ۱۳۹۸b, ۱۳۹۸c). در این پژوهش بر اساس

فرآیند معرفی شده توسط کیچنهام و همکاران (Kitchenham, ۲۰۰۴; al et Kitchenham, ۲۰۰۹)، گام‌های زیر برای اجرای یک مرور ادبیات نظام‌مند در نظر گرفته شده است.



شکل ۱. مراحل انجام مرور نظام‌مند ادبیات

در گام اول یعنی برنامه ریزی جهت انجام مرور پس از مشخص کردن سوال پژوهش، پروتکلی جهت انجام پژوهش تشکیل داده شد. این پروتکل علاوه بر بیان نیازهای انجام پژوهش، شامل شناسایی مطالعات مرتبط (طبق سوال پژوهش)، غربالگری عملی (معیارهایی برای گزینش مطالعات مناسب و فرآیند آن)، استخراج شواهد کیفی از مطالعات و درانتها ترکیب و گزارش شواهد استخراج شده از مطالعات (براساس استراتژی ترکیب) می‌شود. میزان متناسب بودن این پروتکل تهیه شده توسط ۲ مرور کننده این پژوهش از دیدگاه مطابقت با ادبیات زمینه ای مورد واکاوی قرارگرفت. براساس پروتکل مطرح شده فعالیت‌های ضروری جهت انجام مرور برنامه‌ریزی و زمان‌بندی شدند. براساس زمان‌بندی صورت‌گرفته، مرور نظام‌مند ادبیات از دی‌ماه سال ۱۴۰۰ آغاز شد. جزئیات پروتکل انجام مرور به شرح زیر می‌باشد:

۱-۲- استراتژی جست‌وجو

جهت دستیابی به استراتژی جست‌وجو، ابتدا اصطلاحات مرتبط با سوال پژوهش شناسایی شدند، که شناسایی این اصطلاحات با استفاده از مطالعه‌ی تحقیقات پیشین و بررسی کلمات کلیدی آن‌ها و همچنین تجربه‌ی خبرگان این حوزه صورت‌گرفت. سپس در مرحله‌ی بعد، اصطلاحات مرتبط برای جست‌وجوی علمی در ۲ دسته‌ی محتوا^۱ و زمینه^۲ طبقه‌بندی شدند (جدول ۱). در این راستا و به منظور جست‌وجوی مطالعات مرتبط با زمینه‌ی شیوه‌های حل و فصل اختلاف، از کلیدواژه‌های ((Dispute Alternative Resolution))، ((Resolution Dispute External)) و ((Resolution Dispute Online)) و با استفاده از عملگر (یا) ((OR)) با یکدیگر ترکیب شدند. همچنین جهت اکتشاف مطالعاتی که دارای محتوای مشکل و عارضه بودند، کلیدواژه‌های ((Problem))، ((Issue))، ((De-

1 Context

2 Content

انتها نیز برای شناسایی مطالعاتی که دارای زمینه‌ی شیوه‌های حل و فصل اختلاف و دارای محتوای مشکل و عارضه بودند، دسته‌کلید واژه‌های ایجاد شده در مرحله‌ی قبل، با استفاده از عملگر (و) ((AND)) با یکدیگر ترکیب شدند.

جدول ۱. کلمات کلیدی^۱ و رشته‌های مورد سوال^۲ استفاده شده در شناسایی مطالعات مرتبط

نتیجه	محتوا	زمینه
مشکلات شوراهای حل اختلاف و سازمان‌های مشابه آن در سطح بین‌الملل	مسئله یا مشکل	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف یا شیوه‌های خارجی حل اختلاف
	یا نقصان و	یا شیوه‌های حل اختلاف آنلاین
	یا خرابی یا شکست	یا دادگاه شاهی

گام دوم مختص به شناسایی مطالعات مرتبط می‌باشد، که در این بخش ابتدا بنا بر اصطلاحات مذکور، (۳*۵) رشته جهت جست‌وجو تشکیل داده شد، که این رشته‌های جست‌وجو در پایگاه استنادی Science of Web در دی ماه ۱۴۰۰ مورد جست‌وجو قرار گرفتند. علت انتخاب این پایگاه جامعیت و اهمیت مطالعاتی که در این

1 Keywords

2. Query

بستر قرار می‌گیرند می‌باشد. جست‌وجو در پایگاه مورد نظر به ۲۸۸ منبع از انتشارات علمی منتشر شده منجر گردید. این منابع با استفاده از نرم‌افزار Mendeley ۱٫۱۹٫۸ مدیریت شدند. درگام سوم برای انجام غربالگری عملی مطالعات و انتخاب منابع مرتبط با سوال پژوهش، معیارهای ورودی^۱، انواع انتشارات علمی (شامل مقالات مجلات^۲، مقالات مروری^۳، کتاب‌ها^۴ و همچنین مقالات کنفرانسی^۵) منتشر شده در ارتباط با چالش‌ها و موانع اجرائی‌سازی روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف از سال ۲۰۰۰ تا سال ۲۰۲۲ در نظر گرفته شد. معیارهای خروجی^۶ جهت رد منابع از مرور نیز به صورتی در نظر گرفته شد که مطالعاتی که در حوزه روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف نبودند، مطالعاتی که اشاره‌ای به چالش‌ها و موانع اجرائی‌سازی روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف نداشتند، مطالعاتی که دسترسی به آن‌ها امکان پذیر نبود و مطالعاتی که زبان نوشتار آن‌ها زبانی غیر از زبان انگلیسی بود حذف شدند. جهت اعتبارسنجی معیارهای ورودی و خروجی مذکور، تعدادی از منابعی که توسط این معیارها گزینش شده بود، به صورت تصادفی در اختیار ۲ مرورکننده‌ی این پژوهش گذاشته شد، مرورکنندگان درجه‌ی سازگاری بالای این مطالعات با موضوع پژوهش را تایید کردند. فرآیند غربالگری عملی مطالعات جهت گزینش منابع کلیدی به این‌گونه بود که ابتدا مطالعات بر اساس تناسب عنوان، مورد ارزیابی قرار گرفتند که در این مرحله ۱۹۳ مطالعه انتخاب شد، سپس در مرحله‌ی بعدی به منظور متناسب بودن مطالعات با حوزه‌ی مورد نظر، چکیده، مقدمه و نتیجه‌گیری مطالعات منتخب بررسی شدند که با حذف مقالات غیر مرتبط ۹۴ مقاله باقی ماند و در نهایت تمام متن مقالات باقی‌مانده برای کسب اطمینان از گزینش منابع

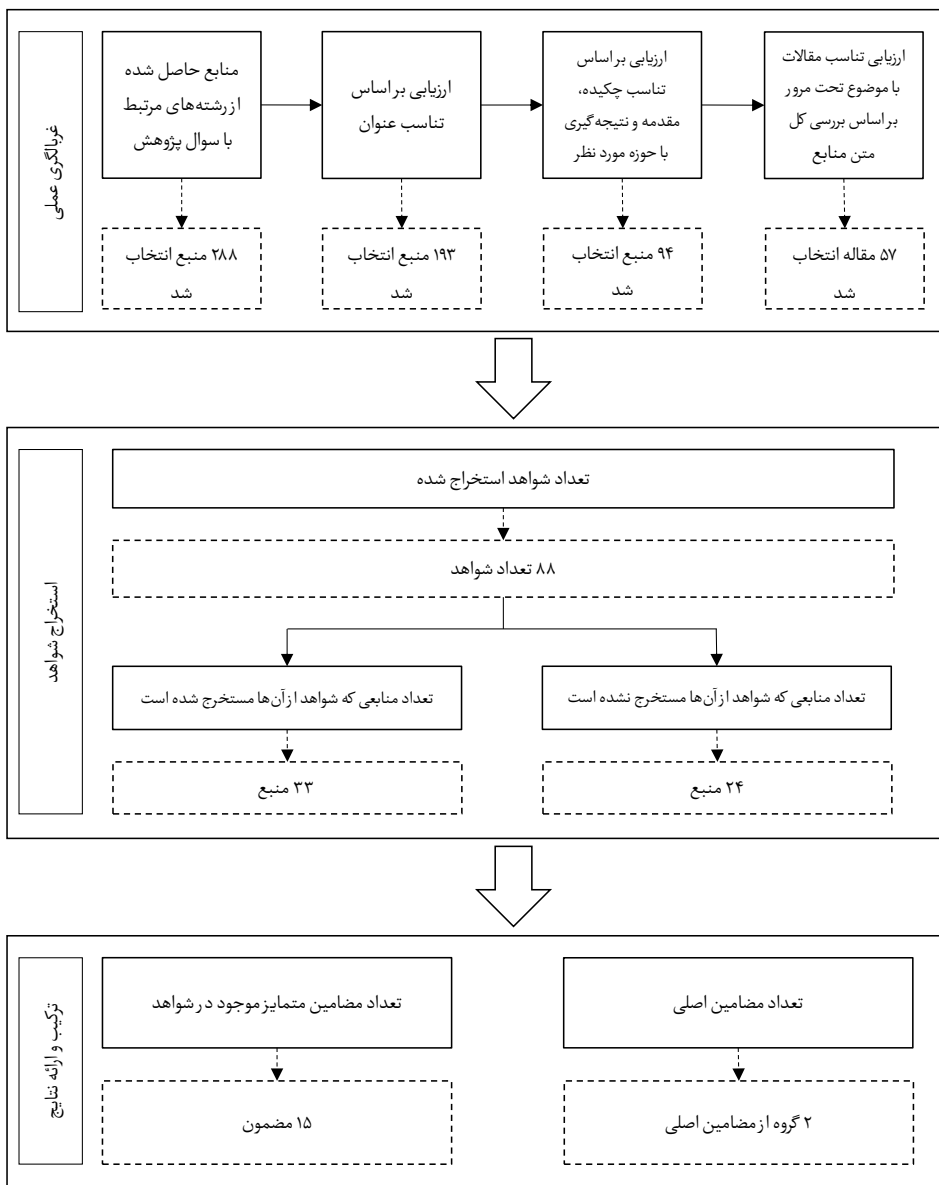
-
- 1 Inclusion Criteria
 - 2 Journal Papers
 - 3 Review Papers
 - 4 Book Chapters
 - 5 Proceedings
 - 6 Exclusion Criteria

مرتبط با موضوع تحت مرور، بررسی شدند که منجر به انتخاب ۵۷ مقاله مرتبط گردید. گام چهارم نیز مختص به استخراج شواهد کیفی از مطالعات منتخب می باشد، که در این بخش همزمان با استخراج شواهد از مطالعه‌ی کامل منابع غربال شده، ارزیابی کیفیت مطالعات نیز صورت می‌گیرد. ارزیابی شواهد مستخرج با استفاده از حداقل کیفیت قابل قبول بر اساس سلسله مراتب معرفی شده کیچن‌هام و همکاران (Kitchenham, ۲۰۰۴) صورت گرفت. طبق این سلسله مراتب، مطالعاتی که حداقل توسط مرورکنندگان مستقل ارزیابی شده باشند دارای این سطح از کیفیت هستند. با توجه به اینکه پایگاه داده‌ی منتخب این پژوهش پایگاه Science of Web می باشد، مجلاتی با این سطح از کیفیت را در بر می‌گیرد، از این رو این سطح از کیفیت پشتیبانی می‌شود. ارزیابی شواهد مستخرج، بر اساس میزان مطابقت با سوال پژوهش و میزان دقت علمی آن صورت می‌گیرد، این شواهد مستخرج تنها در حالتی مرتبط با سوال پژوهش می‌باشند که اولاً مطالعه‌ای که این عامل از آن استخراج شده است با معیارهای تعریف شده تطابق داشته باشد، ثانیاً این عامل در ارتباط با یک مشکل در شوراها حل اختلاف یا سازمان‌های مشابه آن در سطح بین‌الملل باشد. شواهد استخراج شده نیز زمانی از لحاظ علمی دقیق هستند که با ادبیات پایه‌ای حوزه مورد مطالعه سازگاری داشته باشند. کنترل کیفیت شواهد مستخرج توسط ۲ مرورکننده‌ی این پژوهش انجام گرفت. در نهایت گام پنجم به ترکیب و گزارش شواهد استخراج شده از مطالعات اختصاص یافته است. ترنفلد و همکاران تعدادی استراتژی جهت ترکیب معرفی کردند که می‌توان از آن‌ها در راستای تحلیل نتایج استفاده نمود (Smart & Denyer, Tranfield, ۲۰۰۳). از میان استراتژی‌های مختلف، استراتژی واقع‌گرایانه به شرح زیر مورد استفاده قرار گرفت: ابتدا شواهد استخراج شده بر اساس مشابهت مشخصات از منظر مضمون دسته‌بندی شدند، سپس این مضامین کشف شده در گروه‌های متمایزی تقسیم‌بندی گردیدند؛ این روش ترکیب، دسترسی سریع و جامع به شواهد استخراج شده در مضامین مختلف را ممکن می‌سازد. شواهدی که

مضامین یکسانی دارند، به مشکلات مشابهی اشاره می‌کنند. برای انجام عملیات ترکیب، بعد از مستخرج شدن شواهد، کشف مشخصات یکسان میان آن‌ها از منظر محتوای مشکلات آغاز گردید. با ادامه‌ی این فرآیند شواهد استخراج شده به دسته‌های مختلفی تخصیص داده شد. پس از آنکه تمام شواهد از منظر محتوا تفکیک شدند، برای هر دسته، مضمونی که شواهد به آن اشاره دارند به عنوان نماینده آن دسته تعیین شد. در آخر نیز با توجه به مشخصات هر دسته از مضامین، آن‌ها در گروه‌های مشابه به عنوان مضامین اصلی تقسیم‌بندی گردیدند. به منظور اعتبارسنجی فرآیند استخراج، به صورت تصادفی مجموعه‌ای از انتشارات علمی انتخاب شده به ۲ مرورکننده‌ی این پژوهش داده شد و از آن‌ها خواسته شد تا از این مطالعات شواهدی که مرتبط با سوال پژوهش می‌باشد را استخراج کنند. پس از مقایسه نتایج نویسنده و مرورکنندگان این پژوهش، معتبر بودن شواهد مستخرج و کیفیت مناسب آن‌ها اثبات شد. برای کنترل کیفیت ترکیب شواهد مستخرج و همچنین جهت اعتبارسنجی این نوع ترکیب شواهد، از مرورکنندگان پژوهش درخواست شد تا از یک دسته‌ی تصادفی ۲۵ درصد شواهد کل شواهد مشخصات مشابهی را کشف کنند. پس از مقایسه نتایج این ۲ مجموعه ترکیبی که توسط نویسنده و ۲ مرورکننده این پژوهش صورت گرفته بود مشخص شد که ۹۴ درصد از شواهد تشکیل شده، تشابه داشتند. تفاوت‌هایی که بین دسته‌بندی نویسنده و مرورکننده‌ها وجود داشت به منظور رسیدن به نتیجه‌ای مشترک مورد بحث و بررسی قرار گرفت، در نهایت نتیجه نهایی که مورد تأیید نویسنده و مرورکنندگان بود در این پژوهش مطرح شد.

۳- یافته‌ها

همانطور که پیش از این نیز گفته شد، مرور ادبیات به ۲۸۸ منبع از انتشارات علمی منجر گردید، که این منابع کاندیدای انتخاب به عنوان مطالعات اصلی انجام مرور بودند (مطابق شکل ۲).



شکل ۲. فرآیند مرور نظام‌مند ادبیات

طی فرآیند غربالگری، گزینش بر اساس تناسب عنوان منجر به انتخاب ۱۹۳ مطالعه شد که از بین این مطالعات با بررسی چکیده، مقدمه و نتیجه‌گیری ۹۹ مقاله‌ای که با حوزه‌ی مورد نظر تطابق نداشتند حذف شد و ۹۴ مقاله باقی ماند. مطالعه‌ی کامل این ۹۴ مقاله، به انتخاب ۵۷ مقاله‌ی کاملاً مرتبط با سوال پژوهش ختم شد. در بین این ۵۷ مطالعه تعداد ۸۸ قطعه شواهد از میان ۳۳ منبع استخراج شد و در ۲۴ منبع دیگر شواهدی یافت نشد. (جدول ۲) با توجه به نتایج حاصل شده مشخص شد که فقط ۵۸ درصد از انتشارات علمی منتخب، به شواهد اشاره داشتند (جدول ۳). برای اطمینان از سازگاری نتایج نهایی مستخرج شده با سوال پژوهش، از ۲ مرور کننده‌ی این مطالعه تقاضا شد تا به صورت تصادفی ۴۰ مقاله انتخاب کنند (۴۰ مقاله از ۱۹۳ مقاله، ۲۰ درصد) و شواهد آن‌ها را استخراج نمایند. گزینش مقاله‌های یکسان و استخراج شواهد مشابه توسط مرورکنندگان و نویسنده بیش از ۹۰ درصد تشابه داشت. ۱۰ درصد اختلاف موجود نیز از شواهد تکراری در منابع مختلف نشأت گرفته بود، که با چشم‌پوشی از شواهد تکراری در مطالعات مختلف، دقت شواهد استخراج شده ۱۰۰ درصد گردید. شواهد با مضمون مشترک و مضامین فرعی متعلق به هرگروه از مضامین اصلی، با جزئیات در جدول ۳ شرح داده شده است. مضامین کشف شده در ۲ گروه کلی دسته‌بندی شدند، که این ۲ گروه، مشکلات سمت کاربر و مشکلات سمت سیستم می‌باشند. در ادامه یافته‌های پژوهش که حاصل از ترکیب شواهد با مضامین یکسان می‌باشد به تفصیل بیان شده‌اند.

گروه مشکلات سمت کاربر؛ با توجه به ترکیب صورت گرفته بر روی شواهد، گروه مشکلات سمت کاربر به کلیه‌ی مشکلاتی که از جانب کاربران و استفاده‌کنندگان این سیستم‌ها و تمایلات آن‌ها ناشی می‌شود اشاره دارد. مضمون‌هایی که در این دسته قرار گرفتند به شرح زیر می‌باشد:

عدم آگاهی عموم مردم: مضمون این دسته عدم آگاهی مردم برای اقدامات لازم

در فرآیند دادرسی و فقدان مهارت برای انجام مذاکرات در حل و فصل اختلافات می باشد (Toti & Salerno, Longhi, Capuano, ۲۰۱۵; al et Sorokoletova, ۲۰۲۰). عدم آگاهی طرفین از عواقب دعوی پیامدهایی همچون اطاله دادرسی را به همراه دارد، همچنین بی اطلاعی از مزایای فرآیند میانجیگری و داوری، علی الخصوص در مناطق کم برخوردار مسیر توسعه و اجرائی سازی این سیستم ها را با مشکل مواجه می کند. شکاف زبانی بین عموم مردم و حقوق دانان: این دسته به شکاف زبانی بین حقوق دانان و مراجعین عادی اشاره می کند که باعث تفهیم نادرست مشکل و عدم انتقال مفاهیم اصلی از سوی شهروندان به حقوق دانان و یا بالعکس می شود (al et Capuano, ۲۰۱۵)، این شکاف زبانی ناشی از پایین بودن سطح فرهنگ حقوقی مردم و یا عدم مهارت حقوق دانان به برقراری ارتباط می باشد (al et Sorokoletova, ۲۰۲۰)، که این امر باعث پیچیده شدن فرآیند حل اختلافات در پرونده ها می گردد. عدم توازن قدرت: وضعیت عدم توازن قدرت در صلح و سازش، در برخی از موارد ناشی از نبود ساختارهای مرتبط با روش های جایگزین حل و فصل اختلاف می باشد و این وضعیت با نبود شخص بی طرف شدیدتر خواهد شد. عدم توازن قدرت در حل و فصل اختلافات، به بی عدالتی و ایجاد مانع برای جبران کامل خسارات ذیحق و در نهایت به ناکارآمدی کل فرآیند منجر خواهد شد (Irvine, ۲۰۲۰). سطح استرس و فشار روانی: استرس و فشار روانی بالای طرفین بر روی بیان مسائل و به یاد آوردن نکات مهم در فرآیند دعوی بسیار تاثیرگذار است و تصمیم گیری را با مشکل مواجه می کند. این امر با عامل اجبار در فرآیند نیز تشدید می گردد (Lakhani & Lee, ۲۰۱۲). عدم تمایل طرفین به همکاری: دسته مذکور شامل انفعال و عدم رغبت طرفین برای همکاری می باشد که در اغلب موارد به علت تعریف نکردن مزایای مرتبط با روش های جایگزین حل و فصل اختلاف در مقابل راهکارهای مرسوم برای طرفین صورت می گیرد (Khodi-jah, Hashim & Ismail, ۲۰۱۹; al et Sorokoletova, ۲۰۲۰). حذف عنصر مشارکت سبب نادیده گرفته شدن اصل مشارکت در حل و فصل اختلافات می شود (Devinatz, ۲۰۱۸)

این الزام در فرایند میانجی‌گری با یک مثلث سه ضلعی از مشارکت میانجی‌گر و طرفین اختلاف کاملاً آشکار می‌باشد.

گروه مشکلات سمت سیستم؛ با توجه به ترکیب صورت گرفته بر روی شواهد، گروه مشکلات سمت سیستم به کلیه‌ی مشکلات و عارضه‌های این سیستم‌ها و سازمان‌های اجراکننده‌ی آن اشاره دارد. مضمون‌هایی که در این دسته قرار گرفتند به شرح زیر می‌باشد:

ناتوانی در شرایط بحران: شرایط بحرانی در سازمان‌ها به علت‌های مختلفی حاصل می‌گردد، به طور مثال یکی از بحران‌هایی که در سال‌های اخیر فرآیند این سیستم‌ها را با مشکل مواجه کرده است همه‌گیری بیماری کرونا می‌باشد (Li, Sourdin, McNamara & McNamara, ۲۰۲۰)، شرایط بحرانی باعث کاهش دقت سازمان‌های اجراکننده این سیستم‌ها و همچنین آشفتگی آن‌ها در انجام امور می‌گردد. طولانی بودن زمان حل منازعات در سیستم ADR: طولانی شدن زمان حل منازعات و عدم همخوانی زمان حل پرونده‌ها با مشکل مورد نظر در سیستم ADR به دلایل مختلفی مانند اقدامات اشتباه کاربران (Matsumoto, ۲۰۱۰)، وقت گیر بودن روش‌های سنتی (Yusoff, Hassan, Mokhtar & Khalid, ۲۰۱۶) و یا شکست فرآیند میانجیگری (Lakhani & Lee, ۲۰۱۲) رخ می‌دهد. طولانی شدن زمان حل پرونده‌ها باعث کاهش رغبت مردم برای استفاده از این سیستم می‌گردد. هزینه‌بر بودن سیستم ADR: این دسته به هزینه‌های گزاف شیوه‌های حل و فصل اختلاف و روش‌های سنتی حل اختلاف اشاره دارد (al et Hassan, ۲۰۱۶) هزینه‌بر بودن این سیستم باعث کاهش تمایل مردم برای به کارگیری روش‌های حل و فصل اختلاف می‌شود. عدم پذیرش روش‌های جایگزین حل اختلاف: این دسته شامل تعارضات در ابعاد عملی و نظری در خصوص پذیرش روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف می‌شود، تعارضات عملی در سازمان‌های قضایی و اداری و تعارضات نظری در دانشگاه‌ها و محیط‌های آکادمیک، موانعی برای توسعه و گسترش این سیستم ایجاد

می‌کنند (Mhiripiri, ۲۰۱۳; Sourdin, ۲۰۱۲). عدم توزیع عادلانه سیستم ADR: عدم توزیع عادلانه سیستم ADR اشاره به عدم گسترش و توزیع شیوه‌های حل و فصل اختلاف بر اساس نیاز در سطح کشور دارد (Rochford & Gibson, ۲۰۱۰). عدم توزیع عادلانه این سیستم باعث می‌شود که مردم دسترسی متوازن و عادلانه این سیستم نداشته باشند، که این امر منجر به کاهش رغبت جامعه برای استفاده از این سیستم می‌گردد. نبود یا کمبود رویه و زیرساخت‌های سیستم ADR: نبود یا کمبود رویه و زیرساخت‌های سیستم ADR مانعی برای توسعه پایدار صلح و سازشگری در نظامات حقوقی مختلف می‌باشد. عدم تطابق اختلافات جدید با زیرساخت‌های سیستم فعلی (Shaydullina, ۲۰۲۰)، ضعف در فرآیند آماردهی (Allen, ۲۰۱۴) و مشخص نبودن میزان صلاحیت افراد حرفه‌ای در فرایند صلح و سازشگری (Waltjen-Coester & Riveros, ۲۰۱۹) از جمله مشکلاتی است که به این مضمون اشاره دارد، هر یک از این عوامل می‌تواند منجر به عدم اطلاع دقیق از وضعیت فعلی این سیستم‌ها گردد و تصمیم‌گیری‌ها را با مشکل مواجه کند. عدم تخصص‌گرایی و ناکارآمدی نیروی انسانی: این دسته به عدم دانش، مهارت و تجربه‌ی فعالان سیستم ADR اشاره دارد (Cohen, ۲۰۰۶; al et Sorokoletova, ۲۰۲۰). عدم تخصص‌گرایی این افراد پیامدهایی همچون تصمیمات نادرست و طولانی شدن روند دادرسی را به همراه دارد که سبب کاهش اعتماد مردم به این سیستم و عدم تمایل برای استفاده از آن خواهد شد. آموزش ناکافی: این دسته به مشکلات عدم وجود آموزش کافی در دانشکده‌های حقوق و همچنین به کارکنان سیستم ADR از جمله بخش میانجیگری اشاره دارد (Devinatz, ۲۰۱۸; Sourdin, ۲۰۱۲). با توجه به اینکه نیروی انسانی فعال این سیستم، در محیط‌های دانشگاهی تحصیل می‌کنند، وضعیت توصیفی باعث محرومیت جامعه از دانش و تخصص در این سیستم می‌گردد که در نهایت به ناکارآمدی روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف ختم می‌شود. عدم استقلال در سیستم ADR: یکی از اصول ضروری نظام‌های حقوقی آزادی اراده می‌باشد، روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف

نیز بر پایه‌ی توافق طرفین شکل می‌گیرد. عدم استقلال در این سیستم توسط نهادهای رسمی همچون دادگاه‌ها سبب می‌شود که خروجی روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف مانند آرا داوری قابلیت اجرای شدن را از دست بدهند (Makhtar, Mohamed, Hamid & Asari, ۲۰۱۵). عدم اعتماد به سیستم ADR: این دسته به مشکلاتی از قبیل عدم اطمینان از کاهش زمان و هزینه حل دعاوی با استفاده از شیوه‌های حل و فصل اختلاف و همچنین تردید در بی‌طرفی میانجیگر و عدالت در این سیستم‌ها اشاره دارد، که پیامد این مشکلات پایین آمدن اعتماد کاربران در راستای استفاده از این شیوه‌ها می‌باشد (Marcus, ۲۰۱۸; al et Sorokoletova, ۲۰۲۰).

جدول ۲. خلاصه‌ای از مشخصات مطالعات ورودی به مرور ادبیات

ردیف	نویسنده	نوع متدولوژی (کمی/کیفی)	محتوای مطالعه	زمینه‌ی مطالعه
۱	(Carneiro, Novais, Andrade, Zeleznikow, & Neves, 2010)	کیفی	ابزارهای تسهیلگر در ADR	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۲	(McIntyre, Olijnyk, & Pender, 2020)	کیفی	بحران کرونا در ADR	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۳	(Matsumoto, 2010)	کیفی	زمان حل اختلافات زیست محیطی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۴	(Konnerth, 2020)	کیفی	مزایای سیستم ADR	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۵	(Hamuřáková & Křiváčková, 2016)	کیفی	همخوانی ADR با اصول اساسی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۶	(Marcus, 2018)	کیفی	معایب سیستم ADR	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۷	(Teague, Roche, & Hann, 2012)	کیفی	سیستم ADR در محل کار	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۸	(Gibson & Rochford, 2010)	کیفی	سیستم ADR در مناطق روستایی و منطقه‌ای	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف

ردیف	نویسنده	نوع متدولوژی (کمی/کیفی)	محتوای مطالعه	زمینه‌ی مطالعه
۹	(Shackelford & Raymond, 2014)	کیفی	دادگاه‌های مجازی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۱۰	(Shaydullina, 2020)	کیفی	سیستم ADR در تجارت الکترونیک	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۱۱	(Sulmeyer, Adams, & Wood, 2015)	کیفی	میزگرد حل اختلاف در اختلافات خانوادگی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۱۲	(Cohen, 2006)	کیفی	سیستم ADR در اختلافات خانوادگی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۱۳	(Pearson et al., 2006)	کیفی	سیستم ADR در اختلافات خانوادگی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۱۴	(Mhiripiri, 2013)	کیفی	سیستم ADR در اختلافات حوزه رسانه	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۱۵	(Hassan et al., 2016)	کیفی	فرایند دادرسی در دادگاه	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۱۶	(Devinatz, 2018)	کیفی	اصول میانجیگری مطلوب	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۱۷	(Faulkes, 2018)	کیفی	سیستم ADR در اختلافات صنف نویسندگان	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۱۸	(Capuano et al., 2015)	کیفی	آگاهی شهروندان از سیستم ADR	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۱۹	(Saundry, 2016)	کیفی	سیستم ADR در محل کار	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۲۰	(Sourdin et al., 2020)	کیفی	کرونا و سیستم قضایی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۲۱	(Lee & Lakhani, 2012)	کیفی	میانجیگری در دعاوی خانوادگی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف

ردیف	نویسنده	نوع متدولوژی (کمی/کیفی)	محتوای مطالعه	زمینه‌ی مطالعه
۲۲	(Irvine, 2020)	کیفی	سیستم ADR از نگاه شهروندان	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۲۳	(Mohamed et al., 2015)	کیفی	داوری در سیستم‌های مالی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۲۴	(Allen, 2014)	کیفی	سیستم ADR در دعاوی تبعیض	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۲۵	(Carneiro, Gomes, Costa, Novais, & Neves, 2017)	کیفی	غنی‌سازی احساسی محیط ODR	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۲۶	(Mackenzie, Vincent, & Zeleznikow, 2015)	کیفی	سیستم‌های پشتیبانی مذاکره	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۲۷	(Zaitseva & Racheva, 2014)	کیفی	صلاحیت اشخاص در سیستم ADR	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۲۸	(Sorokoletova et al., 2020)	کیفی	میانجیگری در کشورهای هدف مطالعه	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۲۹	(Khodijah et al., 2019)	کیفی	سیستم ADR در اختلافات صنعت ساختمان	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۳۰	(Terekhov, 2019)	کیفی	اصول میانجیگری	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف آنلاین
۳۱	(Sourdin, 2012)	کیفی	تدریس ADR در سیستم آموزشی	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۳۲	(Riveros & Coester-Waltjen, 2019)	کیفی	فرایند میانجیگری	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف
۳۳	(Trenczek & Loode, 2012)	کیفی	فرایند میانجیگری	شیوه‌های جایگزین حل اختلاف

جدول ۳. شواهد مربوط به مشکلات روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف

منبع	شواهد استخراج شده	مضامین	گروه
(Carneiro et al., 2010)	عدم آگاهی طرفین از عواقب دعوی	عدم آگاهی عموم مردم	مشکلات سمت کاربر
(Cohen, 2006)	کمبود آگاهی مردم در مورد پرونده‌های خانواده		
(Faulkes, 2018)	عدم آگاهی نظام صنفی نویسندگان از شیوه‌های حل و فصل اختلاف		
(Capuano et al., 2015)	عدم اطلاع کافی مردم برای اقدامات لازم در فرآیند دادرسی		
(Sorokoletova et al., 2020)	عدم آگاهی طرفین از ویژگی‌ها و مزایای فرآیند میانجیگری		
(Sorokoletova et al., 2020)	فقدان مهارت برای انجام مذاکرات در حل و فصل اختلاف		
(Khodijah et al., 2019)	عدم آگاهی از مسیر داوری		
(Gibson & Rochford, 2010)	کمبود دانش در مناطق کم برخوردار		
(Teague et al., 2012)	عدم تشویق و ایجاد آگاهی جهت استفاده از سیستم‌های ADR		
(Capuano et al., 2015)	عدم تفهیم درست مشکلات توسط مردم به اعضای شوراها و دادگاه‌ها	شکاف زبانی بین عموم مردم و حقوق دانان	
(Capuano et al., 2015)	شکاف زبانی بین زبان حقوق دانان و زبان شهروندان عادی		
(Sorokoletova et al., 2020)	پایین بودن سطح آگاهی حقوقی مردم برای استفاده از روش‌های جایگزین حل اختلاف		
(Sorokoletova et al., 2020)	سطح پایین فرهنگ حقوقی		
(Faulkes, 2018)	عدم وجود قدرت یکنواخت طرفین در سازش و جبران خسارات	عدم توازن قدرت طرفین	
(Saundry, 2016)	عدم توازن قدرت در حل اختلافات		
(Irvine, 2020)	ناکارآمدی روش‌های جایگزین حل اختلاف در صورت عدم توازن قدرت		
(Pearson et al., 2006)	سطح بالای استرس و فشارهای روانی بالای طرفین در دعاوی خانوادگی	سطح استرس و فشارهای روانی	

منبع	شواهد استخراج شده	مضامین	گروه
(Lee & Lakhani, 2012)	بالا رفتن سطح استرس طرفین در شرایط استفاده اجباری از سیستم ADR	سطح استرس و فشارهای روانی	مشکلات سمت کاربر
(Khodijah et al., 2019)	عدم همکاری طرفین در حین داوری	عدم تمایل طرفین به همکاری	
(Sorokoletova et al., 2020)	تمایل به سپردن مسئولیت تصمیم‌گیری به عهده دادگاه‌ها		
(Sorokoletova et al., 2020)	انفعال و عدم تمایل به مشارکت طرفین برای تصمیم‌گیری		
(Mohamed et al., 2015)	عدم رغبت مردم به مسئله داوری		
(Sorokoletova et al., 2020)	عدم تمایل طرفین به متحمل شدن هزینه‌های اضافی برای استفاده از خدمات یک میانجیگر		
(Konnerth, 2020)	خروجی ضعیف ناشی از تراکم کاری		ناتوانی در شرایط بحران
(Sourdin et al., 2020)	بحران کرونا و مشکلات حوزه سلامت و کمبود دسترسی به سیستم ADR		
(Lee & Lakhani, 2012)	عدم دقت راهبردهای میانجیگری با توجه به نگاه تسریعی در آن		
(Sourdin et al., 2020)	آشفتگی در انجام امور در شرایط تحت فشار		
(Sourdin et al., 2020)	فاصله‌گذاری اجتماعی در دوران همه‌گیری کرونا و معضلات سازمان‌ها		
(Matsumoto, 2010)	طولانی شدن زمان حل منازعات پرونده‌ها به دلیل اقدامات اشتباه	طولانی بودن زمان حل منازعات در سیستم ADR	
(Marcus, 2018)	زمان بر بودن سیستم ADR		
(Hassan et al., 2016)	وقت‌گیر بودن روش‌های سنتی در روند رسیدگی به دعاوی		
(Khodijah et al., 2019)	طولانی شدن روند داوری		
(Lee & Lakhani, 2012)	طولانی شدن روند دادرسی در صورت شکست میانجیگری در شرایط اجبار برای به کارگیری سیستم ADR		
(Shackelford & Raymond, 2014)	هزینه‌بر بودن سیستم ADR	هزینه‌بر بودن سیستم ADR	

منبع	شواهد استخراج شده	مضامین	گروه	
(Hassan et al., 2016)	پرهزینه بودن روش‌های سنتی در روند رسیدگی به دعاوی	هزینه بر بودن سیستم ADR	مشکلات سمت سیستم	
(Pearson et al., 2006)	بالا بودن هزینه در رسیدگی به حل دعاوی خانوادگی			
(Saundry, 2016)	مخالفت مدیران بخش‌ها باحضور میانجیگر	عدم پذیرش روش‌های جایگزین حل اختلاف		
(Irvine, 2020)	نبود جایگاهی برای نهادهای جایگزین حل اختلاف از دید صاحب نظران			
(Zaitseva & Racheva, 2014)	تعارض فکری در خصوص میزان اعمال صلاحیت میانجیگر			
(Sorokoletova et al., 2020)	عدم تمایل نمایندگان قضایی به توصیه میانجیگری			
(Sourdin, 2012)	تعارض و اختلاف در خصوص روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف در سیستم دانشگاهی			
(Trenczek & Loode, 2012)	مشکل هماهنگی سازمان‌های مختلف برای پیشبرد میانجیگری			
(Mhiripiri, 2013)	اختلاف و تعارض سازمانی در خصوص گسترش ADR			
(Gibson & Rochford, 2010)	فرهنگ‌های مانع در اجرای سازش در مناطق کم برخوردار			
(Teague et al., 2012)	عدم گسترش سازمان‌ها بر اساس نیازها			عدم توزیع عادلانه سیستم ADR
(Gibson & Rochford, 2010)	عدم توزیع سیاست ADR در مناطق مختلف			
(Gibson & Rochford, 2010)	نبود ابزارهای توسعه ADR در مناطق روستایی			
(Gibson & Rochford, 2010)	عدم توازن قدرت سازش در مناطق کم برخوردار			
(Gibson & Rochford, 2010)	عدم اجرای یکسان مکانیسم ADR در بخش‌های مختلف کشور			

منبع	شواهد استخراج شده	مضامین	گروه
(Faulkes, 2018)	عدم گسترش ADR در نظام صنفی نویسندگان	عدم توزیع عادلانه سیستم ADR	مشکلات سمت سیستم
(Irvine, 2020)	کم برخورداری افراد محروم شامل نبود نمایندگی، تحصیلات ضعیف و فاقد ابزارهای ایجاد نتایج عادلانه		
(Lee & Lakhani, 2012)	تعارض اجبار با اصل توافق در میانجیگری		
(Mhiripiri, 2013)	عدم تطابق پرونده‌های خاص با توانایی سازمان‌ها		
(Shaydullina, 2020)	نبود زیرساخت‌های مناسب برای حل و فصل اختلافات تجارت الکترونیکی	نبود یا کمبود رویه و زیرساخت‌های سیستم ADR	
(Shaydullina, 2020)	عدم تطبیق پذیری منازعات فعلی با زیرساخت‌های موجود		
(Allen, 2014)	ضعف آمادگی از نتایج کاربرد روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف		
(Allen, 2014)	محدودیت اغلب توافقات صلح و سازش به گزینه‌های مالی		
(Mackenzie et al., 2015)	ابهامات کارکردی و ساختاری رویه‌های سازش و توافق		
(Khodijah et al., 2019)	فقدان رویه دآوری		
(Riveros & Coester-Waltjen, 2019)	مشخص نبودن چارچوب تعیین ویژگی‌ها و محدوده صلاحیت میانجیگران در حوزه خانواده		
(Zaitseva & Racheva, 2014)	عدم اجماع و تعارض در اعمال صلاحیت‌های اشخاص حرفه ای ADR		
(Riveros & Coester-Waltjen, 2019)	محدود شدن دستوالعمل‌های میانجیگری در اصول کلی		
(Trenczek & Loode, 2012)	تردید در وجود فرایندهای ثابت یا انعطاف پذیر		
(Hamul'áková & Křiváčeková, 2016)	عدم هم‌راستایی اصول روش‌های جایگزین حل اختلاف با قوانین بالادستی		

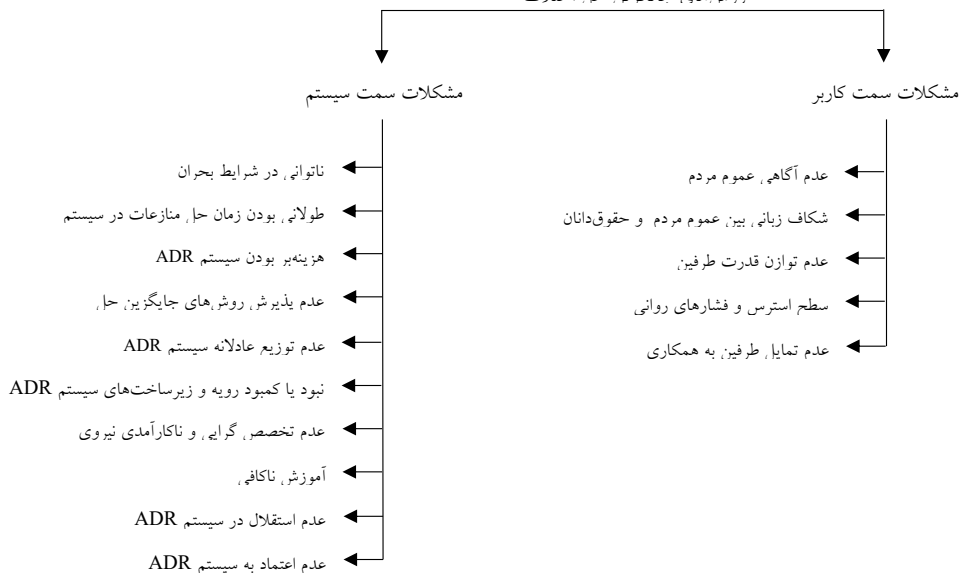
منبع	شواهد استخراج شده	مضامین	گروه
(Mhiripiri, 2013)	عدم اتفاق آرا در شعب مختلف در ADR	نبود یا کمبود رویه و زیرساخت‌های سیستم ADR	مشکلات سمت سیستم
(Sorokoletova et al., 2020)	جدید بودن نسبی رویه و عدم استفاده گسترده از اعمال آن		
(Sulmeyer et al., 2015)	فراهم نبودن زمینه‌های حمایت عاطفی در مسائل خانوادگی	عدم تخصص گزایی و ناکارآمدی نیروی انسانی	
(Sulmeyer et al., 2015)	پیچیدگی مسائل مرتبط با خانواده		
(Sulmeyer et al., 2015)	عدم وجود تخصص‌هایی از قبیل روابط اجتماعی و مباحث روان‌کاوی در حل اختلافات		
(Cohen, 2006)	عدم تخصص گزایی در حوزه ADR		
(Cohen, 2006)	عدم دانش کافی وکلا برای حل و فصل اختلافات در پرونده‌های خانواده		
(Devinatz, 2018)	عدم مهارت پرسنل در میانجیگری		
(Mackenzie et al., 2015)	عدم تجربه کافی نیروی انسانی تازه کار		
(Sorokoletova et al., 2020)	فقدان مهارت برای انجام مذاکرات برای حل اختلاف		
(Zaitseva & Racheva, 2014)	عدم تخصص نیروی انسانی		
(Mackenzie et al., 2015)	پیچیدگی میانجیگری		
(Allen, 2014)	عدم کارآمدی نیروی انسانی در روند صلح و سازش برای پیشنهاد گزینه‌های صلح و سازش		
(Khodijah et al., 2019)	عدم وجود داور صالح	آموزش ناکافی	
(Sourdin, 2012)	عدم تدریس دروس ADR در نیمی از دانشکده‌های حقوق		
(Devinatz, 2018)	نبود آموزش کافی در خصوص میانجیگری مناسب		
(Mohamed et al., 2015)	عدم استقلال نهاد داوری در مقابل دادگاه و دخالت در نهاد داوری	عدم استقلال در سیستم ADR	

منبع	شواهد استخراج شده	مضامین	گروه
(Zaitseva & Racheva, 2014)	ممنوعیت دخالت مستقیم میانجیگر در روند حل اختلاف	عدم استقلال در سیستم ADR	مشکلات سمت سیستم
(Mohamed et al., 2015)	عدم قابلیت اجرایی‌سازی آرا داوری به دلیل عدم استقلال		
(Marcus, 2018)	تردید در کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی در زمان از طریق ADR	عدم اعتماد به سیستم ADR	
(Mackenzie et al., 2015)	کاهش اعتماد به روش‌های حل و فصل و اختلاف در صورت وجود زمینه‌های بی‌عدالتی		
(Sorokoletova et al., 2020)	چالش اعتماد به میانجیگر و اعتماد به توانایی میانجیگر برای حل و فصل بین طرفین درگیری		
(Lee & Lakhani, 2012)	عدم تضمین تصمیم درست برای اجرای دقیق عدالت در حذف عنصر توافق		
(Lee & Lakhani, 2012)	عدم قطعیت در مورد بی‌طرف بودن میانجیگر		

۴- بحث

دسته‌بندی شواهد کشف شده از مشکلات

روش‌ها، جاگه‌ها، حل اختلاف



شکل ۳. نمای شماتیکی از دسته‌بندی شواهد استخراج شده

این مرور نظام‌مند ادبیات با هدف کشف و استخراج شواهد مربوط به موانع و چالش‌های اجرایی‌سازی روش‌های جایگزین حل اختلاف در نهادهایی مانند شوراهای حل اختلاف و سازمان‌های مشابه آن در سطح بین‌الملل صورت گرفت. به همین منظور، از انتشارات علمی مرتبط با سؤال پژوهش با استفاده از پایگاه استنادی Science of Web به عنوان یک پایگاه داده‌ی جامع بهره‌گرفته شد. شواهد منتج شده از این مرور در ۲ گروه کلی مشکلات سمت کاربر و مشکلات سمت سیستم دسته‌بندی شدند. در بین ۸۸ شواهد مستخرج از ۳۳ منبع علمی، ۲۳ قطعه از شواهد به گروه مشکلات سمت کاربر (۲۶ درصد) و ۶۵ قطعه از شواهد به گروه مشکلات سمت سیستم (۷۴ درصد) اشاره داشته‌اند. در گروه مشکلات سمت کاربر بیشترین تأکید بر دسته‌ی عدم آگاهی عموم مردم با ۹ قطعه

از شواهد کشف شده و کمترین تاکید بر سطح استرس و فشارهای روانی با تنها ۲ قطعه از شواهد کشف شده بود و در گروه مشکلات سمت سیستم بیشترین تاکید بر دسته‌ی نبود یا کمبود رویه و زیرساخت‌های سیستم ADR با ۱۳ قطعه از شواهد کشف شده و کمترین تاکید بر آموزش ناکافی با تنها ۲ قطعه از شواهد کشف شده بود. همچنین در این میان نتایج حاصل از بررسی فراوانی وقایع استخراج شده از هر مطالعه بیانگر آن می‌باشد که بیشترین تعداد شواهد از مقاله‌ی (al et Sorokoletova, ۲۰۲۰) و پس از آن بیشترین تعداد شواهد از مقاله‌ی (Lakhani & Lee, ۲۰۱۲) مستخرج شده است. در نمودار زیر نیز به صورت تفصیلی نحوه‌ی دسته‌بندی مشکلات و مشکلات موجود در هر دسته بیان شده است.

جست‌وجوی پایگاه استنادی Science of Web به منظور شناسایی مطالعات مرتبط یکی از محدودیت‌های این پژوهش می‌باشد بدیهی است که جست‌وجوی سایر پایگاه‌های داده می‌تواند به انسجام و کشف شواهد بیشتر منجر گردد، که نتیجه‌ی این اقدام توسعه و بهبود دسته‌بندی صورت گرفته می‌باشد. از دیگر محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به عدم دستیابی آزادانه به متن تمامی مقالات و همچنین حذف مطالعاتی که زبان نوشتار آن‌ها زبانی غیر از زبان انگلیسی بود اشاره کرد. ارزیابی شواهد مستخرج با استفاده از حداقل کیفیت قابل قبول بر اساس سلسله مراتب معرفی شده در این پژوهش نیز می‌تواند یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش محسوب شود.

برآمد

در این پژوهش فهرستی از چالش‌ها و موانع موجود در اجرائی‌سازی شیوه‌های جایگزین حل اختلاف ارائه گردید، که این مشکلات در ۲ گروه کلی مشکلات سمت کاربر و مشکلات سمت سیستم دسته‌بندی شدند. مطالعات گذشته به صورت پراکنده به بررسی مشکلات روش‌های جایگزین حل اختلاف پرداخته‌اند که در این پژوهش شواهد موجود در این مطالعات به صورت نظام‌مند استخراج گردیده و به منظور دستیابی به یک دیدگاه جامع با یکدیگر ترکیب شدند. این دیدگاه جامع در نظرگیری کلی مشکلات و ارائه‌ی راه‌های استراتژیک را برای نظام قضائی تسهیل می‌نماید. در نظر گرفتن چالش‌ها و موانع کشف شده این امکان را فراهم می‌آورد تا با ارائه راهکار برای رفع این مشکلات گامی به سمت بهبود دستاوردهای سازمان‌های اجراکننده روش‌های جایگزین

حل اختلاف برداشته شود که منجر به تمایل بیشتر افراد برای استفاده از این سیستم‌ها می‌گردد. شوراها حل اختلاف به عنوان یک نمونه از سازمان‌های مجری روش‌های جایگزین حل و فصل اختلاف می‌توانند این موانع را با سیاست‌گذاری‌های مناسب رفع نمایند، تا با بهبود عملکرد خودگامی به سمت کسب نتایج بهتر در زمینه‌ی صلح و سازش و کاهش پرونده‌های ورودی به دادگاه‌ها بردارند. نتایج حاصل از این پژوهش مبتنی بر رویکردی توصیفی ارائه شده است، لذا ارائه راهکار با بهره‌گیری از نتایج توصیفی مذکور می‌تواند مسیر مناسبی برای کاربردی کردن نتایج این پژوهش قلمداد شود. همچنین، بررسی نحوه و میزان تأثیر مشکلات شناسایی شده مبتنی بر شواهد میدانی می‌تواند به اتقان علمی و کاربردی یافته‌های این پژوهش کمک کند. علاوه بر این پژوهشگران آتی می‌توانند به اولویت‌بندی و وزن‌دهی مشکلات کشف شده در این مطالعه بپردازند.

سازمان حمایت‌کننده

این مقاله حاصل طرح پژوهشی «طراحی سامانه‌های حکمرانی مشارکتی در نظام قضایی در جهت جلب مشارکت مردمی و نخبگانی» در زیرگروه شوراها حل اختلاف از دوره ششم هسته‌های دانشجویی مسئله محور (طرح شهید احمدی روشن) در سال ۱۴۰۰ می‌باشد و از سوی بنیاد علمی نخبگان و دانشگاه علم و صنعت مورد حمایت قرار گرفته است.

منابع

الف) فارسی

بابایی حیدرآولو، م. (۱۳۹۰). *مقایسه نهاد شورای حل اختلاف با داده‌های*

عدالت ترمیمی. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه فردوسی مشهد.
 درویشی، ه. (۱۳۹۰). *مطالعه ای بر میانجی گری به عنوان روش دوستانه
 حل و فصل اختلافات*.

عالی خانی، ر.، علی احمدی، ع.، & رسولی، م. ر. (۱۳۹۸a). *عوامل خارج از
 شبکه و تأثیرگذار بر حکمرانی در نظام سلامت: مرور نظام مند - سامانه نشریات
 دانشگاه تربیت مدرس - پژوهش های مدیریت منابع سازمانی*

عالی خانی، ر.، علی احمدی، ع.، & رسولی، م. ر. (۱۳۹۸b). *عوامل داخلی
 ساختاری و عملیاتی تأثیرگذار بر طراحی مدل حکمرانی شبکه در سیستم های
 مراقبت از سلامت: مرور نظام مند ادبیات*

عالی خانی، ر.، علی احمدی، ع.، & رسولی، م. ر. (۱۳۹۸c). *عوامل رفتاری
 تأثیرگذار بر طراحی مدل حکمرانی شبکه در حوزه مراقبت های سلامت: یک
 مرور نظام مند کیفی*. مجله راهبردهای مدیریت در نظام سلامت، ۴(۱)، ۶۷-۸۴.

عباسی، م. (۱۳۸۲). *افق های نوین عدالت ترمیمی در میانجی گری کیفی*.
 انتشارات دانشور.

کنعانی، فاطمه، زاده، علیرضا، ح.، الهی، شعبان، & طباطباییان، س. ح. ا.
 (۱۳۹۷). *بررسی کاربرد روش های آینده نگری: مرور سیستماتیک*.

(ب) انگلیسی

Allen, D. (2009). *Behind the conciliation doors: Settling discrimination complaints in Victoria*. Griffith Law Review, 18(3), 778-799. <https://doi.org/10.1080/10854664.2009.10854664>

Allen, D. (2014). *Behind the Conciliation Doors*. [Http://Dx.Doi.Org/10.1080/10854664.2009.10854664](http://Dx.Doi.Org/10.1080/10854664.2009.10854664), 18(3), 778-799. <https://doi.org/10.1080/10854664.2009.10854664>

Capuano, N., Longhi, A., Salerno, S., & Toti, D. (2015). *Ontology-driven Generation of Training Paths in the Legal Domain*. International Journal

of Emerging Technologies in Learning (IJET), 10(7), 14–22. <https://doi.org/10.3991/IJET.V10I7.4609>

Carneiro, D., Gomes, M., Cošta, Â., Novais, P., & Neves, J. (2017). *Enriching conflict resolution environments with the provision of context information*. Expert Systems, 34(5), e12049. <https://doi.org/10.1111/EXSY.12049>

Carneiro, D., Novais, P., Andrade, F., Zeleznikow, J., & Neves, J. (2010). *Using case-based reasoning to support alternative dispute resolution*. Advances in Intelligent and Soft Computing, 79, 123–130. https://doi.org/10.1007/978-3-642-14883-5_16

Cohen, D. (2006). *Making alternative dispute resolution (ADR) less alternative: The need for ADR as both a mandatory continuing legal education requirement and a Bar exam topic*. Family Court Review, 44(2), 640–657.

Devinatz, V. G. (2018). *What Makes a Good Mediator? Insights from a Mediation Training Program Participant*. Employee Responsibilities and Rights Journal 2018 30:3, 30(3), 181–201. <https://doi.org/10.1007/S10672-018-9315-Y>

Faulkes, Z. (2018). *Resolving authorship disputes by mediation and arbitration*. Research Integrity and Peer Review 2018 3:1, 3(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/S41073-018-0057-Z>

Gibson, F., & Rochford, F. (2010). *Dispute Resolution in Rural and Regional Victoria*. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/SSRN.1540580>

Goldberg, S. (1986). *ADR (Alternative Dispute Resolution) Problems and Prospects Looking to the Future | Office of Justice Programs*.

Hamuláková, K., & Křiváčková, J. P. (2016). *Alternative Methods of Collective Disputes Resolution in the*, 6(2). <https://doi.org/10.1515/bjes-2016-0014>

Hassan, K. H., Yusoff, S. S. A., Mokhtar, M. F., & Khalid, K. A. T. (2016). *The use of technology in the transformation of business dispute resolution*. European Journal of Law and Economics, 42(2), 369–381. <https://doi.org/10.1007/s10672-016-9315-y>

org/10.1007/S10657-012-9375-7

Irvine, C. (2020). *What do 'lay' people know about justice? An empirical enquiry*. International Journal of Law in Context, 16(2), 146–164. <https://doi.org/10.1017/S1744552320000117>

Khodijah, N., Ismail, Z., & Hashim, F. (2019). *Towards Sustainable Dispute Resolution: A Framework to Enhance the Application of Fast Track Arbitration in the Malaysian Construction Industry* | International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology.

Kitchenham, B. (2004). *Procedures for Performing Systematic Reviews*.

Kitchenham, B., Pearl Brereton, O., Budgen, D., Turner, M., Bailey, J., & Linkman, S. (2009). *Systematic literature reviews in software engineering – A systematic literature review*. Information and Software Technology, 51(1), 7–15. <https://doi.org/10.1016/J.INFSOF.2008.09.009>

Konnerth, S. (2020). *York State Court System on Self-Represented Litigants York State Court System on Self-Represented Litigants Notes Pro Se, No Say?: The Impact of Presumptive Mediation in the New York State Court System on Self-Represented Litigants*. Fordham Law Review, 88.

Lee, Y. K., & Lakhani, A. (2012). *The Case for Mandatory Mediation to Effectively Address Child Custody Issues in Hong Kong*. International Journal of Law, Policy and the Family, 26(3), 327–350. <https://doi.org/10.1093/LAWFAM/EBS008>

Mackenzie, G., Vincent, A., & Zeleznikow, J. (2015). *Negotiating About Charges and Pleas: Balancing Interests and Justice*. Group Decision and Negotiation, 24(4), 577–594. <https://doi.org/10.1007/S10726-014-9405-7>

Marcus, R. (2018). *Reassessing the Essential Role of Public Courts: Learning from the American Experience*, 173–198. https://doi.org/10.1007/978-3-319-97358-6_10

Matsumoto, S. (2010). *A duration analysis of environmental alternative dispute resolution in Japan*.

McIntyre, J., Olijnyk, A., & Pender, K. (2020). *Civil courts*

and COVID-19: Challenges and opportunities in Australia: <https://doi.org/10.1177/1037969X20956787>, 45(3), 195–201. <https://doi.org/10.1177/1037969X20956787>

Mhiripiri, N. A. (2013). **Alternative Dispute Resolution Systems in the Zimbabwean media industry and the debate on self-regulation.** *Journal of African Media Studies*, 5(3), 313–336. https://doi.org/10.1386/JAMS.5.3.313_1

Mohamed, A. M. T., Makhtar, M., Hamid, N. 'Ashikin, & Asari, K.-N. (2015). **Arbitration as a method of dispute settlement in Islamic banking and finance: A perspective from Malaysian governing law.**

Okoli, C., & Schabram, K. (2010). **A Guide to Conducting a Systematic Literature Review of Information Systems Research.** *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.1954824>

Pearson, Y., Bankovics, G., Baumann, M., Darcy, N., DeVries, S., Goetz, J., & Kowalsky, G. (2006). **Early Neutral Evaluations: Applications to Custody and Parenting Time Cases Program Development And Implementation in Hennepin County, Minnesota.** *Family Court Review*, 44(4), 672–682. <https://doi.org/10.1111/J.1744-1617.2006.00118.X>

Riveros, C., & Coester-Waltjen, D. (2019). **Alternative dispute resolution in family disputes in Europe and Chile: mediation Resolução Alternativa De Litígios Em Conflitos Familiares Na Europa E No Chile: Mediação.** <https://doi.org/10.1590/2317-6172201914>

Saundry, R. (2016). **Inside the mediation room - efficiency, voice and equity in workplace mediation.**

Shackelford, S. J., & Raymond, A. H. (2014). **Building the Virtual Courthouse: Ethical Considerations for Design, Implementation, and Regulation in the World of ODR.** *Wisconsin Law Review*, 2014(3), 615–657. <https://doi.org/10.2139/SSRN.2387912>

Shaydullina, V. (2020). **Online Arbitration Model for Russia Based on International Practice of Dispute Resolution In E-Commerce / Revista Inclusiones.**

Sorokoletova, M. A., Baev, S. S., Korniyushkin, A. Y., Kravet, S. A., & Stu,

N. V. (2020). *Development of Mediation in Russia: Extrapolation of Foreign Experience.*

Sourdin, T. (2012). *Not Teaching ADR in Law Schools? Implications for Law Students, Clients and the ADR Field.* SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/SSRN.2721539>

Sourdin, T., Li, B., & McNamara, D. M. (2020). Court innovations and access to justice in times of crisis. *Health Policy and Technology*, 9(4), 447–453. <https://doi.org/10.1016/J.HLPT.2020.08.020>

Sulmeyer, S. H., Adams, V. A., & Wood, B. (2015). *The Interdisciplinary Settlement Conference: A Grassroots Alternative for Resolving High-Conflict Parenting Disputes in Lean Times.* *Family Court Review*, 53(4), 632–649. <https://doi.org/10.1111/FCRE.12183>

Teague, P., Roche, B., & Hann, D. (2012). *The diffusion of alternative dispute resolution practices in Ireland:* [Http://Dx.Doi.Org/10.1177/0143831X11424767](http://Dx.Doi.Org/10.1177/0143831X11424767), 33(4), 581–604. <https://doi.org/10.1177/0143831X11424767>

Terekhov, V. (2019). *Online mediation: A game changer or much ado about nothing?* *Access to Justice in Eastern Europe*, 2(3), 33–50. <https://doi.org/10.33327/AJEE-18-2.4-A000018>

Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). *Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review**. *British Journal of Management*, 14, 207–222.

Trenczek, T., & Loode, S. (2012). *Mediation 'made in Germany' – a quality product.*

Zaitseva, L., & Racheva, S. (2014). *Mediation and Legal Assistance.* *Russian Law Journal*, II(2).