


**Carolina Figueras**  
Universitat de Barcelona

figueras@ub.edu | 

Recepció: 7/12/2023, acceptació: 15/12/2023, publicació: 29/12/2023

**Resum:** La mediació és un procediment de resolució de conflictes en què es privilegia el compromís i la cooperació a través de la participació d'una tercera part neutral. En la mediació es busca disminuir la càrrega agressiva i de confrontació que sovint caracteritzen les disputes en un context de litigació (Garcia 2000). Malgrat l'esperit pacífic amb què s'aspira a conduir els processos de mediació, les emocions (negatives) associades al conflicte afloren. El professional ha de saber gestionar el tenor emocional dels encontres, a fi d'aconseguir l'entesa entre els disputants. L'empatia se situa, per tant, en el centre de la interacció. Atenent al model d'empatia aplicat, la finalitat i el resultat de la mediació variaran. En el present article reflexionem sobre les interrelacions entre emocions i empatia en funció dels principals marcs ideològics de la mediació: individualista i relacional (Della Noce 1999).

**Palabras clave:** mediació, emocions, empatia.

## Emotions and empathy in mediation

**Abstract:** Mediation is a conflict resolution procedure in which commitment and cooperation through the intervention of a neutral third party take place. The objective of mediation is to diminish the aggression and confrontation tone that are often characteristic of litigious disputes (Garcia 2000). Despite the pacifist spirit in which mediation is intended to be conducted, various (negative) emotions associated with the conflict often emerge. The mediator must know how to manage the emotional tenor of the encounters to achieve mutual understanding between the parties. Empathy, therefore, is at the center of the interaction. According to the model of empathy applied, the goal and the result of the mediation will vary. In the present article, we reflect on the interrelationships between emotions and empathy in terms of the main ideological frameworks of mediation: individualistic and relational (Della Noce 1999).

**Keywords:** mediation, emotions, empathy.

### 1. INTRODUCCIÓ

La mediació constitueix un procediment de resolució de conflictes que proporciona un model alternatiu al judicial per resoldre tot tipus de contenciosos legals, des de casos de divorci i de custòdia dels fills fins a processos penals per delictes menors, passant per disputes civils, veïnals, empresarials, d'habitatge, sanitat, etc. (Garcia 2019). La mediació proporciona el marc en el qual es pot resoldre l'enfrontament entre les parts des d'un posicionament de simetria i igualtat, i no d'autoritat. En la mediació s'emfatitza la

cooperació i el compromís, gràcies a la participació d'una tercera part neutral que actua com a figura amb la missió de rebaixar la naturalesa antagònica del conflicte i arribar a un acord, compromís o entesa entre els oponents (Garcia 2019).

En els darrers anys la mediació ha rebut un impuls notable en els països occidentals, sobretot en determinats tipus de disputes, com els divorcis, en què la judicialització del conflicte tendeix a agreujar la confrontació. En aquest sentit, la Unió Europea, per exemple, ha aprovat dues directives per generalitzar la mediació i els mètodes alternatius de resolució de conflictes.<sup>1</sup> Aquest interès per promoure la mediació ha incentivat la participació activa d'especialistes en comunicació, teoria de l'argumentació, resolució de conflictes, sociologia, psicologia i lingüística en l'estudi de les interaccions generades en els contextos de mediació (Janier 2017).

Des d'un punt de vista estrictament lingüístic, els diàlegs de la mediació constitueixen processos discursivament molt complexos. Per començar, tres participants, com a mínim, estan involucrats en la interacció. A més, cadascun exerceix un rol diferent, encara que, en principi, l'objectiu general sigui compartit per tots els qui participen en la interacció: resoldre el conflicte. Les parts, per definició, defensen postures oposades de la qüestió en disputa i estan activament dedicades a convèncer l'altre que accepti la seva visió. Els mediadors, en canvi, busquen dirigir els disputants a assolir una solució que sigui satisfactòria per a tots dos (Janier 2017). Aquest entrellat de voluntats i objectius individuals fa que les discussions de la mediació siguin, en realitat, una barreja de diversos tipus de diàlegs (Jacobs i Aakhus 2002).

## 2. LES EMOCIONS EN ELS PROCESSOS DE MEDIACIÓ

La complexitat inherent a la interacció mediada es veu incrementada per l'emergència d'intenses emocions que no acaben de ser enteses o fins i tot reconegudes per les parts enfrontades. Sovint, tampoc són ni pròpiament controlades durant les fases de resolució de la disputa (Kelly i Kaminskiené 2016). De fet, un dels reptes més importants de la mediació és adreçar la gran càrrega emocional del procés. Les parts sovint han mantingut un vincle personal, i la mediació és el recurs seleccionat per no perjudicar encara més la relació. Generalment, les persones arriben a la mediació amb sentiments negatius (enuig, frustració, decepció, disgust, etc.). La tasca del mediador és assegurar-se que les parts poden dialogar entre elles i són capaces d'arribar ràpidament a un acord, abans que la disputa escali a un punt en què la intervenció d'una tercera persona neutral resulti inútil i calgui delegar la decisió a un jutge (Janier 2017). Les emocions no han de perjudicar el procés, però cal deixar-les aflorar, donat que tenir consciència dels sentiments és necessari per entendre el que realment és important per a les parts (Greco 2011).

Tot això obliga el mediador a calibrar no només els costos econòmics, socials o polítics del procés, sinó també el tenor emocional dels participants. En realitat, la base fonamental de la pràctica de la negociació i la mediació no radica en l'anàlisi cognitiva dels interessos enfrontats de les parts i en la valoració calculada de la resolució més eficient, sinó fonamentalment en el reconeixement i respecte per als aspectes emotivoafectius que estan en joc. Com apunten Kelly i Kaminskiené (2016), es poden reconèixer tres dimensions en la negociació: el component emocional, el cognitiu i el conductual. Mentre que els psicòlegs donen gran importància a les emocions, els advocats-mediadors tendeixen a ignorar aquest element clau i no indueixen les parts a explorar a fons els seus sentiments, per por de no poder-los controlar i complicar encara més els procediments. Malauradament, no és possible separar les persones de les seves

<sup>1</sup> [eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052&from:eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0011](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052&from:eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0011)

emocions, així que un mediador eficient serà aquell que sigui capaç de ser conscient de les seves pròpies emocions i les dels altres, de manera que gestioni les relacions interpersonals amb empatia. Aquesta capacitat és coneguda com a intel·ligència emocional (Goleman 2005).

En el model plantejat per Bradberry i Greaves (2009), la intel·ligència emocional està constituïda per quatre components principals: autoconsciència (discerniment per llegir les pròpies emocions), autogestió (habilitat de controlar les pròpies emocions i impulsos), consciència social (capacitat de sentir, comprendre i reaccionar a les emocions dels altres) i gestió de les relacions (destresa per inspirar, influir i contribuir al desenvolupament d'altres persones). Aquestes són, precisament, les qualitats d'un bon mediador (Bradberry i Greaves 2009). De fet, i tal com s'ha assenyalat repetidament a la bibliografia especialitzada, la intel·ligència emocional exhibida pels mediadors afecta directament els acords a què les parts arriben de mutu acord en la negociació. Les interaccions positives i els conseqüents estats emocionals derivats, com el sentiment de confiança i seguretat, faciliten un resultat satisfactori de la mediació (Fischer-Lokou et al. 2016).

### 3. EMPATIA I MEDIACIÓ

La necessitat de prendre en consideració el component emocional en els processos de mediació planteja considerar quin paper desenvolupa l'empatia en la resolució del conflicte. Com s'insisteix en la bibliografia, gran part de la pràctica i la política de la mediació està fonamentada en el principi de neutralitat (Della Noce 1999). Des de la perspectiva de la comunicació, però, s'han aportat abundants proves que demostren la influència innegable del mediador en totes les fases del procés: en com aflora el conflicte, com es desenvolupa i com es resol (Bush i Folger 2005; Cobb i Rifkin 1991; Dingwall 1988; Kolb 1994).

L'empatia és un pilar de la cognició social de les persones. Contribueix als processos mentals de percepció, interpretació i capacitat de resposta que són a la base de les interaccions socials. Sense empatia no podríem comprendre o interactuar amb el nostre entorn (Gallese 2003, 2005). A més, exerceix un paper determinant en la reducció de l'agressivitat i la resolució del conflicte. Des del punt de vista cognitiu, cal entendre l'empatia com una inferència complexa que ens permet comprendre o experimentar de manera vicària les emocions i els pensaments d'un altre. Per mostrar empatia, la persona ha de recórrer a l'observació, la memòria, el coneixement i el raonament. Mostrar empatia és, en essència, un procés relacional que requereix intel·ligència emocional (Malin i Pos 2014). Quan l'empatia es posa en relació amb el context comunicatiu, el focus se centra en la manera com aquesta competència contribueix a modelar les interaccions humanes. Transmetre de manera eficient al nostre interlocutor que estem comprenent la seva perspectiva esdevé un aspecte essencial de la comunicació intencional. La comunicació empàtica representa, doncs, un producte de la interacció.

La necessitat de l'empatia en la mediació es fa palesa quan es consideren els dos marcs teòrics principals en què es desenvolupen els processos de resolució de conflictes: la ideologia individualista i la relacional (Della Noce 1999). Quan l'enfocament ideològic adopta els valors individualistes, la negociació es dirigeix a fer prevaldre l'interès individual de les parts. L'objectiu que impulsa i persegueix el mediador és tancar un acord. Per tal d'arribar a aquest objectiu, el professional practica l'empatia transaccional, que està orientada a resoldre el problema (Della Noce 1999). En aquest marc, el conflicte es concep com un problema de necessitats que han de ser adreçades (Bush i Folger 2005). L'acord representa el resultat tangible de la satisfacció mútua dels interessos dels participants en la mediació. Des d'aquesta perspectiva transaccional, l'empatia és entesa com un instrument al servei d'un resultat particular, un bé de consum per ser intercanviat

#### Emocions i empatia en la mediació

© Carolina Figueras (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

[lsc@ub.edu](mailto:lsc@ub.edu)

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.5

(Gray 1994). El mediador empra l'empatia quan estratègicament vol comprendre millor les necessitats i desitjos de la part contrària, de manera que es maximitzi el propi interès del negociador. L'empatia no és un fi en ella mateixa, sinó un medi per assolir un compromís beneficiós per a les dues parts.

Quan, en canvi, es privilegien les premisses relacionals, l'objectiu últim de la mediació no és tant l'assoliment d'un pacte com aconseguir la transformació del conflicte. Això comporta incentivar modificacions qualitatives en la interacció entre els disputants, de manera que la intervenció s'orienti a crear espais de deliberació i reflexió que permetin un coneixement molt més profund de les veritables aspiracions de cada part. El mediador desplega un «treball invisible» per crear un clima emocional segur. Les emocions són benvingudes, més que reprimides o suprimides (Bush i Folger 2005; Della Noce 1999; Gray 1994; Putnam 1994). El rumb de la tasca de mediació és cap a la transformació, i no la simple transacció. El conflicte representa una oportunitat d'autoconeixement i apreciació de l'altre (Bush i Folger 2005). La comprensió interpersonal se situa al centre de la mediació. En aquest context transformatiu, com aclareix Della Noce (1999: 279), l'èxit del procés s'avalua «in terms of incremental increases in personal clarity and interpersonal understanding, which are reflected in the parties' dialogue and their decisions. And, while one possible decision is agreement, it is no longer the single, privileged outcome». Quan el que es busca emfatitzar és la comprensió i el respecte mutu, l'empatia té un caràcter relacional, i les intervencions del mediador s'enfoquen a la construcció d'un diàleg concertat, cooperativament creat i reinventat entre les parts.

#### 4. REFLEXIONS FINALS

El conflicte és part de la interacció humana, així com també ho és la seva resolució. La mediació ofereix l'espai i els instruments apropiats per dirimir de manera pacífica les disputes i per transformar les desavinences en una experiència de creixement personal. La ideologia del mediador determinarà en gran mesura la naturalesa del resultat que es busca en el procés de mediació i quins mitjans es desplegaran per assolir-lo. En particular, el marc ideològic en què s'ubica la tasca de mediació tindrà repercussions en el tipus d'empatia desplegat pel professional i en la presència i significat que es concedeix a les emocions viscudes pels participants. L'empatia comporta entendre les relacions humanes en termes dels camins per crear i compartir significats, i les operacions per assolir la comprensió interpersonal (Della Noce 1999). Donat que les premisses de partida difereixen entre el marc ideològic individualista i el relacional, l'empatia necessàriament s'expressarà i aplicarà de manera diferent en la teoria i la pràctica de la mediació.

Mentre que l'individualisme promou una concepció estrictament psicològica i instrumental de la comunicació, l'interaccionisme privilegia el significat coconstruït, consensuat i plural. Quan es potencia el focus individualista, el mediador escolta cadascuna de les parts per tal de posar de manifest els interessos, motivacions i voluntats «ocultes» que els guien. L'interès se centra en les motivacions psicològiques dels disputants. L'empatia és del mediador a les parts, i té valor transaccional: busca la consecució d'un tracte que posi final al desacord. En aquest model individualista de la comunicació, el mediador dedica la seva atenció a la psicologia de cada part. La mediació es presenta així com un procés de resolució del problema a través de la indagació en els interessos particulars dels participants. Les emocions es controlen i estan subordinades a l'objectiu primordial d'arribar a un acord.

Quan, en canvi, el marc és relacional, la comunicació es construeix en línia, moment a moment. La promoció de l'empatia mútua entre els oponents no és un fi en si mateix, sinó el propi producte de la interacció. El diàleg continu i interactiu és precisament on s'ubica la mediació (Della Noce 1999). La perícia del mediador per avaluar la naturalesa i l'estat

#### Emocions i empatia en la mediació

© Carolina Figueras (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

[lsc@ub.edu](mailto:lsc@ub.edu)

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.5

del vincle entre les parts, així com les emocions i la seva evolució durant el procés, són elements crítics per fomentar la veritable negociació (Della Noce 1999). Les històries dels clients, amb els seus itineraris emocionals i accionals, esdevenen el nucli de la interacció. Escolta activa, reflexió i reconeixement construeixen el diàleg. El resultat és la creació d'un significat compartit que no força les similituds, sinó que incorpora les diferències (Broome 1993). La comprensió interpersonal és acció en desenvolupament, un procés obert, temptatiu i exploratori, i no un producte tancat i finalment assolit.

## 5. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

BROOME, Benjamin J. (1993). «Managing differences in conflict resolution: The role of relational empathy». SANDOLE, Dennis J. D.; VAN DER MERWE, Hugo (ed.). *Conflict resolution theory and practice: Integration and application*. Manchester: Manchester University Press, 97-111.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. (2005). *The promise of mediation*. San Francisco: Jossey-Bass.

BRADBERRY, Travis; GREAVES, Jean (2009). *Emotional Intelligence 2.0*. Sant Diego: TalentSmart.

COBB, Sara; RIFKIN, Janet (1991). «Practice and paradox: Deconstructing neutrality in mediation». *Law & Social Inquiry*, 16(1), 35-62.

DELLA NOCE, Dorothy J. (1999). «Seeing theory in practice: An analysis of empathy in mediation». *Negotiation Journal*, 271-301.

DINGWALL, Robert (1988). «Empowerment or enforcement? Some questions about power and control in divorce mediation». DINGWALL, Robert; EEKELAAR, John (ed.). *Divorce mediation and the legal process*. Oxford: Oxford University Press, 150-167.

FISCHER-LOKOU, Jacques; LAMY, Lubomir; GUÉGUEN, Nicolas; DUBARRY, Alexandre (2016). «Effects of active listening, reformulation, and imitation on mediator success: Preliminary results». *Psychological Reports*, 118(3), 994-1010.

GALLESE, Vittorio (2003). «The Roots of Empathy: The Shared Manifold Hypothesis and the Neural Basis of Intersubjectivity». *Psychopathology*, 36(4), 171-180.

GALLESE, Vittorio (2005). «“Being like me”: Self-other identity, mirror neurons, and empathy». HURLEY, Susan; CHATER, Nick (ed.). *Perspectives on Imitation. From Neuroscience to Social Science. Volume 1. Mechanisms of Imitation and Imitation in Animals*. Cambridge: The MIT Press, 101-118.

GARCIA, Angela Cora (2000). «Negotiation: The collaborative production of resolution in small claims mediation hearings». *Discourse & Society*, 11(3), 315-343.

GARCIA, Angela Cora (2019). *How Mediation Works. Resolving Conflict Through Talk*. Cambridge: Cambridge University Press.

GOLEMAN, Daniel (2005). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

GRAY, Barbara (1994). «The gender-based foundations of negotiation theory». LEWICKI, Roy J.; SHEPPARD, Blair H.; BIES, Robert J. (ed.). *Research on negotiations in organizations, vol. 4*. Greenwich: JAI Press.

GRECO, Sara (2011). *Argumentation in Dispute Mediation*. Amsterdam: John Benjamins.

JACOBS, Scott; AAKHUS, Mark (2002). «What mediators do with words: Implementing three models of rational discussion in dispute mediation». *Conflict Resolution Quarterly*, 20(2), 177-203.

JANIER, Mathilde (2017). *Dialogical dynamics and argumentative structures in dispute mediation discourse*. Unpublished Philosophical Dissertation. University of Dundee. Disponible a: <https://discovery.dundee.ac.uk/ws/portalfiles/portal/17847783/Thesis.pdf>.

KELLY, Edward J.; KAMINSKIENĖ, Natalija (2016). «Importance of emotional intelligence in negotiation and mediation». *International Comparative Jurisprudence*, 2, 55-60.

KOLB, Deborah M. (1994). *When talk works: Profiles of mediators*. San Francisco: Jossey-Bass.

MALIN, Ashley J.; POS, Alberta E. (2014). «The Impact of Early Empathy on Alliance Building, Emotional Processing, and Outcome during Experiential Treatment of Depression». *Psychotherapy Research*, 25, 445-459.

PUTNAM, Linda L. (1994). «Challenging the assumptions of traditional approaches to negotiation». *Negotiation Journal*, 10(3), 337-346.