


**Carolina Figueras**

Departament de Filologia Espanyola, Teoria de la Literatura i Comunicació,  
Universitat de Barcelona

figueras@ub.edu | 

La mediació constitueix una de les possibles vies de gestió alternativa dels conflictes. Comporta la intervenció d'una tercera persona, que compta amb els valors d'independència i imparcialitat, en la resolució d'una disputa entre dues o més parts. La mediació representa un procediment complex de negociació dels interessos i les voluntats de les parts en contenció, de recerca d'una entesa acceptada i compartida, amb l'objectiu d'evitar acudir als jutjats i delegar en un tercer la potestat de prendre les decisions.

La mediació aspira a empoderar les parts per tal de convertir-les en actors i agents dels seus propis acords. El mediador no ha d'imposar en cap moment la seva pròpia visió o perspectiva parcial de la situació. Fins i tot, és possible que en ocasions arribar a un acord no sigui la finalitat última de la intervenció, sinó més aviat contenir i disminuir el grau de tensió entre els implicats. En essència, la mediació és un procés confidencial i voluntari centrat en la comunicació, el diàleg i el consens. Busca solucionar i prevenir futurs conflictes entre les parts. L'instrument fonamental de la mediació és, per tant, l'ús pragmàticament adequat, estratègic, del llenguatge.

Els nou articles que configuren el present monogràfic il·lustren els diversos aspectes, facetes i camps que configuren i en què es desenvolupen els processos de mediació. Els autors, que provenen tant del món professional com acadèmic, ofereixen una visió interdisciplinària de la teoria i la pràctica de la mediació. En el centre d'aquesta panoràmica apareix el llenguatge i les diverses maneres de construir els discursos de la mediació.

Obre el monogràfic l'article de **Carles Garcia**, que passa revista als últims 25 anys de la història i evolució de la mediació en el context europeu, fa balanç dels resultats positius en els diversos camps en què s'ha anat desenvolupant (família, consum, esport, educació, organitzacions, empresa, salut, etc.) i se centra en la diversitat de la mediació en el consum, l'esport i la salut. En la mateixa línia de presentar un panorama de la mediació, **Carne Guil**, des de la seva posició com a presidenta de GEMME (Grup Europeu de Magistrats per la Mediació, <https://mediacionesjusticia.com>), reflexiona sobre l'estat dels processos de resolució de conflictes a Espanya i al·ludeix a les modificacions que estan en marxa en el projecte de llei d'eficiència processal, en tramitació parlamentària. El tercer article, del qual és autora **Teresa Arsuaga**, focalitza en el canvi de llenguatge que suposa la implantació dels processos de mediació en la societat: parlar diferent del conflicte i concebre la seva solució en termes d'interessos, i no com una alternativa entre guanyar o perdre.

Un segon bloc temàtic del monogràfic està dedicat als components cognitius i afectius de la interacció interpersonal. L'article d'**Esperanza Morales** indaga en els marcs cognitius o narratius que els protagonistes d'un conflicte tenen activats i com aquests constructes mentals evolucionen al llarg de la mediació, fins a l'acte formal de conciliació. A continuació, **Carolina Figueras** reflexiona sobre la interrelació entre emocions i empatia en el conflicte i en la seva resolució, centrant-se, en concret, en com la gestió del



component afectiu per part del professional està en funció del model d'empatia aplicat durant la mediació. El tercer i últim article d'aquesta segona part correspon a **Maria Antonia Brualla**. La seva contribució defineix l'empatia com a component fonamental de l'entesa entre les persones, i situa l'assertivitat com a proposta comunicativa per millorar la interacció interpersonal, subratllant la seva importància en el foment de la salut.

El tercer i últim bloc que forma el present monogràfic està dedicat a la pràctica de la mediació en diversos contextos de la vida social. En aquest sentit, **Immaculada Armadans** incideix en la necessitat dels discursos de la mediació en l'àmbit sanitari, a fi de reduir les reclamacions dels usuaris, millorar la qualitat assistencial i cuidar les relacions interpersonals. A continuació, **Isabel Viola** aborda els conflictes en l'habitatge i com la mediació pot contribuir de manera eficaç a solucionar els conflictes en l'àmbit de la llar, de manera que es fomenti la convivència pacífica i s'evitin els casos de sensellarisme. Per últim, **Lin Shao** explora de quina manera la mediació narrativa pot aplicar-se com a recurs efectiu de gestió dels conflictes en el si de les relacions entre pares i fills, tant en la cultura espanyola com en la xinesa.

Si bé tots els camps abordats en aquest monogràfic no representen la totalitat dels discursos de la mediació, sí que constitueixen una mostra significativa de la versatilitat i transversalitat de la resolució pacífica de conflictes per abordar la complexitat de la vida social.

Data de publicació: 29/12/2023