

Diccionari de conceptes essencials de la mediació

**Material de l'assignatura de *Mediació i Conflicte* del grau de
Pedagogia**

Autoria: Cristina Vidal-Martí

A

Acord: Pacte consensuat i acceptat per les parts en conflicte.

Acord disfuncional: Acord no satisfactori, que difícilment es pot mantenir en el temps.

Acord funcional: Acord consensuat i acceptat entre les parts en conflicte. Les seves característiques són beneficioses per a tots i, per tant, és un pacte que es pot mantenir en el temps.

Arbitratge: És una de les tècniques de la gestió alternativa de conflictes en què una tercera part, l'àrbitre, mitjançant l'aplicació d'unes normes preestablertes dictamina una resolució.

Àrbitre: Professional que participa en un procés d'arbitratge i que té la capacitat d'arbitrar, de decidir un acord, quan les parts en conflicte no arriben a un acord comú.

C

Co-mediació: Acte de compartir el procés de la mediació amb un altre professional. Els dos professionals treballen en col·laboració i perquè el guiatge del procés sigui satisfactòria delimitaran les funcions i els rols de cadascun de manera clara.

Conciliació: Una de les tècniques de gestió alternativa de conflictes, mitjançant la qual una persona conciliadora intervé proposant una o més d'una resolucions que, en cas de ser acceptada per les parts en el conflicte, són d'obligat compliment.

Confidencialitat: Principi bàsic de la mediació. Significa que tot allò que es digui durant el procés de la mediació, ja sigui a nivell individual o en les trobades amb totes les parts implicades, no s'ha de comentar ni revelar fora de l'espai. Per tant, tota la informació que es comenti al llarg del procés de la mediació s'haurà de mantenir en silenci i no es dirà a persones externes del procés.

Conflicte latent: Es quan el conflicte s'està gestant. Està en els seus inicis, en la fase de desenvolupament. Quan les parts identifiquen el conflicte, deixa de ser latent per convertir-se en manifest.

Conflicte manifest: Es quan el conflicte ja s'ha fet visible, manifestat. Les parts en són plenament conscients i genera canvis i tensions entre elles.

Conflicte: És un concepte complex i multidimensional. En termes general, s'entén com una discordança d'interessos, necessitats, sentiments, objectius, conductes, percepcions, i/o valors entre persones o grups.

D

Disputa: Es concep com una situació de controvèrsia de tipus verbal. Sinònim de discussió.

E

Escalada: És el procés evolutiu d'un conflicte, quan les parts no arriben a un acord i augmenta la tensió. Es parla de diferents fases d'aquest procés. Spillman i Spillman (1991) estableixen que no és una trajectòria caòtica, sinó que té un desenvolupament gradual.

G

Genograma: Representació gràfica que serveix per a registrar la informació dels membres de la família o de la unitat de convivència i les seves relacions.

Gestió alternativa de conflictes (GAC): També conegut com *Alternative dispute resolution* (ADR) és un moviment de diplomàcia ciutadana que proposa maneres diferents de resoldre els conflictes fora del sistema judicial. Les tècniques són la negociació, la mediació, l'arbitratge i la conciliació.

Guanyar-guanyar: També conegut com a *win-win*. Principi ideològic que promou que les parts en conflicte arribin a un acord que sigui beneficiós per ambdues.

I

Imparcialitat: Principi bàsic de la mediació. Significa que el professional de la mediació ha de garantir la parcialitat i un tracte igualitari entre les parts. No es pot decantar per cap de les parts en conflicte.

Interessos: Són els possibles beneficis que es desitgen obtenir a través del conflicte. Normalment responen a la pregunta “per què ho volem”. A priori, no s’identifiquen ni s’observen; s’han d’analitzar amb cura, perquè s’emascaren sota la *posició* que la persona pren davant del conflicte.

L

Legitimació: És “el reconeixement que (una part) té de l’altra dels seus genuïns interessos, assumptes, emocions i el dret a ser escoltat com un negociador seriós i d’igual a igual” (Redorta, 2004, p. 306).

M

Mediació: És una tècnica de gestió alternativa de conflictes que consisteix en la intervenció d’una tercera persona que guia, facilita i acompanya a les parts a l’assoliment d’uns acords, consensuats mútuament, en un conflicte.

Mediador/a: És un o una professional capacitada i que disposa de les competències per acompanyar a les parts en el seu procés de mediació. Facilita el diàleg per tal que les pròpies parts construeixin, consensuin i assoleixin un acord mutu.

N

Necessitats humanes: Són elements imprescindibles i fonamentals per la vida humana. Són de naturalesa identitària, emocional, ideològica, social, espiritual, entre d'altres. És difícil establir un acord en base a les necessitats, però és convenient que es tractin i es desvetllin per tal de facilitar la resolució del conflicte.

Negociació: Una de les tècniques de gestió alternativa de conflictes, en què les parts intenten trobar un acord per resoldre el conflicte. A diferència de la mediació, no hi ha la necessitat d'intervenció d'una tercera persona.

Neutralitat: Principi bàsic de la mediació. Significa que el professional de la mediació ha de ser neutral. Si l'acord establert entre les parts no es considera òptim, la persona medidora no es pot posicionar i, en tot moment, s'ha de mostrar proporcional.

P

Posicions: És l'estat inicial de la persona davant un conflicte. Es tendeix a visualitzar (conducta, missatge...). Respon a la pregunta "què vol" i en el rerefons, si s'analitza amb detall, s'identifiquen necessitats i interessos.

Problema: A diferència dels conflictes, és un fet objectiu que se soluciona o requereix que es busqui una solució.

Punt mort: Segons Lederach (2000), és una fase del conflicte que es caracteritza per la desorientació i incertesa. És una situació de bloqueig en que el conflicte no avança ni retrocedeix.

R

Reconciliació: És un procés en què les parts d'un conflicte inicien una relació basada en la comunicació i el reconeixement. Estableixen las bases per un pacte tàcit, espontani

i voluntari (Vinyamata, 2003). Lederach (2000) afirma que és un component necessari per arribar a la pau i a la gestió del conflicte.

Reconeixement: Tenir en compte a l'altra part en conflicte.

Revalorització: També conegut com a apoderament (empowerment). És la capacitat que té la persona per transformar els conflictes ella mateixa, utilitzant les seves pròpies facultats (Bush i Folger, 1996).

T

Tercera part: També conegut com a tercer costat. Expressió proposada per Ury (2015) amb la finalitat de veure el conflicte des d'una perspectiva més àmplia i global, no situant-se ni dins ni fora.

V

Voluntarietat: Principi bàsic de la mediació. Significa que les parts en conflicte han d'expressar de manera voluntària si volen participar en el procés de mediació. Si en algun moment, una de les parts decideix no continuar participant, el procés de mediació finalitza.

Voluntat de pacte: Moore (1995) estableix que és un dels elements del procés de negociació. Consisteix en l'actitud de les parts per trobar una solució satisfactòria i beneficiosa per ambdues.

Referències

- Bush, R., i Folger, J.P. (1996). *La promesa de la mediación: cómo afrontar conflictos mediante la revalorización y el conocimiento*. Granica.
- Lederach, J.P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Catarata.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Granica.
- Redorta, J. (2004). Cómo analizar los conflictos. *La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Paidós.
- Spillman, K., i Spillman, K. (1991). La imagen del enemigo y la escalada de los conflictos. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 127, 59-79.
- Ury, W. (2015). *Alcanzar la paz: Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Paidós.
- Vinyamata, E. (Ed.). (2003). *Tratamiento y transformación de conflictos: métodos y recursos en conflictología*. Ariel.