

# PSICOLOGIA I MEDIACIÓ: ELS MODELS DE MEDIACIÓ I LA SEVA RELACIÓ AMB LA PSICOLOGIA

Jordi Giró

## Introducció

En aquest article només pretenc donar a conèixer una reflexió al voltant dels diferents models del moviment anomenat de mediació i projectar un feix de llum sobre els elements que s'hauria de tenir en compte per establir correctament les relacions i els límits entre la mediació i la psicologia, però també entre la mediació i la justícia<sup>1</sup>, o entre la mediació i el treball professional, en totes i cadascuna de les seves accepcions.

Fins ara, només alguns autors han proposat una anàlisi ideològica i teòrica sobre els fonaments filosòfics de la mediació<sup>2</sup>; és poc freqüent l'estudi de les relacions que s'estableixen entre la mediació i la psicologia<sup>3</sup>. Allò més característic de la literatura especialitzada en mediació és l'extensió prolífica i la repetició de mètodes i tècniques, (de l'estil: com redactar els acords, quantes sessions són necessàries per aconseguir-ho, com fer resums, com tractar la informació de les diferents parts, com connectar amb elles, on fer-ho, etc.) que no incideixen particularment en els

- 1 M'he ocupat de donar a conèixer les diferències entre la lògica d'un acte judicial i la lògica pròpia d'una mediació a partir de les reflexions sobre la justícia de Paul Ricoeur en un altre article titulat "La justicia y la mediación: dos figuras diversas de la actividad comunicativa". Revista: Educación Social núm. 8 gener/abril de 1998, p.18-28. Fundació Pere Tarrés, Barcelona. Número monogràfic dedicat a la mediació i resolució de conflictes.
- 2 Podem trobar un filó de reflexió filosòfica sobretot en les obres de SIX, J.F: Le temps des médiateurs. París: Seuil, 1990 i Dynamique de la médiation. París: Desclée de Brouwer 1995. I també en els diferents Cahiers de la Médiation que publica el Centre National de la Médiation de París. I en l'obra de BARUCH BUSCH, R.A. i FOLGER, J.P.: La promesa de Mediació. Barcelona: Granica, 1996. (Títol original anglès: The Promise of Mediation. Jossey-Bass Inc. Publishers, 1994.) En la quarta part capítol 9. Unes primeres referències poden trobar-se també en l'obra de BURGESS, H. i BURGESS, G.M.: Encyclopedia of Conflict Resolution. Santa Barbara: ABC-CLIO, 1997, p. 178-194.
- 3 Sobre les relacions entre teràpia i psicologia l'obra de BURGESS, citada en la nota anterior, ens remet a dos articles de BRADSHAW, W.: "Mediation and Therapy" 1995 i DWORKIN, J., LYNN, J. Y SCOTT, E.: "The Boundaries between Mediation and Therapy: Ethical Dilemmas" 1991. Consultar també RUBIN, J. i BROWN, B.: The social psychology of bargaining and negotiation. New York: Academic press, 1975.; SILBEY, S.S. i MERRY, S.: "Mediator Settlement Strategies". Rev. Law and Policy, 1986, núm. 8, p. 7-32. En l'obra de Baruch Busch i Folger p. 100-105 i 152-155 on se citen els estudis de Haley, Roberts, Haynes i Forlensa (veure referències bibliogràfiques en l'apartat final de l'obra p. 407-416).
- 4 La llista d'obres i autors seria interminable. Em limitaré a mostrar que les dues grans col·leccions dedicades a temes de mediació que existeixen en llengua espanyola, la promoguda per l'editorial Paidós i la de l'editorial Granica, estan farcides d'obres d'aquest gènere. Una obra interessant d'aquest estil, però que desborda intel·ligentment l'enquadrament, és la de FLOYER, A.: Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Barcelona: Paidós, 1993.

fonaments ideològics o en les bases teòriques a partir de les quals s'estructuren les pràctiques de mediació<sup>4</sup>.

Pel que fa referència a la relació entre psicologia i mediació, es confonen de forma pràcticament constant els conceptes de teràpia i mediació, de tal manera que, de fet, es justifica un ús terapèutic de la mediació per a persones no formades en psicologia, o un ús de tècniques de mediació per a psicoterapeutes<sup>5</sup>. Com a màxim, es manifesta la necessitat d'una distinció i d'una clarificació dels camps d'acció, sense entrar, no obstant això, en gaires consideracions demarcatives de quin és el camp propi de la psicologia i quin el de la mediació<sup>6</sup>.

L'opció més estesa, que descriu tècniques i mètodes sense abordar els supòsits teòrics de la mediació, no és innocent ni neutral, i tampoc resten absents d'ideologia certes reflexions pseudopacifistes i/o mil·lenaristes, que se li acostumen a sumar en una espècie de totum revolutum difícil de comprendre i de digerir. Aquesta opció empirista pressuposa una certa posició ideològica i filosòfica o, més ben dit, una determinada visió antropològica que és necessari clarificar i posar de manifest. És un desafiament per a nosaltres, doncs, arribar a mostrar quins són els paradigmes últims a partir dels quals desenvolupem els models d'aplicació pràctica de la mediació i ajudar a establir uns criteris de valoració ètica per poder decidir d'entre ells quin és el més correcte tenint en compte les seves conseqüències finals. Es tracta, per tant, d'ajudar a establir i delimitar els diferents models de mediació existents, analitzar els seus fonaments i pressupòsits i concloure, gràcies a aquest fet, amb tot el rigor possible, alguns criteris per orientar les nostres opcions i preferències mediadores. Dit d'una altra manera, pretenc ajudar a pensar críticament el fenomen de la mediació que tan ràpida i acríticament s'està estenent per tot arreu.

En la literatura especialitzada trobem una reflexió sobre els diversos models de mediació en autors com Jean-Fraçois Six, que diferencia un model nord-americà de resolució de conflictes d'un altre d'uropeu de mediació centrat en la gestió de les situacions de comunicació<sup>7</sup>; o en Baruch Busch i Folger, que distingeixen grosso

5 Emblemàticament Floyer, pel que fa a la utilització d'esquemes d'interpretació dels conflictes, aconsella la utilització de l'anàlisi transaccional de E. Berne (op. cit. p. 109 i seg.) i diu que és un bon mètode per analitzar la comunicació. Explica la mediació com un model de transaccions adequades: "La mediació es un proceso racional, reflexivo, en el cual el adulto debe hablar al adulto, evaluar la situación con calma y encontrar una solución" op. cit. p. 114. Quin és el límit entre teràpia i mediació? No existeix. És el cas, per exemple, del terapeuta Aleix Ripoll que defensa un ús terapèutic de la mediació en els casos de l'anomenada mediació familiar. RIPOLL-MILLET, A.: "La mediació transformadora. Una aproximación idónea para mediar en familias en el contexto del trabajo social." Ponència inèdita sostinguda a les V Jornades de Treball Social, Universitat d'Alacant, març de 1999. En el fons de la confusió continua la pugna pública interessada a aclarir quins professionals poden exercir de mediadors i des de quines "professions" s'estarà preparat per actuar correctament com a mediador. Psicòlegs, advocats, treballadors socials, assistents socials, educadors socials i pedagogs pugnen per quedar-se amb l'exclusiva i excloure els altres a partir de criteris difícils de sostenir.

6 Aquesta és, per exemple, la posició de Baruch Busch i de Folger, que comentarem més endavant.

7 En les obres que ja hem citat Six proposa una clau de comprensió de les diferències entre la resolució de conflictes americana i la mediació europea a partir de la diversa mentalitat que han generat les tradicions culturals catòlica i protestant. No he optat en aquest article per estructurar la meua reflexió a partir d'aquest enfocament suggerent que ens duria, per exemple, a estudiar la ideologia pacifista promoguda per alguns grups protestants, com els quàquers. Alguns autors que tracten el tema dels conflictes i les seves alternatives des de la tradició pacifista són GALTUNG, J.: *Peace education: Problems and Conflicts. Education for Peace.* Science and Technology Press, 1976, i LEDERACH, J.P.: *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas.* Guernika, Bakeaz, Guernika Gogoratuz, 1998.

modo un model directiu, la resolució de conflictes, i un altre no directiu, anomenat mediació transformadora<sup>8</sup> i, fins a cert punt, en la recent enciclopèdia dirigida per Heidi Burgess i Guy M. Burgess<sup>9</sup>. Els altres autors que he estudiat no fan esment de cap distinció teòrica semblant i acostumen a identificar directament la mediació amb un mètode de resolució alternativa de conflictes<sup>10</sup> o, simplement, fan servir les paraules mediació i resolució de conflictes com a sinònimes<sup>11</sup>.

En moltes obres, i en alguns cursos de formació d'especialistes en mediació organitzats per les universitats, l'interès teòric és tan escàs i es produeix tanta confusió de llenguatge i de perspectives que fins i tot és difícil mostrar la importància de la reflexió que estem duent a terme. Poc a poc s'imposarà la necessitat de reflexionar sobre els models o paradigmes de mediació i la seva pràctica quotidiana, perquè les conseqüències evidents de molts anys d'actuacions indiscriminades, com en el cas dels EUA, ja comencen a provocar agudes crítiques i a aixecar veus d'alarma enfront d'un ús precipitat de la mediació com a solució per a tot. La meua intenció és col·laborar en aquesta tasca, més de fons i a llarg termini, de clarificació i discerniment. Amb aquest ànim, i sempre entenent l'anàlisi present com a provisional i perfectible, intento mostrar el següent:

1r. Que hi ha diferents models de mediació.

2n. Que aquests models impliquen en la pràctica quotidiana de la mediació objectius oposats i contradictoris.

3r. I que tot això es produeix a causa d'una posició fonamentalment diferent que té relació amb:

- 8 Aquests autors proposen a la seva obra ja esmentada l'existència de quatre grans models, allò que ells anomenen "històries de mediació": la de la satisfacció, la de la justícia, la de l'opressió i la de la transformació. No obstant això, crec que és possible reduir-les a dos models, ja que el de l'opressió és, de fet, una crítica a la resolució de conflictes des d'àmbits diversos, com el feminisme i les minories socials, i el de la justícia, que després d'anomenar-lo, no torna a aparèixer desenvolupat al llarg de la seva obra. Aquestes diferenciacions inicials (veure el capítol primer) serveixen als autors per reivindicar que el moviment de la mediació no es pot identificar sense més consideracions amb la resolució de conflictes, perquè es tracta d'un moviment molt més ric i plural des del seu origen. La seva opció és la contraposició del model que jo definiré com a centrat en interessos (que ells anomenen la història de la satisfacció en el seu llibre identificada amb la resolució de conflictes, a la qual es refereixen també amb el terme mediació directiva) i un model alternatiu, que jo definiré com a centrat en la comunicació (la història de la transformació o mediació no directiva). Es tracta d'una obra molt interessant, ja que estableix aquesta distinció dins del món anglosaxó i a partir del seu model cultural, i sense fer referències a la manera europea d'entendre la mediació. Això demostra que des de diferents opcions i tradicions s'arriba a conclusions molt semblants que corroboren l'existència de diferents models per sobre de qüestions geogràfiques i culturals. L'opció que he pres en aquest article pretén mostrar aquest fet amb un remarcable interès, ja que ens serveix especialment per definir el rerefons filosòfic i ideològic dels models de mediació que s'estan produint actualment. Baruch Busch i Folger arriben a defensar que el moviment de mediació es troba en una disjuntiva i que ha de tornar a la que fou la seva inspiració inicial no directiva, a pesar que el model directiu (resolució de conflictes) sigui el més conegut, el més estès i el més practicat.
- 9 Aquesta enciclopèdia (veure veu Mediation Models p. 190-191) diferencia cinc tipus de mediació: la labor-management mediation (identificada amb la negociació) d'on prové la problem-solving mediation (resolució de conflictes), la transformative mediation (el model no directiu de Baruch Busch i Folger), la therapeutic mediation (basada en les causes psicològiques i emotives dels conflictes) i una cinquena anomenada supervisory mediation (una espècie de mediació arbitral defensada per FOLBERG, J. i TAYLOR, A.: Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts without Litigation. 1984.). Aquesta enciclopèdia, típicament anglocèntrica, no coneix cap altra referència cultural. Només menciona una forma centreamericana anomenada insider-partial mediation. La confusió entre mediació, negociació, arbitratge i altres figures d'intervenció pura i dura en el conflicte està servida. 10 En anglès ADR sigles que corresponen a Alternative Dispute Resolution.
- 11 És l'opció més estesa. Per citar una obra que em sembla emblemàtica d'aquesta posició faré referència al recent manual d'Eduard Vinyamata, el primer que existeix d'aquesta mena a Espanya, que intenta mostrar la unitat del moviment de mediació. VINYAMATA, E.: Manual de prevención y resolución de conflictos. Barcelona: Ariel, 1999. Veure el vocabulari final p. 139-140.

- a) Una valoració sobre el conflicte i la conflictivitat humana, positiva per uns i negativa pels altres.
- b) Una teoria sobre la veritat, o posició epistemològica, escèptica i pragmàtica o alternativa a aquestes dues, de tipus antirelativista.
- c) I, finalment, els supòsits antropològics, o sigui la visió originària de l'home: liberal individualista una i relacional, dialògica i comunitària l'altra.

## 1r ELS DIFERENTS MODELS DE MEDIACIÓ

És important començar diferenciant conceptualment dos plans o dos nivells diferents de significació de la paraula mediació o, si es prefereix, entre dues maneres d'entendre l'anomenat moviment de mediació, que gairebé tothom confon o barreja:

- a) Un ús lax, de polisèmia ambigua, que és el més estès.
- b) I un ús restringit que pretén cert rigor conceptual i de definició, menys utilitzat, com a mínim estadísticament.

### a) Ús lax: polisèmia ambigua

Normalment prenem un primer contacte amb la paraula mediació, o amb el moviment de mediació identificant-lo amb qualsevol figura alternativa a la intervenció violenta, o amb la justícia; la mediació serveix per solucionar litigis. Aquest és l'ús que acostuma a fer-se servir a la premsa i, per tant, és el primer amb què ens trobem. Mediació, mediador, i mitjançar són paraules comodins: serveixen per gairebé tot. Es tracta d'un ús genèric sense contorns ben definits; tant se val si el mediador exerceix d'àrbitre, com si és un diplomàtic que negocia acords internacionals, o si és un terapeuta; el més característic d'aquesta figura és que utilitza canals alternatius a la imposició violenta, institucional o quirúrgica per solucionar les situacions humanes conflictives. Es tracta de donar solucions alternatives als problemes personals, socials o internacionals i influir-hi d'alguna manera, a fi de trobar-los una sortida intel·ligent i operativa que els elimini. Si fa aquesta funció, ja és una acció mediatadora. En general no es fa cap diferenciació entre figures tan diferents com: la negociació, l'arbitratge, la reparació, la conciliació, el counseling, l'atenció a les víctimes, els defensors (del poble<sup>12</sup>, del client, del lector, etc.) la interposició, o l'intermediari, per citar les figures més conegudes.

### b) Ús restringit: els diferents models de mediació

Existeix una altra manera de referir-se a la mediació, més restringida, que se

<sup>12</sup> El defensor del poble és el ombudsman espanyol. A França le mediateur de la République. Aquesta figura és anomenada per Six mediador institucional, per diferenciar-la dels mediadors ciutadans, ja que els uns depenen d'una institució, mentre que els altres són totalment independents. Veure Dynamique de la médiation, op. cit., cap. 1r.

centra en distincions i perspectives teòriques, més o menys elaborades. És el cas, sobretot, de l'anomenada resolució de conflictes<sup>13</sup>, identificada per molts com a expressió sinònima de mediació, sense cap més matis. No obstant això, intentaré mostrar que la resolució de conflictes només és un model, o una manera d'entendre la mediació, i que és necessari diferenciar-la d'altres models. De fet, autors com J.F. Six, i el CNM<sup>14</sup> són més estrictes en el seu llenguatge i no consideren que la resolució de conflictes pertanyi pròpiament al moviment de mediació. Per a J.F. Six, "resoldre" un conflicte no és intercedir, sinó intervenir-hi per eradicar-lo i, per tant, no pot considerar-se, estrictament, com una forma de mediació.

A fi de continuar amb l'exposició d'aquestes reflexions, i a pesar que estic d'acord amb J.F. Six amb el fet que seria millor no considerar la resolució de conflictes com a mediació, ara prescindiré d'aquesta discussió -la discussió sobre si la resolució de conflictes pot considerar-se com una forma de mediació o no<sup>15</sup> -, i adoptaré la proposta d'una distinció conceptual, orientadora, entre:

1. Un model de mediació centrat en la satisfacció d'interessos, que identifico des d'ara amb el que proposen els teòrics defensors de la resolució de conflictes.
2. Un altre model centrat en la comunicació humana, que identifico amb el plantejament del CNM (J.F. Six) i la mediació transformadora o no directiva de Baruch Busch i Folguer<sup>16</sup>.

Analitzem ara el llenguatge i les característiques més comunes amb què s'acostumen a presentar els partidaris de cadascun d'aquests dos models.

### **b.1 Model centrat en la satisfacció d'interessos: la resolució de conflictes**

Característiques amb què s'acostuma a presentar:

- a) Suposa l'existència necessària d'un conflicte i actua únicament quan aquest apareix; intervé després de l'existència del conflicte. No té pràcticament en compte la funció d'anticipació o preventiva de la mediació i encara menys la seva possible funció creadora de llaços inexistents. És per aquest motiu que se'ls podria aplicar la imatge simbòlica dels bombers del conflicte: la seva funció és apagar els focs que es van produint aquí i allà per restablir l'harmonia que existia abans de l'incendi (el conflicte) o, si no és possible, almenys evitar-ne els efectes més

13 Per a una aproximació a la història i evolució d'aquest moviment es pot consultar l'enciclopèdia ja citada de Burgess i Burgess. Un dels autors de referència obligada és BURTON, J.: *Conflict: Resolution and Prevention*. Virginia: Center for Conflict Analysis and Resolution, Georges Mason University/The Macmillan Press, 1990. Una altra obra d'iniciació és la de CHRISTOPHER, M. i BANKS, M.: *Handbook of Conflict Resolution. The analytical problem solving approach*. Londres: Printer, 1996. A França la resolució de conflictes nord-americana es va introduir a través de l'obra de TOUZARD, H.: *La Médiation et la Résolution des conflits*. París: PUF, 1997, influenciat per les obres de Kurt Lewin. Altres autors que poden considerar-se d'aquesta corrent són: Fisher i Ury, Brown, Susskind i Cruikshank, o Warren Burger.

14 Centre National de la Médiation promotor del Réseau Européen de la Médiation.

15 Espero acabar aquest article mostrant que, s'utilitzi o no la paraula mediació per referir-se a la resolució de conflictes, el tipus d'actuació que defensen els dos models presentats és tan diferent que en realitat estem parlant de dos paradigmes contradictoris i incompatibles entre si.

16 En aquest article consideraré ambdues teories com a afins, sense entrar en possibles distincions de matis, perquè considero que comparteixen un mateix tipus d'inspiració centrada en la comunicació.

devastadors. Això explica també la seva exteriorització pública a través de gabinets de mediadors, com ara els bufets d'advocats o de metges, que esperen pacientment l'arribada de clients al seu servei social.

- b) Com que la seva funció social és apagar el foc de la conflictivitat, la principal activitat a desenvolupar consistirà a aplicar tècniques eficaces per resoldre-la. El mediador ha d'intervenir en el conflicte per ajudar a trobar-hi una solució. Això explica la recurrent literatura sobre tècniques i mètodes, empíricament aplicables, i l'enorme afició pel rol *playing* i l'estudi de casos. S'ha d'entrenar els futurs mediadors en les tècniques apropiades per extingir correctament un conflicte. És característica també la demostració de la seva competència esgrimint titulacions o mostrant el seu prestigi professional, mimèticament inspirats en altres professions, perquè són els tècnics de la conflictivitat humana.
- c) Comproven l'èxit de la mediació basant-se en la consecució d'acords satisfactoris per a totes les parts. El centre d'atenció de tota mediació serà assolir un acord, i la funció del mediador serà intervenir en el conflicte per aconseguir un compromís escrit que el solucioni. Si aquest acord no s'assoleix, la mediació haurà fracassat.
- d) Fa servir una lògica guanya/guanya (jo guanyo/tu guanyes)<sup>17</sup> i la contraposa a la lògica d'altres formes de solució imposada (no dialogada) de conflictes en què un guanya i l'altre perd, lògica guanya/perd (jo guanyo/tu perds), anomenada de "suma zero", per exemple un acte judicial. Com que tota imposició comporta unes conseqüències no desitjades, la lògica jo guanyo/tu perds no elimina el conflicte, sinó que el posposa, el recua o l'empitjora. L'única manera de sortir d'aquest cercle infernal és trobar una solució que satisfaci els interessos de totes les parts implicades. Si això passa, desapareix el conflicte perquè tots guanyen i, teòricament, ningú perd.<sup>18</sup>
- e) La manera d'aconseguir un acord satisfactori per a les parts en conflicte consisteix a quantificar el conflicte en clau econòmica. El mesurador que resol conflictes no tracta directament amb conflictes personals o emocions fortes, sinó que ha de desenvolupar l'habilitat de traduir-los a "problemes" distanciant la persona del seu conflicte. Es tracta de reinterpretar un conflicte en termes de problema prenent distància davant d'ell, i també de quantificar el problema en termes d'interessos. Traduir els conflictes a problemes i convertir-los en interessos actua, davant d'una situació conflictiva, distanciant-nos d'ella i, per tant, en certa mesura despersonalitzant les situacions de conflicte. Traduït en termes de

17 Un dels títols característics d'aquesta lògica queda perfectament descrit en el llibre de CORNELIUS, H. Y FAIRE, Sh.: *Tu ganas yo gano. Como resolver conflictos creativamente*. Madrid: Gaia, 1993.

18 A.J.R. GROOM, en un article titulat "¡Sin compromisos! La resolución de problemas desde un punto de vista teórico", *Revista Internacional de Ciencias Sociales* núm. 127, març de 1991, el defineix així: "Abordando ahora el quid de la cuestión, un conflicto de "suma cero" es aquel en el que lo que uno gana lo pierde forzosamente el otro. Evidentemente, las partes en conflicto suelen ver su relación en estos términos, considerando la situación como "o ellos o nosotros", de modo que si "ellos" obtienen todo o parte, "nosotros" tendremos que contentarnos con los restos [...]. El especialista en la resolución de problemas sostiene que la naturaleza de las relaciones sociales es tal que, en teoría, o siempre de forma inmediatamente evidente en la práctica, existe una gama infinita de objetivos y medios posibles entre los que el agente puede elegir [...]. Puesto que teóricamente hay una elección posible infinita de medios y fines, parece verosímil que exista una opción viable que no sea conflictiva." p. 85

quantitat, un conflicte s'atenua i és sempre més tractable i fàcil de solucionar gràcies a una raonable transacció que ens permet introduir la lògica del guanya/guanya<sup>19</sup>. Perquè tots hi guanyem hem de cedir una mica en les nostres pretensions i així convèncer-nos que la solució que s'ha trobat és la millor de les possibles, o com a mínim la menys dolenta de totes les provables. És per aquesta raó que s'acostumen a introduir tècniques de persuasió a l'estil dels jocs matemàtics probabilístics, com el dilema del presoner de la teoria de jocs. La funció del mediador seria, doncs, anar manipulant el conflicte fins a distanciar-ne les parts, i així poder-lo convertir en una transacció amb certs trets d'una operació de compra/venda. El mediador intervé decididament en el conflicte amb la seva tècnica de traducció a interessos per persuadir les diferents parts que és millor avenir-se a un pacte negociat. És exactament això el que s'espera d'ell: que intervingui en el conflicte per solucionar-lo, de tal manera que si ell no existís la solució acordada no s'hauria produït mai, perquè l'acord és fruit de la seva capacitat de negociació i d'efectuar propostes sensates que puguin ser acceptables i acceptades voluntàriament per totes les parts<sup>20</sup>.

f) Això ens condueix a la idea, lògicament conseqüent, que la funció del mediador s'assembla molt a la d'un hàbil negociador o a una espècie d'àrbitre (sense potestat decisòria) que efectua propostes que es compleixen voluntàriament. **Per tant no existeix una clara distinció entre mediació i negociació**<sup>21</sup>. L'escola de negociació de Harvard<sup>22</sup>, força inspiradora de la resolució de conflictes, en realitat el que ens proposa és una espècie de negociació assistida<sup>23</sup>. No es confon, no obstant això, amb la figura de l'àrbitre, a qui reserven un paper molt semblant al d'un jutge, però sense la força de la llei i de l'aparell judicial. Per si encara no hi havia prou complicació i dificultat en la comprensió d'aquesta figura,

19 Groom continua: "Así, pues, la solución de problemas no es una búsqueda de la victoria ni cuestión de ganar o perder. Todos pueden salir ganando, en el sentido de obtener el máximo provecho de la totalidad de sus valores y de reducir al mínimo su costo de oportunidad [...] El conflicto puede resolverse en la medida en que haya unas relaciones legitimadas entre los agentes y que no dependan ya de amenazas o de algún tipo de coerción. Sin embargo, en la resolución de problemas es importante que todas las partes se sientan involucradas en el proceso y en un plano satisfactorio para cada una de ellas por separado. No sólo todas las partes han de estar implicadas, sino que además deben estar satisfechas para que el especialista en la resolución de problemas pueda resolver el conflicto." Op. cit. p. 88-89.

20 L'ús del "text únic", document de treball en què el negociador va introduint les diverses modificacions que proposen les parts, és un típic element de la negociació que s'usa en la mediació directiva.

21 Per exemple Floyd defineix així la mediació: "[...] utilizar a un tercero imparcial que ayude a las partes en litigio a hacer cosas que tal vez, sin ayuda, nunca harían. De modo que la base de la mediación es la negociación, y la tarea del mediador consiste en introducir algunas características especiales para modificar el enfoque basado en la confrontación, que plantea la negociación como un campo de batalla, y orientarla hacia la solución del problema." Op. cit. p. 32 i més endavant "La mediación es una negociación en la que interviene la ayuda de un tercero." Op. cit. p. 40. En l'enciclopèdia de Burgess i Burgess es defineix "Mediation is one of the primary methods of alternative dispute resolution (ADR). It involves the intervention of a neutral third-part mediator in the negotiation process [...] mediation is basically negotiation. It is not therapy, and it is not advocacy; it is just assisted negotiation." Op. cit. p. 178.

22 Harvard Program on Negotiation.

23 És paradigmàtica la utilització que d'aquesta figura de negociador/mediador fa el manual d'introducció a la negociació de GOMEZ-POMAR, J.: Teoría y técnicas de negociación. Barcelona Ariel, Capítol IV, p. 79-101. Aquest negociador cita les obres de SUSSKIND, L. i CRUIKSHANK, J.: Breaking the impasse. Basic Books, 1987 i la de FISHER, T. i URY, W.: Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. Boston: Houghton Mifflin, 1981, com a inspiradors de la concepció d'allò que ell anomena mediador. Veure també l'enciclopèdia ja citada de Burgess p. 190.

alguns autors són partidaris d'una espècie de mediació arbitral<sup>24</sup>. Un detall molt important a tenir en compte és la presentació que es fa de la resolució de conflictes com a alternativa a d'altres maneres de resoldre'ls de forma menys negociada o sense tenir en compte els interessos de totes les parts, com en la justícia. Es presenta normalment com l'alternativa al món judicial, i és per aquest camí que s'introdueix a partir de la mediació familiar en casos de divorci o en aspectes de litigis judicials<sup>25</sup>.

- g) També és lògic que el llenguatge que s'utilitza en la literatura sobre resolució de conflictes sigui **un llenguatge manllevat de la nomenclatura pròpia de la negociació**<sup>26</sup>. Aquest fet arriba fins a l'extrem que alguns autors entenen la mediació indistintament com un element més dins de la negociació. La funció del mediador seria per tant la d'actuar com un element que facilita o assisteix una negociació; no situen la mediació i la negociació en àmbits diferents<sup>27</sup>. Dins d'una negociació o fora d'ella, el mediador no actua en realitat amb una lògica diferent de la d'un hàbil negociador.
- h) Es justifica la seva extensió social com un estalvi i segueix la lògica de quantificar els conflictes per poder-hi actuar. Si observem la societat com una gran associació de conflictes, la resolució de conflictes hi actuarà a la manera d'un estalvi tant en termes econòmics com en termes emocionals, i de la mateixa manera tant en les relacions privades com en les institucionals, tant en el terreny públic com en el privat. No és estrany que aclaparats pels col·lapses i les dificultats de l'aparell judicial o per la necessitat d'un replantejament de l'estat del benestar, els nostres polítics siguin favorables a la introducció, per causes d'estalvi social, de les figures mediadores directives que defensen la resolució de conflictes.
- i) Finalment, tota aquesta trama de conceptes té la base en una concepció antropològica de l'home com un ser individual de satisfaccions i interessos, aspecte fonamental i fonamentador de tota la teoria que desenvoluparem després amb especial atenció.

Com a resum, direm que el model de mediador o de mediació centrat en interessos és un model directiu, tal com indiquen Baruch Busch i Folger, ja que la seva funció consisteix a intervenir sense dissimular en el conflicte per "resoldre'l" i eliminar-lo, com assenyala Six. El mediador directiu especialista en "resolució de conflictes" té com a fonamental l'existència necessària d'un conflicte i hi actua com un

24 De la mateixa manera que en el cas dels autors ja citats FOLBERG, J. i TAYLOR, A.: *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts without Litigation*. San Francisco: Jossey-Bass, 1984. Baruch Busch i Folger analitzen molt bé els límits i incongruències d'aquesta figura anomenada també med-arb. Op. cit. p. 76 i seg.

25 Aquesta manera reduccionista d'entendre la justícia com a simplement una acció presa des de fora d'un conflicte i destinada a tallar-lo, contrasta molt amb la visió comunicativa que en té Paul Ricoeur i que desenvolupa en les seves obres, per exemple a RICOEUR, P.: *Le Juste*. París: Esprit, 1995. Per a una presentació de les relacions entre la justícia i la mediació enteses com a diferents actes de comunicació cal veure l'article que ja s'ha citat en la nota 1.

26 Paraules com conflicte de "suma zero", "costos d'oportunitat", càlcul de riscos: "BATNA", "text únic", "teoria de jocs" (dilema del presidiari) etc. són pròpies de l'argot de la negociació.

27 A França és el cas de TOUZARD, H.: *La Médiation et la Résolution des conflits*. París: PUF, 1997.



bomber, la funció del qual consistirà en extingir-lo aplicant tècniques eficaces per “resoldre'l”. Aquestes tècniques s'encaminen a la consecució d'acords satisfactoris per a les parts implicades a partir de l'aplicació d'una lògica guanya/guanya, que és contrària i supera la lògica guanya/perd, tradicionalment utilitzada per resoldre els conflictes. Un bon mediador directiu ha de saber “dirigir” un conflicte de tal manera que pugui quantificar-se en clau econòmica; ha d'ajudar les diferents parts a reinterpretar el seu conflicte en termes de problema, a prendre'n distància i a traduir-lo en termes d'interessos. És gràcies a la utilització d'aquesta lògica que no existeix una clara distinció entre mediació i negociació, perquè no és altra cosa que una extensió d'ella; aquest fet explica perfectament que s'usi un llenguatge, una interpretació i una lògica interior manllevades de la negociació. Per últim, last but not least, justifica la necessitat de l'extensió social de la mediació resolutiva com un estalvi social, en perfecta sintonia amb una visió ideològica de l'home com a ser individual de satisfaccions i d'interessos.

## b.2 Model centrat en la comunicació humana: mediació transformadora

Característiques amb què s'acostuma a presentar:

- a) No suposa la necessària existència d'un conflicte. No centra la seva atenció en els conflictes i en la seva resolució, sinó en la complexitat de les relacions humanes i s'obre, sobretot, a la prevenció dels conflictes i a la creació de noves relacions<sup>28</sup>. És per aquest motiu que la imatge simbòlica que més la defineix és la de l'explorador. S'avança al “conjunt de la societat” per reconèixer aquells elements especialment sensibles de les relacions humanes sobre els quals es pot proposar una nova comunicació o simplement provoca l'aparició de relacions noves allà on no existeixen. El conflicte no es veu com a negatiu, o no necessàriament negatiu i, per tant, la finalitat de la mediació no consistirà en superar-lo o eliminar-lo, sinó en gestionar-lo, o sigui, a enriquir-nos amb ell. Els conflictes formen part de la vida, ens donen una oportunitat per al creixement i no hauríem de desitjar desterrar-los sense més consideracions. Hem d'estar alertes, no obstant això, a fi que no s'hi introdueixi la violència; per tant no es tractarà de resoldre la conflictivitat extingint-la, sinó de gestionar les relacions humanes positivitzant-ne les tensions creadores<sup>29</sup>.
- b) El mediador no intervé en el conflicte per resoldre'l o solucionar-lo, perquè respecta la legitimitat o el dret al conflicte que posseeixen tots els sers humans. Com que en realitat és a través del conflicte que evolucionem, seria un despropòsit intervenir-hi per resoldre'l. La conseqüència final d'aquesta pretensió implicaria robar a les persones la possibilitat de créixer i desposseir-les del seu

28 Six proposa l'existència de quatre maneres de practicar la mediació: la curativa (quan existeix el conflicte), la preventiva (abans del conflicte), la renovadora (que restableix una comunicació distanciada) i la creativa (que estableix ponts de comunicació allà on no existien anteriorment). Le temps des médiateurs. Op. cit. p. 164. Six les cita en ordre invers, ja que la resolució de conflictes se centra gairebé exclusivament en la mediació curativa.

29 En el cas de conflictes que han degenerat en violència o en voluntat de destrucció de l'altre, la mediació no serà possible. És per això que no tots els conflictes accepten “mediació”, tal i com sembla que la resolució de conflictes defensa. Davant de la destrucció de l'altre no hem de seure a negociar o a intercedir, sinó intervenir sense por. És per aquesta raó que la mediació no es presenta com a alternativa a d'altres figures d'intervenció, com la justícia. La mediació no és alternativa, treballa en un àmbit en què la justícia o la psicologia no hi tenen lloc i la seva utilització pertorbaria la llibertat i els drets de les parts.

do més preat. És necessari respectar escrupolosament la lliure decisió de les parts sobre si volen solucionar els seus problemes o no, sobre si han de superar-los o no, ja que els problemes o les seves relacions no són propietat del mediador, sinó de les parts: els pertanyen i hi tenen dret. Per això el mediador no intervé en el conflicte, sinó només en el seu procés. S'autoprohibeix immiscir-se en el contingut dels conflictes. El mediador és una tercera persona que actua sobre el procés sense cap poder sobre els continguts de la comunicació. Per tant ni suggereix, ni condueix, ni proposa solucions: només treballa amb la comunicació per crear un espai nou on les relacions dels altres, si ells ho desitgen lliurement, efectuen una transformació. La conversa en presència d'una tercera persona, per exemple, introdueix una lògica diferent en la relació que implica, simplement amb la seva presència, un canvi de perspectiva. Però aquest canvi no és produït pel mediador, sinó per les parts, si volen. Per usar una imatge simbòlica, el mediador ajuda a construir un escenari nou, un espai nou, i convida les parts implicades, els actors (mediors), a prendre el protagonisme i a actuar per elles mateixes<sup>30</sup>. Actua com un catalitzador i provoca amb la seva presència una reacció de la qual no n'és el protagonista.

- c) Com a conseqüència lògica l'èxit de la mediació no depèn de la firma d'un acord. La finalitat d'una mediació no és aconseguir un acord, sinó establir una comunicació diferent en la qual es pugui produir la revaloració (empowerment) i el reconeixement de la perspectiva de l'altre<sup>31</sup>. Si les diferents parts ho desitgen, arribaran a un acord que la mediació haurà preparat, però potser hi serà totalment innecessari<sup>32</sup>.
- d) Usa una lògica que no té relació amb el guanya/guanya, ni amb les magnituds quantitatives. No quantifica el conflicte ja que és aliè a tota lectura economista dels litigis o de les relacions. Tampoc pretén produir una traducció distanciada que converteix hàbilment els conflictes en problemes i aquests en interessos, sinó que persegueix la transformació de l'enfrontament binari (lògica del tu contra mi) gràcies a la irrupció d'un tercer element, el mediador i la seva absència de poder, que introdueix una lògica ternària (tu enfront de mi i en presència del mediador, sumada a tu/mediador i jo/mediador) que modifica, únicament amb la seva presència, la comunicació entre les parts<sup>33</sup>. Utilitza una lògica i una ètica pròpia de les condicions ideals de tot acte comunicatiu<sup>34</sup>.

30 Baruch Busch i Folger anomenen aquest procés empowerment, que els traductors han abocat al concepte espanyol de revaloració. Op. cit. p. 133 i seg. Es tracta bàsicament del mateix concepte defensat per Six, al qual ell fa referència com tornar a les parts el seu protagonisme. Six inventa el neologisme mediador, per indicar que en la mediació les parts no són passives, no són objecte de mediació (no són mediaties), sinó absolutament actives i protagonistes principals de la mediació.

31 Una altra vegada, Baruch Busch i Folger anomenen a aquest procés de comunicació recognition, alguna cosa semblant a ser capaç de sortir de la pròpia perspectiva i obrir-se a la perspectiva de l'altre i de veure la situació també amb la mirada de l'altre, comprendre el seu punt de vista posant-se en el seu lloc. Op. cit. p. 133 i seg.. Six ens parla simplement de comunicació, concepte que inclou el reconeixement de la perspectiva de l'altre.

32 És molt interessant l'estudi de casos que Baruch Busch i Folger ens proposen i la seva crítica a la obsessió de la mediació directiva per assolir acords.

33 Tant Six com Baruch Busch i Folger proposen que la finalitat de la mediació no directiva no és altra que la transformació de la comunicació des de la introducció d'una nova manera de relacionar-se en presència d'un tercer, el mediador.

34 Una perspectiva propera a les ètiques del discurs (Habermas, Appel, Cortina) o a les ètiques dialògiques (Mounier, Buber, Ebner, Ricoeur, etc.).

- e) Per tant no pren distància respecte dels conflictes, a fi de refredar-los i manipular-los amb més serenitat, i decidir què i com tractarem el conflicte (tècnica) per resoldre'l de la millor manera possible, sinó que, al contrari, pretén profunditzar en la comunicació humana i en aquells conflictes que sigui possible, per comprendre'ls i resituar-los gràcies a una nova comprensió transformadora. En comptes d'allunyar-se i refredar la relació o el conflicte despersonalitzant-lo, pretén acostar-se a ella o ell al màxim possible, sense por de quines siguin les conseqüències d'aquest nou feix d'intel·ligibilitat que s'ha creat a través de la mediació, perquè confia i aposta per la llibertat i la capacitat de les parts (mediadores) de gestionar les seves situacions de relació comunicativa. No es tracta de cosificar els conflictes sinó de donar-los tota la dignitat que atresoren i de dedicar-los tot el temps i l'atenció que requereixen. El mediador ha de tenir el tremp i la gosadia del respecte a l'alteritat i la paciència suficient per no banalitzar les situacions conflictives<sup>35</sup>.
- f) Es produeix un esforç important per desenvolupar una teoria pròpia que delimiti el camp específic de la mediació i els àmbits d'actuació propis d'altres figures com la negociació, l'arbitratge, la justícia, etc. Cada una d'elles posseeix la pròpia lògica i no es consideren com a alternatives de res. El seu lema és separar però amb la finalitat d'unir forces; o sigui, delimitar correctament els àmbits d'actuació per poder col·laborar tots entre si. Desenvolupa formes imaginatives de col·laboració mútua entre les diverses figures d'acció social.
- g) Estableix un llenguatge propi, no manllevat de la negociació, i defineix elements que suposen una lògica d'actuació específica, com per exemple: en la teoria de mediació de Six destaquen els conceptes de la superació de l'enfrontament binari per una comunicació ternària; les funcions de mediador ciutadà/mediador institucional; la neutralitat del mediador i la no-intervenció; la seva manca de poder i la funció de catalisi<sup>36</sup>. En la mediació transformadora de Baruch Busch i Folger trobem els conceptes de mediació directiva aplicada a la resolució de

35 Jaume Bofill, filòsof català d'aquest segle, va definir molt bé en què consisteix el tremp i l'esperit que s'exigeixen a un mediador " [...] la honestidad y la sinceridad le impedirán evadirse en una u otra dirección que, en tantos casos, determinarán nuestra opción: el recurso a conciliaciones eclécticas, puramente verbales, por desconsideración a la dificultad real de la vida, o la absolutización de uno de los valores en conflicto con una indebida postergación del otro. La honradez de actitud y concretamente la honradez intelectual exigen no escamotear las dificultades. Que no digan "todo es fácil", "la vida es maravillosa", etc., y dejar que el pensamiento se distraiga al compás de vivencias que se suceden al azar. Pero no escamotear las dificultades quiere decir tener la fuerza, la ecuanimidad, la tenacidad de ponerlas y mantenerlas sobre la mesa todo el tiempo necesario, soportando la tensión, diferir todo "no" o todo "sí" hasta que, conseguida una mayor madurez, la conciliación se obtenga por lo que un autor, el nombre del cual ahora no recuerdo, llamaba "elevación mental"". BOFILL, J.: Vol de nuit. Obra de tensions irresoltes. En Obra filosòfica. Barcelona: Ariel, 1967. p. 260-261. (La traducció al castellà és meua.)

36 Six proposa quatre estructures per definir el rol del mediador: 1r una tercera persona, 2n que actua sense cap mena de poder (un sense poder), 3r que exerceix de catalitzador (de la mateixa manera que en una reacció química accelera la reacció dels components però sense formar part de la reacció produïda. Mòu les parts perquè reaccionin per elles mateixes), 4t la funció del qual és incrementar, consolidar i profunditzar en la comunicació. Le temps des médiateurs. Op. cit. p. 164 i seg.

conflictes i oposada a la mediació no directiva; se supera el fet d'haver de definir la finalitat de la mediació segons els acords per perseguir la rehabilitació (empowerment) i el reconeixement (recognition), les tècniques precises de mapes conceptuals o l'ús de microenfocaments/macroenfocaments<sup>37</sup>.

- h) No es presenta com a estalvi, ni es justifica com a assistent (o competidor) d'altres figures (en especial no pretén superar la justícia, ni ser una professió en competència amb les altres<sup>38</sup>). Comprèn que tracta amb l'element que fonamenta la vida humana que és la comunicació. Exercir la mediació és una manera activa de ser ciutadans, de practicar i participar en la política cívica, i de transformar la societat en un espai més ric i que ens faci més humans. Si fem servir una imatge mèdica, veurem que no tracta les malalties homeostàtica-ment, sinó que pretén augmentar la bona salut (personal o col·lectiva) a través del creixement comunicatiu.
- i) Implica una concepció antropològica de l'home com a ser dialògic o relacional, no com un ser de necessitats, interessos i satisfaccions.

Com a resum de les característiques d'aquest model direm que: no centra l'atenció en els conflictes ni en la seva resolució sinó en la comunicació; el mediador actua com explorador exposant-se sense por al conflicte i buscant oportunitats de comunicació; per això la seva finalitat no consistirà en superar o eliminar un conflicte, sinó en gestionar-lo. El mediador és una tercera persona que actua únicament sobre el procés comunicatiu sense cap mena de poder sobre els continguts de la comunicació. L'objectiu d'una mediació no és aconseguir un acord, sinó la transformació de l'enfrontament binari a través de la introducció d'una lògica ternària, que és la pròpia de la mediació. Per aquest motiu desenvolupa una teoria pròpia que delimita el camp específic de la mediació i els àmbits d'actuació propis d'altres figures com la negociació, l'arbitratge, la justícia, etc. i estableix un llenguatge propi. No es presenta com a estalvi, sinó que tracta d'augmentar la bona salut a través del creixement. I, finalment, es basa en una concepció relacional i dialògica de l'home.

Anem ara a mostrar en dues columnes el resum d'aquestes característiques principals i a reflexionar sobre les seves diferències.

**37** Aquests autors desenvolupen una manera interessant d'explicar el rol del mediador a partir de l'anàlisi de casos, i comparen l'actuació d'un mediador directiu i la possible alternativa no directiva. En síntesi, el mediador directiu decideix què, com i quan és significatiu tractar un tema, exerceix de censor i conductor del procés, analitza i dirigeix la comunicació per arribar a un acord, que en realitat és el seu i no el de les parts. A aquest procés l'anomenen macroenfocament. Mentre que el mediador no directiu està atent als signes (oportunitats) que permeten obrir el camp de comunicació segons el criteri de valoració de les parts. Són les parts les que decideixen sempre quins temes tocaran, i què és significatiu o important per a elles; el mediador actua, escoltant atentament, seguint (estirant el fil del cabdell) el procés de comunicació que s'efectua davant d'ell, i ajuda a redefinir, resituar i obrir nous camps de significació a la comunicació. Es tracta, doncs, d'una ampliació de sentit o d'un enriquiment de la comunicació que pretén la rehabilitació i el reconeixement de les parts, a partir d'allò que anomenen microenfocament: entreveure possibles oportunitats de nova significació en allò que van descobrir les parts de si mateixes com a important. Op. cit. p.127 i seg.

**38** La proposta de mediador ciutadà del CNM té com a base l'opció per l'associacionisme cívic que, sense excloure la remuneració pel temps just dedicat a la mediació, no la considera com un nou ofici o professió. Exerceixen de mediadors ciutadans i voluntàriament actuen com el que són, després d'una llarga formació especialitzada (en el IFM Institut de Formation à la Médiation), i sense abandonar el seu treball o ofici habitual.

<b>Model centrat en interessos Resolució de conflictes (Mediació directiva)</b>	<b>Model centrat en la comunicació Mediació ( med. transformadora) (Mediació no directiva)</b>
<p><b>1.</b> Centra la seva atenció en el conflicte i en la seva resolució. Suposa l'existència d'un conflicte previ per actuar. Bombers del conflicte que el volen apagar.</p>	<p><b>1.</b> No centra la seva atenció únicament en els conflictes sinó en la comunicació. Exploradors que gestionen àmbits nous de relació.</p>
<p><b>2.</b> Aplica tècniques eficaces per resoldre o eliminar els conflictes i s'implica en el contingut.</p>	<p><b>2.</b> Actua només en el procés sense cap poder sobre els continguts que pertanyen a les parts mediores.</p>
<p><b>3.</b> Objectiu: assolir acords que satisfacin les parts. Els acords són la mesura de l'èxit o del fracàs de la mediació. Ampliar o limitar la comunicació només es veu com un mitjà per aconseguir l'acord, no com un objectiu.</p>	<p><b>3.</b> Objectiu: no és l'acord, sinó provocar una nova comunicació i una comprensió diferent de la situació. Revalorar les parts i acollir el reconeixement mutu pot transformar la relació. El mediador només facilita aquest horitzó.</p>
<p><b>4.</b> Usa una lògica guanya/guanya que supera la lògica guanya/perd. La satisfacció de tots elimina el conflicte. Condicions econòmiques d'una transacció.</p>	<p><b>4.</b> Usa una lògica ternària tu/mediador/jo que transforma l'enfrontament binari tu/contra/mi. Condicions ideals de l'acte comunicatiu.</p>
<p><b>5.</b> Es distancia del conflicte, el reinterpreta com un problema i el refreda en termes d'interessos quantificables. No pretén transformar el subjecte, només convèncer-lo de la millor solució.</p>	<p><b>5.</b> S'acosta a la comunicació (també al conflicte) sense por; s'hi introdueix vigorosament per provocar una nova intel·ligibilitat transformadora del subjecte.</p>
<p><b>6.</b> Actua com un hàbil negociador sense delimitar un àmbit d'actuació propi. Mediació és igual a negociació assistida i això es nota en el seu llenguatge, que és una perllongació del que s'usa en la negociació.</p>	<p><b>6.</b> Busca una teoria i un llenguatge propi que sigui específic de la mediació i que no es confongui amb l'àmbit d'actuació d'altres figures com la negociació, l'arbitratge, etc.</p>
<p><b>7.</b> Justifica la seva extensió social com un estalvi (econòmic o emocional), una alternativa menys costosa que altres formes de solució de conflictes. Conseqüència necessària de la lògica quantificadora.</p>	<p><b>7.</b> Justifica la seva extensió com una manera d'enriquir la vida social i com un projecte que humanitza. Es tracta d'una acció política i ciutadana, no d'un estalvi en termes quantificables.</p>
<p><b>8.</b> El ser humà es veu com un ser individual de satisfaccions i interessos.</p>	<p><b>8.</b> El ser humà es veu com un ser dialògic i relacional.</p>

Gràcies a la comparació d'aquestes vuit característiques crec que queda bastant clara la diferència d'objectius i de metodologia que utilitzen ambdós models, i per tant, suficientment justificada la distinció de dos tipus totalment diferents, o models, d'entendre què és la mediació i quina és la seva funció.

## **2n L'EXISTÈNCIA DE DOS MODELS DIFERENTS IMPLICA OBJECTIUS OPOSATS I CONTRADICTORIS EN LA PRÀCTICA QUOTIDIANA DE LA MEDIACIÓ**

M'he estès a precisar les raons que demostren l'existència de diferents models per la senzilla raó que per a molts autors aquesta distinció no és adequada i simplement la desconeixen. Crec que he justificat suficientment l'existència de dos models, amb la qual cosa la suposada unitat del moviment de mediació se'ns revela com a insostenible i per això hem de considerar les conseqüències pràctiques que es desprenen d'un coneixement d'aquesta mena.

Per comprendre la gran distància que separa el model de mediació centrat en interessos (resolució de conflictes) del model de mediació centrat en la comunicació humana (mediació transformadora) i desenvolupar-ne les conseqüències pràctiques, és necessari reflexionar sobre el sentit que es dona a la paraula mediació des d'aquesta nova perspectiva. Per profunditzar en el significat que donarà a la paraula mediació el model centrat en la comunicació és necessari que fem, prèviament, una immersió etimològica en dos conceptes íntimament relacionats amb la mediació: l'equidistància i l'espai.

Si deixem jugar a les paraules per elles mateixes, comprovarem que mediació, mitjançar i mediador provenen de la paraula mig, (medium) i que hi ressonen, almenys en espanyol, dos conceptes afins: el d'equidistància i el d'espai. El mig, en principi, és el punt equidistant entre dos extrems. El punt mig diem, o l'intermedi, quan fem referència a una obra de teatre o a un programa de televisió. Aleshores mitjançar serà posar-se "enmig" de dues o més persones o grups, sense prendre partit ni amb uns ni amb els altres, ni a favor d'uns ni a favor dels altres, amb la funció activa de fer de pont entre ells. És la característica que més tard definirem com a imparcialitat. Però també utilitzem la paraula mig quan volem evocar un espai dins del qual succeeix o es produeix alguna cosa. Estic pensant, per exemple, en una paraula que està també de moda que és el medi ambient. I així el medi, el nostre medi, és el lloc o espai que ens permet desenvolupar-nos –viure– si té determinades característiques que afavoreixen la vida.

Una primeríssima aproximació al fenomen de la mediació, tal com l'entén la mediació centrada en la comunicació, la podríem extreure intuïtivament de l'encreuament dels significats d'aquestes dues accepcions de la paraula mig. Mitjançar seria posar-se en el mig, com un tercer element, o tercera persona, per produir un espai comunicatiu, un escenari, capaç per si mateix de generar una novetat, que no es produiria sense la presència d'aquest tercer element que anomenem mediador. Això no obstant, pot ser més senzilla aquesta altra definició: mitjançar és posar-se

enmig de les parts que estan en conflicte sense prendre partit, amb la funció activa de fer de pont entre elles. Si se'm permet el joc de paraules es tracta de posar-se "enmig" per ser el "mig" que permeti un desbloqueig de la situació.

Crec que amb aquesta primera definició hi estaria d'acord tothom, també la resolució de conflictes. No obstant això, i aquí hi ha la diferència fonamental, allò que ja no és tan clar ni compartit per tots els autors ni les diverses corrents és en què hauria de consistir exactament la funció activa del mediador. O sigui, com intervé i fins on, o si no hauria d'intervenir de cap de les maneres en el contingut de la mediació, en el conflicte, i només en el procediment i com és possible això últim.

Per entendre-ho millor farem una altra diferenciació entre els conceptes d'imparcialitat i neutralitat. Seguint el fil de les reflexions anteriors direm que la imparcialitat té relació amb l'equidistància, mentre que la neutralitat té relació amb l'actitud presa envers el conflicte. Ser imparcial significa no prendre partit per cap de les parts que participen en una mediació. Un mediador ha de ser imparcial; no ha de decantar-se ni per uns ni pels altres, mantenint-se en el just mig i sense decantar la balança a favor de ningú. No se'ns farà difícil reconèixer que la imparcialitat és una qualitat exigible també a un jutge o a un àrbitre, però no a un negociador o a un advocat<sup>39</sup>. I així considerarem que la paraula imparcial serà l'antònim de parcial. Pel que fa referència a la neutralitat, entendré per una relació d'aquesta mena la que el mediador estableix amb el conflicte<sup>40</sup>. D'aquesta manera si la seva posició no pretén solucionar o eliminar el conflicte, perquè considera que no és "seu" sinó de les parts (mediores) i que és a elles a qui pertany completament la llibertat de decidir, direm que estableix una relació neutral amb el conflicte, però que si, al contrari, pretén o entén que la seva funció és resoldre o solucionar un conflicte, direm que pren una posició compromesa o que s'implica en el conflicte. I aquí considerarem que neutral és antònim d'implicar-se.

En utilitzar aquest parell de conceptes per il·luminar la principal diferència pràctica en relació amb l'actuació del mediador directiu (resolució de conflictes) i amb la del no directiu, establim que:

1. El mediador no directiu és imparcial, però no centra l'atenció en aquest fet precisament perquè, sobretot, es manté neutral pel que fa al conflicte, o sigui que se'l suposa imparcial, com el valor al soldat, però la seva actitud més característica és la neutralitat;
2. mentre que el mediador directiu ha de ser imparcial, com un jutge o un àrbitre, perquè no és neutral pel que fa al conflicte. Tant el jutge com l'àrbitre i el

<sup>39</sup> Normalment, i a l'inrevés del que hem dit anteriorment, un advocat i un negociador, que representen els interessos de les parts en un litigi, han de ser "descaradament" parcials, perquè per això se'ls paga. Aquesta és una de les raons que fan difícil que un advocat o un negociador puguin exercir de mediadors.

<sup>40</sup> No utilitzo aquí la paraula neutralitat de la mateixa manera que Moore. Ell li dóna el significat següent: "Neutrality refers to the relationship between the mediator and the disputants. Ideally, the mediator has not had a previous relationship with any of the parties, nor should he or she expect a future relationship to result from de mediation process." Referit en l'enciclopèdia ja esmentada de Burgess i Burgess, p. 192. No li veig la diferència amb la noció d'imparcialitat que ell mateix defineix com a "mast not favor one side over the oder, but must value and treat each equally." Crec que el que defineix com a neutralitat ja és implícit en la imparcialitat i no aporta cap novetat significativa a la figura.

mediador que resol conflictes pretenen una mateixa cosa, és a dir: resoldre o eliminar un conflicte, gràcies a la seva imparcialitat competent necessàriament implicada en el conflicte. El jutge compta amb la força de l'aparell judicial, l'àrbitre amb la força de l'acceptació prèvia de les parts, que li atorguen l'autoritat de decidir per elles, i el mediador directiu amb la "força de persuasió" de la seva reconeguda imparcialitat tècnica, que li permet ajudar les parts convenent-les de quina és la millor solució, voluntàriament acceptada, per al seu problema.

O sigui, que la principal diferència pràctica consisteix que el mediador directiu està implicat mentre que el no directiu és neutral. En realitat, el mediador que resol conflictes, en implicar-se en la seva solució imposa subtilment "la seva" i invalida la pretensió inicial que l'acord subscrit satisfaci plenament les parts, ja que en la teoria aquest acord hauria de sortir d'elles. ¿Com podria satisfer plenament les parts en conflicte un acord que no ha estat fruit de la seva lliure actuació, sinó d'una transacció suggerida, conduïda i establerta com a ideal, per algú exterior a ella? Quina serà la força d'un acord semblant?<sup>41</sup>

Suggerixo que, en certa mesura, la confusió que existeix entre diverses figures d'intervenció social i la dificultat a establir els límits d'actuació entre elles procedeix de la coincidència o diferència en la presa de posició pel que fa a aquests dos conceptes: imparcialitat i neutralitat. Vegem el següent quadre:

	Negociador	Àrbitre	Jutge	Terapeutes 1 i 2 <sup>42</sup>	Mediador Directiu	Mediador no directiu
Imparcial		*	*	1	*	*
Parcial	*			2		
Neutral				1		*
Implicat	*	*	*	2	*	
Decideix sobre la informació significativa	*	*	*	2	*	
Les parts decideixen la importància de la informació				1		*

41 Baruch Busch i Folger analitzen molt agudament la incongruència interna d'aquesta pretensió p. 113-123 i conclouen molt encertadament que "[...] el problema no està en los mediadores sino en el método. Los efectos descritos son la consecuencia involuntaria, pero aunque parezca irónico, inevitable, de basar la intervención de un tercero en un enfoque del conflicto que depende de la resolución de problemas. En la práctica, este enfoque evidencia una contradicción intrínseca. Cuando los mediadores se comportan



Si llegim horitzontalment el quadre ens apareixen les següents coincidències:

1. Excepte el negociador i el terapeuta (2) que defensen els interessos d'una part, totes les altres figures són imparcials.
2. Només el mediador no directiu i el terapeuta (1) són neutrals; totes les altres figures estan implicades en la resolució del conflicte: negociador, àrbitre, jutge, terapeuta (2) i mediador directiu.
3. Només el mediador no directiu i el terapeuta (1) consideren que la importància de la informació aportada ha de dependre de les parts i per tant no decideixen quina informació és significativa. Les altres figures condueixen el procés mitjançant la intervenció en la comunicació, seleccionant i decidint què és adequat i què no per solucionar el conflicte.

Les coincidències d'imparcialitat, implicació en la resolució de conflictes i tractament directiu de la informació suggereixen que és fàcil d'identificar o de confondre, i per tant de mostrar com a alternatives, les funcions dels àrbitres, jutges, negociadors i terapeutes (2) amb la d'un mediador directiu, perquè comparteixen una lògica semblant. Mentre que, per altra banda, només trobem una coincidència semblant entre el mediador no directiu i el terapeuta (1) pel que fa a la neutralitat i al tractament de la informació, ja que són les parts les que decideixen sobre la seva importància i significació.

En resum: les diferències pràctiques pel que fa als models de mediació prenen com a punt d'origen el concepte de la neutralitat del mediador.

- a) Si el mediador es comporta en un acte de mediació com una figura **implicada en la resolució del conflicte** (extinció o eliminació) tindrà tendència a confondre fàcilment les seves expectatives, sobre quin tipus d'acord és satisfactori per a les parts, amb les vertaderes necessitats de les parts que s'acullen a la mediació. Introduirà subtilment "la seva solució" i intentarà convèncer que aquesta és la millor de totes les possibles, a través de la selecció dels temes significatius que cal tractar i com han de ser tractats, i controlarà no només el procés de comunicació sinó el seu contingut per assolir un feliç "sobreseïment" del seu "judici" alter-natiu.
- b) Si el mediador es comporta com una **figura neutral en la seva relació amb el conflicte**, centra la seva atenció a obrir nous espais a la comunicació (revaloració i reconeixement) i es despreocupa del resultat final d'un possible acord, no imposarà subtilment "les seves solucions" i facilitarà únicament la irrupció de la

como individuos que resuelven problemas, se sienten profundamente inclinados a orientar a las partes hacia el arreglo (acuerdo) per se, y hacia condiciones específicas de arreglo (acuerdo). Sin embargo, cuando sucede tal cosa los problemas y las necesidades de las partes se desplazan o se desdibujan de tal modo que con frecuencia el arreglo (acuerdo) es insatisfactorio u opresivo. Los que relatan la Historia de la satisfacción tienen que reconocer y aceptar que las directivas del mediador, paradójicamente, contravienen los valores de la propia Historia de la satisfacción." p. 123.

- 42 Consideraré aquí dos tipus genèrics diferents de teràpia; la (1) és imparcial, neutral i les parts o la part decideix què és significatiu en la informació emprada; mentre que la (2) és parcial, implicada i és el terapeuta qui decideix quina informació s'ha tractar, com i quan, per solucionar el problema del pacient. Podem parlar doncs de dos tipus genèrics de teràpia: aquella que no dirigeix el conflicte del pacient (terapeuta no directiu) i aquella que dirigeix el problema del pacient (terapeuta directiu).

llibertat de les parts mediates d'arribar, per elles mateixes, i només si així ho desitgen, a un acord. En cas que es produeixi, aquest acord comptarà amb la decisió vertaderament voluntària de les parts, que és l'única garantia del seu compliment i durada.

Per si no ni havia prou, les diferències no es reconeixen només a partir de les tècniques utilitzades per tractar la comunicació entre les parts, ja que tant en la mediació directiva com en la no directiva s'utilitzen unes tècniques semblants (escolta activa, resums, sumaris, preguntes obertes, reformulació d'enunciats, pluja d'idees, etc.), sinó en la finalitat d'un acte de mediació i en la utilització de les tècniques en funció d'un objectiu o altre<sup>43</sup>. La principal diferència està en pretendre solucionar els conflictes a través d'acords o pretendre enriquir la comunicació transformant l'escenari de relació entre les parts gràcies a la presència del mediador (lògica ternària). Aquesta principal diferència pràctica entre la resolució de conflictes i la mediació les fa incompatibles i contradictòries. **No és possible ser a la vegada neutral i estar implicat en la resolució dels conflictes.** Si el mediador no es considera neutral en la seva relació amb la solució del conflicte, intervindrà decididament en el contingut de la comunicació: en prendre part a favor de la superació del conflicte es convertirà, inevitable i inadvertidament, en "una part més del conflicte". Això vol dir que si optem per un model directiu o per un model no directiu estructurarem les mediacions en funció de resoldre conflictes o d'enriquir la comunicació, i que no és possible perseguir ambdós objectius a la vegada<sup>44</sup>.

### **Relacions entre mediació i teràpia**

Anem a tractar ara en aquest incís les relacions que es poden establir entre la teràpia i la mediació per aclarir el significat que, en el quadre anterior, he donat a les figures del terapeuta (1) i terapeuta (2). Segons el que ja he explicat a la nota 43, i a pesar de la controvèrsia que duu el tema de l'estudi de les diferents escoles terapèutiques<sup>45</sup>, considerarem dos tipus genèrics diferents de teràpia (o millor encara teràpies):

- a) La teràpia/es (1) és imparcial, neutral i les parts o la part decideixen què és significatiu en la informació emprada;
- b) mentre que la/es (2) és parcial, implicada i és el terapeuta qui decideix quina informació ha de ser tractada, com i quan, per solucionar el problema del pacient.

43 Aquesta és una de les raons per les quals en els llibres de J.F. Six no hi ha ni una sola línia dedicada a proposar i explicar tècniques del tractament de la informació, com les anteriorment descrites.

44 Alguns mediadors pretenen establir una posició intermèdia, i intenten una pirueta que desconegui les diferències de criteri i que construeixi un pont entre la resolució de conflictes i la mediació. Tant Baruch Busch i Folger com Six són rotunds en aquesta qüestió: són incompatibles i persegueixen fins oposats. Si no es veu clarament així, és perquè no s'han comprès suficientment les últimes conseqüències filosòfiques i ideològiques de les dues posicions i a causa d'una pretesa opció falsament "científica", de tipus empirista, aferrada exclusivament a l'administració de tècniques i procediments d'anàlisi.

45 "Cada uno de nosotros tiene una noción implícita o explícita de lo que es la psicoterapia, aunque su definición precisa se nos escape. Parte de la dificultad de dar una respuesta simple a la pregunta ¿qué es la psicoterapia? Reside en la naturaleza compleja y caótica del campo mismo. El dominio de la psicoterapia, encierra un panorama de técnicas terapéuticas y modelos teóricos. Hoy en día, existen una multitud

Podem parlar per tant de dos tipus genèrics de teràpia o teràpies: aquella que no dirigeix el conflicte del pacient (terapeuta no directiu) i aquella que dirigeix el problema del pacient (terapeuta directiu). És fàcil de veure que la teràpia (1) té molts punts de coincidència amb la mediació no directiva<sup>46</sup> i que la teràpia (2) els té amb el mediador directiu<sup>47</sup>.

Estic d'acord amb Baruch Busch i Folger quan assenyalen que hem de distingir els objectius terapèutics dels objectius de la mediació, i crec que és una bona idea mostrar que, a pesar de les semblances, les diferències són importants i no poden identificar-se els rols d'un psicòleg i els d'un mediador. No obstant això ells opten per no donar-li més importància a l'assumpte sense aclarir-ne degudament les raons<sup>48</sup>. Una possible distinció consistiria, tal com ells mateixos assenyalen, que la teràpia no pretén el reconeixement, sinó només revalorar el client, i per tant, en cert sentit, està dirigida al servei del pacient i no al servei de la comunicació. Malgrat això, tampoc aquesta distinció em sembla massa clara. Crec que l'ambigüitat de Baruch Busch i Folger és deguda al fet que només tenen en compte les semblances d'aplicació en les tècniques i els objectius, i obliden una diferència extremadament important com és l'estatus del terapeuta i el del mediador. La relació que s'estableix entre el psicoterapeuta i el seu pacient no és assimilable a la relació entre el mediador i els qui es beneficien de la mediació. El psicoterapeuta actua amb l'autoritat i el poder que li dona la seva posició a fi d'efectuar un diagnòstic; el mediador actua sense cap autoritat ni poder. El psicoterapeuta, tant si utilitza un tipus de teràpia directiva (teràpia 2) com si usa un tipus de teràpia no directiva (teràpia 1), el pacient el percep com un especialista que no es troba al mateix nivell que ell. És lògic doncs defensar que el terapeuta se situa, o el pacient el situa -si es prefereix així-, en una actitud binària davant del problema o conflicte que cal tractar. El pacient acudeix, per tant, al psicoterapeuta i espera que l'ajudi amb el seu saber i la seva preparació científica, que és superior a la del pacient, a fi de trobar una solu-

de psicoterapias modernas que difieren en cuanto a los objetivos, las asunciones subyacentes, los focos de tratamiento y los métodos para alcanzar y medir los resultados deseados. Las estimaciones del número de sistemas psicoterapéuticos diferentes varían: Parloff (1976) ha identificado más de 130 enfoques, Corsini (1981) cuenta casi 250 y CHAMPUS (Civilian Health and Medical Program of the Uniformed Services) autoriza 43 procesos de tratamiento diferentes (Levy, 1984)". JAY, 5 i GARSKE, J.P. (dir.): Psicoterapias contemporáneas. Modelos y métodos. Bilbao: Desclée de Brower, 1988, p. 19.

46 Aquests terapeutes "[...] concentran la atención más en el proceso de aprender el modo de afrontar que soporta el cliente, los cuales pueden provenir del pasado o corresponder al presente, como fortalecimiento del individuo. Hay cierta semejanza entre el objetivo de este tipo de terapia y la revalorización, y el término se utiliza a veces en la literatura psicoanalítica en un sentido similar." Baruch Busch i Folger. Op. cit. p. 153. També Burgess i Burgess consideren aquesta relació "Many mediators (especially family mediators) are trained therapists as well as mediators, and their style of mediation likely reflects this training. Many engage in therapeutic or transformative mediation, which is relatively nondirective and empowering (hence similar to therapy)". Op. cit. p. 189.

47 "El propósito de algunos psicólogos es que su paciente resuelva o elabore sus sentimientos conflictivos, para lo cual adoptan una actitud sumamente directiva y se desprecupan relativamente de la posibilidad de que los pacientes reconozcan a los miembros de la familia o a otros, excepto en la medida en que ello pueda colaborar en la mejoría de su estado psíquico. Este tipo de terapia es una forma de resolución de problemas, en este caso de los emocionales [...]. No le interesa la revalorización o el reconocimiento [...]" Baruch Busch i Folger. Op. cit. p. 153.

48 "[...] esta relación entre la mediación y algunas formas de terapia no debe ser considerada como algo problemático [...] muchos mediadores sagaces han percibido los nexos entre ambas disciplinas [...]. En este punto se han mostrado hipersensibles y trataron de preservar las divisiones rigurosas entre los procesos mediativos y terapéuticos trazando líneas divisorias que a veces fueron transgredidas en la práctica [...]" Op. cit. p. 154.

ció o a reelaborar la seva situació psicològica. Espera que el psicòleg actuï de forma binària. No tindria gaire sentit dir que el pacient ha de decidir, si vol, com actuarà en un procés terapèutic: des del moment en què es posa a les mans del terapeuta ha decidit deixar-se conduir. En canvi la relació que s'estableix entre el mediador i les parts mediates és d'un nivell diferent. El mediador no és un especialista ni un científic, sinó una persona com ell, entrenat en la comunicació, però al cap i a la fi un més, sense distinció de grau, que introdueix una relectura ternària a una situació de comunicació només si les parts el volen, i per a la qual els subjectes mediatos estan completament capacitats i preparats o, almenys, tan ben preparats com el mediador. És molt important per aclarir els límits d'aquestes figures comprendre com som percebuts pels usuaris o clients i què s'espera de cada figura.

Si seguim el fil d'aquesta distinció d'estatus entre professional i client, veurem que les persones que van al psicòleg ho fan en qualitat de pacients, i això vol dir que acudeixen a la consulta psicoterapèutica perquè pateixen una disfunció o patologia psicològica. Per tant se suposa que aquesta disfunció, més o menys greu, necessita ser tractada específicament com una "malaltia" i que no li és possible al client, per les seves pròpies forces i capacitats, de sortir per sí mateix i sense ajuda, de la situació de desequilibri en què es troba immers. Després serà possible que el tipus de teràpia utilitzat opti per una forma més o menys directiva, que coincideixi amb les tècniques comunicatives usades en mediació, però en últim terme, no es tracta d'una comunicació establerta al mateix nivell ni amb les mateixes armes, sinó d'una conducció, més o menys dirigida, però conducció al cap i a la fi.

No hauríem de caure en la trampa de situar la mediació en competència amb la psicologia o la teràpia ocupant un mateix espai, atès que es dirigeix a persones amb situacions totalment diferents: aquells que van a una mediació són persones perfectament capaces de gestionar i dirigir la seva situació de comunicació o els seus conflictes de forma autònoma, mentre que els que acudeixen a la consulta psicoterapèutica són pacients. Crec que la distinció terminològica entre pacient i mediador (la persona que participa activament en la mediació) és fructífera i aclaridora. Això hauria de ser tan clar que quan una persona o una família amb trastorns de conducta demanés una mediació, el mediador expert els explicaria que el seu cas no pertany al terreny de la mediació i els suggeriria un adequat tractament psicològic, i a l'inrevés, quan una situació pogués tractar-se des de l'enfocament de la mediació, fos el psicòleg qui suggerís l'opció de la mediació als clients potencials no desequilibrats.

L'article de l'enciclopèdia de Burgess i Burgess el qual trobem a *Mediation and Therapy* confon més que no pas ajuda a establir criteris clars pel que fa a les relacions entre psicologia i mediació. No obstant això addueix dos diferències d'enfocament de les situacions que no em semblen menyspreables: la primera el tractament de la història remota i els detalls últims del cas d'un pacient i la segona el temps utilitzat<sup>49</sup>.

<sup>49</sup> "Another difference in that therapy requires the development of a detailed history of the client and the problem, whereas mediation does not. Althout mediation may examine the past somewhat, it

### 3r VALOR DEL CONFLICTE, TEORIA SOBRE LA VERITAT I PRESSUPÒSITS ANTROPOLÒGICS SUBJACENTS ALS DOS MODELS

Anem a tractar, per acabar, el significat últim de les diferències pràctiques entre els dos models que hem definit, perquè no és casual ni capriciosa. Respon a una manera ideològicament diferent d'entendre l'home i la seva vida de relació humana, tant en la dimensió personal i íntima tu/jo, com en la dimensió social.

#### 3.1 Valor del conflicte

En últim terme allò que més separa el model centrat en interessos del model centrat en la comunicació és una opció de valor enfront del conflicte. Per al model centrat en interessos (resolució de conflictes) qualsevol conflicte és una espècie de malaltia o de desequilibri que s'ha de corregir, eliminar o resoldre, per assolir la pau, íntima o social. En un principi hi havia l'ordre i només la degradació d'aquest ordre i de la pau que implicava expliquen l'existència del conflicte. Per tant, la funció de la resolució de conflictes serà tornar a un equilibri en què el conflicte deixi d'existir i es dissolgui<sup>50</sup>. Això explica també la seva especialització, pràcticament exclusiva, pels conflictes: la resolució de conflictes s'entén a si mateixa com una eina alternativa –la millor o l'única que realment els resol– en cas de conflicte.

En canvi per al model centrat en la comunicació els conflictes no són malalties o desequilibris que cal extingir intel·ligentment, sinó la manifestació d'un aspecte especialment important i sensible de la persona o de la societat que s'ha de reconèixer, atendre i gestionar adequadament. Les crisis, els desequilibris, les tensions i els conflictes són el fonament de l'evolució personal i social, i per tant s'hi manifesta un senyal o una oportunitat de creixement i evolució; les crisis són símptoma que la vida s'està renovant i enriquint. En un principi no hi havia ordre, tal com diu la resolució de conflictes, sinó que l'ordre és un horitzó cap al qual avancem a través de controvèrsies, conflictes i tensions; o, dit d'una altra manera, l'ordre és en constant generació, dialècticament<sup>51</sup>, en el cor del conflicte. No hi ha per tant cap enyorança de paradisos perduts atès que el paradís el construïm amb l'esforç quotidià.

És veritat que qui es renova ho fa mogut per un cert sofriment o tensió, perquè està canviant de pell o està “donant a llum” i això fa mal, però una clara comprensió que la incomoditat i el malestar que crea un conflicte són el preu inevitable que hem de pagar per créixer, ens proporciona una visió diferent sobre les seves

emphasizes looking forward toward solutions and new relationships. Also, mediation is usually short term, focusing on one problem that needs to be solved. Therapy is often longer term and focuses on individual behaviors that need to be changed.” Op. cit. p. 189. Es pot comprovar perfectament la preferència per una mediació del tipus resolució de conflictes, però no obstant això, les apreciacions de temps i de tractament de la informació no semblen menyspreables.

50 Six interpreta aquesta posició com a binària: el mediador que resol conflictes se situa davant del conflicte com un especialista que el tracta com l'enemic a eliminar (mediador/conflicte). Pretén eliminar-lo i dissoldre'l a través d'un acord que satisfaci les parts.

51 La dialèctica és un tipus de filosofia que pretén captar precisament la importància del conflicte per a la comprensió dinàmica de la realitat; autors com Heràclit i els seus aforismes (la guerra com a pare de totes les coses), Hegel i la seva autorealització del ser envers l'absolut, Marx i la seva lluita de classes o el mateix Nietzsche, en podrien ser alguns dels millors exponents. En el cristianisme aquesta idea queda recollida en la tensió implícita en la predicació de l'adveniment del Regne de Déu, que ja és present, però no encara completament, és un ja però no del tot, que a pesar de la seva realització metahistòrica necessita ser preparat en la història per nosaltres.

causes i conseqüències. Una visió esperançada i positiva. De fet, la mediació centrada en la comunicació intenta contagiar el respecte i la importància pels processos de creixement que es generen en la vida humana, i aposta fort per introduir-se en el cor de l'huracà a fi de promoure una transformació des de dins. Cal estar atents a aquesta realitat quotidiana que és el conflicte o la prevenció del conflicte per promoure el canvi, i aprofitar totes les oportunitats que ens ofereix. El mediador no directiu escolta atentament i amb la seva presència introdueix una novetat en el conflicte o en la relació; fet que permet iniciar el camí que separa l'enfrontament binari de la comprensió ternària<sup>52</sup>.

Aquells que centren la mediació en els interessos tenen una concepció fixa o conservadora de la vida, de fet estan intervenint constantment, reequilibrant si es vol, en la vida per no canviar-hi res: es tracta de negociar, mostrant simplement que tota situació conflictiva es pot traduir en termes de problema i quantitat. Es tracta de superar el conflicte objectivant-lo i distanciant-se d'ell. En canvi, aquells que centren la mediació en la comunicació desenvolupen una concepció dinàmica de la vida, pretenen aprofitar al màxim l'oportunitat que ens ofereix el conflicte com a lloc privilegiat en el qual apareix i es desenvolupa la nostra transformació interior, a través de la revaloració i el reconeixement que provoca la irrupció de la tercera persona. No es tracta de superar res i encara menys de refredar una situació per manipular-la millor, sinó d'acostar-se tant com es pugui a la situació per comprendre-la des d'una altra perspectiva que ens dóna l'oportunitat de transformar-la.

És per aquesta raó que anomeno al mediador directiu bomber mentre que al no directiu explorador. Un extingeix refredant, dissolent per tornar a la situació prèvia a l'incendi; l'altre s'exposa al conflicte i busca sense por allò que no és evident, i així provoca que aflori allò que està ocult per mostrar-ho amb més claredat i propiciar així una transformació.

Si busquem en l'origen d'aquestes dues maneres de valorar els conflictes hi podem reconèixer dues posicions psicològiques també diferents:

- a) Darrere del model de resolució de conflictes reconeixem la influència de la psicologia funcionalista de James, Dewey, o Angell, que considera els processos mentals com a recursos per adaptar-se al medi ambient i satisfer d'aquesta manera les seves necessitats; l'escola behaviorista de Watson, que estudia des d'un prisma determinista la conducta humana i la relaciona amb un esquema del tipus estímulo/resposta, i pretén establir que per aconseguir la conducta desit-

<sup>52</sup> Si el mediador que resol conflictes se situa davant del conflicte binàriament, el mediador no directiu s'hi situa de forma ternària. Com que és neutral (no pretén eliminar el conflicte) i respecta la importància del procés de creixement que es manifesta en un conflicte, la seva funció és introduir un feix d'intel·ligibilitat diferent d'aquest procés a través de la seva acció mediadora.

jada només és necessari tenir com a punt d'origen l'estímul adequat; o les variacions neobehavioristes d'aquesta mateixa concepció de Hull, Tolman i Skinner<sup>53</sup>.

b) Darrere de la mediació no directiva reconeixem altres escoles psicològiques diferents de les anteriors com per exemple la psicoanàlisi de Freud, per a qui la personalitat és el resultat d'un conflicte entre el que ell anomena id, ego i superego; o la psicologia humanista de Rogers, Allport o Maslow que centra la seva atenció en el desenvolupament de la persona i no tant en la solució de les seves dificultats<sup>54</sup>.

També podríem estendre'ns sobre una inspiració de tipus sociològic enfront del conflicte en el si de la societat: les teories del consens i les teories del conflicte. Les primeres veuen en el conflicte una pertorbació de l'ordre social que cal eradicar, atès que la societat és un ordre establert, mentre que les segones, com el marxisme, reconeixen en els conflictes el motor de la vida social.

### 3.2 Teoria sobre la veritat

Estretament vinculada a la valoració que sobre el conflicte desenvolupen la resolució de conflictes i la mediació transformadora, ens trobem amb una forma totalment diferent de situar-se davant de la veritat.

La resolució de conflictes adopta una posició relativista i pragmàtica, és a dir, defensa que no existeix la veritat, perquè només hauríem de parlar de processos que es mesuren per la seva eficàcia instrumental i en funció dels seus resultats. Pel que fa als postulats de la lògica guanya/guany es valora com a millor que la lògica guanya/perd exclusivament perquè les solucions que es basen en acords d'interessos impliquen unes conseqüències més satisfactòries que les conseqüències d'aplicar les solucions imposades. La idea és la següent: com que no podem saber del cert la veritat, o sigui, com que no podem jutjar qui té la culpa d'un conflicte i això ens duria a discussions interminables, és millor que ens asseiem a negociar quina serà la manera més satisfactòria possible de comptabilitzar els nostres interessos. La veritat no és altra cosa que el fruit d'una àrdua i convincent negociació.

La conseqüència última d'aplicar indiscriminadament aquest mètode epistemològic a totes les situacions conflictives sense distinció –cal recordar que tots els conflictes serien en teoria resolubles– és que com que no volem jutjar les situacions de conflicte, perquè no podem establir culpables i víctimes, jutgem tots els conflictes de la mateixa manera: si es produeix un conflicte és perquè les culpes

53 En un article en què J. Ll. Camino investiga les arrels filosòfiques de la psicologia humanista, ens diu que "[...] la dominància del positivisme científic del tipus conductista en psicologia i educació no s'ha pogut eliminar de su campo de estudio la consciencia, sino también toda ideología filosófica. La pedagogía del positivismo cabalga en la base de un determinismo psíquico y configura un método excesivamente rígido y restrictivo, que contempla al hombre como un ser utilitario en el seno de una sociedad pragmática". CAMINO, J.Ll.: "El pensamiento humanístico en la educación." A Revista de Psiquiatría y Psicología Humanista, núm. 13, 1985. Monogràfic titulat: "Educación y psicología humanista", p. 11-12.

54 La inspiració filosòfica de la psicologia humanista i les seves relacions amb la psicoanàlisi estan molt ben analitzades en l'article de J. Ll. Camino citat en la nota anterior.

estan repartides uniformement. I a més a més, si poguéssim establir exacta i verídica qui és el culpable i qui és la víctima, no ens serviria de res, atès que la conseqüència d'un judici semblant ens obligaria moralment a intervenir des de fora en el conflicte per compensar la víctima injustament damnificada. Com que ja sabem prèviament que les conseqüències pràctiques d'aplicar la justícia o la violència institucional són que no es resol el conflicte, i que més aviat al contrari el recruen o l'amplien, el millor és que canviem d'estratègia: ja no hi haurà ni culpables ni víctimes. És més útil i pràctic analitzar totes les perspectives, sigui quina sigui l'actuació que tenen en un conflicte, per donar-los una sortida satisfactòria.

Aquest plantejament pot semblar, a primera vista, coherent i molt atractiu, perquè promet que seran resolubles tots els conflictes, sense cap distinció. Qui no s'hauria de sentir atret per una promesa de redempció de tots els mals? La resolució de conflictes no ens demana que siguem herois ni màrtirs, sinó que utilitzem amb intel·ligència el nostre egoisme, que refinem els nostres interessos i la nostra capacitat de càlcul, per treure'n el màxim profit possible en favor de la pau i el benestar de tots els homes. A més a més, com que es presenta com un càlcul, té l'atractiu empíric de semblar no ideològica i molt científica.

Això no obstant, aquest plantejament pot ser tremendament injust si es planteja strictu sensu amb qualsevol conflicte i sense cap altra limitació que les conseqüències que puguin derivar-se dels acords negociats. Pot arribar a convertir-se en un aliat inestimable per als poderosos. De fet és la gran crítica que se li està dirigint des de posicions feministes i pels defensors dels drets de les minories als EUA<sup>55</sup>. Six cita una coneguda frase de Budy Allen, parafrasejant la Bíblia en relació amb la promesa messiànica d'Isaïes en què el lleó i el xai pasturen junts; diu Allen que "¡Aquesta nit el xai no dormirà tranquil!" ¿Algú s'imagina els nazis dels camps d'extermini discutint educadament amb les seves víctimes jueves les seves diferències i negociant un acord? I les víctimes de Kosovo? Per què hauria de ser sempre cert que no podem jutjar? No és tremendament injusta aquesta opció abstencionista? A vegades és necessari jutjar, és una obligació moral incòmoda. O, si es prefereix així, a l'inrevés, és una immoralitat no atrevir-se a jutjar aduint que no estem segurs de qui és el culpable, amagant una mandra inconfessable per intervenir davant de situacions de profunda injustícia.

En l'esperit de la mediació no directiva, el qual no està influït pel model tècnic empirista, neopositivista i pragmàtic, no té tanta importància el relativisme enfront de la veritat com la persuasió que és necessari fer sempre un judici de valor davant de les diverses situacions de comunicació humana. En el rerefons de la mediació no hi ha una inspiració escèptica davant de la capacitat de jutjar, sinó una opció clara a favor de jutjar de manera diferent i afinada els diversos conflictes existents. Aquells conflictes que és necessari tractar des de la justícia o des de la

<sup>55</sup> Amb el nom d'Història de l'opressió, Bruch Busch i Folger ens relaten les agudes crítiques que desperta la utilització i l'extensió indiscriminada de la resolució de conflictes en casos de divorci o en plets comunitaris que afecten les capes més dèbils de la societat. Op. cit., p. 50 i seg.



psicologia, perquè la seva gravetat i problemàtica, o simplement la seva violència ho imposen, no poden ser tractats “alternativament” per cap forma de resolució de conflictes o de mediació.

La teoria de la veritat que té com a punt d'origen la mediació no directiva és antirelativista. La mediació no implica no atrevir-se a jutjar les situacions de relació humana, per por de les conseqüències del nostre judici, sinó dirimir quan i com hem de jutjar les actuacions conflictives. Per això és absolutament imprescindible un procés de clarificació i discerniment, per delimitar en quines situacions és possible efectuar una mediació.

Darrere dels dos models, podem reconèixer també una certa inspiració de tipus filosòfic:

- a) En el rerefons de la teoria de la veritat de la resolució de conflictes hi trobem la influència empirista de l'utilitarisme anglosaxó de Bentham, Smith, la del neopositivisme del Cercle de Viena i molt especialment la del pragmatisme nord-americà de Peirce, James i Dewey. El pragmatisme ha traslladat al model directiu la seva preocupació per un concepte de veritat unit al resultat conseqüent de les decisions: “bien está lo que bien acaba”.
- b) En el rerefons de la teoria de la veritat de la mediació no directiva trobem una posició antirelativista, que podríem identificar amb la maièutica socràtica enfrontada a la sofística: donar a llum a la veritat a través de la discussió dialogada i en la contraposició de raons.

### 3.3 Pressupòsits antropològics subjacents

Tornem ara, per finalitzar, als noms que he utilitzat per distingir els dos models: centrat en interessos i centrat en la comunicació per mostrar, sumàriament, els paradigmes antropològics que té com a punt d'origen cadascun d'ells<sup>56</sup>.

Si prenem com a punt d'inici la idea que un ser humà és un ser individual que ha de satisfer els seus interessos, aquest fet implica una visió de tipus liberal basada en el constructe teòric del contracte social<sup>57</sup>. Segons aquest constructe teòric els sers humans neixen lliures i iguals entre si, i han de ser considerats com a individus independents i amb uns drets previs i anteriors a la vida social. La societat i les

<sup>56</sup> Baruch Busch i Folger han intuït molt correctament que es tracta de dos inspiracions antropològiques diferents que estan darrere del model de resolució de conflictes i de la mediació transformadora, no obstant això la seva anàlisi filosòfica és reduccionista; distingeixen tres concepcions: una concepció individualista, una concepció orgànica i una altra de referencial. El model de resolució de conflictes es basaria en valors de satisfacció individualista, mentre que el de la mediació transformadora es basaria en el valor de transformació de la concepció referencial. En realitat ells identifiquen un model comunitarista (citen a Gilligan, Sandel, Mac Intyre, R. Bellah, A. Etzioni, etc.), que inspiraria la mediació no directiva, enfront d'un altre de liberal (Hobbes, Locke, Rawls, Nozick, Dworkin) que inspiraria la resolució de conflictes directiva, i que desconeix cap altra referència. Op. cit. cap. 9, p. 333-372.

<sup>57</sup> Existeixen diverses versions d'aquest mateix contracte o pacte social, les més conegudes són les de Hobbes, Rousseau, Locke i Kant. En totes i a pesar de les profundes diferències, es postula que l'home és un ser que en estat de naturalesa no conviu amb altres sers humans en el si d'una societat, sinó que és un ser individual que esdevé social per acord artificial i com a resultat d'una transacció racional interessada. Una de les últimes versions és la que justifica la teoria de la justícia com a imparcialitat (Justice as fairness) de John Rawls.

relacions amb els altres sers humans no són per a aquesta visió res més que un marc en el qual poden desenvolupar els seus interessos i els seus desitjos. Dins d'aquesta concepció de l'origen de la societat queda implícita la idea que a fi de preservar millor el fet de disfrutar dels drets i desitjos fa falta renunciar a una part d'ells per aconseguir de fer-los compatibles amb els desitjos dels altres. Allò que presideix l'intercanvi social no és altra cosa que un càlcul: ceder una mica en els desitjos propis per fer possible la pau social. Aquesta concepció casa perfectament amb la influència del pragmatisme nord-americà, al qual hem fet referència anteriorment. Aquesta filosofia defensa que no existeix la veritat sinó només una validació dels nostres actes segons les seves conseqüències pràctiques; de tot això es dedueix que els conflictes són el resultat d'una manera incorrecta de comportar-se, i que la millor manera, l'única vàlida, seria aquella que com a conseqüència elimini la conflictivitat.

L'altre model és un model centrat en l'home com un ser de relacions, dialògic i relacional. El fonamental en l'home no són els interessos ni un correcte càlcul per trobar la millor situació, o la menys perjudicial, que permeti un màxim de raonable satisfacció als nostres desitjos i necessitats, sinó la comprensió central de la dimensió relacional i social de l'home. Es tracta d'una visió compartida per diverses teories filosòfiques, la primera formulació de la qual es remunta al pensament polític d'Aristòtil. Aristòtil proposa una visió del ser humà que anomenem teoria de la **sociabilitat natural**. Per al filòsof grec allò que defineix el ser humà, la seva essència, consisteix en ser un animal que té paraula, i a través d'ella es comunica amb altres sers humans en el si de la societat. És per aquesta raó que dirà que el ser humà és un animal polític<sup>58</sup>. L'home és un ser per a la comunicació o un ser per al diàleg. Aquesta posició serà reelaborada pel pensament escolàstic medieval i més tard exercirà una influència decisiva en el pensament personalista i dialògic de Mounier, Buber i Ebner, i en les anomenades ètiques del discurs de Habermas, Appel i Cortina.

Per als personalistes abans de parlar d'un jo o un tu, i de possibles interessos, és necessari adonar-se que entre el jo i el tu existeix prèviament la relació que s'estableix entre els dos, i que és aquesta relació el que origina i fonamenta el nostre ser. Això vol dir que per adonar-nos que som un jo o un tu, és necessari que ens diferenciem, que obtinguem identitat a partir d'una relació prèvia amb els altres sers humans. Les ètiques del discurs afirmen que en tot acte comunicatiu existeixen unes condicions ideals de parla que compartim tots els sers humans com a sers lingüístics, i que a través del reconeixement del llenguatge com a element característic del ser humà podem establir uns principis ètics que poden esdevenir universals.

<sup>58</sup> Diu Aristòtil: "La razón por la cual el hombre es un ser social, más que cualquier abeja y que cualquier animal gregario, es evidente: la naturaleza, como decimos, no hace nada en vano, y el hombre es el único animal que tiene palabra. Pues la voz es signo del dolor y del placer, y por eso la poseen también los demás animales, porque su naturaleza llega hasta tener sensación de dolor y de placer e indicársela unos a otros. Pero la palabra es para manifestar lo conveniente y lo perjudicial, así como lo justo y lo injusto. Y esto es lo propio del hombre frente a los demás animales: poseer, él sólo, el sentido del bien y del mal, de lo justo y de lo injusto, y de los demás valores, y la participación comunitaria de estas cosas constituye la casa y la ciudad." ARISTÓTIL: La política. Llibre I, 1523a 10-12.

Si la visió antropològica liberal individualista de l'home com a ser de necessitats i d'interessos postula que en un principi existia el meu egoisme racional i il·lustrat, la visió antropològica comunitària i relacional de l'home defensa que en l'origen hi havia la paraula i que amb ella no només comuniquem coses i interessos sinó que ens comuniquem nosaltres mateixos i ens realitzem plenament com a sers humans. Aquesta és la diferència de criteri i la distància que separa, en últim terme, la resolució de conflictes de la mediació.

## CONCLUSIÓ

Ara que ja hem establert les diferències entre els dos models de mediació i les seves conseqüències pràctiques, directives o no directives, i hem analitzat els presupòsits filosòfics que els serveixen de rerefons ideològic, conclourem dient que des del punt de vista de la resolució de conflictes, la mediació no és res més que una eina alternativa, entre d'altres o al costat d'altres, a la solució de conflictes, i per tant no té un estatus propi i independent. En realitat no és una bona eina de resolució alternativa de conflictes, ja que simplement amb la intervenció directa en les mediacions s'aconsegueix el fi perseguit d'eradicar-los. En canvi des de la perspectiva de la mediació, o d'aquells que ens dediquem exclusivament a ella, no és purament una eina entre altres, sinó una concepció autònoma de les relacions de comunicació humana que té la pròpia lògica i el propi camp d'acció específic. És per això que, des de la perspectiva del model de mediació centrat en la comunicació, el model centrat en interessos és insuficient o contradictori amb els postulats i els objectius de la mediació. Tal com assenyala Six, com que "mediación no rima con resolución", a pesar de les aparences, haurem d'optar per un model o altre sent plenament conscients de les seves diferències i finalitats.