

CONTRIBUCIÓ DE LA MEDIACIÓ A UNA CULTURA DE L'AUTONOMIA I LA RESPONSABILITAT

Marta Burguet Arfeli
Universitat de Barcelona
mburguetarfelis@ub.edu

Resum

El Llibre Blanc de la Mediació de Catalunya presentat el 27 d'octubre de 2010 analitza exhaustivament els diferents àmbits de la mediació amb nombroses dades que revelen com ha incidit en la ciutadania l'ús d'aquesta pràctica. Arran d'aquestes dades i de l'estudi jurídic i econòmic que se'n fa, presentem com la ciutadania implicada en processos conflictius que opta per gestionar-los a través de la mediació posa en pràctica els valors de la responsabilitat i l'autonomia. El fet d'optar per un procés que comporta la pròpia gestió dels conflictes, sense delegar la decisió dels propis afers a d'altres, contribueix a desenvolupar majoritàriament la capacitat de prendre el timó de la pròpia vida, i respondre per allò que ens fem els uns als altres, ja sigui en afers personals, com a nivell d'empresa, convivència familiar, de barri, en conflictes interculturals, d'ús dels espais públics, laborals, o fins els de caire internacional. Alhora constatem que els programes que els equips de mediació estan fent a les escoles per educar en aquesta pràctica, també comporten educar en la cultura de l'autonomia i la responsabilitat.

Paraules clau: autonomia; responsabilitat; mediació; conflictes; ciutadania.

CONTRIBUTION OF THE MEDIATION TO A CULTURE OF AUTONOMY AND RESPONSIBILITY

Abstract

The White Paper on the mediation of Catalonia presented the October 27, 2010 analyzes it thoroughly the various areas of mediation with numerous data which reveal how it has affected the citizenship the use of this practice. About this data and the legal and economic study done, we present how the public processes involved in choosing to manage conflict through mediation puts into practice the values of responsibility and autonomy. The fact of opting for a process that involves the actual management of conflict, not delegating the decision of their own affairs to others, helping to develop mainly the ability to take the helm of his own life, and answer for what we do we each other, in personal matters, enterprise-level, family life, neighborhood, intercultural conflict, the use of public spaces, work, or even international-type. In turn we find that the programs that mediation teams are doing in schools to educate in the practice, also involve educating the culture of autonomy and responsibility.

Keywords: autonomy; accountability; mediation; conflict; citizenship.

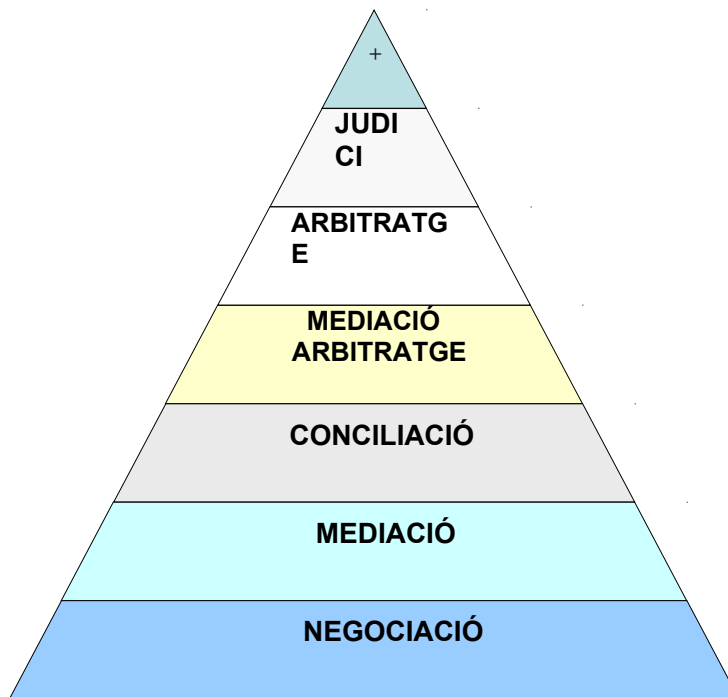
La gestió de conflictes i la seva vinculació amb l'autonomia.

Gestió, regulació, transformació, anàlisi, tractament, resolució... tots aquests termes s'han utilitzat per aplicar-los als conflictes, a la manera com són portats pels qui hi estan directament implicats o bé pels professionals que volen formar-se o s'han format en aquest camp. Se'ls ha anomenat facilitadors, gestors, reguladors, transformadors, analitzadors, conciliadors, resolutors... qualificatius per descriure la funció dels qui s'impliquen en el tractament dels conflictes de manera pacífica. Tot i així, trobaríem altres professionals no lluny del que respon a una vinculació amb el conflicte, com són els mateixos agents policials, jutges, advocats, i fins el mateix exèrcit que a voltes té una implicació considerable en relació a les maneres, algunes també pacífiques, de manegar conflictes.

En aquesta línia, centrant la nostra atenció en el paper de les parts intervinents en el conflicte i la seva capacitat de liderar la pròpia situació conflictual (ja siguin individuals o grupals, representants o implicats directament –mediors en termes de J. F. Six) destaquem l'escala dels diferents mètodes per gestionar conflictes que conceptualment podem aglutinar pel nom d'Alternative Dispute Resolution (ADR), Mètodes Alternatius de Resolució de Conflictes (MARC) o Conflictologia – segons sigui el model epistemològic del que es parteix. En ella apareixen gradualment els mètodes a emprar en funció del nivell de protagonisme de les parts i de l'autonomia que prenen. Des d'aquell en el que les parts tenen nul·la o poca participació en el procés de decisió, fins aquell en el que les parts prenen total protagonisme sobre les seves vides.

Així, mentre el judici parteix de la cessió total a un tercer pel que fa al poder de decisió, trobem un segon nivell en el que les parts conserven cert poder de decisió, pel que fa a escollir l'àrbitre, tot i que han d'acatar la decisió que aquest prengui. Tot seguint l'escala descendent en funció de major poder que prenen les parts, ens trobem amb una pràctica híbrida entre mediació i arbitratge, on s'inicia el procés amb una mediació però amb el compromís previ que si no s'arribés a un consens entre ells, s'acatarà la decisió del tercer. En el següent nivell ens trobem amb la conciliació, quan les parts conserven el seu poder decisor i però negocien amb l'ajuda d'un tercer que facilita la interacció. El següent pas el pren la mediació, on les parts conserven el seu poder de decisió, però negocien amb l'ajuda d'un tercer que és qui facilita la interacció. Es diu que el poder del mediador esdevé sobre el procés (pautar-lo, normativitzar-lo), mentre que el poder de les parts esdevé sobre el

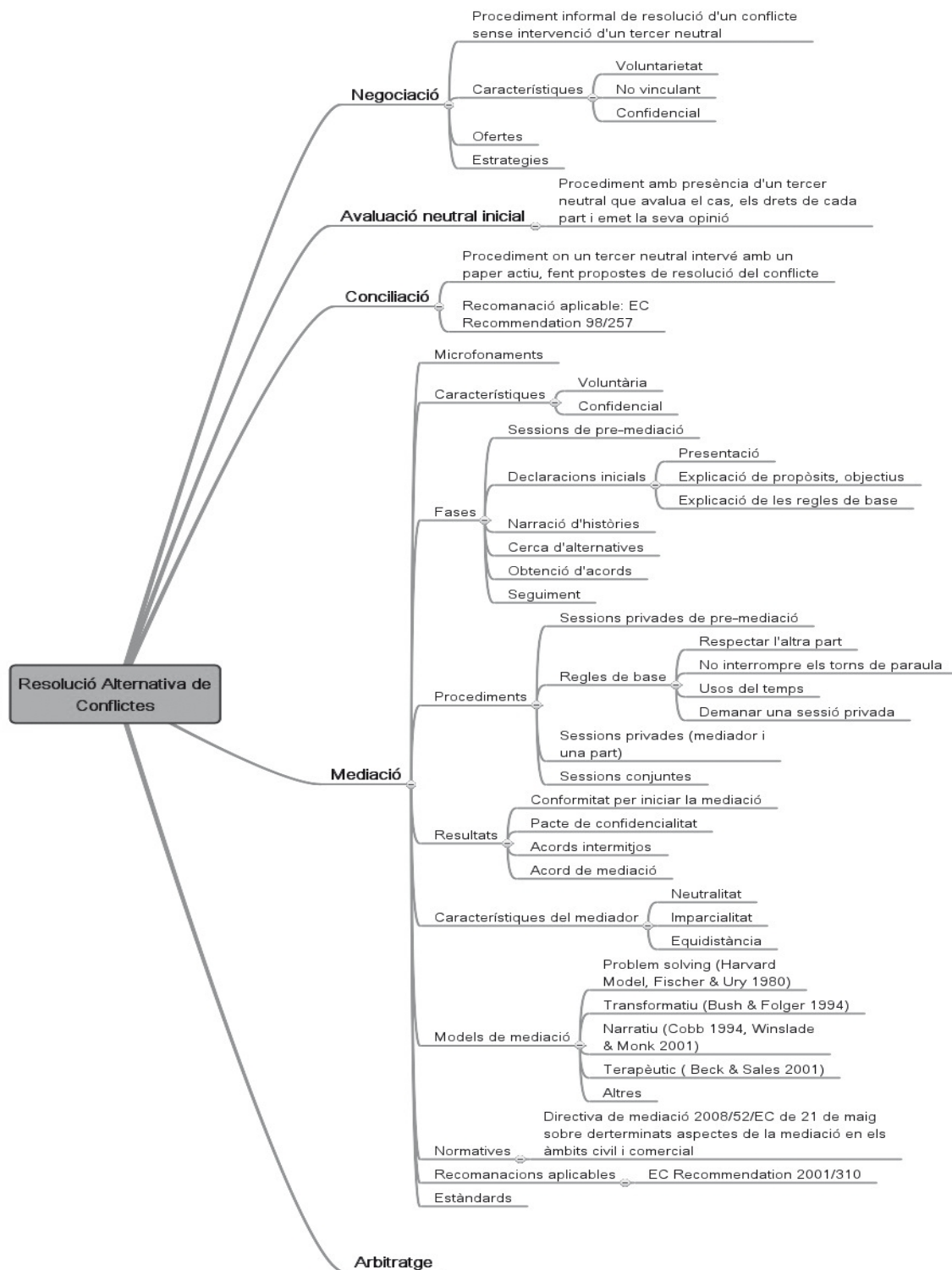
conflicto en si. Si fins aquí hem estat centrats en models terciaris, és a dir, on sempre hi han intervingut les parts amb la participació d'una tercera persona, ja sigui jutge, àrbitre, conciliador o mediador, el següent nivell és binari. La negociació comporta que les parts assumeixen totalment la capacitat de decidir per elles mateixes en base a la interacció mútua, sense cap tipus d'intervenció externa.



En termes generals, els conflictes es poden tractar per tots aquests diversos mètodes, i les hibridacions entre ells. L'elecció d'un o altre vendrà determinada per les característiques del conflicte i principalment per la voluntat de les parts, una voluntat que pot venir determinada per les capacitats adquirides i per la implicació o nivell d'importància que pren el conflicte per a ells. En funció del paper que aquestes desitgen prendre o es veuen amb capacitat de prendre, poden optar per un o altre mètode.

Atenent-nos a la significació semàntica dels mots, i conseqüents amb el que entenem que correspon a la tasca a fer amb els conflictes, reproduïm la classificació que els autors del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya han estructurat, en funció del caràcter vinculant de la decisió presa per les parts en conflicte. Així, la vinculació de les parts en conflicte i/o terceres persones implicades pot esdevenir forta quan es tracta de la implicació des de l'àmbit jurídic, feble quan es tracta de la

implicació des de la governança, o bé social, quan respon a pautes de diàleg establertes per consens. Aquesta darrera vinculació és la més pròpia de l'àmbit de la mediació entesa com a eina facilitadora del diàleg. Tipologia bàsica de la resolució alternativa de conflictes i estructuració de la mediació¹



¹ Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya (2009). *Llibre blanc de la mediació a Catalunya*. Quadre 2, p. 61.

En aquesta tipologia d'ADR apareixen també les característiques bàsiques per les que es regeixen els processos en els que centrem la nostra atenció com és la mediació. Aquesta es basa en un procés marcat per la voluntarietat de les parts en conflicte. Heus aquest un dels trets sovint discutit però alhora clau per iniciar tot procés de mediació. Sovint una de les parts sol·licita el servei de mediació i s'atansa a fer-ne la petició, mentre que l'altra és citada i no sempre inicialment respon a aquesta voluntarietat. Tot i així, els serveis, en presentar les condicions de la seva intervenció, sempre han de poder posar sobre la taula la voluntat de preservar-ne aquesta voluntarietat. Així s'indica que hom no podrà decidir sobre la seva pròpia vida si no se'n fa responsable de la mateixa i en pren un paper determinantment actiu.

Un altre dels trets característics del procés de mediació és la confidencialitat, que permet a les parts expressar els seus punts de vista, la seva visió particular del conflicte i els seus judicis de valor sabent de la discreció amb la que seran tractats i de la mateixa intimitat del procés. Alhora, la neutralitat ha estat l'altra gran característica posada en qüestió, fins per alguns dels models més emprats en mediació com és el narratiu, on la imparcialitat del mediador no sempre és considerada important pel mateix desenvolupament del procés. A banda, però, de la posada en pràctica de la imparcialitat, alguns autors en destaquen la impossibilitat. No centrarem ara la nostra atenció en aquest punt, tot i el relleu que també té en l'àmbit del desenvolupament autònom.

Nivells de desenvolupament autònom segons els models de mediació.

Stephen Worchel i Sharon Lundgren destaquen la incidència que té la postura des de la que ens posicionem amb el conflicte, en relació al desenvolupament de la creativitat, i per tant, amb l'autonomia necessària perquè emergeixin espais creatius. Els autors desafien a desenvolupar noves respostes i solucions creatives, que ajudin a reconèixer les diferències entre les persones, alhora que permetin a establir la identitat personal. "En lloc de centrar-nos immediatament en la resolució del conflicte, potser hauríem d'adreçar més esforços en manejar el conflicte. Manejar el conflicte implica comprendre la seva natura i intentar utilitzar-lo per assolir objectius positius i evitar els resultats negatius"².

² Worchel, S. i Lundgren, S.(1996): "Naturaleza y resolución del conflicto", a Grover, K.; Grosch, J.; Olczak, P. (1996): *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós, p. 48.

Aquest és un motiu més pel que actualment el paradigma de la transformació dels conflictes pren més relleu que el de la resolució. Mentre que des de la resolució de conflictes (escola de Harvard) es posa l'accent en arribar a un acord entre les parts, el model transformatiu preserva la relació entre elles per damunt dels acords. En tot cas, sap que assegurant que la relació no es malmeti, es podran arribar a acords. Amb la qual cosa, la relació que ha dut a la crisi i l'escalada del conflicte, haurà de canviar i transformar-se cap a estils relacionals diferents que permetin de retruc una transformació del mateixa conflicte. Com veiem, aquest model remet a la pedagogia freiriana i als postulats sistèmics.

Gestionar els conflictes permet de ser creatiu davant el seu tractament, preveient que caldrà tractar-los d'alguna manera, però no necessàriament orientada a la seva eliminació. Possiblement el primer que cal promoure dins la cultura de la mediació és el reconeixement que el conflicte existeix i no ens en podem desdir. A més, no és pas un aspecte a penedir-se'n, sinó a potenciar per desvetllar el creixement que genera. En una realitat amb poca conflictivitat no hi ha tanta possibilitat de generar creativitat. Això no vol dir que calgui generar conflictes violents, però sí afavorir el coneixement d'eines que permetin regular els conflictes que es generen de per si per afavorir-ne la seva regulació pacífica.

Així defensa Groom la regulació del conflicte sense eliminar-lo, pensant en la possibilitat d'establir les vies per a la seva solució per les parts, és a dir, no nega que el conflicte es resolgui sempre i quan aquesta resolució l'aportin les parts enfrontades.

Groom reclama també el fet que la resolució de conflictes no és cap panacea, com apunta més endavant el comentari de Puig citat: "...la resolució de problemes forma part d'una filosofia coherent el valor de la qual rau en la seva verificació empírica (...) no és cap panacea"³. "La resolució de problemes dista molt de ser un nou al·legat en favor de la bona voluntat, de la pau a qualsevol preu i de la pau amb la finalitat que tothom sigui raonable, racional o ben intencionat (...). La resolució de problemes és una tècnica assajada per professionals experimentats"⁴. Defensa així la seriositat del que per a ell esdevé una tècnica, i reclama la necessitat d'un esforç per desenvolupar-la. No n'hi ha prou amb la bona voluntat. Podem veure així recolzada la premissa que defensem en dir que cal tot

3 Groom, A.J.R. (1991): "¡Sin compromisos! La resolución de problemas desde un punto de vista teórico", a *RICS*. Núm. 127, p.81.

4 Groom (1991), *ob.cit.*, p.82.

un procés educatiu per afavorir les estratègies que habilitin a la persona procedimentalment.

"La resolució de conflictes tan sols pretén evitar l'aparició de respostes clarament errònies i, per damunt de tot, intenta transmetre alguns coneixements i algunes pautes de conducta per tractar de manera cooperativa els conflictes. Això a vegades significarà la seva solució, però en altres casos obtindrem resultats aparentment més modestos: la gestió positiva dels conflictes, assolir acords limitats però constructius, o la pacificació de les parts encara que les postures respectives puguin seguir estant enfrontades. Per tant, no podem esperar resultats miraculosos de les tècniques de resolució de conflictes, sinó la possibilitat de desenvolupar certes capacitats personals que predisposen a l'acord i a la resolució cooperativa de les situacions de conflicte"⁵. Així desmitifica Josep M. Puig la possible consideració que amb la resolució de conflictes aquests ja desapareixerien del mapa i no caldria esboçar tota una pedagogia del conflicte. Puig parla de resolució per evitar solucions errònies, a través del coneixement i de les pautes conductuals en vies a un desenvolupament de l'autonomia.

"Per resolució de conflictes s'entén una situació en la que *tots* els interessats (independentment que siguin respectables o esgarriats, criminals o bondadosos, forts o dèbils, estiguin molt interessats o no tant) estableixen unes relacions, sense tenir en compte si són estretes o distants, que, sense temor ni favor i amb ple coneixement de la situació i de les seves característiques estructurals, resulten essencialment acceptables per a tots segons les seves preferències individuals. A més, aquestes relacions han de reflectir un 'perfecte coneixement' que elimini el risc que la violència estructural converteixi aquests agents en 'esclaus feliços'. Gràcies a elles, la coerció manifesta o estructural resulta innecessària: quan un conflicte resta resolt, la situació es manté per si mateixa gràcies a la satisfacció de les parts afectades"⁶. Segons Groom aquest enfocament permet la resolució de conflictes respectant els valors essencials de les parts. El que garanteix la durabilitat de la pau és la satisfacció de les parts, amb la qual cosa el conflicte ja no és de suma zero. Les parts han de poder-se sentir ambdues guanyadores en algun afer, i convençudes de l'acord al que han arribat. Per això és de vital importància que les parts s'impliquin en la regulació i esdevinguin agents de gestió del propi conflicte.

Adela Cortina considera la resolució de conflictes com una: "tasca relacionada amb la salut, en la

5 Puig, J.M. (1997): "Conflictos escolares: una oportunidad", a *Cuadernos de Pedagogía*, Barcelona: Fontalba, núm. 257, abril, p. 59.

6 Groom (1991), *ob. cit.*, p. 83.

mesura que un dels factors per mesurar la salut d'una persona és l'autopossessió, la capacitat que demostra de ser senyora de si mateixa, capacitat que perd quan l'aclapara l'angoixa del conflicte. Per això, educar en la resolució de conflictes, ja a nivell personal, significa ensenyar la persona a enfrontar-se a ells amb la voluntat positiva de no permetre que li prenguin la capacitat de ser mestressa de si mateixa. I és tasca indispensable de l'educació, perquè, sense l'habilitat suficient per fer-ho, la persona patirà al llarg de la seva vida situacions de dolor que són evitables"⁷. La pedagogia pot evitar per tant un dolor inútil tot propiciant estratègies de pacificació en la línia que també apuntava Puig anteriorment.

Precisament contribuirà a aquesta tasca de salut personal que apunta Cortina, perquè la regulació de conflictes no s'adreça a emetre judicis ni càstigs. L'objectiu és l'eficàcia en la gestió, amb l'intent de facilitar, no d'imposar res. No es pretén tenir la raó perquè l'interès no rau en l'acord al que s'arribi. Davant una ofensa, la primera reacció és la queixa, el comentari a altres per tal de destruir la imatge de la persona, fent safareig. Aquesta reacció no alleugereix el dany o l'ofensa, tan sols contribueix a augmentar el dany en l'altre. Tot i així, hi ha molts casos en els que l'ofensa a qui ens ha ofès sembla alleugerir psicològicament l'ofensa rebuda. El model transformatiu vol incidir en aquest procés de descrèdit de l'altre per aturar-lo. L'acord inclou elements quantitius, però la gestió de conflictes no pretén arribar a un acord quantitiu. No vol negar el conflicte, sinó resoldre'l a fons, arribar a les arrels, no restar en la simptomatologia.

En argumentar l'enfocament realista, Groom assenyala que la tendència al domini és pròpia de la persona humana que viu en societat i la lluita entre els que tenen i els que no tenen esdevé eterna: "...els Estats es mostren disposats a col·laborar per mantenir l'equilibri de poder: si entren en conflicte és perquè cadascun desitja establir el seu propi ordre mundial, però cooperen per impedir que algun d'ells ho aconseguixi. Segons aquesta concepció realista, la pau mai no podrà existir (tan sols una treva), ja que els vençuts o els dèbils tenen un impuls instintiu, o motivat per la manca, a procurar dominar, que els portarà a autoafirmar-se i a aspirar al poder cada vegada que sorgeixi una ocasió. La pau no podrà ser sinó una treva basada en el predomini dominant del poder actual i que es mantingui depèn d'una vigilància constant per preservar aquesta preponderància"⁸. Aquesta lluita pròpia de l'equilibri a nivell d'estats, esdevé també a nivell de convivència ciutadana pacífica.

⁷ Cortina, A. (1997): "Resolver conflictos, hacer justicia", a *Cuadernos de Pedagogía*, Barcelona: Fontalba, núm. 257, abril, p. 54.

⁸ Cortina (1997) *ob. cit.*, p.83.

Groom conclou que des d'aquesta perspectiva no hi pot haver mai pau autèntica, perquè la violència civil és constant entre dominats i dominants, i el regateig coercitiu devindrà etern perquè el guanyat voldrà ser guanyador. El conflicte de suma zero no arriba a un acord de llarga durada.

Precisament la relació establerta en la mediació, fonamentada en la satisfacció d'ambdós, és la salvaguarda perquè la coerció estructural no hi tingui cabuda i no permeti aquest estat d'esclaus feliços que descriu Groom, una mena de submissió sense adonar-se'n, sense consciència, davant la qual caldria recordar la pedagogia alliberadora de Paulo Freire⁹ com a eina per a la conscientització i desvetllar la implicació en el problema. La conscientització en la pedagogia freiriana va més enllà de la primera presa de consciència, ve a ser el desenvolupament crític d'aquesta simple presa de consciència que duu a l'autonomia, que implica necessàriament el compromís de la persona en el procés de transformació de la realitat, i en aquest cas, de la realitat conflictual.

Retornant al punt de vista de Groom, respecte a la resolució de conflictes, apunta com a meta fonamental: "fer comprendre a les parts en conflicte que no es troben en una situació de 'suma zero'; que la seva relació no ha de ser entesa en termes de 'ells o nosaltres', i que tampoc consisteix simplement en 'ser bons', posar l'altra galta i cedir, sinó que tant els mitjans com les finalitats es poden manejar de manera que es redueixi al mínim el cost d'oportunitat per obtenir el que es vol, perquè el que es vol està a disposició de tots. Això vol dir que el que l'especialista tracta en realitat de fer és eliminar les disfuncions de l'adopció de decisions. *La finalitat consisteix en maximitzar els objectius, no a costa dels altres, sinó en el context dels altres.*" Groom assenyala en aquesta exposició la importància del paper del que ell anomena *especialista* en fer confluïr la major part d'objectius entre les parts.

"La resolució de problemes s'ha definit com un enfocament no jeràrquic, no directiu i que no fa judicis, que dóna lloc a un procés de participació en el que totes les parts en un litigi determinen juntes en què consisteix aquest amb ajuda de tècniques de recolzament, i arriben a la seva resolució, de manera que totes elles es troben en una situació en la que poden aprofitar al màxim la totalitat

⁹ Per ampliar aquesta tendència pedagògica: Freire, P. (1984): *Pedagogia del oprimido*. Madrid: Siglo XXI. *Discurs de Presentació del Professor Jaume Trilla i Bernet*, i *Discurs del Professor Paulo Freire*, en el decurs del solemne acte d'investidura de Doctor Honoris Causa al Professor Paulo Freire, el 2 de febrer de 1988, celebrat a la Universitat de Barcelona.

dels seus valors"¹⁰. Entesa així, la resolució/regulació de conflictes no encabiria pas l'arbitratge o altres tècniques perquè suposen delegar en un tercer la decisió o resolució del conflicte. Ho deixa ben clar Groom quan diu que no suposa passar per la coerció: "La finalitat de la resolució de problemes és arribar a una solució vàlida d'un conflicte sense passar per la coerció. (...) Potser convindria exposar a grans trets un model cibernètic de canvi i adaptació al canvi en una situació de pau. Perquè es doni una situació de pau cal una reacció no coercitiva a dues característiques endèmiques de tots els sistemes socials, a saber, el canvi i el conflicte. (...) tot sistema ha de comptar alhora amb mitjans per integrar tant els canvis com els conflictes, i, per això, necessita desenvolupar alhora la capacitat d'estabilitat i la de canvi"¹¹. El tractament dels conflictes ha de poder implicar canvi, d'aquí també el nom de *transformació de conflictes*, que inclou la transformació del conflicte en si i alhora de les parts que el pateixen.

La mediació com a cultura per a l'autonomia i la responsabilitat.

Apuntem alguns trets característics que fan que la mediació vagi més enllà d'un mer mètode per a la gestió dels conflictes, i que com a cultura a implementar en els entorns de la nostra ciutadania, ha de poder impregnar-se des de les apostes educatives i alhora ha d'implicar-se en desenvolupar una societat més autònoma i responsable, on el poder de decisió sobre les pròpies vides, ja sigui la vida personal com la familiar, la social, laboral, fins de l'àmbit del lleure, cada vegada vingui més regida per conviccions més que per imposicions, per voluntat més que per derimir responsabilitat en ares d'immergir-se en processos de masses on l'heteronomia impera i homogeneïtza les moviments socials.

En aquest sentit, proposem tot un seguit de trets característics de la cultura de la mediació que considerem contribueixen en gran mesura a passar d'una societat heterònoma a una societat autònoma, on el desenvolupament moral dels seus individus sigui optimitzant i permeti la capacitat de criteri propi.

- *model terciari*: trenca amb els dualismes tan propis de la societat occidental i ens obre a un

10 Groom (1991), *ob. cit.*, p. 90.

11 Groom (1991), *ob. cit.* p. 90.

model terciari, ancorat en el consens. La cultura oriental, més avessada a aquesta visió impregna cada cop més el pensament occidental i fins deixa empremta en les institucions internacionals on cada vegada prenen més relleu representants del món oriental, així com àmbits empresarials del nostre entorn més proper.

- *comunicació*: orientada cap al diàleg obert. La guerra, la baralla, és la resposta immediata, primitiva, impulsiva i poc reflexiva. És propi de l'adolescència voler-ho resoldre tot amb immediatesa. La maduresa es permet temps pel diàleg, per l'entesa i per l'expressió de les tan diverses formes de veure i interpretar el món. Restar oberts a la comunicació és indicador de responsabilitat, ja que en tota trobada comunicativa hom respon pel que pensa i fa, i resta obert a la resposta tan vàlida com la pròpia del que l'altre pensa i fa.
- *cultura de l'alteritat*: reconèixer-se éssers socials, en interacció permanent, ens fa ser uns amb els altres. Descobrir que ens construïm per interacció permet copsar la sensibilitat social de sentir-se ser amb els altres, de sentir-se 'existir-amb'. Un nos-altres que és un jo i un tu amb els altres, i que en contacte evoluciona el jo i el tu cap a altres jo i altres tu. Així hom assumeix la responsabilitat de construir-se amb, de copsar que en aquesta interacció ens construïm i deconstruïm, ens fem coses –tant als altres com a un mateix- i podem respondre'n.
- *vessant profilàctica*: la mediació fa prevenció, principalment en el seu marc cultural. Fa prevenció primària directa ja que sovint suposa actuar quasi per intuïció, quan encara no hi ha síndrome. La prevenció de conflictes es treballa molt des de l'educació. Per tant, la prevenció en aquest sentit estarà orientada a una transformació social.
- *operativitat*: Dóna resultat. El que cal veure és quins objectius s'ha de fixar la mediació per veure a quins resultats respon. Si mesurem l'operativitat en funció dels guanys en un acord, afirmarem que la mediació no és una via útil. Però l'objectiu de la mediació és crear llaços, regenerar relacions, propiciar trobades i diàlegs fructífers entre persones i/o col·lectius enfrontats. La pretensió de la mediació és afavorir que les parts conflictuals s'entenguin, es parlin, que entre elles restableixin la relació.

- *cultura de la cooperació*: a la cultura occidental estem acostumats a pensar en la relació guanyador-perdedor, i en això hi té molta influència el llenguatge que empen els mitjans de comunicació, exagerant alguns termes i sent causa de conflictes. La nostra cultura dictamina que ens enfrontem amb més freqüència de la necessària i que l'instint ens faci voler guanyar en lloc de tendir a la creativitat i a un acord sensat des del guanyar-guanyar.
- *dimensió volitiva*: l'acció educadora de la mediació no només 'es fa' (dimensió tecnocientífica), sinó que a més 'es vol' (dimensió metafísica).
- *opció antropològica*: la mediació no ho resol tot, ni de bon tros. Això comporta un missatge antropològic molt concret: no ho resolem tot. No només per mediació no ho resolem tot, sinó que per totes les vies tampoc no ho resolem tot.

En el mateix sentit, val la pena recordar que el mediador eminentment expert en tècniques pot caure en la idea que les persones no són capaces de fer-se càrrec de la seva pròpia vida, ni de trobar els seus propis recursos. El mediador ha de basar la seva intervenció en el respecte a la responsabilitat de cadascú sobre la seva vida, en el respecte als recursos personals i singulars de cada persona, a la seva cultura, context, origen, models socials... La singularitat vital de cada persona és el seu recurs més valuós.

Conclusions: de l'heteronomia a l'autonomia en la gestió de conflictes.

Prova que aquesta cultura de la mediació no es mostra en els nostres entorns de relació és que cada cop més tenim límits que regulen la nostra conducta, que homogeneïtzen pautes de comportament, i que normativitzen com correspon actuar. Fruit d'un moment general de major permisivisme, actualment vivim a nivell de governança aquesta major regulació de tot plegat, que es mostra posem per cas, des de la limitació de la velocitat del trànsit, pautada cada cop més minuciosament, fins la consumició del tabac en espais públics o la regulació general dels usos d'aquests espais. Una societat més normativitzada vol assolir unes pautes de conducta més cíviques, però que en tot cas si són imposades per imperatiu categòric no seran fruit del desig per aquest civisme sinó de la imposició mateixa.

Considerem, doncs, que aquesta menor capacitat decissòria sobre quin marge de velocitat considerem que és legítim per tal de preservar la seguretat pròpia i aliena, en l'exemple de la conducció, ens duu a una menor pràctica de l'autonomia vinculada a la responsabilitat que se'n deriva. És a dir, desenvolupar la capacitat de responsabilitat (*responsa*, del llatí), implica desenvolupar la capacitat de respondre per allò que ens fem els uns als altres¹². Perquè el que és evident és que ens fem coses, tant a nivell de baralla com de tendresa. Per tant, en primer lloc cal acceptar que la convivència plural i conjunta ens duu a fer-nos coses, i un cop acceptada aquesta inevitable interacció que se'n produeix de la vivència conjunta, podem assumir la resposta que hem de donar per viure junt amb altres, no des del greuge, sinó des de la responsabilitat.

Volem concloure amb unes paraules de Gandhi, com a persona que preservant l'autonomia d'una nació i dels seus ciutadans, va liderar un moviment pacífic en pro de la gestió pacífica dels conflictes:

«Vaig aprendre la pràctica de la llei, vaig aprendre a posar de manifest la part millor de la natura humana i a penetrar en el cor de les persones. Em vaig adonar que la veritable funció d'un advocat era unir les parts que s'havien esquinçat a trossos. La lliçó es va aprendre tan indeleblement en mi, que una gran part de la meua vida, del meu temps, dels vint anys en els que vaig exercir com a advocat, la vaig dedicar a assolir compromisos privats en centenars de casos. A conseqüència d'això, no vaig perdre res, ni tan sols diners, i molt menys encara la meua ànima».

12 Martínez Guzmán, V. (2008). *Filosofia para hacer las paces*. Barcelona: Icaria.