

De la Por i la Serenor REFERÈNCIES PER COMPRENDRE ELS CONFLICTES I LA SEVA RESOLUCIÓ

Eduard Vinyamata

De poc serviria reflexionar sobre els conflictes si no poguéssim acostar-nos a la seva comprensió, a la comprensió de com es genera, com es desenvolupa i evoluciona el conflicte per, finalment, aprendre a servir-nos d'aquest fenomen d'una manera positiva, reduint, d'una banda, els aspectes perniciosos o inconvenients i, d'una altra, aprofitant l'energia positiva que els conflictes generen en la relació interpersonal i social.

Parteixo de la base que tots els éssers vius tenen unes necessitats essencials que permeten el manteniment de la vida i de les funcions que els són pròpies. Necessitats de la vida mateixa en sentit estret i en el sentit més ampli.

Les necessitats essencials no són únicament aquelles que permeten continuar vivint, sinó també aquelles que fan possible viure en plenitud. També em referiré a les necessitats adquirides; aquelles que no formen part de les necessitats essencials però que en deriven. Les necessitats essencials serien, doncs, el funcionament fisiològic, la integritat psicològica i la plenitud social. Explicaré cadascun d'aquests àmbits.

Per funcionament fisiològic entenc l'alimentació, la capacitat de protegir-se del

Els conflictes representen processos de relació entre identitats diferenciades que col·laboren o entren en competència l'una amb l'altra.

La por i la seva complexitat es troben a la base del conflicte i l'agressió.

La por ve condicionada per les necessitats bàsiques vitals, i per les funcions del pensar i el recordar. Transcendir els conflictes significa obrir-los a les possibilitats de canvi, creixement i transformació.

La resolució de conflictes es basa en la reconciliació, un concepte fonamental que fa referència tant a la relació amb un mateix com a la relació amb la part en conflicte, i és el camí vers la calma i la plenitud de pau.

• • • •

Conflicts represent relational processes among differentiated identities that either collaborate or compete with each other. Fear and its complexity is the basis of conflict and aggression. Fear is conditioned by vital needs, and the functions of thinking and remembering. Transcending conflict means opening it to the possibilities of change, growth, and transformation. Conflict resolution is based upon reconciliation, a fundamental concept that refers to the relationship with oneself as well as to the relationship with the conflicting part, and is the path to calmness and peacefulness.

• • • •

fred o la calor i la satisfacció, en general, de les necessitats fisiològiques bàsiques, incloent-hi la satisfacció dels instints sexuals. La integritat psicològica voldria dir sentir-se segur o protegit, així com el desenvolupament de les capacitats afectiva, emocional i mental en el sentit més ampli de la paraula. El sentiment de seguretat inclou la noció de llibertat, de sentir protegida la pròpia llibertat, és a dir, de poder exercir i gaudir dels beneficis de la llibertat enfront de les limitacions que la societat imposa. La plenitud social expressa la capacitat de satisfacció de les necessitats socials, de formar part d'una comunitat determinada que contribueix a la formació d'una identitat i facilita la satisfacció de necessitats individuals de relació.

El prestigi social, per exemple, no és res més que la necessitat d'acceptació social que tenim. El desig de posseir determinats objectes (una residència secundària, un cotxe o joies, per exemple) està vinculat amb aquesta necessitat d'acceptació social o en relació amb els mecanismes socials de promoció que faciliten l'accés a la provisió de béns de consum o d'un més gran prestigi en la societat. Aquest desig que ens fa pensar que, d'aquesta manera, ens serà més fàcil trobar satisfacció a d'altres necessitats com la de seguretat o l'afectiva.

El fet és que trobem una molt abundosa aportació teòrica en els treballs de Maslow i tots aquells altres autors com Alder, Mc Clelland, Adams, per només esmentar-ne alguns¹. La psicologia de la conducta ha desenvolupat descripcions i enumeracions que interpreten, des de diversos angles i perspectives, tot allò que fa referència a les necessitats i, per tant, considero important remetre'm al treball ja desenvolupat en aquest àmbit. Els estudis de la identitat, bé siguin des de la perspectiva de la psicologia com de l'antropologia o de qualsevulla de les altres ciències socials, també ens aporten un important bagatge a l'hora d'aprofundir en la comprensió de les "necessitats" identitàries i les seves implicacions en els conflictes.

La identitat, com a resultat històric de formació d'una personalitat formada sobre la base de factors genètics o hereditaris, coneixements i experiències adquirides i influències rebudes arriba a conformar codis ètics, pautes de comportament i usos individuals i col·lectius que representen el suport psicosocial imprescindible per al desenvolupament de la vida social. Aquesta identitat entra a formar part de les necessitats més essencials i, per tant, motiu de protecció i promoció.

Els processos d'influència entre identitats diferents són similars als processos de relació entre personalitats individuals diferenciades. Si d'una banda les influències mútues marquen el desenvolupament i l'evolució de la relació, de l'altra, poden fonamentar els processos subtils de domini, submissió i explotació d'uns pels altres. De fet, els conflictes no són res més que processos de relació entre identitats o personalitats diferenciades, amb necessitats pròpies i alhora similars o equivalents les quals intenten satisfer i que, davant d'una hipotètica escassetat, hi competeixen o col·laboren. El que en tot cas resulta curiós és que, en l'abundància, també continuen competint o establint nexes de cooperació.

¹ La relació d'autors que han dedicat els seus esforços al tema de la por, l'agressivitat o el conflicte abraça tot el ventall de les ciències socials. Heràclit, Hegel, Maquiavel, Marx, Freud, Malinowski, Mead, Parsons, Himes, Nietzsche, Rosemberg, Bowly, Durbin, Knorr, Kissinger, a més de molts altres, entre els quals destaquen Krishnamurti i el mateix Dr. Joan Corbella

En el moviment entre la incertesa i la certitud és on, segons Krishnamurti², es genera la por³. És com si en alguna part del cervell s'exigissin dades que generarien la seguretat necessària a través del convenciment i abans de prendre qualsevol decisió. L'estudi de la por pot fer-se des de diversos angles o conceptualitzacions; la sociologia ho ha fet, així com la psicologia, la filosofia i, fins i tot, la biologia i crec que és convenient observar-la des d'aquesta multiplicitat d'àrees del coneixement.

La biologia ens descriu les reaccions que es produeixen en l'organisme, la secreció de determinades substàncies produïdes pel mateix cos com ara podrien ser l'adrenalina o determinades hormones, i també ens descriu els efectes de la por sobre el ritme cardíac o la respiració i la funció que cadascuna d'aquestes reaccions té.

La sociologia ens descriu, així mateix, les reaccions socials produïdes per les pors individuals i col·lectives, i també com aquestes es difonen i evolucionen; per la seva banda, la psicologia ens descriu les reaccions en l'aspecte de conducta i comportament davant dels canvis fisiològics i biològics o les influències atemoridores provocades en el funcionament social.

Però no podem oblidar la participació de la filosofia en la comprensió de la por. Krishnamurti ha estat un dels filòsofs contemporanis que més ha dit sobre la por; altres autors potser han fet quelcom similar, però, en tot cas, ho han fet d'una manera indirecta, cercant solucions als problemes que genera la por però, potser, sense qüestionar-se realment en què consistia aquesta.

"La por, és resultat del pensament? Si ho és, essent el pensament sempre vell, la por sempre és vella. Com ja hem dit d'altres vegades, no existeix pensament nou. Si ho reconeixem, vol dir que és vell. El que tenim, doncs, és la repetició del que ja és vell -el pensament del que ha estat, projectant-se vers el futur-. En conseqüència, el pensament és el responsable de la por (...). Quan vostès s'enfronten amb alguna cosa d'una manera directa, no hi ha por. La por només apareix quan intervé el pensament. Per tant, el que ara ens hem de preguntar és: pot la ment viure d'una manera total, completa, en el present? Solament una ment que visqués en el present no tindria por. Però per comprendre això hauríem de comprendre l'estructura del pensament, de la memòria i del temps. I, en comprendre-la, no intel·lectualment, no verbalment, sinó de fet, amb el cor, amb la ment i amb les entranyes, serem lliures de la por; aleshores, la por podrà utilitzar el pensament sense crear cap por". (Krishnamurti, en el seu llibre Sobre la por, es refereix a la influència de la memòria, dels records que generen pensament).

Però la por és necessària, almenys fins a cert punt. Sols quan la por és irracional, quan no coneixem el seu origen ni sabem quina funció té, quan no la comprenem, només aleshores la por ens produirà més por, més dolor, i al mateix temps contribuirà a generar en els altres por i agressivitat, i així successivament. Diuen que correm

2 Aquest autor és un dels que més ha fonamentat el seu discurs en la por. De les seves conferències, se n'han publicat llibres amb títols com aquests: *La por i el conflicte*, publicats en llengua castellana a l'editorial Edafe, de Madrid, i *Kairós de Barcelona*.

3 En parlar de la por m'hi refereixo en el seu sentit més ampli; així doncs, hi integro conceptes i termes afins o sinònims com l'angoixa, la temença, la inseguretat, el pànic, el terror, amb la finalitat de reduir en un sol terme –per raons operatives– un concepte ampli i complex..

perquè tenim por, però potser és a la inversa: tenim por perquè fugim... de la por!

La por comença a desaparèixer quan la comprenem de la mateixa manera com la por a la foscor desapareix amb la llum; a partir d'aquí no haurà desaparegut el risc, però sí el temor que engendrava i que convé que continuï engendrant. La por, en tot cas, és un sistema d'alarma, no el perill en si.

Aquest sistema d'alarma, la por, indueix a determinats comportaments envers un mateix i amb els altres; en l'àmbit social, modifica la conducta, altera les nostres funcions psíquiques i, fins i tot, físiques o biològiques. Davant de la por que es genera quan **pensem** que un altre ens pot fer mal, perjudicar o agredir, quan un altre ens pot treure o limitar la nostra feina, reduir el nostre prestigi social criticant-nos, o quan aquest altre, **imaginem**, pot desviar l'atenció de la persona que estimem, per exemple, aleshores actuem amb l'objectiu d'atacar i reduir aquella persona per la qual ens sentim amenaçats.

Observem que normalment **pensem** o **imaginem**, no és que tinguem la certesa totalment i objectivament comprovable; actuem partint de "sensacions" o "intuïcions", però la nostra acció no serà purament mental sinó que voldrà aconseguir uns efectes físics, ràpids i contundents; així doncs, establim estratègies i tàctiques dirigides a anul·lar l'enemic o adversari, aquell que ens produeix por per un motiu o altre.

Si els nostres pensaments es fonamentessin en anàlisis acurades i rigoroses, normalment descobriríem que en alguns casos els nostres pensaments i imaginacions no són res més que això, que no tenen cap base empíricament real i objectiva. Aprofundint més en aquests pensaments que ens generen por, podrem descobrir causes de caire fisiològic (el mal funcionament en el procés digestiu o d'òrgans com el fetge poden generar sensacions d'angoixa) o de caràcter psicològic en nosaltres mateixos... La por de perdre la feina, la inseguretats respecte als nostres sentiments, en són altres causes, entre moltes.

En altres casos, el que nosaltres interpretem com una amenaça dels altres no resultarà més que aquelles mateixes activitats que nosaltres desenvolupem amb la intenció de satisfer les nostres necessitats, és a dir, cercar sistemes de subsistència, constituir una parella o gaudir de la seguretat i el prestigi social al qual tothom aspira. Evidentment, quan més d'un cerca el mateix, això duu a la creació de conflictes. Però existeix una qüestió molt important, si es coneix la causa, els efectes adquireixen una significació molt diferent i, en conseqüència, la reacció no acostuma a produir violència.

El coneixement de les causes que generen els comportaments amenaçadors modifica substancialment la reacció que es podria considerar, en principi, com una amenaça. Sovint deixa de ser-ho perquè, descobertes les causes, el perill pot ser controlat i, per tant, el grau d'angoixa i de por es redueix a nivells normals. El problema, doncs, no són pas els conflictes de relació que es generen, sinó la gestió que fem d'aquests conflictes a través del pensament. El conflicte, el gestionem seguint unes pautes en les quals la por supera les nostres capacitats d'observació. Gestionem els conflictes pensant que un ha de guanyar i l'altre perdre, predeterminem els resultats de la nostra observació, de la nostra anàlisi. La por ens fa pensar que un ha de perdre i que aquest un podem ser nosaltres.

Evidentment, amb aquestes perspectives, les nostres accions seran desesperades, tremendament agressives, ofuscades i, per tant, desproporcionades i inadequades. El discerniment entre el que resulta ser objectiu o subjectiu, no s'atura pel fet d'haver utilitzat dades estadístiques o referències documentals, ja que malgrat això podem estar predeterminant els resultats tot utilitzant l'objectivitat matemàtica.

Si prenem a tall d'exemple un sistema de detecció i alarma contra el foc, veurem que el procés de la por resulta força similar. Els sistemes antiincendis, acostumen a compondre's d'un detector de fum o de detectors de temperatura; quan els nivells de fum a l'ambient o la temperatura sobrepassen uns determinats graus, l'aparell d'alarma fa sonar insistentment senyals sonors i/o visuals que informen sobre el perill d'incendi. A partir d'aquí, les persones actuaran d'una manera o d'una altra o s'activaran altres sistemes amb la intenció de reduir, controlar o apagar el foc. En el primer cas, el que normalment succeeix és que les persones iniciaran un procés d'observació acurat dels llocs on es pot haver calat foc, indagaran la causa per la qual l'alarma ha estat activada i a continuació, actuaran en conseqüència; trucarà als bombers si el foc presenta proporcions que aquella persona per si sola no pot controlar o, tot simplement, actuarà per solucionar el problema amb els mitjans de què disposi. En un cas com aquest i pel simple fet d'escoltar l'alarma de foc, una persona normal no decidirà llançar-se per la finestra si abans no comprova i observa la veracitat de l'alarma; això només ho faria una persona amb nivells de por molt per sobre del normal.

En el segon cas, si el sistema d'alarma inclou l'activació de recursos capacitats per a l'extinció del foc, normalment es produeix l'activació d'aspersors d'aigua o l'avís automàtic als bombers. Imaginem però que el sistema falla a causa de l'extrema sensibilitat dels sensors, de causes fortuïtes, avaria o accident; els resultats en poden ser desastrosos; imaginem que, a més, el sistema antiincendis preveu mesures extraordinàries com suprimir el subministrament elèctric, tancar tots els accessos, avisar els bombers, l'exèrcit, la policia i alertar els hospitals, engegar els aspersors d'aigua barrejada amb inhibidors del foc, etcètera.

Encara que s'hagi calat foc en alguna de les parts de l'edifici, els resultats -en ser desproporcionats i, fins i tot, tant o més perillosos que el mateix foc- en poden ser catastròfics; seria pitjor el remei que la malaltia. I tot això tindria com a origen i causa la por.

La por en l'ésser humà és més complexa que un sistema d'alarma antiincendis. La por humana que es genera en el pensament, té en compte el missatge genètic i les informacions fruit de l'experiència i inclou la capacitat d'imaginar el futur o les conseqüències dels actes; inclou elements de caire purament físic i altres de psicològic, emocional, intel·lectual i les experiències i la influència grupal i social, resum tot això de les necessitats que van més enllà de la simple conservació de la vida física. La por no existeix en si mateixa sinó en relació amb quelcom, i aquesta és una qüestió important per poder començar a comprendre en què consisteix.

Les necessitats, tant les essencials com les adquirides, ens generen por. Por a no veure satisfetes les nostres necessitats i a patir les seves conseqüències: fam, soledat, perills físics, dolor...

"La importància de la por és molt gran com a fenomen sociològic. Tota la vida de l'home transcorre sota el signe de la por: por dels déus, dels enemics, dels amics, dels veïns, dels mestres, dels subordinats a les lleis i a la manca de lleis, del desconegut, de l'escassetat i de perdre el que es posseeix. En bona part, l'organització social es basa en la por. L'educació consisteix a canalitzar-la. La primera forma d'esperit bel·licós es manifesta a les tribus primitives que es tenen por les unes de les altres. La ciutat és un castell col·lectiu per restar a l'abric de l'atac... La sobirania és el dret exclusiu d'atemorir l'altre... L'art de la política, com diu Maquiavel, consisteix a saber explotar la por dels altres i trobar recursos en la pròpia. L'organització militar en particular es basa, fonamentalment, en la por. L'exèrcit existeix perquè es té por i per produir por; la tàctica és l'art de provocar por a l'enemic; la disciplina per aconseguir que hi hagi por a les pròpies files." (Tractat de Polemologia; Bouthoul).

Fins i tot, segons la tradició judeocristiana, la por, una forma de por, fou el que generà el primer acte de violència. Caïm matà Abel per por que el prestigi d'Abel restés el seu. A la recent i encara inconclusiva guerra a l'exlugooslàvia, a Sarajevo concretament, els franc tiradors tenien una especial predilecció per matar nens o nenes, ja que la seva mort produeix uns efectes molt més devastadors que la mort d'un adult. Es pagava als franc tiradors quantitats més elevades de diners per la mort d'un nen que per la d'un vell. Tanmateix, a la mateixa guerra, moltes de les mines antipersonals que varen ser utilitzades, foren mines dissenyades no tant per matar sinó més aviat per mutilar, i de manera selectiva, persones de pes inferior als cinquanta quilos, és a dir, en la seva majoria nens i potser també dones. L'objectiu consisteix a produir la por necessària perquè l'enemic es rendeixi i deixi de combatre, i amb això contribuir a reduir la por que ens genera. Els primers actes de violència que varen marcar l'inici de la guerra entre les diverses repúbliques implicades en la guerra a l'exlugooslàvia foren producte de la por induïda a través de la televisió, que, insistentment, va difondre actes de violència verbal i física -però no encara armada- entre poblacions de diferents comunitats; aquelles imatges varen contribuir decisivament -encara que no exclusivament- a incrementar els sentiments de por d'uns vers els altres i, finalment, al desenvolupament incontrolat de la capacitat agressiva fins arribar a les operacions militars organitzades i planificades.

La por ens serveix per establir un estat d'alarma necessari per mobilitzar aquelles capacitats de resolució del problema, per cercar allò que ens permeti la satisfacció immediata o a llarg termini de les necessitats plantejades. La por, normalment, és causa d'una reacció agressiva que es tradueix en la segregació d'adrenalina i el desenvolupament d'actituds radicals o violentes que possibiliten l'obtenció o satisfacció de la necessitat plantejada. Sense l'estat d'alarma o d'alerta que genera la por, i sense la reacció que aquesta genera, resultaríem incapaços d'obtenir satisfacció a la necessitat requerida i, per tant, veuríem progressivament reduïdes les nostres possibilitats vitals.

Aquests processos de reducció poden ser observats històricament en la vida de pobles, d'estats o d'imperis. Quan l'organització o el funcionament social d'un país determinat ha entrat en crisi i s'han vist reduïdes les seves capacitats d'alerta i de reacció davant de les pròpies dificultats, aquesta societat ha estat fàcilment dominada per

societats veïnes millor estructurades i capacitades per obtenir satisfacció a les seves necessitats. En aquests casos, les relacions entre aquestes dues societats no forçosament han de ser negatives ni generar pèrdues irreparables si la gestió de les seves tensions i conflictes es fa des d'una certa racionalitat que impedeixi el desbordament incontrolat de les emocions i la pèrdua d'una certa estabilitat.

Tenim al nostre abast un cas recent: la desintegració de la Unió Soviètica. Sense menysprear la notable influència de la política nord-americana vers la Unió Soviètica, no crec que hagin estat les estratègies diplomàtiques de la Casa Blanca ni la dissuasió militar del Pentàgon les que hagin contribuït, en la seva major part, a la desintegració d'aquell imperi ni en la transformació del règim comunista en un altre de lliure mercat. Evidentment, les influències nord-americanes a través de la televisió i la divulgació de les formes de vida i pensament nord-americans també hi han estat decisives, així com les pressions en l'aspecte comercial i en altres àmbits. La raó principal però, potser cal cercar-la en un procés intern d'afebliment i descomposició del mateix sistema soviètic.

El dinamisme dels primers dirigents revolucionaris va ser substituït per una classe burocràtica interessada més a conservar els seus privilegis que a transformar la societat; el sistema productiu soviètic, mancat d'aquells estímuls propis del lliure mercat, així com de l'emotivitat revolucionària, s'estancà en un funcionament mediocre, consistent solament en la satisfacció de les necessitats mínimes... El mateix podia succeir en l'àmbit de la ideologia i de les estructures polítiques, la qual cosa comportaria una renúncia progressiva a una de les necessitats bàsiques com ho és el que jo anomenava la necessitat de transcendir.

No vull fer una qüestió de noms ni un problema terminològic. El concepte *transcendir* seria sinònim de creixement, expansió, canvi, evolució, transformació i un llarg etcètera. Les experiències viscudes i els coneixements adquirits aporten plantejaments nous; els canvis biològics en els individus i en l'evolució històrica de les societats aporten reptes i objectius diferents. *L'I Xing*, aquell antic llibre de saviesa xinesa, té el subtítol "El llibre del canvi" i ens pretén mostrar que la sola i única permanència és el canvi. En la vida de les persones, la disminució de la capacitat innovadora o d'adaptació marca l'inici de la senectut, i la pèrdua d'interès per la vida ens assenyalava la proximitat de la mort. Tot al contrari, la joventut es defineix per les seves capacitats i el seu interès per viure, per adaptar-se, fer plans i projectes, expansionar-se, produir i reproduir-se.

La història dels Estats Units és la història de les seves fronteres, de la frontera entesa a l'americana. Si a Europa el concepte frontera i límit significa perill, conflicte, acabament, divisió, retraïment, seguretat,... als Estats Units d'Amèrica frontera és sinònim de repte, llibertat, inici, noves possibilitats, canvi... Com deia, el que marca la història americana és l'establiment de noves fronteres, l'expansió i el creixement. Això ha suposat un tarannà emprenedor i alhora agressiu. L'existència d'un enemic exterior ha estat necessària per a l'establiment de noves fronteres quan aquestes deixaven d'existir des del punt de vista geogràfic o quan les fronteres polítiques impedièren l'expansió. L'enemic exterior era sinònim de nova frontera, com també ho van ser durant èpoques molt concretes les activitats espacials o l'esperit de reforma del president Kennedy. L'existència d'objectius motivadors genera sensacions positives similars a la por, la

qual contribueix a mobilitzar les capacitats necessàries per satisfer les noves demandes suscidades.

Els canvis en la història política poden ser analitzats seguint aquestes coordenades. L'aparició i la desaparició d'estats forts, d'imperis, de polítiques d'expansió o de retraïment tenen una similitud molt propera amb el que succeeix en grups i classes socials o en l'àmbit personal i individual. No és tant la força dels uns, sinó més aviat la feblesa o incapacitat dels altres, el que determina l'expansió o l'assimilació, les relacions de poder. La pèrdua o adquisició d'incentius, de motivacions o de la capacitat d'alerta inicia un procés de retraïment i de dimissió d'aquells estímuls que, tard o d'hora, facilitaran el canvi de rol en les relacions de poder, i així successivament.

Els processos de canvi en la història no són res més que els processos conflictuals similars als que una persona viu al llarg de la seva existència en les seves relacions amb els altres. Processos de canvi a causa de la pèrdua o l'adquisició d'aquelles capacitats d'acció i reacció davant de les dificultats provocades per la nostra necessitat de satisfacció de determinats elements de caire físic, psíquic o social, per dir-ho en poques paraules.

Normalment, aquests processos de canvi acostumen a ser llargs i traumàtics per a totes les parts implicades a causa de la convicció que tot canvi resulta inconvenient i, per tant, es creu que cal resistir-s'hi.

Tanmateix, el canvi és interpretat com un perill i sinònim de violència per la por que aquest ens genera i per l'experiència que hem adquirit. Però aquesta és sols una forma de pensar, la conseqüència d'una experiència determinada, transmesa culturalment i socialment. L'acumulació de dades empíriques en aquest camp ens donarà -exclusivament- una certesa predeterminada, no pas el coneixement objectiu. L'observat és l'observador, diuen, quan es tracta de l'objecte d'anàlisi de les ciències humanes i socials. L'estudi empíric ens retorna únicament la imatge que hem estat construint de nosaltres mateixos, de la nostra societat.

Els comportaments agressius tenen una relació directa amb la frustració, aquella sensació de no veure satisfetes les necessitats i les expectatives. Però l'agressivitat no sempre s'adreça vers la causa de la frustració, sinó que pot ser desviada vers un mateix o altres persones. Als estats del sud dels Estats Units, s'hi arribà a comprovar estadísticament -ja fa alguns anys- una correlació entre les fluctuacions del preu del cotó i el nombre d'agressions de la població blanca sobre la de color.

També és prou conegut que les frustracions del marit repercuten sobre el tracte d'aquest amb la seva dona, i viceversa. No és difícil comprovar que davant de la frustració, acostumem a reaccionar d'una manera agressiva. Per dir-ho amb un llenguatge planer: quan les coses no surten com volem o se'ns presenten dificultats no previstes, apareix el mal humor i aquest no condueix, certament, a l'afabilitat. L'angoixa, la temença de no obtenir allò que considerem necessari, de perdre el que tenim o de ser agredits per les necessitats dels altres fonamenten l'acció i, en extensió, la violència. És l'agressor, el qui primer sent por, no pas aquell que serà la seva víctima.

LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Allò que s'entén per *resolució de conflictes*⁴ resulta indissociable de la seva aplicació i intervenció; s'inspira constantment en els processos conflictuals i està abocat a l'intent de resolució d'aquests. De manera similar a com els estudis en l'àmbit de la sanitat estan concebuts i abocats inequívocament a la intervenció, a la pràctica sanitària, el que entenem per *resolució de conflictes*⁵, només adquireix sentit quan està en relació directa amb la intervenció en la resolució dels conflictes. Així doncs, les estratègies, els mètodes i les tècniques que s'empren, formen part d'aquella mateixa activitat analítica que procura comprendre el procés conflictual amb l'únic objectiu de trobar-hi una solució adient⁶.

La solució als conflictes significaria, simplement, retornar a l'estat original de serenor, d'harmonia, de benestar i pau en el sentit integral i -fins i tot interior o espiritual. No pas tant d'absència de conflicte, de problema o de tensió, sinó més aviat d'integració i dissolució.

La resolució de conflictes és sinònim de pacificació, condició aquesta imprescindible per poder resoldre-la. La pedagogia pacificadora no pretén transmetre cap valor o norma de conducta determinada, ja que això, en si mateix, representaria una violació de la llibertat de la persona i, d'altra banda, potser no representaria donar solució a la necessitat d'aquell individu o col·lectiu; en tot cas, provocaria i justificaria tota mena d'agressions. La pedagogia de la pacificació procurarà facilitar que la persona -o el grup- trobi, per ella mateixa, aquells valors, comportaments i actituds que responguin a les seves necessitats i circumstàncies específiques; la qual cosa, sens dubte, diluirà els problemes plantejats i contribuirà a resoldre els conflictes de relació plantejats.

El conflicte, però, no es considera quelcom indesitjable que cal eliminar definitivament, simplement s'han de resoldre els inconvenients que puntualment ens poden afectar de manera negativa. Els conflictes resulten ser el motor, el leimotiv de l'existència, la manifestació de la capacitat de viure i de subsistir; d'aprendre, en definitiva. De la mateixa manera com el cos humà està subjecte a la influència de l'entorn, al propi aprenentatge i a l'evolució marcada pel pas del temps. L'objectiu, doncs, de la resolució de conflictes no serà cap altre que l'intent, repetit tantes vegades com calgui,

- 4 La Universitat Ramon Llull ha estat la primera universitat a l'estat espanyol que ha iniciat estudis de resolució de conflictes; el primer lloc fou la 1a Universitat d'Estiu de Blanquerna, poc després a l'ICESB s'organitzà el primer curs de postgrau que, posteriorment, donaria lloc al Centre de Mediació i Resolució de conflictes, integrat dins de l'ICESB i desenvolupant activitats docents, de recerca, publicacions, etc.
- 5 En parlar de resolució de conflictes em referexo a un corrent de pensament i d'acció que s'inicià fa uns vint-i-cinc anys en l'àmbit diplomàtic anglosaxó, i que avui en dia s'aplica en tots els àmbits de les relacions humanes. La meua tesi de doctorat, tingué per títol *Diplomàcia preventiva i resolució de conflictes* i es presentà a la Universitat de Perpinyà, ja que els meus estudis universitaris de tercer cicle s'havien desenvolupat a la Sorbona de París primer, i posteriorment la meua especialització en resolució de conflictes fou als Estats Units d'Amèrica, a les universitats de Georgetown i George Mason, a l'Institute for Conflict analysis and Resolution (ICAR).
- 6 Els àmbits de la gestió i resolució de conflictes són tots aquells propis de les relacions, bé siguin interpersonals, col·lectives o socials. La gestió de conflictes s'aplica en els conflictes de parella i familiars, els conflictes escolars, els -tant verticals com horitzontals- laborals, els cívics o ciutadans o comunitaris. També s'aplica en l'àmbit de la justícia, fins i tot la penal, o en l'àmbit sanitari, és a dir, amb persones que, per la seva especial situació (malalts terminals, per exemple), els situa en un conflicte greu amb si mateixos; conflictes entre empreses i entre institucions públiques o privades, conflictes polítics, internacionals i, fins i tot, els conflictes violents i bel·lics.

de restablir la salut psíquica -i fins i tot espiritual- en la relació amb nosaltres mateixos i en les relacions amb els altres ⁷.

No es tracta, en tot cas, de cap intent per eliminar, subjugar o reprimir els actors del conflicte ni el conflicte en si mateix, ni de reduir o condicionar els interessos que representen ni, tampoc, de coartar la llibertat i l'expressivitat d'aquells que directament o indirectament estan involucrats en processos conflictuals. La resolució dels conflictes passa per induir les parts vers la reconciliació. Aquest concepte -la Reconciliació- resulta fonamental tant en la teoria com en la pràctica de la resolució de conflictes. La reconciliació es refereix tant en relació amb un mateix com en relació a la part en conflicte, i n'és la via vers la serenor i la pacificació. Els efectes psicològics que genera un procés de reconciliació es tradueixen en resultats positius notables en l'àmbit sociològic i polític.

Els conflictes no es resolen ignorant-los ni ignorant o menyspreant les causes que els originen, sinó trobant la manera de satisfer les necessitats de totes les parts implicades; només d'aquesta manera haurem aconseguit eliminar definitivament les causes que originaren aquell conflicte específic. La repressió de les necessitats d'una de les parts no comporta més que l'ajornament del problema i fins i tot, l'increment de la tensió i l'augment de la complexitat inicial d'aquell.

Fent ús de les similituds entre la *resolució de conflictes* i la pràctica medicosanitària, tots sabem que davant d'una infecció, per exemple, ningú no planteja com un èxit l'eliminació física del malalt, sinó que l'objectiu del metge consistirà a eliminar la causa -el virus en aquest cas- que provoca la infecció. Algunes escoles de pensament mèdic⁸, fins i tot afirmaran que no cal anar contra el virus sinó que es tracta d'afavorir la recuperació de la salut general del malalt com el millor sistema perquè aquest, per si mateix, reequilibri la seva capacitat biològica per superar els problemes. Així doncs, si l'objectiu final és la pacificació com el sistema per resoldre els problemes i conflictes per un mateix, poc interès tindrà conèixer la descripció del problema que s'ha generat, i fins i tot pot ser contraproduent. Sovint el problema no és cap altra cosa que la mateixa descripció del problema, i en aquests casos, allò que cal fer justament, és oblidar les formulacions i les anàlisis que ens poden arribar a confondre, a fi de poder aconseguir la simple recuperació de la salut ànima.

Observem, si no, els processos conflictuals i la importància que hi tenen o hi adquireixen els records, els ressentiments, les pors, la frustració o la insatisfacció com a generadors de malestar i conflicte, molt més que aquells aspectes materialitzables i quantificables. La major part de causes de divorci no es troben en les causes primeres d'inici de les hostilitats i de l'allunyament afectiu, sinó en el mateix procés de separació.

Els conflictes internacionals i intranacionals no sorgeixen tant de fets aïllats i puntuals com de processos més o menys llargs, a través dels quals es produeix un pro-

7 "A mesura que renovem les nostres intencions espirituals, que cultivem paciència, gratitud, humilitat i amor, arribem a confiar en la Beneficència. En aquest procés dissoldrem les nostres pors i tensions més profundes i esdevindran cada vegada menys factors de motivació. Amb aquesta dissolució de la por i de tensió, els atributs positius de l'ego -aspiració, diligència, responsabilitat, punt d'honor, disciplina i integritat - apareixeran *Presència vida. El camí sufi* de Kabir E. Helminski, Ed. Trassalla, Capellades (Barcelona), 1966.

8 Les medicines homeopàtica, aiurvèdica, tradicional xinesa, holística, i els metges naturistes, fins i tot, alguns metges al·lopàtics, són partidaris de facilitar la recuperació del malalt més que combatre la simptomatologia d'una malaltia.

gressiu distanciament en l'apreciació i una valoració negativa mútua, seguit de continuades ofenses, la qual cosa és motiu d'una acumulació de greuges recíprocs, pors i ressentiments.

Normalment, qualsevol diferència, sigui cultural o no, pot ser utilitzada com la causa d'un conflicte quan les diferències no en serien més que els símptomes. La causa, en tot cas, residiria en la manca de cooperació, de comunicació i en unes percepcions errònies. No existeix cap base empírica que demostrï l'existència d'un caràcter agressiu congènit en l'ésser humà, sinó que, en tot cas, l'agressivitat és un element provocat, conseqüència o reacció a un estímul determinat que l'entorn -natural o social- genera en les persones.

La resolució de conflictes forma part d'una filosofia coherent de verificació empírica, fonamentada en el *sentit comú* que no ignora, ans al contrari, l'existència dels conflictes i els problemes, ni tampoc es justifica a través d'explicacions fora de l'abast del compromís i la capacitat d'intervenció de les persones, ni deixa la seva resolució a mans de l'atzar, el destí o l'imprevisible. Com tampoc no es tracta que aquells que ens dediquem o ens interessem per l'estudi de l'home i de la societat, acabem proposant com a solució als problemes humans el simple i radical extermini, repressió o maledicció del problema: "*mort el gos, morta la ràbia*". Aquesta mena de solucions no justifiquen l'esforç invertit en la recerca. Avui dia, en l'àmbit de la pràctica veterinària, es coneixen sistemes molt eficaços per a prevenir aquesta malaltia sense haver de sacrificar tota la població canina.

Els éssers humans, com les societats que formem, tenim unes necessitats essencials a satisfer; necessitats bàsiques com l'alimentació, la seguretat i la protecció, i aquelles que ens vinculen al cos social, de caire afectiu i cooperatiu. Difícilment, els éssers humans podríem ni tan sols sobreviure sense satisfer aquestes necessitats essencials o, en tot cas, en resultariem greument afectats davant dels dèficits. Les necessitats bàsiques, instintives, es transformaran en necessitats de formulació més complexa a causa de les experiències adquirides, els impactes psicològics i les característiques de l'entorn natural i social en què es viu.

Amb la finalitat de saber donar satisfacció a aquestes necessitats bàsiques, el cervell humà compta amb mecanismes psicobiològics que faciliten l'accés a l'acció orientada vers la satisfacció de les necessitats i desitjos adquirits. Així, la por, en el sentit més ampli de la paraula, serveix com un estímul que avisa sobre la necessitat de satisfer determinades necessitats per tal no únicament de sobreviure, sinó també de mantenir en equilibri i bon funcionament l'organisme en la seva globalitat, tant fisiològica com psíquica o biològica i, per tant, també socialment.

Les necessitats no es redueixen únicament a l'alimentació, la protecció davant del clima o la seguretat enfront d'allò que pugui posar en perill la vida o la integritat d'aquesta. També existeix una necessitat de satisfacció de les emocions i de l'instint sexual; una necessitat de ser acceptats i ben considerats per la societat en què vivim, com a derivats d'una necessitat afectiva i de relació social i, així mateix, la necessària llibertat, sinònim d'aquella sensació de seguretat en la capacitat que els humans tenim d'exercitar la consciència i la voluntat.

Aquestes necessitats adoptaran formes, expressions i definicions molt diverses,

evolucionaran fins a formes psicològicament complexes, i potser s'allunyaran de la concepció bàsica de necessitat, però continuaran tenint aquest mateix origen, aquella mateixa funció consistent en el manteniment de la vida, de la seva integritat i de la seva capacitat de transformació, de canvi⁹.

La por, doncs, és el mecanisme d'alarma, d'atenció que ens avisa de la urgència d'obtenir determinades satisfaccions a necessitats bàsiques; por que a voltes es denominarà angoixa, temença, frustració o neguit, però que continuarà posseint característiques pròpies de la por. En principi, aquesta por no deixa de ser un simple avís sense gaires connotacions angoixants, però amb facilitat els seus estímuls s'incrementaran i provocaran l'inici de l'acció orientada a la satisfacció de les necessitats. En aquest punt es desenvolupa una certa capacitat agressiva que permet la superació de les dificultats i dels obstacles que s'interfereixen en la satisfacció de les necessitats descrites, que portaran al descens de les sensacions desagradables i estimulants produïdes per la por. Sense aquesta capacitat de prevenir la satisfacció de les necessitats i de superar els obstacles, els éssers humans perdríem la capacitat de sobreviure. De fet, però, no és pas únicament una característica exclusivament humana, puix tots els éssers vius disposen d'una capacitat equivalent íntimament lligada a la noció de vida.

La diferència entre humans i altres éssers vius rau en les característiques humanes específiques (mida del cervell, habilitat manual, capacitat de moviment, etc.), matisos fonamentals que amplifiquen les repercussions de les seves decisions i del seu comportament.

Aquest procés encadenat: **necessitats - por - agressivitat**, és el que ens descriu el sistema bàsic de funcionament -origen i formació- dels conflictes. A partir d'ací podem començar a comprendre les causes i l'evolució dels conflictes i, per tant, començar a preveure sistemes de prevenció per reduir els costos negatius de la conflictivitat o, dit d'una altra manera, de saber aprofitar les capacitats humanes de reacció davant de les dificultats, els problemes i la urgència a satisfer les necessitats.

Imaginem la reacció d'una persona que preveu -instintivament- la seva necessitat de menjar; la por a passar gana farà que aquesta pensi i actuï per tal de trobar l'aliment necessari i, si la satisfacció d'aquesta necessitat passa per la realització d'esforços, els farà. Fins i tot intentarà superar obstacles importants fins al punt que si l'obstacle consisteix en el fet que el menjar l'acapara un altre, procurarà sostreure-l'hi com sigui. Però la por de patir gana, també motivarà ocupar-se d'acumular aliments i de suprimir els competidors que poden posar en perill -produint inseguretat i per tant, por- el qui posseïx reserves d'aliments. Aquest és un exemple simple, rudimentari, però penso que és clar i explícit.

En les societats modernes, potser no és pas tant la por de patir gana com la por de no tenir diners, allò que tothom sap que serveix per satisfer necessitats de tota mena, fins i tot les necessitats de prestigi i acceptació social o les necessitats de l'exercici d'una certa llibertat. En les nostres societats, les pors no es descriuen de la mateixa manera que en societats amb cultures o nivells de desenvolupament diferents. En les nos-

⁹ La prevenció dels conflictes acostuma a procurar obstaculitzar, impedir o reduir les tendències al canvi. Per contra, la prevenció de conflictes veu en el canvi l'única manera de resoldre els conflictes. John Bruton, en el seu llibre *Conflict: Prevention and Resolution*, Mac Millan, Londres 1992, teoritza sobre aquests dos conceptes. John Burton és un dels autors de referència en la teoria de la resolució de conflictes.

tres societats no serà tant la por de la fam com més aviat la por de perdre la feina, que és el vehicle que ens capacita per obtenir diners, i aquests per satisfer bona part de les nostres necessitats.

Aquestes podrien definir-se com les necessitats derivades, derivades de les bàsiques. Necessitats de prestigi social, de confort, de protecció de la salut mitjançant prescripcions mèdiques sofisticades, de seguretat davant dels perills d'agressió jurídica o la por de no trobar parella o que la parella ens abandoni, o por de perdre la capacitat de gaudiment sexual... La por és l'element comú de les emocions, la por del càstig (la no satisfacció de la necessitat) resulta equivalent a l'estímul (el premi) per obtenir la satisfacció d'una necessitat determinada.

És interessant tenir present el treball de J.A. Gray en el llibre *Psicología del miedo y del estrés*¹⁰, i efectuar-ne comparacions amb la de Krihnamurti, des de perspectives ben diferents però, finalment, coincidents.

Aquests mecanismes de supervivència, de satisfacció de les necessitats, de control dels estímuls de la por i de superació de les dificultats són el centre d'interès d'aquest treball, allò que fonamenta la generació i desenvolupament dels conflictes. És en aquest punt, en el qual és important subratllar que l'expressió conflictual es limita a descriure el procés descrit, però superant les interpretacions irracionals o poc madurades que expliquen el conflicte simplement com un mal congènit davant del qual no podem fer res més que intentar-lo evitar o suportar-lo.

La reacció d'alarma -l'inici de les sensacions de por- està relacionada amb el sistema nerviós simpàtic en conjunció amb les hormones segregades per la medulla suprarenal (adrenalina i noradrenalina). La finalitat que es pretén aconseguir amb aquestes segregacions és assolir els recursos corporals necessaris per a una resposta ràpida i adequada mitjançant l'atac o la fugida davant d'un problema plantejat:

"La segregació d'adrenalina incrementa la força i el ritme cardíacs, cosa que permet una més ràpida i gran oxigenació; contracció de la melsa, que allibera els glòbuls rojos emmagatzemats en el sistema circulatori, amb l'objectiu de transportar l'oxigen; alliberament hepàtic de sucre emmagatzemat per al seu ús a la musculatura; redistribució de la sang circulant per la pell i vísceres en favor del cervell i de la musculatura, increment de la capacitat respiratòria i dilatació bronquial per captar més oxigen, dilatació de la pupila per millorar l'eficàcia de la visió, augment dels nivells de coagulació de la sang amb l'objecte de tancar possibles ferides i augment dels limfòcits per prevenir la reparació dels teixits."

Aquesta és la descripció que en fa J.A. Gray en el llibre esmentat més amunt sobre la por. És la primera reacció física davant una causa emocional. Al període d'alarma descrit en segueix un altre de resistència, seguit d'un període d'esgotament. En les diverses etapes que descriu, se succeeixen reaccions molt diverses similars a les descrites: segregacions hormonals i de diverses substàncies com les endorfines, que produeixen estats d'una certa anestèsia o reequilibri dels efectes provocats per la por o el dolor. El funcionament de l'organisme humà és similar al dels animals, similar fins al punt que

el discerniment té un paper important en la continuïtat dels processos iniciats.

"L'home, que no està dotat de mitjans especials de supervivència mitjançant l'atac o la defensa (ullals, banyes o urpes), aconsegueix sobreviure gràcies a la seva capacitat cerebral que li permet alliberar-se, en bona part, del simple comportament reflex que governa la resta d'éssers vius i adaptar-se millor a situacions ambientals diverses. Aquest alliberament del simple comportament reflex també ha estat el resultat d'un procés diferenciat en la percepció. Així, d'aquesta manera, les circumstàncies ambientals ja no eren percebudes com a inequívokes sinó, més aviat, com a situacions equívokes, obertes a diverses opcions de comportament entre les quals calia distingir i escollir. (...) La selecció natural va eliminar les percepcions i avaluacions inadequades (...). Així, el "bo" i el "dolent" no es fonamentaven en criteris morals, filosòfics o científics sinó, més aviat, en la seva contribució a l'èxit de la supervivència".

Si per una banda el cervell humà és capaç d'analitzar un problema plantejat i d'organitzar-se individualment i socialment per tal d'afrontar-lo, també corre el risc de veure's amoinat per aquestes mateixes apreciacions i reaccions i no disposar de la capacitat per avaluar, discernir i decidir quin és, realment, el millor comportament davant d'aquell problema concret.

L'instint primari, sobreestimat pels senyals d'alarma (la por), pot bloquejar la capacitat de discerniment i deixar pas a una reacció escassament o nul·lament controlada per les capacitats intel·lectuals que intervenen en els processos d'anàlisi i presa de decisions.

El fet és que la majoria de conflictes -bé siguin individuals o bé col·lectius- es desenvolupen a partir de la decisió que l'altre representa un perill o una amenaça més o menys directa i immediata. A partir d'aquest moment, l'esforç i les energies es concentraran en l'eliminació d'aquest problema, la qual cosa, normalment, representarà l'elaboració de plans per dominar o destruir l'altre. El que acaba de succeir és un canvi essencial en la percepció de l'altre; hem passat d'una percepció positiva o neutra d'aquell a una de caire negatiu i generadora, per tant, de por, cosa que inevitablement ens pot portar a intentar l'exercici de la coerció o la violència. Però aquesta reacció no serà única; l'altre acabarà modificant també la seva percepció de nosaltres, i actuant en conseqüència intentarà fer el mateix que nosaltres, però, si fos possible, amplificant i incrementant l'efectivitat de la seva reacció agressiva; i així successivament fins a obtenir algun resultat. Resultat però, que no farà més que ajornar, de nou, la veritable resolució de les causes del conflicte: el control de les reaccions de la por, de la por mateixa, modificació de la percepció negativa de l'altre fins a obtenir la percepció positiva original, comprensió finalment, de les necessitats que generen en l'altre i en un mateix el desencadenament dels senyals d'alarma i por i, consegüentment, de l'activitat agressiva.

"La principal causa de fricció en les relacions és un mateix, l'ego que és el centre de l'anhel unificat (...). Un podrà estar en harmonia amb l'altre sols si es troba integralment en harmonia amb un mateix. L'essencial que cal tenir present en la relació no és pas l'altre, és un mateix, la qual cosa no vol pas dir que un hagi d'aïllar-se sinó que ha de comprendre profundament en ell mateix les causes del conflicte i del dolor. Mentre depenguem de l'altre, tant intel·lectualment com emocionalment, per al nostre benestar psicològic aquesta dependència crearà inevitablement por, de la qual sorgeix el dolor"².

Tot això pot resultar molt difícil d'entendre; existeix, però, una manera "visual" de comprendre. Al Japó existeix una art marcial denominada "sumo"; aquesta art marcial no ha estat concebuda per distreure al públic assistent o per sentir-se superior sobre l'adversari; tampoc per guanyar-se la vida, encara que avui en dia potser només existeix gràcies a aquestes finalitats. El "sumo" però, és una art marcial molt simbòlica. Es lluita dins d'un cercle que representa la vida, i l'objectiu n'és romandre dret dins d'aquest cercle; perd aquell que surt del cercle o aquell que cau: perd qui perd l'equilibri, el control sobre les seves capacitats, aquell que surt del cercle de la vida. I per no perdre l'equilibri ni sortir del cercle caldrà controlar aquesta por. La por de perdre l'equilibri o a sortir del cercle modifica la percepció de l'altre que comparteix la mateixa esfera; l'altre es pot transformar en enemic, en adversari que ens posa en perill i, per tant, aquell que caldrà treure del cercle o fer caure. Si el combatent de "sumo" adopta aquesta actitud, el perill detectat es transforma en realitat, ja que la por el portarà a l'agressió i, per tant, a la possibilitat de perdre l'equilibri. L'actitud que es fomenta és la de, malgrat l'aparença que pot tenir l'altre, no sucumbir als efectes de la por ni de l'agressió, sinó concentrar-se en el manteniment del propi equilibri evitant les possibles agressions de l'altre o transformant aquestes en la pròpia resposta a l'agressió.

El coneixement del procés de formació i desenvolupament conflictual, ens pot ensenyar la manera de com gestionar els conflictes i de com treure'n profit però, sobretot, ens mostra que la por de l'altre, de nosaltres mateixos i del desconegut es dilueix en la serenor.