

*La provenció planteja la necessitat de dotar-nos de recursos i estratègies per afrontar el conflicte de forma constructiva, sense necessitat d'arribar a crisis violentes. Podem promoure-la en grups i comunitats a partir d'estratègies diverses dirigides a potenciar el reconeixement mutu, crear mesures de confiança, facilitar una comunicació no violenta i promoure la cooperació.*

## 1. Quan aplicar aquesta eina

La provenció és una eina molt valuosa en aquelles situacions que siguin necessari crear comunitat, ja sigui en petits grups emmarcats en institucions delimitades (associació, escola, empresa, etc.), com en barris o comunitats més àmplies.

Tenir present la importància de la provenció també ens pot ajudar, davant de situacions de crisis en conflictes socials, a preveure i impulsar estratègies d'intervenció a mig i llarg termini per evitar noves crisis, i sobretot, per transformar el conflicte envers canvis constructius.

Finalment, ens pot facilitar dissenyar polítiques socials afavoridores de la promoció de la convivència.

## 2. En què consisteix?

La provenció és un terme introduït per John W. Burton<sup>1</sup> el 1990. Aquest concepte planteja que no hem de prevenir els conflictes, si no que el que cal és *proveir-nos* de les estratègies, habilitats i recursos que ens permetin afrontar-los de manera no violenta, i transformar-los perquè esdevinguin una oportunitat de creixement personal i col·lectiu per a totes les parts.

És important prevenir els conflictes violents i tot tipus de violències, però partir d'una mirada de prevenció dels conflictes té el risc d'adoptar una actitud d'evitar-los i evadir-los, i per tant de no afrontar-los, amb el risc i la pèrdua d'oportunitat que això comporta.

En un entorn comunitari, tal i com explica Paco Cascón<sup>2</sup>, la provenció involucra dos aspectes: educar les persones en habilitats i coneixements per afrontar els conflictes de forma pacífica; i vetllar per una organització que eviti malentesos innecessaris precursors de conflictes, que aportí instruments per garantir un bon clima de treball i convivència, i que anticipi recursos per saber abordar els conflictes que sorgeixin.

Per aconseguir un bon clima de convivència cal vetllar perquè totes les persones se sentin acollides i integrades. Això vol dir donar resposta a dues necessitats bàsiques per a qualsevol persona: la sensació de pertinença al grup, des del respecte a la pròpia identitat. Dit d'una altra manera, sentir que la comunitat ens acull i accepta tal i com som. Això no sempre es dona espontàniament, i per aquest motiu, cal cuidar-ho. El refús, o la manca d'integració, és una font important de conflicte.

La provenció té diferents passos que cal valorar i cuidar. Aquests passos es retro alimenten uns als altres.

• **1r pas: la creació de grup.** És important garantir un ambient de coneixement mutu, d'estima envers un mateix i els altres, i de confiança, ja sigui entre persones o entre col·lectius diferents.

- El **coneixement.** Sovint el coneixement que tenim de l'altre (persona o grup) és poc i esbiaixat, el coneixem només en alguns aspectes, per experiència pròpia o per informació de tercers, i l'etiquetem condicionant la nostra actitud i expectatives envers ell. Quan apareixen situacions de conflicte o de tensió, si no hi ha un bon coneixement mutu, magnifiquem aquells aspectes que ens distancien de l'altre fent més gran la discrepància i dificultant la transformació del conflicte.

Tanmateix, totes les persones tenim múltiples pertinences que ens defineixen (gènere, cultura, professió, caràcter, etc.), això fa que quan discrepem profundament amb l'altre respecte d'alguna pertinença, sempre podem trobar-ne una altra que ens hi acosti, i des de la qual reconèixer-nos mútuament i relacionar-nos. En conclusió, per garantir un coneixement mutu ric, és important aprofundir en el coneixement de l'altre i en l'autoconeixement.

Els jocs i les activitats de coneixement tenen l'objectiu de buscar afinitats i cohesió entre persones. El coresponsabilitzar-se de tasques i projectes junts, o l'aprenentatge des de la interacció social també són fonts importants de coneixement.

- **L'estima envers un mateix i els altres.** Partim del principi que tota persona és digne d'estima, per tant cal aprendre a reconèixer allò de bo que hi ha en un mateix i en els altres.

Sabem que treballar l'autoestima és bàsic pel desenvolupament de qualsevol persona. Si hi reflexionem des de la perspectiva de la convivència, sense un nivell mínim d'autoestima, és molt difícil que una persona pugui reconèixer allò de bo que hi ha en ella mateixa i en els altres, implicar-se en la vida del grup i afrontar els conflictes. Sense autoestima les persones percebem la confrontació intrínseca en un conflicte com un atac personal, enlloc d'entendre'l com una discrepància d'interessos o necessitats que conjuntament cal resoldre.

Construïm l'autoestima a partir de la imatge que les persones que ens envolten ens retornen de nosaltres. Per això és important educar-nos en la capacitat de

reconèixer l'altre com a persona/col·lectiu dignat d'estima. - La **confiança** en nosaltres mateixos, en els companys i en el grup és necessària per tal de poder explorar pors, sentiments i angoixes. Aquests elements sempre són presents en un conflicte, cal veure com superar-los per que les parts es puguin confrontar des del respecte, el reconeixement i la sinceritat.

La confiança és un procés, s'aconsegueix progressivament, a mesura que demostrem que en som mereixedors. Ser mereixedor de confiança demana responsabilitat, la confiança sense responsabilitat esdevé ingenuïtat.

La confiança es promou a través de la comunicació activa i empàtica, la coherència, el respecte, o el reconeixement de les pors d'uns i altres.

• **2n pas: la creació d'una cultura *noviolenta* de relació entre les persones.** Disposar d'un codi comú de comunicació noviolenta i cooperació.

- Cal cuidar una **comunicació** que ens permeti dialogar davant les discrepàncies. Saber comunicar-nos de manera efectiva, activa i empàtica. Una comunicació efectiva garanteix que el missatge transmès arriba amb precisió al receptor, per això cal assegurar que els canals de comunicació són efectius i que es comparteix un mateix codi de comunicació. Sovint tot i utilitzar les mateixes paraules entenem de forma diferent el seu significat, aleshores el codi no és compartit i falla la comunicació.

Una comunicació activa requereix d'una actitud per part de totes les parts de vetllar perquè els missatges arribin adequadament. L'emissor ha de cuidar la transmissió de missatges des de codis que el receptor pugui entendre i acceptar. El receptor s'ha d'esforçar per escoltar de forma activa i aconseguir, no només entendre el missatge, sinó que l'emissor se senti escoltat.

Una comunicació empàtica, que permeti escoltar el to emocional d'un mateix i de l'altre. Una actitud de presència del receptor que permeti percebre l'estat emocional de l'altre, a partir d'escoltar el seu to de veu i d'observar els seus gestos i actitud corporal. I un emissor que expressi les seves emocions, parli en jo-missatge, i se centri en exposar com li afecta allò que ha passat sense entrar en acusacions, interpretacions ni judicis.

- Promoure la **cooperació** i entendre que assolir allò que volem no es contradiu amb que l'altre pugui aconseguir allò que necessita. Aprendre a fer d'allò que semblaven objectius contraris, objectius

comuns, i col·laborar per aconseguir-los. Entendre el conflicte com una situació on compartim un problema amb algú i només si busquem com resoldre'l conjuntament aconseguirem la solució

més òptima. Aprendre a cedir en allò que no ens és essencial sense renunciar a allò que considerem fonamental, i alhora tenir en compte allò que per l'altre és important i donar-hi resposta.

**Taula 1: Elements que afavoreixen o dificulten el procés de provenció**

Elements que NO contribueixen a construir relacions preventives	Elements que SÍ contribueixen a construir relacions preventives
<p><b>Coneixement:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manca de coneixement de la persona</li> </ul>	<p><b>Coneixement:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir els objectius acordats en l'inici de la relació i anar redefinint al llarg del procés;</li> <li>• Conèixer i gestionar les expectatives dels altres;</li> <li>• Reconèixer els errors;</li> <li>• Flexibilitat;</li> </ul>
<p><b>Estima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manca d'empatia</li> <li>• Falta de calidesa en la relació</li> <li>• Fer judicis de valor</li> <li>..Mostrar-se en una actitud hostil,</li> </ul>	<p><b>Estima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatia,</li> <li>• Comprensió</li> <li>• No jutjar</li> </ul>
<p><b>Confiança:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mentida</li> <li>• Incompliment d'acords</li> <li>• Manipular : utilitzar la gent per les necessitats del servei</li> <li>• La sobreprotecció, creant dependència, a la llarga pot portar a trencar la relació quan no es poden donar resposta a les demandes. És més difícil generar autonomia.</li> <li>• La falta de transparència. Ser poc clar o enigmàtica. No informar sobre la situació</li> <li>• Generació d'expectatives que no es compliran</li> <li>• Donar un no sense arguments, autoritarisme</li> </ul>	<p><b>Confiança:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoure un entorn de seguretat, entorns físics acollidors</li> <li>• Complir acords</li> <li>• Sinceritat</li> <li>• Mostrar preocupació per la persona i el seu problema</li> <li>• Mostrar coneixement de la persona i la situació.</li> <li>• Constància</li> <li>• Fer sentir la persona respectada</li> <li>• Escoltar</li> <li>• Aportar solucions</li> </ul>
<p><b>Comunicació:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No saber escoltar</li> <li>• No donar la paraula a tothom que la demana en espais de participació</li> <li>• No ser capaç de ser assertiu (i de dir les coses encara que siguin negatives)</li> <li>• Parlar de l'altre més que d'un mateix: acusar, pressuposar, interpretar, jutjar.</li> <li>• Utilitzar un to de veu fort, prepotent o irònic.</li> </ul>	<p><b>Comunicació:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claredat, transparència</li> <li>• Comunicació activa</li> <li>• Adequar el llenguatge</li> <li>• Escolta activa</li> <li>• Saber expressar (paraula, corporal)</li> <li>• Utilitzar el jo-missatge</li> </ul>
<p><b>Cooperació:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manca de treball en equip</li> <li>• Falta de flexibilitat, rigidesa en els rols, distància de poder excessiva</li> <li>• No donar resposta a res, no estructural, ni a demandes ni a necessitats</li> <li>• Manca de temps per saturació de treball</li> <li>• Tenir actitud davant la feina egocèntrica: el teu és el millor...</li> </ul>	<p><b>Cooperació:</b></p>

Font: Extret del grup de tècnics/es socials del Raval en un curs organitzat pel Districte de Ciutat Vella de l'Ajuntament de Barcelona en el marc del projecte "Districte, transformant conflictes". Novembre 2012.

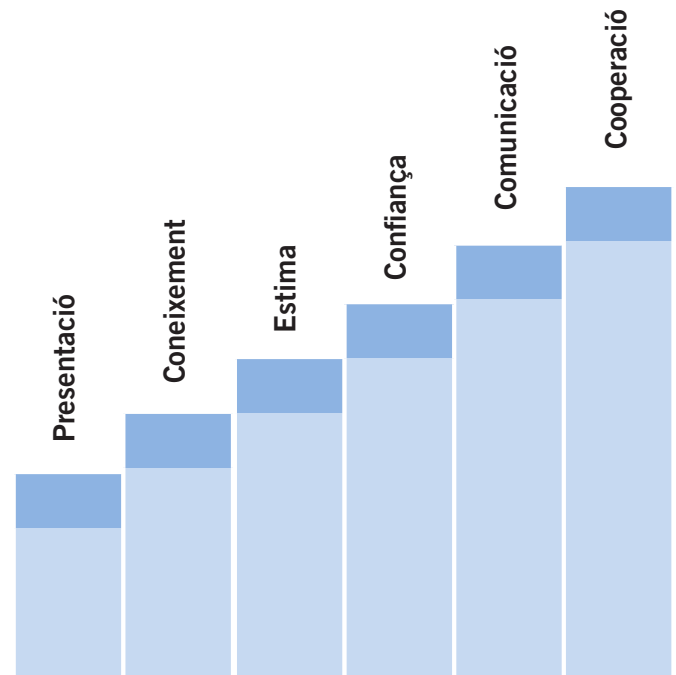
### 3. Bones pràctiques

A nivell local, qualsevol política dirigida a reduir les violències i aportar recursos per abordar el conflicte de forma constructiva i participativa, prèviament a situacions de crisi i violència, serà una política de provenció. Alguns exemples són:

- La promoció d'espais de trobada entre col·lectius diversos d'un mateix barri, afavorint el coneixement i cooperació entre aquests: La creació de centres cívics amb activitats dirigides i espais per a infants, joves i gent gran, enlloc de casals d'avis o juvenils aïllats; L'organització de casals on es reuneixin diferents entitats i col·lectius en edificis amb espais comuns i necessitats de coordinació i col·laboració mútua, etc.
- La presència de persones que puguin teixir ponts entre diferents col·lectius: fomentar la presència continuada d'educadors de carrer als barris, facilitar el paper de líders comunitaris positius, promoure policia de proximitat amb coneixement del barri i de les seves persones, etc.
- Promoure mesures de participació i enfortiment del teixit social: fer polítiques de suport a les entitats cíviques i comunitàries de voluntariat (associacions esportives, de cultura popular, etc.), a activitats comunitàries promogudes des dels propis barris, etc.
- Garantir serveis socials de qualitat que puguin sustentar situacions de vulnerabilitat de les persones: assegurar serveis de salut i educació, serveis de suport a les famílies, d'atenció a la gent gran, etc.
- Promoure l'educació preventiva en temes com les drogodependències o les relacions abusives. Actuacions que ofereixen recursos a nens i nenes per poder afrontar situacions de vulnerabilitat en que es puguin trobar en el futur.
- Si treballem amb grups, promoure espais per desenvolupar la provenció dins d'aquests a través de dinàmiques, jocs, treballs cooperatius, espais organitzats de presa de decisions, etc.
- Organitzar cursos i tallers d'habilitats personals en comunicació i afrontament del conflicte oberts a tota la ciutadania.
- Etc.

### 4. Eina

Defineix un pla d'acció per a promoure la provenció amb els col·lectius amb els que treballes.



### 5. Recursos Addicionals

- Cascón, P. Beristain, C.(1995) *La alternativa del joc I. Jocs i dinàmiques d'educació per la pau*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Seminario de educación para la paz APDH (1995) *La alternativa del joc II. Jocs i dinàmiques d'educació per la pau*. Madrid: Los Libros de la Catarata

I. Burton, J.W (1990) *Conflict: Resolution and Provention*. London: Palgrave Macmillian  
II. Cascón, P. (2001). *Educación en y para el conflicto*. Bellaterra: Cátedra UNESCO de paz y Derechos Humanos.