

Avanzar en la Provención

La provención plantea la necesidad de dotarnos de los recursos y estrategias para lidiar con el conflicto de manera constructiva, sin necesidad de llegar a crisis violentas. Podemos promoverla en grupos y comunidades a partir de distintas estrategias encaminadas a promover el reconocimiento mutuo, crear medidas de confianza, facilitar la comunicación no violenta y promover la cooperación.

1. Cuándo aplicar esta herramienta

El provención es una herramienta muy valiosa en aquellas situaciones en que sea necesario crear comunidad, ya sea en grupos pequeños, enmarcados en instituciones delimitadas (asociación, escuela, empresa, etc.), o en barrios o comunidades más amplias.

Tener siempre presente la importancia de la provención también nos puede ayudar, ante situaciones de crisis en conflictos sociales, a anticipar y promover estrategias de intervención a medio y largo plazo con el fin de evitar nuevas crisis y, sobre todo, para transformar el conflicto hacia cambios constructivos.

Finalmente, nos puede ayudar a diseñar políticas sociales que favorezcan la promoción de la convivencia.

2. ¿En qué consiste?

La provención es un término introducido por John W. Burton en 1990. Este concepto sugiere que no debemos prevenir los conflictos, sino que lo que es necesario es proveernos de las estrategias, habilidades y recursos que nos permitan enfrentarlos de manera no violenta, y transformarlos para que pasen a representar una oportunidad de crecimiento personal y colectivo para todas las partes.

Es importante prevenir los conflictos violentos y todo tipo de violencia, pero partir desde una perspectiva de prevención de conflictos supone el riesgo de adoptar una actitud que consista en evitarlos y evadirlos y, por lo tanto, en no enfrentarnos a ellos, con el riesgo y la pérdida de oportunidad que ello conlleva.

En un entorno comunitario, tal como explica Paco Cascón, la provención implica dos aspectos: educar a la gente en habilidades y conocimientos para afrontar el conflicto de manera pacífica; y velar por una organización que evite malentendidos innecesarios, precursores de conflictos, que proporcione instrumentos para garantizar un buen ambiente de trabajo y convivencia, y que anticipe recursos para hacer frente a los conflictos que puedan surgir.

Para conseguir un buen ambiente de convivencia es necesario velar para que todas las personas se sientan aceptadas e integradas. Esto significa responder a dos necesidades básicas para cualquier persona: el sentimiento de pertenencia al grupo, desde el respeto a la propia identidad. En otras palabras, sentir que la comunidad nos acoge y nos acepta tal como somos. Esto no siempre ocurre espontáneamente y, por esta razón, es necesario trabajar en ello. La negativa, o la falta de integración, representan una importante fuente de conflicto.

El provención tiene distintas etapas que se deben valorar y cuidar. Estos pasos se complementan entre ellos.

- **1er paso: la creación del grupo.** Es importante garantizar una atmósfera de comprensión mutua, de estima hacia uno mismo y hacia los otros, y de confianza, ya sea entre individuos o entre los distintos colectivos.

- **El conocimiento.** A menudo, el conocimiento que tenemos del otro (persona o grupo) es poco y sesgado, lo conocemos solamente en algunos aspectos, por experiencia propia o mediante información de terceros y, en base a esto, lo etiquetamos condicionando, de esta manera, nuestra actitud y expectativas hacia él. Cuando aparecen situaciones de conflicto o tensión, si no existe un buen conocimiento mutuo, magnificamos aquellos aspectos que nos distancian del otro aumentando, de esta manera, la discrepancia y obstaculizando la transformación del conflicto.

Sin embargo, todas las personas tienen múltiples pertenencias que nos definen (género, cultura, profesión, carácter, etc.), esto implica que cuando discrepamos profundamente con el otro con respecto a alguna de estas pertenencias, siempre podemos encontrar otra que nos acerque a él y, a través de la cual, nos podamos reconocer mutuamente e interactuar. En conclusión, para lograr un entendimiento mutuo rico, es importante profundizar en el conocimiento de uno mismo y de el otro.

Los juegos y las actividades de conocimiento tienen como objetivo encontrar afinidades y generar cohesión entre las personas. El corresponsabilizarse de tareas y proyectos de manera conjunta, o el aprendizaje desde la interacción social también son importantes fuentes de conocimiento.

- **La estima hacia uno mismo y hacia los otros.** Partimos del principio de que cada persona es digna de aprecio y estima y, por lo tanto, es necesario aprender a reconocer lo bueno que hay en uno mismo y en los demás.

Sabemos que trabajar la autoestima es esencial para el desarrollo de cualquier persona. Si reflexionamos sobre ello desde la perspectiva de la convivencia, sin un mínimo nivel de autoestima, es muy difícil que una persona pueda reconocer lo bueno en sí misma y en los demás, involucrarse en la vida del grupo y lidiar con los conflictos. Sin autoestima las personas percibimos la confrontación intrínseca en un conflicto como un ataque personal, en lugar de

entenderlo como una discrepancia de intereses o necesidades que debe ser resuelta.

Construimos la autoestima a partir de la imagen que las personas que nos rodean nos proporcionan de nosotros mismos. Por eso es importante educarnos en la capacidad de reconocer al otro como una persona/colectivo digno de aprecio y estima.

- **La confianza** en nosotros mismos, en los compañeros y en el grupo es necesaria para poder explorar miedos, sentimientos y ansiedades. Estos elementos se hallan siempre presentes en un conflicto, por eso es imprescindible saber cómo superarlos a fin de que las partes pueden establecer una confrontación desde el respeto, el reconocimiento y la sinceridad.

La confianza es un proceso, se logra poco a poco, a medida que demostramos que somos dignos de ella. Ser digno de confianza requiere responsabilidad, la confianza sin responsabilidad se convierte en ingenuidad.

La confianza se promueve mediante la comunicación activa y empática, la coherencia, el respeto, o el reconocimiento de los miedos de unos y otros.

- **2º paso: la creación de una cultura no violenta de relación entre las personas** Disponer de un código común de comunicación no violenta y cooperación.

- Es necesario velar por una **comunicación** que nos permita dialogar ante las discrepancias. Saber comunicarnos de manera efectiva, activa y empática. Una comunicación efectiva garantiza que el mensaje transmitido llegue con precisión al destinatario, para ello es necesario asegurarse de que los canales de comunicación son eficaces y que comparten un mismo código de comunicación. A menudo, a pesar de usar las mismas palabras entendemos el significado de estas de manera distinta diferentemente, esto se debe a que el código no es compartido y, consiguientemente, la comunicación fracasa.

Una comunicación activa requiere una actitud por parte de todos los implicados que vele para que los mensajes lleguen adecuadamente. El emisor debe hacerse cargo de la transmisión de los mensajes mediante códigos que el receptor pueda comprender y aceptar. El receptor, a su vez, debe esforzarse en escuchar de forma activa y lograr, no sólo entender el mensaje, sino también que el emisor se sienta escuchado.

Una comunicación empática, que permita percibir el tono emocional de uno mismo y del otro. Una actitud de presencia del receptor que permita percibir el

estado emocional del otro, solo escuchando su tono de voz y observando sus gestos y actitud corporal. I un emisor que exprese sus emociones, que hable en yo-mensaje, y que se centre en exponer cómo

le afecta lo sucedido sin entrar en acusaciones, interpretaciones o juicios.

- Promover la cooperación y comprender que lograr lo que queremos no se contradice con el que el otro

Cuadro 1 Elementos que favorecen o dificultan el proceso de provención

Elementos que NO contribuyen a construir relaciones proventivas	Elementos que SI contribuyen a construir relaciones proventivas
<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La falta de conocimiento de la persona 	<p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compartir los objetivos acordados al principio de la relación y que se han ido concretando durante todo el proceso • Conocer y manejar las expectativas de los demás • Reconocer los errores • La flexibilidad
<p>Estima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La falta de empatía • La falta de calidez en la relación • Emitir juicios de valor • Mostrar una actitud hostil 	<p>Estima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empatía, • La comprensión • No juzgar
<p>Confianza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mentira • El incumplimiento de los acuerdos • Manipular: utilizar la gente para satisfacer las necesidades del servicio • La sobreprotección, creando dependencia, a la larga puede conducir a la rotura de la relación ante la incapacidad de dar respuesta a las demandas. Es más difícil generar autonomía. • La falta de transparencia. Ser confuso o enigmático. No informar sobre la situación • La generación de expectativas que no se van a cumplir • Dar un no sin argumentos; el autoritarismo 	<p>Confianza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover un ambiente de seguridad, entornos físicos acogedores • Cumplir acuerdos • La sinceridad • Mostrar preocupación por la persona y su problema • Demostrar conocimiento de la persona y la situación. • La constancia • Que la persona se sienta respetada • Escuchar • Proporcionar soluciones
<p>Comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No saber escuchar • No dar la palabra a quien la pide en espacios de participación • No ser capaz de ser asertivo (y de decir las cosas aunque estas sean negativas) • Hablar del otro más que de uno mismo: acusar, presuponer, interpretar, juzgar • Utilizar un tono de voz fuerte, agresivo o irónico. 	<p>Comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La claridad y la transparencia • La comunicación activa • Adecuar el lenguaje • La escucha activa • Saber expresarse (verbalmente, corporalmente) • Utilizar el yo-mensaje
<p>Cooperación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La falta de trabajo en equipo • La falta de flexibilidad, rigidez en los roles, distancia de poder excesiva • No proporcionar respuestas a nada (demandas o necesidades) • La falta de tiempo por exceso de trabajo • Tener una actitud egocéntrica ante el trabajo: el tuyo es el mejor... 	<p>Cooperación:</p>

Fuente: Extraído el grupo técnico/as sociales del Raval en un curso organizado por el Distrito de Ciutat Vella del Ayuntamiento de Barcelona en el marco del proyecto "Distrito, transformando conflictos". Noviembre de 2012.

pueda conseguir aquello que necesita. Aprender a convertir lo que, en un principio, parecían objetivos contrarios, en objetivos comunes, y trabajar para lograrlos. Entender el conflicto como una situación donde compartimos un mismo problema con alguien, y que, sólo si buscamos, conjuntamente, cómo resolverlo, lograremos la solución más pertinente. Aprender a ceder en aquello que no nos es esencial sin renunciar a aquello que sí consideramos fundamental y, al mismo tiempo, tener en cuenta lo que es importante para el otro y ofrecer una respuesta adecuada.

3. Buenas prácticas

A nivel local, cualquier política destinada a reducir la violencia y proporcionar recursos para lidiar con los conflictos (previos a situaciones de crisis y violencia) de manera constructiva y participativa, será una política de provención. Algunos ejemplos son:

- La promoción de espacios de encuentro entre los distintos colectivos de un mismo barrio, favoreciendo el conocimiento y cooperación entre estos: La creación de centros cívicos con espacios y actividades dirigidas para niños, jóvenes y gente mayor, en vez de hogares de ancianos o centros juveniles aislados. La organización de centros donde se puedan reunir diferentes entidades y colectivos en edificios con zonas comunes, donde sea necesaria la coordinación y cooperación mutua, etc..
- La presencia de personas que puedan crear puentes entre los diferentes colectivos: fomentar la presencia continuada de educadores de calle en los barrios, facilitar el papel de líderes de comunidad positivos, promover policía de proximidad con conocimiento de la zona y de su gente, etc.
- Promover medidas de participación y fortalecimiento del tejido social. Diseñar políticas de soporte a las entidades cívicas y comunitarias de voluntariado (asociaciones deportivas, de cultura popular, etc.), a actividades comunitarias promovidas desde los mismos barrios, etc.
- Garantizar servicios sociales de calidad que puedan sustentar situaciones de vulnerabilidad de las personas: brindar servicios de salud y educación, servicios de apoyo para las familias, de atención a la gente mayor, etc.

- Promover la educación preventiva sobre temas como la drogodependencia o las relaciones abusivas. Actuaciones que ofrecen recursos a niños y niñas para hacer frente a posibles situaciones de vulnerabilidad que puedan encontrarse en el futuro.
- Si trabajamos con grupos, promover espacios para el desarrollo de la provención dentro de éstos a través de dinámicas, juegos, trabajos cooperativos, espacios organizados de toma de decisiones, etc.

4. Recursos adicionales

- 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

5. Herramienta

Establece un plan de acción para promover la provención con los colectivos con los que trabajas.

