

## **CONSTRUÏM PONTS DE DIÀLEG PER A LES POLÍTIQUES DE JOVENTUT. LA GESTIÓ POSITIVA DEL CONFLICTE**

Ferran Camps

Politòleg

Jordi Merino

Sociòleg

GREC resolució de conflictes

“Establim ponts de diàleg” ha estat el lema del III Congrés de la Joventut de Catalunya. La Secretaria de Joventut de Catalunya i l’Observatori de la Joventut ens oferiren portar a terme un treball de camp al voltant de la gestió del conflicte. Des de GREC –resolució de conflictes- vàrem plantejar-nos desenvolupar diverses actuacions on recollir les opinions dels participants, la seva interacció en els debats i tallers i les propostes que han establert per a la construcció de ponts de diàleg.

El principals objectius van ser que, mitjançant una metodologia participativa, es pogués descobrir els elements que intervenen en el conflicte, analitzar com es desenvolupen les relacions entre els diferents actors al voltant d’aquest i, en darrer terme, plantejar propostes per a la gestió positiva del conflicte que permetin establir lligams per a la construcció de ponts de diàleg entre els diversos actors socials i polítics al voltant d’una realitat: la joventut.

La recollida de la informació s’ha basat en dues eines complementàries. La primera la vam anomenar “Digues la teva”, que era un espai on es van enregistrar, mitjançant una càmera, 70 entrevistes que es feien a diversos actors. La segona va ser l’observació de 18 tallers i activitats a través d’una sèrie de pautes i un qüestionari autoelaborat que es va passar als observadors/res. En funció d’aquestes pautes d’observació es van establir una sèrie d’indicadors per a mesurar la problemàtica dels diversos tallers.

## **Conflictes i relacions entre els actors**

**1.-Relacions entre els actors.** La tipologia d'actors s'ha dividit en polítics, tècnics, investigadors, representants d'entitats i joves i els diferents tipus de rols en confrontació, competició, cooperació, evitar i compromís.

Els tallers analitzats han permès plasmar les diferents visions del què fer i com fer-ho en les polítiques de joventut i com afecta a les relacions entre els diferents actors; es reflecteix allà on la presència de tècnics i representats polítics ha estat rellevant. Tot i així no ha comportat, en la majoria de situacions, una actitud procliu a la competició ni la confrontació entre els diferents actors. Un altre fet a destacar es l'actitud, més aviat defensiva, dels representats polítics, evitant els punts més polèmics, sense entrar en el fons, si bé amb voluntat de cooperació.

La recerca del compromís entre diferents actors ha estat la dinàmica més significativa, s'han generat processos de negociació i consens, promoguts, en primer lloc pels tècnics, i als quals s'han anat afegint joves i representants d'associacions.

**2.-Controvèrsies.** En gairebé tots els tallers observats s'han generat controvèrsies de forma explícita i, principalment, la causa ha estat els diferents plantejaments del tema a debatre i l'ús dels diferents mecanismes o instruments a emprar, així com les desigualtats en la gestió de les determinades accions i/o polítiques. Tanmateix, han tingut un pes important en el debat els aspectes referents dels diferents actors en temes com la responsabilitat del jovent, actituds polítiques, implicació del jovent a la política, la participació...

**3. Comunicació per assolir acords.** La comunicació ha estat una constant i hi ha hagut una bona relació al llarg de l'activitat realitzada. La comunicació s'ha analitzat de forma gradual, de més a menys, confiança, cordialitat i formalitat. En funció d'aquesta gradació, val la pena destacar que les relacions de confiança han predominat en la majoria de tallers, sobretot en el moment intermedi del taller. Cal dir també que és en aquest moment, o a partir d'aquest quan, en canvi, s'han incrementat les relacions d'hostilitat i les relacions d'enfrontament entre els actors, que han fet que en molts casos no es pogués avançar i en d'altres s'acabés amb una mínima formalitat.

Una comunicació fluïda ha estat possible quan el moderador ha fet de facilitador creant-hi una dinàmica creativa i constructiva, la qual cosa ha potenciat relacions de cordialitat i confiança. La cordialitat i la confiança han estat la base que ha permès avançar en els temes més de fons i programàtics del debat i arribar a acords per

consens. En canvi, en els tallers on no s'ha passat de la fase d'una comunicació basada en la formalitat ha estat impossible poder arribar a algun tipus d'acord mínim, tot i que només fos en el plantejament del problema.

En aquest sentit, avancem una conclusió: els ponts de diàleg tenen molt a veure amb generar dinàmiques de confiança. En aquest sentit, l'observació ens ha mostrat que és més fàcil avançar en processos de col·laboració i cooperació quan la comunicació és fluida i les relacions es plantegen des de la perspectiva de la confiança.

### **Digues la teva**

Les entrevistes mitjançant la càmera de vídeo han permès copsar un ampli ventall d'opcions i plantejaments. Tot i aquesta diversitat, és significatiu com en diversos aspectes de certa rellevància i definició es dona una amplia coincidència.

Generar processos que permetin establir ponts de diàleg és una dinàmica que es veu amb força interès i fins i tot necessària per a l'aplicació de les polítiques de joventut. Tanmateix es considera que és important treballar-hi amb iniciatives concretes, posant-hi fil i agulla, omplint el buit existent en les relacions entre els actors.

Amb qui s'han d'establir aquests espais de diàleg? Les persones entrevistades ens diuen que ha de ser un espai que permeti sumar, on es puguin reflectir les diferents visions i propostes, que sigui integrador... Aquest buit, apunten, s'ha d'omplir amb la participació de joves, tècnics, investigadors i polítics, que permeti compaginar necessitats del jovent amb polítiques o acció.

Pel que fa a la viabilitat sobre les possibilitats que aquests ponts es puguin desenvolupar i representin espais de trobada real on es tinguin en compte les necessitats i la participació del jovent, s'expressa recel i manca de confiança sobre l'actuació i el comportament dels polítics, dels quals es demana un canvi en les actituds i formes de fer.

La creació d'espais de trobada i diàleg és vista com una tasca no mancada de dificultats, on tothom ha d'aprendre a escoltar, a posar-se en el lloc de l'altre, a baixar del seu pedestal, a compartir... per dir-ho en paraules d'un entrevistat "en el dia a dia, a la vida real, els rius són més amples i les coses són més difícils".

### **Què dificulta que s'estableixin ponts de diàleg?**

Sobre la dificultat que es puguin establir ponts de diàleg, hi ha hagut diversitat d'opinions, les més importants tenen a veure amb:

### Conflictes d'informació

- Manca d'informació que dificulta la presa de decisions
- Interpretacions diferents sobre les necessitats i les polítiques a portar a terme

### Conflictes d'interessos

- Les demandes dels joves es veuen com a incompatibles per part dels polítics
- No es busquen solucions que permetin satisfer els diferents interessos
- Recel i desconfiança en la forma de fer i prendre les decisions
- Es tenen poc en compte les opinions dels joves i els tècnics en prendre decisions

### estructurals

- Les relacions estan molt jerarquitzaades
- Hi ha pocs espais per al diàleg i la negociació
- Diferents visions sobre com gestionar les polítiques de joventut
- Els mecanismes de participació no són els adequats o no estan prou lubricats
- Manca de recursos econòmics i humans
- Manca d'adequació entre les necessitats dels joves i les polítiques

### Valors

- Estereotips sobre els joves, són vistos com a problema i no com a realitat
- Es veuen i tracten amb poc respecte estils de fer i de vida dels joves

### Relació

- Problemes de comunicació, llenguatges diferents
- Ritmes i estils diferents de fer
- Desconfiança i recels mutus
- Poca barreja, poc contacte, poca comunicació

### **Polítiques de Joventut. Establint ponts de diàleg.**

Tots aquests conflictes expressats ens demanen un nou estil de gestió del conflicte. Això significa reconèixer que els instruments tradicionals de govern, de relació entre els diferents actors socials - representants polítics, tècnics, investigadors i joves - no són satisfactoris.

En aquest escenari el procediment que semblaria més adequat seria generar un procés d'implicació i aprenentatge col·lectiu entre els diversos actors implicats. Aquest procés d'aprenentatge hauria de permetre pactar els problemes a solucionar sense posicions predeterminades.

Per tant, cal apostar per una nova aproximació a partir de la visió positiva del conflicte per fomentar la cooperació i la coordinació entre les diverses parts.

Una proposta és la Gestió Alternativa al conflicte (GAC). La GAC comprèn una sèrie de tècniques i de procediments per assolir aquest desig de trobar solucions als problemes que siguin simultàniament equitatives, eficaces i estables.

El primer pas per abordar la solució d'un conflicte és ser capaç de detectar-lo i acceptar-lo. Acceptar que el problema és important i que mereix l'esforç de ser resolt és el més difícil, ja que no sempre s'acostuma a estar d'acord sobre la rellevància del conflicte.

Si es reconeix que les coses no són com haurien de ser- és a dir, que hi ha conflictes i dificultats per crear ponts de diàleg -; si ens adonem que hi ha distància, recels, principalment, entre joves i polítics; si considerem que les polítiques de joventut s'han de fer amb la participació i implicació del jovent, és llavors quan podem començar a parlar i cercar vies per a l'apropament.

S'ha de reconèixer que ens trobem davant de situacions noves que demanen imaginar i implementar solucions noves, articular amb flexibilitat realitats diverses i complexes i adaptar la gestió a les noves realitats. La capacitat que tinguem de preguntar-nos sobre la varietat d'opcions disponibles, de reflexionar, de dissenyar fórmules innovadores, d'aprendre a aprendre, ens permetran abordar els conflictes de manera positiva.

En aquest dilema haurem d'intentar respondre a qüestions que tenen a veure amb com es pot millorar i com es poden construir aquests ponts de diàleg. Els entrevistats ens avancen les seves propostes a través de:

#### Canvis en les relacions

- Els representants polítics han d'obrir-se més a les entitats
- Contemplar altres formes de participació més informal o menys organitzada
- Obrir espais a la comunicació i a sistemes de relació no formals

#### Canvis en els instruments

- Apropar els instruments i els mecanismes de participació
- Espais perquè els polítics coneguin als joves, i els joves els polítics
- Generar espais i relacions que permetin crear confiança i trencar els recels
- Intercanviar experiències. Facilitar el contacte i les reflexions comunes

#### Canvis en les formes de fer

- Millorar la comunicació. Aprendre a escoltar-se
- Treballar per afavorir el diàleg. No tancar-se en posicions

- Ser capaç d'entendre els interessos i necessitats de l'altre
- Canviar el tipus de lideratge. Treballar en col·laboració de forma cooperativa

Les entrevistes i els seus protagonistes ens han donat una imatge dels conflictes que posen fre a la creació de ponts de diàleg; en canvi, ens han ofert propostes per trencar la inèrcia i obrir espais per aprendre a treballar en col·laboració.

L'avantatge de la proposta de la GAC és que permet treballar, per separat o alhora, recursos encaminats a l'assessorament i la formació, a la gestió de projectes i la construcció d'espais per a la planificació col·laborativa.

LA GAC està pensada per treballar amb actors diversos, en equips multidisciplinaris en els quals la diversitat de punts de vista, de ritmes o d'aproximacions i prioritats poden dificultar la cooperació.

En concret la proposta de GAC demana incidir en aspectes com:

1. Crear dinàmiques que permetin generar confiança
2. Posar-se d'acord en quin es el camí a recórrer junts per trobar respostes satisfactòries per a tothom. Establint ritmes i agendes que ho facin possible
3. Donar preferència als mecanismes de debat i decisió que procurin el consens
4. La voluntat de tractar constructivament les diferències
5. Desenvolupar habilitats i actituds per a la Facilitació i la Mediació

Estem davant d'un repte on les qualitats de les parts per idear procediments sobre la base de la cooperació, per construir confiança i per treballar i donar respostes a les necessitats del jovent donaran peu a gestionar el conflicte amb èxit. Es tracta, en definitiva, **de desenvolupar una cultura de prevenció**, que es vertebrï entorn a la participació. La importància de la mateixa resideix en les seves possibilitats **per a generar formes alternatives de relació que dibuixin nous paisatges de convivència i dinàmiques socials més confortables.**