

Dialogant amb Greenpeace sobre el seu model de Responsabilitat Social

Josep Maria Canyelles es reuneix amb la direcció de Greenpeace Espanya amb la voluntat d'afavorir la millora de la gestió de l'RS de l'organització

Aquesta trobada ha vingut motivada arran de la polèmica suscitada a la tardor del 2009

Fem públic el contingut de la trobada i llancem noves propostes en atenció a les persones i organitzacions que van confiar en nosaltres i van encoratjar-nos a iniciar un procés de diàleg amb Greenpeace



Dimecres 16 de febrer vaig ser rebut per la nova directora de Greenpeace Espanya, Miren Gutiérrez, que ha substituït Juan López de Uralde. En primer lloc, vull fer notar i agrair públicament el seu caràcter obert i dialogant i la **bona voluntat** de millorar la gestió de l'organització.

Li vaig explicar les queixes que tenia envers l'organització, procurant posar l'exemple dels casos concrets però presentant una reflexió més àmplia. Els casos concrets estan explicats en diversos articles i fan referència a la **manca de respecte** de l'organització a les llengües de les comunitats on actua, a la **incoherència** de Greenpeace Espanya respecte a allò que la mateixa organització fa a la resta del món, a la **censura** experimentada en el seu bloc, o a la **manca de resposta** a propostes.

Fer un diàleg en positiu, passant dels detalls a les propostes

La meua intenció no era entrar en el detall dels fets, d'altra banda documentats, sinó facilitar una reflexió de major abast sobre la manca de gestió de la responsabilitat social (RSO) a Greenpeace. L'experiència de dialogar amb una ONG **no és gaire diferent de fer-ho amb una empresa**. Darrera el somriure hi captes la incomoditat, d'altra banda lògica. S'aprecia la necessitat de justificar o excusar cada detall aportat. Quan en una reunió es tracta sobre presumptes males pràctiques difícilment es pot fer el salt en aquella mateixa reunió cap a un nivell de reflexió més elevat... Miraré d'explicar com va anar la reunió, en tant que **experiència de diàleg amb una gran ONG**.

La nova directora porta molt poques setmanes i no era coneixedora dels fets amb detall. En tot cas, va considerar incomprendible que s'hagués produït una censura al bloc, cosa que *ara per ara no es podria produir*, segons va afirmar taxativa. Davant la seva incredulitat, vaig haver de documentar exemples d'afirmacions injurioses que una voluntària de l'organització proferia¹ (i que encara són al web de Greenpeace) i exemples de reflexions serenes i propositives que van ser

¹ Alguns dels impropis amb caràcter insultant i xenòfob que una activista de l'esdeveniment anava llançant des del bloc de Greenpeace i que encara hi consten: <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2009/11/es-confirma-la-censura-per-part-de.html>

censurades² sense cap més explicació. Desconec per quins motius aleshores fou possible i ara no, però no tinc perquè dubtar de la seva paraula.

En tot cas, em va indicar que l'organització no porta el control del que puguin els voluntaris en el bloc. Crec que no és una afirmació precisa perquè totes les aportacions tenen un retard important per tal de ser revisades, fet que provoca que la seva publicació sigui en ordre no coincident amb el seu enviament, fet que mostra que alguns comentaris deuen tenir filtres afegits. No li vaig voler comentar perquè era una trobada en positiu, però del fet que en un bloc de l'organització on hi ha filtres de control explícits i on algunes aportacions no es van publicar, una persona de l'organització hi deixi anar expressions xenòfobes amb el corresponent vist-i-plau dels filtres, se'n podrien derivar **responsabilitats no solament de caràcter ètic**. Són, per tant, aspectes a abordar fins i tot des d'una òptica de gestió de risc.

L'RSO com a coherència

Sobre el tema lingüístic em va mostrar la seva sensibilitat personal, indicant que era un aspecte que si no s'havia abordat abans era per manca de recursos. Però aquesta limitació econòmica no explica per quin motiu es pot mantenir durant lustres una **incoherència** respecte al que fa la mateixa organització en altres països. En el fons, hi ha pors a analitzar el fons de la qüestió i potser adonar-se que, temes reivindicatius a banda, potser hi ha diferències substancials entre els valors de les persones, fins i tot en termes de sostenibilitat, la qual es pot aplicar més restringidament a temes ambientals i energètics o més àmpliament a aspectes econòmics, socials i culturals (amb la biodiversitat cultural i lingüística inclosa).

Per no parlar sols de Greenpeace, vaig exemplificar amb altres ONG. No per esquitxar a d'altres sinó perquè és bo **desfocalitzar l'organització amb la qual estàs dialogant per tal de facilitar** una manera d'abordar continguts evitant que es percebi com un reprotxar insistentment. Recordo que vaig comentar el cas de l'etiquetatge dels productes de comerç just d'organitzacions com **Intermón Oxfam** com un cas molt greu, en la mesura que es tracta d'un producte de mercat on competeixen fins i tot amb productes de comerç just elaborats per empreses privades i que etiqueten de manera respectuosa.

Però no ens vam limitar al mal impacte sinó a les causes i a la gestió interna. Vaig explicar-li que parlant amb diferents persones d'aquesta organització, totes elles van coincidir a dir-me que el motiu era que aquesta línia es portava des de Paterna, al País Valencià, i que el tema no es podia abordar perquè la gent de l'organització d'aquella delegació eren una mica fatxes (entengui's probablement en el sentit de nacionalistes espanyols). Em va dir que si fos així seria d'una gran gravetat, però resulta que aquest és un fet transversal a moltes organitzacions que tenen abast estatal, també en el cas de les religioses com Mans Unides, etc.

El tema, doncs, no és únicament com corregir una determinada mala pràctica, sinó com abordar la gestió d'un model de Responsabilitat Social que tingui en compte també el respecte a les identitats, a les cultures, a les llengües, a aquella diversitat que precisament en el territori on actuen és fonamental.

² Algunes de les aportacions que van ser censurades: <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2009/11/presumpt-a-censura-al-blog-de-greenpeace.html>

L'RSO com a inherència

I sobretot, el que cal tenir en compte és que estem gestionant valors interns, alineant valors organitzacionals i valors personals, alineant el model organitzacional i l'estratègia de l'organització...

Quan l'organització s'excusa afirmant que "els socis no catalans no entendrien que es fes en català" s'està actuant igual que la Coca-Cola o, millor dit, que el seu distribuïdor³. Greenpeace ha estat actuant i ha justificat igual. Si algú s'ha d'enfadar per fer alguna cosa en català a Catalunya potser sobra en aquesta organització. **Els valors de respecte no tenen diferència sobre si són ambientals, culturals o socials**, i s'han d'aplicar en les maneres de fer encara que el focus de l'organització se centri només en matèries ambientals

I és que gestionar l'RS demana gestionar valors, començant pels interns. Quan al dia següent de l'afer de la Sagrada Família, Greenpeace va fer una mínima acció d'esmena, ens va obsequiar amb una [fotografia](#)⁴ que, per a qualsevol persona entenedora, deixa clar el missatge que conté. Com diria aquell, *no hase falta desir nada más!* Són les conseqüències segurament no volgudes de no gestionar valors interns, o de reduir-los a una sola matèria desvinculant-se d'enfocaments més humanístics i més complexos.

No deixa de ser curiós que una iniciativa nascuda recentment com el Charter de la Diversitat tracti un enfilall de possibles diversitats que afecten l'RS de les empreses... totes excepte una, la diversitat cultural i lingüística, precisament la que arrossega més males pràctiques després de segles d'intents de genocidi cultural. Més curiós encara si es té en compte que els referents d'aquest organisme en altres països sí que ho tenen en compte, de manera que aquí s'ha produït una exclusió o censura voluntària i conscient.

Per al diàleg cal predisposició i canals

També vaig fer esment de la proposta que vaig fer arribar a Greenpeace sobre el tractament dels socis familiars. Era una reflexió amb una [proposta concreta](#)⁵ que no va rebre altra resposta que aquest tema no es preveu. Però existeix algun canal perquè els socis puguem fer la proposta? Sí, és la que ha fet servir. I tema tancat. La meua reflexió, de nou, va intentar no quedar-se en aquesta proposta en concret sinó en els canals per a atendre les propostes, per fomentar la millora interna, per a dialogar si cal.

Encara en el tema llengua, quan van informar els socis que la revista passaria a fer-se en format digital, vaig proposar-los que aquella era l'oportunitat per a fer-la en altres llengües, aprofitant l'estalvi que suposaria el cost del paper. Novament no hi ha va haver resposta.

³ Davant les campanyes per a etiquetar els productes de Coca-Cola en la llengua local, com es fa arreu del món, Coca-Cola no hi va posar cap obstacle, però va dir que això depenia del distribuïdor local. Aquest sempre s'hi ha negat sota l'excusa que distribueix tant a Catalunya com a Aragó i els clients d'aquesta comunitat es podrien sentir molestos si, a més del castellà, també hi hagués present la llengua catalana.

⁴ Una petita pancarta de mà en català és mostrada a sota del monument a Colom, amb un enfocament gens casual en què destaca la bandera espanyola del Govern militar: <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2009/11/greenpeace-fa-una-minima-accio-desmena.html>

⁵ 29.6.10 Responsabilitat Global demana a Greenpeace que accepti els socis familiars: <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2010/06/responsabilitat-global-demana.html>

L'RSO com part de les organitzacions que aprenen

La posició des de la direcció, cordial i amable, era que el nivell de satisfacció dels socis era gran i que les queixes eren un percentatge mínim, si bé era cert que no havien pogut sistematitzar la recollida de dades. D'altra banda, amb la Delegació de Catalunya hi tenien un contacte i diàleg constant. Vaig aprofitar per portar el diàleg cap on m'interessava, la gestió de l'organització. Vet ací dues de les coses que vaig expressar, la primera sobre la gestió de la cultura interna i la segona sobre l'aprenentatge intern:

- a) La recollida de dades de manera sistemàtica és cara, però de vegades és ineficaç. Una organització ha de tenir les orelles i tots els sentits oberts a captar què diuen, què pensen però no diuen, com se senten... els grups d'interès. I per això, cal que es fomenti una cultura interna sensible a la voluntat de millora i a la transmissió de queixes i suggeriments.

Un exemple: moltes persones comercials d'empreses de telefonia i altres reben les queixes dels seus potencials clients perquè curiosament no els poden atendre en la llengua del país al qual estan fent la trucada comercial (o anti-comercial!). Com comprendreu, totes aquestes queixes no arriben mai a l'empresa, ja que aquest comercial en fa la seva interpretació personal sota el seu filtre i, en tot cas, sap que no li interessa fer arribar una queixa vinculada a una manca d'habilitats seves.

De la mateixa manera, li vaig explicar que en tres ocasions que casualment he sentit com entrevistaven per ràdio la coordinadora de Greenpeace a Catalunya moltes de les trucades dels oients feien referència a la manca de respecte de l'organització cap al territori on precisament hi té més socis. Ara la pregunta és: aquesta coordinadora fa arribar aquestes queixes a la direcció de Madrid? Vaig vaticinar que no, perquè en una organització l'estructura tendeix a comunicar sols allò que la cultura interna reforça i allò que la direcció vol sentir.

- b) Sobre el fet que les queixes eren un percentatge minúscul, crec que la reflexió cau pel seu propi pes. Només les organitzacions que es preocupen per aquell 1 per cent o 1 per mil de fracassos podran millorar. La satisfacció pels èxits és bona per a liderar només si alhora hi ha autoexigència per la millora contínua. El petit percentatge de no-encerts tenen un valor immens perquè són la base del coneixement per a saber quins són els aspectes a corregir, quines poden ser els nous requeriments de la societat, què preocupa als grups d'interès. Menystenir-los és cavar la pròpia tomba.

Gestionar la Responsabilitat Social

Finalment, en intentar portar el diàleg cap a la necessitat de gestionar la Responsabilitat Social, la directora em va anunciar les bones pràctiques en matèries laborals i, per descomptat, ambientals. I no en dubto gens. Hi ha moltes empreses que tenen bones pràctiques en el camp de l'RS. Però haver incorporat BP no implica estar gestionant l'RS amb tot el que implica aquest enfocament de gestió a nivell metodològic: des d'identificar correctament els *partprenents* o *stakeholders* i els canals de diàleg, identificar correctament el temes materials a abordar, rendir comptes amb transparència, etc.

D'acord que no tothom pot aspirar a l'excel·lència, però quan una organització d'abast global té per principi demanar a les empreses que incorporin l'RSE, no

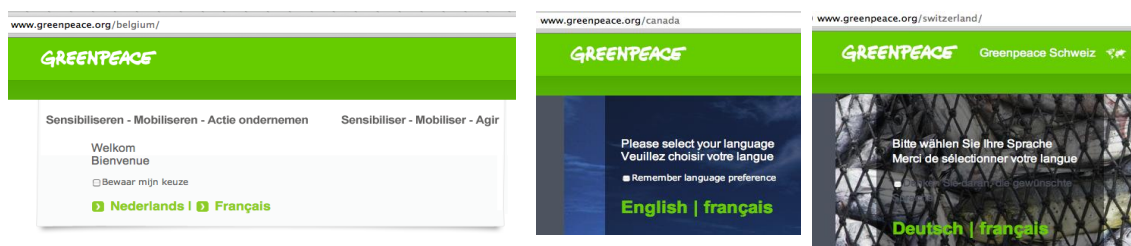
semblaria gaire conseqüent que no es fos absolutament exemplar en aquest estil. Per coherència. Però també per inherència⁶. Ens ho creiem o no? I això és el que em preocupa d'algunes ONGs.

Greenpeace-Espanya ha fet el pas!

Tornant a un dels temes concrets, la llengua del web, em va anunciar que durant aquest 2011 es procediria a fer la inversió necessària per a fer-la multilingüe. I al cap d'uns dies [s'anunciava públicament](#).

Ens alegrem d'aquesta decisió que suposa un pas important respecte molts anys de guiar-se solament pel criteri polític de considerar que una llengua està per sobre de les altres. Però ara caldrà veure si segueixen el mateix criteri que fan servir als altres països o fan un vestit de mitges tintes. Sobre el tema lingüístic ara cal demanar almenys dues coses:

- 1) Un model de ple respecte a la diversitat lingüística requereix que el web no solament doni la possibilitat de consultar els documents en diverses llengües sinó que a la pàgina principal es demani en quina llengua es vol visitar, tal com Greenpeace ja fa –amb bon criteri– en els altres països:



El desitjable seria que una entitat com Greenpeace tingués webs diferents per a comunitats lingüístiques diferents, deixant de considerar els marcs polítics com a pauta organitzativa exclusiva, els quals limiten la diversitat sociocultural del món sovint amb una voluntat assimiladora. Tanmateix, en el cas que Greenpeace esculli com a veritat única de la seva estructuració les fronteres polítiques dels estats, aleshores pot incorporar les següents bones pràctiques:

- a) Disposar del domini www.greenpeace.cat per a accedir directament al portal en la versió catalana mentre que el www.greenpeace.es continuï enviant a la versió castellana, al marge que des de cada versió es pugui accedir amb facilitat a les altres.

Greenpeace aposta pel català

Ho anuncia la nova directora executiva de l'organització, Miren Gutiérrez, que s'ha presentat als mitjans a Barcelona



Miren Gutiérrez (esquerra), nova directora executiva de Greenpeace a l'Estat espanyol, i Anna Rosa Martínez (dreta), delegada a Catalunya, aquest matí durant l'esmorzar de presentació a Barcelona. Foto: X.B.C.

Després d'anys de maldar-hi molts associats i gent del moviment ecologista a Catalunya, Greenpeace ha decidit apostar pel català i per una certa territorialització de l'organització al país en una mena de cafè per a tots que, també, s'estendrà al gallec i al basc, tal com ha anunciat aquest matí als mitjans de comunicació a Barcelona la nova directora executiva de l'organització a l'Estat espanyol, la donostiarra Miren Gutiérrez, que va assumir el càrrec el passat 15 de gener.

⁶ Vegeu article publicat a xarxanet.org: *La responsabilitat social com a inherència, no sols coherència!*
<http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2011/01/la-responsabilitat-social-com.html>

- b) Garantir que l'opció de tria lingüística estigui fàcilment accessible (visible) i divulgar proactivament l'existència de les noves versions tant dins del web com en altres suports.

També és una bona pràctica de gestió del multilingüisme posar els enllaços als documents en les diferents llengües en què estiguin disponibles, al marge de quina sigui la llengua escollida de navegació.

- 2) La segona demanda seria en referència a quines són les llengües que s'hi escullen, pensant especialment en el fet que alguns organismes introdueixen un criteri poc rigorós segons el qual estableixen diferenciació entre variants d'una mateixa llengua (català/valencià) mentre que no ho fan en altres llengües (castellà/argentí).



En el cas d'una organització que es considera apartidista, aquesta conducta li llevaria legitimitat. Aconsellem seguir el criteri de les Universitats o d'organismes acadèmics com l'Institut d'Estudis Catalans o l'Acadèmia Valenciana de la Llengua. Aquesta última, en el seu Dictamen⁷ sobre la qüestió (2005) estableix que *la llengua té dues denominacions (català i valencià) fet que pot crear equívocs sobre la cohesió de l'idioma en alguns contextos, especialment fora de l'àmbit lingüístic compartit*. Per aquesta raó l'AVL recomana *fórmules sincrètiques a fi d'harmonitzar la dualitat onomàstica del nostre idioma amb la projecció d'este com a una entitat cohesionada i no fragmentada*. Una possibilitat és la de posar català/valencià. Altres solucions no acadèmiques poden caure en el terreny dels interessos partidistes.

Ara caldria que la millora introduïda derivés d'un canvi integrat i integral

Finalment em vaig mostrar a la seva disposició per si en alguna cosa puc ajudar a millorar l'organització. Sóc un consultor que es dedica a ajudar empreses i organitzacions a incorporar un sentit estratègic de l'RS. D'altra banda sóc soci de l'organització. Atès com s'han produït els fets i el paper que hi he tingut, és obvi que no hi podria tenir una relació contractual. Però tampoc puc destinar-hi gaire temps de la meua activitat professional.

Si –tal com pertocaria dins l'RSE i tal com demariem a una empresa- Greenpeace volgués **iniciar un procés de diàleg sobre quines són les expectatives de la comunitat** (i de part dels seus socis) en matèria de respecte a les identitats, el millor seria **identificar algun grup d'interès**. Podria ser una entitat especialitzada i alhora un focus grup local entre socis.

Si –tal com pertocaria dins l'RSE i tal com demariem a una empresa- Greenpeace volgués **desenvolupar un sistema de gestió de l'RS**, estaré encantat de donar-los idees i consells, des d'una distància prudent però còmplice i voluntària.

Josep Maria Canyelles. Promotor de Responsabilitat Global. Febrer 2011

Disponible a: www.collaboratio.net/mm/File/ca/Dialogant_amb_Greenpeace.pdf

⁷

Text sencer del Dictamen:

http://ca.wikisource.org/wiki/Dictamen_sobre_els_principis_i_criteris_per_a_la_defensa_de_la_denominaci%C3%B3_i_l'entitat_del_valenci%C3%A0

Entrades publicades sobre les matèries comentades:

- 29.6.10 [Responsabilitat Global demana a Greenpeace que accepti els socis familiars](#)
- 15.12.09 [Greenpeace: stop discrimination against Catalan!](#)
- 30.11.09 [Greenpeace Espanya respecta la llengua portuguesa a Portugal](#)
- 21.11.09 [Es confirma la censura per part de Greenpeace // Se confirma la censura por parte de Greenpeace](#)
- 12.11.09 [Vostès no estan en disposició de demanar responsabilitat social...](#)
- 7.11.09 [Greenpeace fa una mínima acció d'esmena](#)
- 6.11.09 [Presumpta censura al blog de Greenpeace](#)
- 4.11.09 [Greenpeace no mostra cap reacció pública // Greenpeace no muestra ninguna reacción pública](#)
- 3.11.09 [Allau de crítiques a Greenpeace per menystenir el català en les seves accions de denúncia. L'entitat es defensa dient que les xapes i samarretes que ven a Barcelona ja són en català.](#)
- 3.11.09 [Defensar el clima fa impossible defensar la diversitat?](#) (article a Xarxanet.org)
- 2.11.09 [Greenpeace a la seva! \(i 2\)](#)
- 9.6.09 [Greenpeace a la seva!](#)