

Dialogando con Greenpeace sobre su modelo de Responsabilidad Social

Josep Maria Canyelles se reúne con la dirección de Greenpeace España con la voluntad de favorecer la mejora de la gestión de la RS de la organización

Este encuentro ha venido motivada tras la polémica suscitada en otoño de 2009

Hacemos público el contenido del encuentro y lanzamos nuevas propuestas en atención a las personas y organizaciones que confiaron en nosotros y nos animaron a iniciar un proceso de diálogo con Greenpeace



Miércoles 16 de febrero fui recibido por la nueva directora de Greenpeace España, Miren Gutiérrez, que ha sustituido a Juan López de Uralde. En primer lugar, quiero hacer notar y agradecer públicamente su carácter abierto y dialogante y la **buena voluntad** de mejorar la gestión de la organización.

Le expliqué las quejas que tenía hacia la organización, procurando poner el ejemplo de los casos concretos pero presentando una reflexión más amplia. Los casos concretos están explicados en varios artículos y hacen referencia a la **falta de respeto** de la organización a las lenguas de las comunidades donde actúa, a la **incoherencia** de Greenpeace España respecto a lo que la propia organización respecto al resto del mundo, a la **censura** experimentada en su blog, o en la **falta de respuesta** a propuestas.

Hacer un diálogo en positivo, pasando de los detalles en las propuestas

Mi intención no era entrar en el detalle de los hechos, por otra parte documentados, sino facilitar una reflexión de mayor alcance sobre la falta de gestión de la responsabilidad social (RSO) en Greenpeace. La experiencia de dialogar con una ONG **no es muy diferente de hacerlo con una empresa**. Detrás de la sonrisa siempre captas la incomodidad, por otra parte lógica. Se aprecia la necesidad de justificar o excusar cada detalle aportado. Cuando en una reunión se trata sobre presuntas malas prácticas difícilmente se puede dar el salto en esa misma reunión hacia un nivel de reflexión más elevado... Trataré de explicar cómo fue la reunión, en tanto que **experiencia de diálogo con una gran ONG** .

La nueva directora lleva muy pocas semanas y no era conocedora de los hechos con detalle. En todo caso, consideró incomprensible que se hubiera producido una censura en el blog, cosa que *hoy por hoy no se podría producir*, según afirmó tajante. Ante su incredulidad, tuve que documentar ejemplos de afirmaciones

injuriosas que una voluntaria de la organización profería¹ (y que aún están en el web de Greenpeace) y ejemplos de reflexiones serenas y propositivas que fueron censuradas² sin más explicación. Desconozco por qué motivos entonces fue posible y ahora no, pero no tengo porque dudar de su palabra.

En todo caso, me indicó que la organización no lleva el control de lo que puedan expresar los voluntarios en el blog. Creo que no es una afirmación precisa porque todas las aportaciones tienen un retraso importante para ser revisadas, lo que provoca que su publicación sea en orden no coincidente con su envío, lo que muestra que algunos comentarios deben tener filtros añadidos. No le quise comentar porque era un encuentro en positivo, pero del hecho que en un blog de la organización donde hay filtros de control explícitos y donde algunas aportaciones no se publicaron, una persona de la organización deje ir expresiones xenófobas con el correspondiente visto bueno de los filtros, se podrían derivar **responsabilidades no sólo de carácter ético**. Son, por tanto, aspectos a abordar incluso desde una óptica de gestión de riesgo.

El RSO como coherencia

Sobre el tema lingüístico me mostró su sensibilidad personal, indicando que era un aspecto que si no se había abordado antes era por falta de recursos. Pero esta limitación económica no explica por qué se puede mantener durante lustros una **incoherencia** respecto a lo que hace la misma organización en otros países. En el fondo, hay miedos a analizar el fondo de la cuestión y quizás darse cuenta de que, temas reivindicativos aparte, puede que haya diferencias sustanciales entre los valores de las personas, incluso en términos de sostenibilidad, la cual se puede aplicar más restringidamente a temas ambientales y energéticos o más ampliamente a aspectos económicos, sociales y culturales (con la biodiversidad cultural y lingüística incluida).

Para no hablar sólo de Greenpeace, ejemplifiqué con otras ONG. No para salpicar a otras sino porque es bueno **desfocalizar la organización con la que estás dialogando para facilitar** una forma de abordar contenidos evitando que se perciba como un reproche insistente. Recuerdo que comenté el caso del etiquetado de los productos de comercio justo de organizaciones como **Intermón Oxfam** como un caso muy grave, en la medida que se trata de un producto de mercado donde compiten incluso con productos de comercio justo elaborados por empresas privadas y que etiquetan de manera respetuosa.

Pero no nos limitamos al mal impacto sino a las causas y a la gestión interna. Le conté que hablando con diferentes personas de esta organización, todas ellas coincidieron en decirme que el motivo era que esta línea se llevaba desde Paterna, en Valencia, y que el tema no se podía abordar porque la gente de la organización de aquella delegación eran un poco fachas (entiéndase probablemente en el sentido de nacionalistas españoles). Me dijo que si fuera así sería de una gran gravedad, pero resulta que este es un hecho transversal a muchas organizaciones que tienen

¹ Algunos de los improprios con carácter insultante y xenófobo que una activista del evento iba lanzando desde el blog de Greenpeace y que aún constan: <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2009/11/se-confirma-la-censura-por-parte-de.html>

² Algunas de las aportaciones que fueron censuradas: <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2009/11/presumpta-censura-al-blog-de-green-peace.html>

alcance estatal, también en el caso de las religiosas como Manos Unidas, o federaciones de asociaciones de gente mayor, etc.

El tema, entonces, no es únicamente cómo corregir una determinada mala práctica, sino cómo abordar la gestión de un modelo de Responsabilidad Social que tenga en cuenta también el respeto a las identidades, a las culturas, las lenguas, a aquella diversidad que precisamente en el territorio donde actúan es fundamental.

El RSO como inherencia

Y sobre todo, lo que hay que tener en cuenta es que estamos gestionando valores internos, alineando valores organizacionales y valores personales, alineando el modelo organizacional y la estrategia de la organización...

Cuando la organización se excusa afirmando que "los socios no catalanes no entenderían que se hiciera en catalán" está actuando igual que la Coca-Cola o, mejor dicho, que su distribuidor³. Greenpeace ha estado actuando y ha justificado igual. Si alguien se tiene que enfadar por hacer algo en catalán en Catalunya quizás sobra en esta organización. **Los valores de respeto no tienen diferencia sobre si son ambientales, culturales o sociales**, y se aplicarán en las maneras de hacer aunque el foco de la organización se centre sólo en materias ambientales.

Y es que gestionar la RS pide gestionar valores, empezando por los internos. Cuando al día siguiente del asunto de la Sagrada Familia, Greenpeace hizo una mínima acción de enmienda, nos obsequió con una **fotografía**⁴ que, para cualquier persona *entendedora*, deja claro el mensaje que contiene. Como diría cierto personaje, *no hase falta desir nada más!* Son las consecuencias seguramente no queridas de no gestionar valores internos, o de reducirlos a una sola materia desvinculándose de enfoques más humanísticos y más complejos.

No deja de ser curioso que una iniciativa nacida recientemente como el *Charter de la Diversidad* trate una sarta de posibles diversidades que afectan a la RS de las empresas... todas excepto una, la diversidad cultural y lingüística, precisamente la que arrastra más malas prácticas después de siglos de intentos de genocidio cultural. Más curioso aún si se tiene en cuenta que los referentes de este organismo en otros países sí lo tienen en cuenta, de manera que aquí se ha producido una exclusión o censura voluntaria y consciente.

Para el diálogo hace falta predisposición y canales

También hice mención de la propuesta que mandé a Greenpeace sobre el tratamiento de los socios familiares. Era una reflexión con una [propuesta concreta](#)⁵

³ Ante las campañas para etiquetar los productos de Coca-Cola en la lengua local, como se hace todo el mundo, Coca-Cola no puso ningún obstáculo, pero dijo que eso dependía del distribuidor local. Éste siempre se ha negado bajo la excusa de que distribuye tanto en Cataluña como en Aragón y los clientes de esta comunidad podrían sentirse molestos si, además del castellano, también hubiera presente la lengua catalana.

⁴ Una pequeña pancarta de mano en catalán es mostrada testimonialmente bajo el monumento a Colón, con un enfoque en qué se hace destacar la bandera española del Gobierno militar:

<http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2009/11/greenpeace-fa-una-minima-accio-desmena.html>

⁵ 29.6.10 Responsabilidad Global pide a Greenpeace que acepte a los socios familiares:
<http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2010/06/responsabilitat-global-demana.html>

que no recibió más respuesta que *este tema no se prevé*. Pero ¿existe algún canal para que los socios podamos hacer la propuesta? *Sí, es la que ya ha utilizado*. Y tema cerrado. Mi reflexión, de nuevo, intentó no quedarse en esta propuesta en concreto sino en los canales para atender las propuestas, para fomentar la mejora interna, para dialogar si es necesario.

Aún en el tema lengua, cuando informaron a los socios de que la revista pasaría a hacerse en formato digital, propuse que aquella era la oportunidad para hacerla en otras lenguas, aprovechando el ahorro que supondría el coste del papel. Nuevamente no hay hubo respuesta.

El RSO como parte de las organizaciones que aprenden

La posición desde la dirección, cordial y amable, era que el nivel de satisfacción de los socios era grande y que las quejas eran un porcentaje mínimo, si bien era cierto que no habían podido sistematizar la recogida de datos. Por otra parte, con la Delegación de Catalunya tenían un contacto y diálogo constante. Aproveché para llevar el diálogo hacia dónde me interesaba, la gestión de la organización. He aquí dos de las cosas que expresé, la primera sobre la gestión de la cultura interna y la segunda sobre el aprendizaje interno:

- a) La recogida de datos de manera sistemática es cara, y a veces incluso ineficaz. Una organización debe tener las orejas y todos los sentidos abiertos para captar qué dicen, qué piensan pero no dicen, cómo se sienten... los grupos de interés. Y por eso, es necesario que se fomente una cultura interna sensible a la voluntad de mejora y a la transmisión de quejas y sugerencias.

Un ejemplo: muchas personas comerciales de empresas de telefonía y otras reciben las quejas de sus potenciales clientes por el hecho de que curiosamente no los pueden atender en la lengua del país al que están haciendo la llamada comercial (¡o anti-comercial!). Como comprenderán, todas estas quejas no llegan nunca a la empresa, ya que a este comercial no le interesa hacer llegar una queja vinculada a una falta de habilidades.

Del mismo modo, le expliqué que en tres ocasiones en que casualmente he escuchado como entrevistaban por radio a la coordinadora de Greenpeace en Catalunya muchas de las llamadas de los oyentes hacían referencia a la falta de respeto de la organización hacia el territorio donde precisamente tiene más socios. Ahora la pregunta es: ¿esta coordinadora hace llegar estas quejas a la dirección de Madrid? Vaticiné que no, porque en una organización la estructura tiende a comunicar sólo lo que la cultura interna refuerza y lo que la dirección quiere oír.

- b) Sobre el hecho de que las quejas eran un porcentaje minúsculo, creo que la reflexión cae por su propio peso. Sólo las organizaciones que se preocupan por ese 1 por ciento o 1 por mil de fracasos podrán mejorar. La satisfacción por los éxitos es buena para liderar sólo si al mismo tiempo hay autoexigencia por la mejora continua. El pequeño porcentaje de no aciertos tienen un valor inmenso porque son la base del conocimiento para saber

cuáles son los aspectos a corregir, cuáles pueden ser los nuevos requerimientos de la sociedad, qué preocupa a los grupos de interés. Menospreciarlos es cavar la propia tumba.

Gestionar la Responsabilidad Social

Finalmente, al intentar llevar el diálogo hacia la necesidad de gestionar la Responsabilidad Social, la directora me informó de las buenas prácticas en materias laborales y, por supuesto, ambientales. Y no lo dudo en absoluto. Hay muchas empresas que tienen buenas prácticas en el campo de la RS. Pero haber incorporado BP no implica estar gestionando la RS con todo lo que implica este enfoque de gestión a nivel metodológico: desde identificar correctamente a los *stakeholders* y los canales de diálogo, identificar correctamente los temas materiales abordar, rendir cuentas con transparencia, etc.

De acuerdo que no todos pueden aspirar a la excelencia, pero cuando una organización de alcance global tiene por principio pedir a las empresas que incorporen la RSE, no parecería muy consecuente que no se fuera absolutamente ejemplar en este estilo. Por coherencia. Pero también por inherencia⁶. ¿Nos lo creemos o no? Y eso es lo que me preocupa de algunas ONGs.

Greenpeace-España ha dado el paso!

Volviendo a uno de los temas concretos, la lengua de la web, me anunció que durante este 2011 se procedería a hacer la inversión necesaria para hacerla multilingüe. Y al cabo de unos días se anunciaba públicamente⁷.

Nos alegramos de esta decisión que supone un paso importante respecto muchos años de guiarse solamente por el criterio político de considerar que una lengua está por encima de las otras. Pero ahora habrá que ver si siguen el mismo criterio que usan los otros países o hacen un traje de medias tintas. Sobre el tema lingüístico ahora hay que pedir al menos dos cosas:

- 1) Un modelo de pleno respeto a la diversidad lingüística requiere que el web no sólo dé la posibilidad de consultarla en varias lenguas sino que en la página principal se pida en qué lengua se quiere visitar, tal como Greenpeace hace-con buen criterio-en los otros países:



⁶ Véase artículo publicado en xarxanet.org: *La responsabilidad social como inherencia, no sólo coherencia!* <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2011/01/la-responsabilitat-social-com.html>

⁷ Ecodiari: <http://www.ecodiari.cat/noticia/4458>



Lo deseable sería que una entidad como Greenpeace tuviera webs diferentes para comunidades lingüísticas diferentes, dejando de considerar los marcos políticos como pauta organizativa exclusiva, los que limitan la diversidad sociocultural del mundo a menudo con una voluntad asimiladora. Sin embargo, en caso de que Greenpeace escoja como verdad única de su estructuración las fronteras políticas de los estados, entonces puede incorporar las siguientes buenas prácticas:

- a) Disponer del dominio www.greenpeace.cat para acceder directamente al portal en la versión catalana mientras que el www.greenpeace.es continúe enviando a la versión castellana, al margen de que desde cada versión se pueda acceder con facilidad a las demás.

- b) Garantizar que la opción de elección lingüística esté fácilmente accesible (visible) y divulgar proactivamente la existencia de las nuevas versiones tanto dentro de la web como en otros soportes.



También es una buena práctica de gestión del multilingüismo poner los enlaces a los documentos en las diferentes lenguas en que estén disponibles, al margen de cuál sea la lengua escogida de navegación.

- 2) La segunda demanda sería en referencia a cuáles son las lenguas que se eligen, pensando especialmente en que algunos organismos introducen un criterio poco riguroso según el cual establecen diferenciación entre variantes de una misma lengua (catalán/valenciano) mientras que no lo hacen en otras lenguas (castellano/argentino).

En el caso de una organización que se considera apartidista, esta conducta le quitaría legitimidad. Aconsejamos seguir el criterio de las Universidades o de organismos académicos como el Institut d'Estudis Catalans o la Acadèmia Valenciana de la Llengua. Esta última, en su Dictamen⁸ sobre la cuestión (2005) establece que *la lengua tiene dos denominaciones (catalán y valenciano) que puede crear equívocos sobre la cohesión del idioma en algunos contextos, especialmente fuera del ámbito lingüístico compartido*. Por esta razón la AVL recomienda *fórmulas sincréticas con el fin de armonizar la dualidad onomástica de nuestro idioma con la proyección de este como una entidad cohesionada y no fragmentada*. Una

⁸ Texto completo 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

posibilidad es la de poner catalán/valenciano. Otras soluciones no académicas pueden caer en el terreno de los intereses partidistas.

Ahora sería necesario que la mejora introducida derivara de un cambio integrado e integral

Finalmente me mostré a su disposición por si en algo puedo ayudar a mejorar la organización. Soy un consultor que se dedica a ayudar a empresas y organizaciones a incorporar un sentido estratégico de la RS. Por otro lado soy socio de la organización. Visto cómo se han producido los hechos y el papel que he tenido, es obvio que no podría tener una relación contractual. Pero tampoco puedo destinar mucho tiempo de mi actividad profesional.

Si -tal como correspondería en la RSE y tal como pediríamos a una empresa-Greenpeace quisiera **iniciar un proceso de diálogo sobre cuáles son las expectativas de la comunidad** (y de parte de sus socios) en materia de respeto a las identidades, lo mejor sería **identificar algún grupo de interés**. Podría ser una entidad especializada y a la vez un foco grupo local entre socios.

Si -tal como correspondería en la RSE y tal como pediríamos a una empresa-Greenpeace quisiera **desarrollar un sistema de gestión de la RS**, estaré encantado de darles ideas y consejos, desde una distancia prudente pero cómplice y voluntaria.

Josep Maria Canyelles. Promotor de Responsabilidad Global. Febrero 2011

Disponible en: www.collaboratio.net/mm/File/es/Dialogando_con_Greenpeace.pdf

Entradas publicadas sobre las materias comentadas:

- 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!](#)