

## **Estratègies d'afrontament dels conflictes i xarxes socials**

Lluís Ballester, Carmen Orte i J.L.Oliver<sup>1</sup>  
Universitat de les Illes Balears

### **Resum**

Els problemes i necessitats socials es generen i es desenvolupen, de determinada manera, en el marc de xarxes socials. Els conflictes juvenils són mediats habitualment a través de les xarxes de parentiu, amistat, relació interpersonal i social. Però, a més, altres mecanismes socials com l'etiquetatge, l'accés a determinats espais de trobada dels joves, etc. estan relacionats amb les xarxes presents a la comunitat. Només desenvolupant xarxes socioeducatives i "fent conscient" a les xarxes socials ja existents, es pot impulsar el treball socioeducatiu comunitari amb resultats sobre els estils d'afrontament dels joves, sobre l'oferta de suport social i sobre la capacitat d'integració de la comunitat.

### **1. Presentació**

La hipòtesi d'aquest treball és que els problemes i necessitats socials es generen i es desenvolupen, de determinada manera, en el marc de xarxes socials. A la vegada, només una intervenció que consideri el paper de la xarxa social pot tenir capacitat per fer front a aquests problemes i necessitats, només "fent conscient" a les xarxes socials es pot desenvolupar plenament el treball socioeducatiu comunitari amb resultats sobre els estils d'afrontament dels joves, sobre l'oferta de suport social i sobre la capacitat d'integració de la comunitat..

Un altra dels pressupòsits d'aquest treball és que els conflictes s'expressen a molts indrets, entre d'altres als centres escolars, però també a la família i la comunitat. De tal manera això és així que els conflictes juvenils són mediats habitualment a través de les xarxes de parentiu, amistat, relació interpersonal i social. Però, a més, altres mecanismes socials bàsics en els barris, com són l'etiquetatge, l'accés a determinats espais de trobada dels joves, etc. estan directament relacionats amb les xarxes de relació presents a la comunitat.

La "posició social" dels individus està determinada pel seu propi capital relacional (Requena, 1991). Segons Requena: "en nuestra vida diaria continuamente estamos generando y construyendo redes sociales" (1986, 146), i la nostra posició a les mateixes ofereix oportunitats desiguals per a cada un de nosaltres. Al mateix temps heredem certes xarxes i adquirim d'altres al llarg de la nostra experiència vital en llocs concrets (escola, veïnatge, etc.), també les nostres xarxes són una expressió de les regularitats que defineixen els grans grups socials, així com les comunitats.

Aquests processos configuren una estructura de desigualtat que s'expressa freqüentment en la pròpia manera de presentar els conflictes: manca de límits, dificultats per identificar l'objecte de la frustració, etc.

---

<sup>1</sup> [dcelbb0@uib.es](mailto:dcelbb0@uib.es) [carmen.orte@uib.es](mailto:carmen.orte@uib.es) [oliverjl@atlas-iap.es](mailto:oliverjl@atlas-iap.es)

Les diverses estratègies front les situacions de necessitat, frustració o tensió (no acceptar les relacions desiguals a l'escola, impossibilitat de concentrar-se en determinades activitats, la selecció dels amics, etc.) només es poden comprendre si considerem els subjectes com a inserits en famílies on s'articulen determinades relacions de gènere, determinades relacions socials i generacionals. Però la xarxa social és molt més ample i complexa, inclou tots els àmbits de socialització: escola, carrer, esports, etc.

A pesar de les diferents formulacions sobre les xarxes socials és bastant completa la que les defineix com el conjunt de relacions socials que presenta un individu i que poden ser facilitadores de suport, neutres, o, fins i tot, donar lloc a efectes negatius (Fernández Ríos, 1994). A més, les xarxes presenten una sèrie de característiques (estructurals, d'enllaç dels agents i recursos socials, contextos normatius de les relacions, etc.) i ocupen una funció mediatra entre els factors personals, ambientals i el suport social. D'aquesta manera, les característiques estructurals i relacionals de les xarxes socials estan influïent directament sobre les oportunitats i els tipus del suport social als que pot accedir un individu. Això significa que les xarxes socials produeixen efectes sobre la major o menor probabilitat de trobar-se amb esdeveniments vitals negatius i de disposar d'estratègies adequades per a la resolució de problemes i necessitats, d'estratègies familiars i d'estratègies personals d'afrontament (Murrell, Norris i Chipley, 1992).

No cal confondre aquest concepte amb el de suport social ja que si bé tot sistema de suport és, o forma part d'una xarxa social, no tota xarxa social ha de constituir necessàriament un sistema de suport (Aroian, 1992).

## 2. Els tipus de xarxes socials

La metàfora de la xarxa permet comprendre millor els diversos tipus de relacions en un territori, així com les relacions que es voldrien desenvolupar des d'un enfocament del treball socioeducatiu comunitari. Les xarxes socials, tal com han estat conceptualitzades es podrien diferenciar en tres grans tipus:

a. **xarxes de relacions personals i socials** (no professionals): El conjunt de relacions entre les persones que viuen a un territori. Xarxes familiars (de parentiu o elecció), xarxes de veïnatge, xarxes d'amistat, xarxes de relació (afinitat, participació social o política). Algunes no les podem modificar, com les de parentiu; altres són de difícil modificació, com les d'amistat; finalment, hi ha altres xarxes que són opcionals, com les de participació social.

b. **Xarxes de recursos formals**: serveis de salut, socials, educatius, culturals, etc. Es tracta de xarxes constituïdes per serveis i institucions amb un elevat grau de formalització (reconeixement jurídic, funcionament regulat, professionalització, etc.).

És fàcil comprovar com hi ha superposició de xarxes (familiars, de veïnatge i amistat, per exemple, freqüentment es superposen parcialment), de tal manera que les oportunitats privilegiades poden constuir-se a partir de la pertinència a diverses xarxes, però també les situacions d'exclusió són el resultat de la pertinència a diverses xarxes precàries.

També es podria parlar de xarxes endogàmiques front les xarxes obertes. Les primeres es caracteritzarien per la gran dificultat o impossibilitat d'accedir-hi (famílies, minories culturals, etc.), mentre les altres estarien

orientades a la integració de nous membres i a la seva renovació constant (la xarxa de serveis).

### **3. Estratègies d'afrontament i les xarxes socials com a recurs.**

En els casos identificats als diversos estudis adquireixen un pes important els homes joves de classes socials desafavorides. D'acord amb en Navarro Egea (2002, 2):

“El perfil del alumno conflictivo, especialmente varón, se engarza en las coordenadas de repetición y absentismo escolar, en palabras de algún educador se convierten en "objetores escolares" con rendimientos académicos desastrosos, broncas y enfrentamientos diarios con profesores, mayoritariamente de los cursos de 3º y 4º de ESO, que superan la media de edad, 17-18 años, y sin ningún interés por los libros”

Aquests perfils característics confirmen que hi ha sectors socials que aparèixen sobrerrepresentats respecte de la seva distribució censal, tal com s'ha pogut comprovar també a les Illes Balears. Les dades aportades pels informes dels centres educatius, així com les dades dels casos tractats pels educadors, mostren com hi ha una expressió del conflicte clarament diferenciada per gènere i classe social. Això no és una casualitat ni un resultat evident, és un efecte de la configuració específica del capital relacional que es concreta a les diverses xarxes de les que es forma part.

A través de les xarxes socials generades o inserides en situacions socials més afavorides, es desenvolupen de forma privilegiada i excloent les ofertes socials més satisfactòries, com ara les millors oportunitats de feina, les possibilitats d'oci més satisfactòries, etc. Mantenint d'aquesta forma pròxims o aliens de les oportunitats a certs grups. En aquest sentit no es pot identificar els grups més afavorits amb els grups d'ingressos superiors, hi ha altres factors que depenen del capital relacional, de les xarxes, com ara els vincles comunitaris, la integració i acceptació social, el domini de les llengües pròpies de les comunitats, etc.

Hem pogut constatar com hi ha veritables subgrups de joves que expressen mitjançant el conflicte la seva situació d'exclusió de les oportunitats. Aquests subgrups disposen de xarxes socials molt precàries o reproductores de les seves situacions socials. Per exemple, si es presta atenció a les formes d'accés a l'ocupació per part dels joves de 16 a 24 anys sense estudis universitaris (AA VV, 1998), més del 65% declara que va obtenir la seva feina a través de les xarxes socials (relacions familiars, amistat i veïnatge). L'altra 30% ho va obtenir personalment (presentació personal, anuncis en premsa, etc.) o mitjançant les entitats formals del mercat de treball (INEM, oficines d'intermediació municipals, etc.)<sup>2</sup>. En el cas del primer gran grup, les millors feines (estabilitat, retribució, condicions d'explotació) les varen obtenir els joves nascuts a les illes i amb millors relacions comunitàries. La seva situació més afavorida reproduïx el seu capital relacional. Per exemple, l'accés a les substitucions i les ocupacions temporals en administracions públiques o empreses familiars, són exclusius dels joves que disposen de xarxes socials desenvolupades.

---

<sup>2</sup> Hi ha un petit grup que compatibilitza diverses formes d'accés a l'ocupació per l'elevada rotació de les seves ocupacions.

Les xarxes familiars, d'amistat i veinatge representen un recurs efectiu a mesura que l'ocupació de qualitat s'ha anat convertint en un recurs escàs. Però és evident que no és només un recurs en relació a la feina, sinó també en relació a cinc àrees més:

- l'escola i la situació formativa (prepara per a l'èxit escolar)
- les possibilitats d'aprofitar les opcions d'oci i consum cultural (transmet i/o forma patrons culturals)
- les relacions entre els sexes (transmet i/o forma models de relacions)
- les possibilitats de comunicació i expressió (llengua, accés als mitjans de comunicació, etc.)
- els estils d'afrontament de les situacions de tensió (transmet i/o forma estils d'afrontament, facilitant situacions de conflicte o solucions més elaborades davant la tensió)

Les xarxes socials també generen situacions de dependència. Els grups que apareixen com a més dependents de les xarxes d'amistat i parentiu són els joves de menys de 24 anys, especialment els joves que han accedit a la seva situació gràcies a les xarxes socials. Normalment es tracta de joves amb trajectòries normalitzades, però sense capacitat o interès d'emancipar-se plenament (no canvien de lloc de residència, no desenvolupen ruptures amb les tradicions familiars, etc.). Aquesta dependència té una conseqüència important en el sentit de fer més fortes i tancades les xarxes socials. Entre els aspectes negatius dels vincles socials es poden asenyalar que en ocasions l'ajuda aportada pel suport social és inefectiva, excessiva, generant o inclús augmentant la dependència d'altres i reduint els recursos d'afrontament. (Fernández Ríos, 1994).

Però, en general, es pot mantenir la tesi de que les xarxes socials ens ajuden a disposar d'oportunitats i a desenvolupar les formes d'afrontament de les situacions de necessitat i tensió més adequades. En aquest sentit, el conflicte, en les seves diverses formes, podria ser considerat com una forma d'afrontament ineficaç o massa descontrolada. Si es defineix l'afrontament com un procés que s'activa quan es percebeix una amenaça o una situació de necessitat o tensió, generant una resposta del subjecte per abordar una determinada situació de confusió cognitiva i emocional, s'acceptarà que quan més es redueixen els efectes negatius, quan menys descontrol es produeix en el subjecte, es podrà afirmar que el procés d'afrontament és més efectiu.

Una de les qüestions més rellevants per al treball amb situacions de conflicte és com les estratègies d'afrontament s'han anat formant a partir de les diverses influències que s'han rebut a les xarxes de pertinença. Diverses investigacions han mostrat com les diverses estratègies d'afrontament familiar depenen de les estructures familiars i com s'han anat formant progressivament (Olson et al. 1989). Específicament, a les famílies amb fills adolescents i joves entre 16 i 20 anys que hem pogut analitzar, s'observa com les mares amb més capacitats utilitzen estratègies de reestructuració, mentre els pares utilitzen estratègies d'aprofitament de les xarxes d'amistat i de les xarxes socials que controlen. Com diuen Ruano i Serra (2000, 201): "A medida que se posee un mayor nivel académico se incrementa el uso de la reestructuración y se reduce el de todas las demás estrategias, con lo cual la educación formal se constituye en un factor clave para modificar la postura ante la realidad, confiriendo a las personas una vivencia de control mayor sobre su entorno y sobre los sucesos que deben afrontar, definiéndolos como problemas que pueden ser resueltos

por medio de alternativas que están a su alcance.”

D'acord amb la bibliografia i les observacions realitzades en situacions de conflicte juvenil, es poden distingir com formes d'afrontament: l'aïllament, la immediata en el compliment del desig, l'activitat motora violenta, la recerca d'ajuda exterior o d'aliances, el desenvolupament d'esperances realistes o fantàstiques, etc.

A partir dels resultats de les dades disponibles amb 36 famílies de joves de diverses situacions socials (Ballester, 2002), pot destacar-se que:

1. Les variables lligades a l'afrontament eficaç són el nivell formatiu del jove, la disposició habitual a reaccionar d'una certa forma, la història dels altres membres de la família amb els quals es manté relació, l'estatus professional del pare i la mare, l'absència de problemes en els germans i les relacions comunitàries i socials.

2. El nivell socioeconòmic, les dimensions de la família, etc. no són predictives de les seves estratègies i formes d'afrontament.

És a dir, la capacitació (recursos comunicatius i educatius) i la pertinença a xarxes socials (familiars o comunitàries) que compleixen funcions de model positiu, són els factors més rellevants per a desenvolupar un afrontament eficaç. A la revisió de les informacions disponibles a les Illes, efectivament es pot confirmar que la pertinença a xarxes socials permet prevenir situacions de conflicte, entre d'altres efectes facilita la utilització de les formes d'afrontament més positives i efectives. A les famílies en situacions més precàries, la manca de capacitats (habilitats parentals) o de control de xarxes socials, juntament a les dificultats socials, explica la majoria de les dificultats observades perquè les estratègies d'afrontament siguin eficaces.

En qualsevol cas, les famílies en situacions precàries es troben en dues situacions de dificultat: per una banda, no hi ha una cultura de la participació social que els hi permeti aprofitar les xarxes socials comunitàries (associacions, grups esportius, etc.); per altra banda, tampoc no hi ha una cultura de relació amb les xarxes de recursos formals, trobant quasi la mateixa pressió sobre els serveis en tots els tipus de situacions socials, excepció feta de les famílies amb més capacitats socials, les quals són hipoutilitzadores dels serveis.

La funció dels treballadors socioeducatius ha de ser recuperar la possibilitat de que les xarxes socials donin oportunitats a aquestes famílies en situacions més precàries. Crear “xarxes socioeducatives” més conscients de la seva funció de compensació.

#### **4. Conclusions: Funció compensatòria de les xarxes socioeducatives**

Les xarxes socials a les que tenim accés i a les que hi som inserits configuren capitals relacionals diferencials que poden ser activats en diversos moments i àmbits: en el procés formatiu, en l'accés al mercat de treball, etc. En la mesura en que les heredam, adquirim i formam al llarg de la nostra vida també elles constitueixen regularitats (de classe, cultura, generacionals, de gènere, etc.) que caracteritzen als grups socials i que defineixen les seves pràctiques socials i influeixen en les seves maneres d'actuar.

Totes aquestes diferències s'expressen en la desigual estructura d'oportunitats dels grups. A través de les xarxes socials no només circula informació sinó que la seva pròpia articulació es basa, en bona mesura, en les pràctiques socials i els patrons de socialització dels diversos grups socials.

Les xarxes socioeducatives han de permetre compensar part dels efectes negatius de les xarxes socials més tancades i excloents o de la manca de xarxes socials articulades, creant noves oportunitats, desenvolupant sistemes de suport social. Només quan un subjecte o una família té sistemes de suport disponibles, accessibles i adequats pot desenvolupar-se de forma saludable. Hi ha una acceptació generalitzada entre els professionals del treball socioeducatiu de que els efectes del suport social són quasi sempre positius, i així ho posen de manifest múltiples treballs. Bàsicament s'han establert diverses vies que relacionen les xarxes socials amb el suport social: aporten provisió d'assessorament i orientació, aporten serveis adaptats i flexibles, i també permeten l'accés a nous contactes i relacions socials. No s'ha d'oblidar que hi ha un conjunt de factors de precarització relacionats amb la integració social, amb el context social i la pressió dels iguals; sabem, a més, que les persones que manquen dels vincles que proporcionen relacions interpersonals satisfactòries, relacions socials, sentit de pertinença i afirmació de la seva dignitat. tenen major probabilitat de no poder desenvolupar sistemes d'afrontament eficaços i ser objecte de greus deterioraments personals o d'expressar les seves dificultats mitjançant conflictes no constructius (Cabaco, 1994).

#### Referències bibliogràfiques

- AA VV (1998). *Estudi sociològic sobre els joves de les Illes Balears*. Palma. Direcció General de Joventut, Govern de les Illes Balears.
- Ballester, L. (2002). *Estratègies familiars i socials de joves front les necessitats*. Memòria d'Investigació. Doc. multicopiat. Barcelona, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Cabaco, A.S. (1995). *Indicadores de riesgo en salud mental y estrategias de prevención en la adolescencia*. Salamanca. Publicaciones de la UPSA.
- Fernández Ríos, L. (1994). *Manual de psicología preventiva. Teoría y práctica*. Madrid. Siglo XXI.
- Navarro Egea, J. (2002). "Perspectiva sistémica de la conducta problemática y agresiva." *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5(4). 1-8.
- Olson, D.H., McCubbin, H.I. et al. (1989). *Families, what makes them work*. California: Sage.
- Requena, F. (1991). *Redes sociales y mercado de trabajo. Elementos para una teoría del capital relacional*. Madrid. CIS.
- Ruano, R. i Serra, E. (2000). "Estrategias de afrontamiento en familias con hijos adolescentes". *Anales de psicología*. 16, 2; 199-206.