

# GUIA PRÀCTICA PER A L'AGENT ANTIRUMORS

Com combatre els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural a Barcelona





# **GUIA PRÀCTICA PER A L'AGENT ANTIRUMORS**

Com combatre els rumors i  
estereotips sobre la diversitat  
cultural a Barcelona

## **Comissionada d'Immigració, Interculturalitat i Diversitat**

Lola López Fernández

## **Directora de Serveis de Drets de Ciutadania i Immigració**

Aida Guillén Lanzarote

## **Coordinació Tècnica**

Programa BCN Interculturalitat

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Immigració

Àrea de Drets de la Ciutadania, Participació i Transparència

Ajuntament de Barcelona

## **Redacció**

D-CAS (Col·lectiu d'Analistes Socials)

## **Col.labora**

Xarxa BCN Antirumors

**Revisió lingüística:** Grup Edap

**Maquetació:** acast.es









**Impressió:** Fotoletra, S.A.

**Dipòsit legal:** B.19991-2016

**Data d'edició:** octubre 2016

Programa BCN Interculturalitat  
Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Immigració  
Àrea de Drets de la Ciutadania, Participació i Transparència  
Ajuntament de Barcelona  
Passeig Sant Joan, 75  
08009 Barcelona  
interculturalitat@bcn.cat  
barcelona.cat/bcnantirumors  
barcelona.cat/interculturalitat

# Índex

	PRESENTACIÓ	7
	1. Introducció	9
	2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?	13
	3. Caminant junts cap a una actitud intercultural	43
	4. La sensibilització cara a cara	49
	5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis	77
	6. L'autoavaluació	91
	7. Recursos pràctics	97





# PRESENTACIÓ

Us presenten una nova edició, revisada i adaptada als nous temps, de la *Guia Pràctica de l'Agent Antirumors. Com combatre els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural a Barcelona*.

Durant el procés participatiu d'elaboració del Pla BCN Interculturalitat, impulsat per l'Ajuntament de Barcelona, es va posar de manifest que un dels elements clau que dificulta la convivència en la diversitat és el desconeixement de l'altre. Aquest desconeixement es transforma sovint en por o recança, i es verbalitza a través de rumors i falsos estereotips.

Aquesta guia és una eina per a la reflexió i el desenvolupament d'habilitats i actituds que afavoreixin la sensibilització i lluitin contra la discriminació, amb l'objectiu de desmuntar aquells rumors i estereotips que estigmatitzen els veïns i les veïnes d'altres contextos culturals i que no afavoreixen la creació de vincles, relacions i espais de construcció conjunta.

La primera edició va ser editada el 2012, i en aquesta primera revisió s'han introduït nous continguts, redefinit conceptes i modificat els recursos. Es vol que la guia respongui a la realitat canviant de la ciutat i aporti noves perspectives i reflexions a la tasca antirumors, que, des de fa temps, desenvolupen moltes entitats de Barcelona, així com veïns i veïnes.

Aquesta eina és un dels suports principals a la formació: "Agents antirumors: Interculturalitat, una resposta als rumors i estereotips", organitzada per l'Estratègia BCN Antirumors, una de les línies d'acció del Programa BCN Interculturalitat<sup>1</sup>.

Tot i així, aquesta guia vol ser un recurs en si mateix, al marge de la formació. Pretén facilitar la posada en pràctica de les eines que es mostren, i ser d'utilitat per a totes aquelles persones, grups o entitats que vulguin contribuir activament a desmuntar els rumors i prejudicis que escoltem a la feina, a casa, al metro o quan quedem amb els amics... És així com esdevenim agents antirumors actius.

Aquesta és una eina pràctica i de fàcil aplicació, que volem que contribueixi a fer de Barcelona una ciutat socialment més justa, igualitària i cohesionada amb la diversitat de totes les persones que hi viuen.

<sup>1</sup> [barcelona.cat/interculturalitat](http://barcelona.cat/interculturalitat)







# 1. Introducció

La guia que teniu a les mans vol ser una **eina de suport per entrenar les habilitats i les actituds que afavoreixen la sensibilització basada en el diàleg**. També vol donar una **base de coneixements sòlida** a les persones que desitgen desenvolupar una tasca sensibilitzadora activa per frenar les falses concepcions existents vers la diversitat cultural a Barcelona.

La guia va dirigida a aquelles persones que, cansades d'escoltar rumors sobre qui prové d'òrgens culturals diversos, decideixen prendre'n partit, i actuar, tot aportant el seu granet de sorra, per afavorir dins el seu entorn actituds i percepcions més positives i integradores de la diversitat cultural. Aquests persones es converteixen així en agents antirumors.

Val a dir que moltes de les eines, estratègies i, fins i tot, continguts poden ser aplicats també a lluitar contra els prejudicis i estereotips generals que existeixen cap a d'altres col·lectius. I també us convidem a fer-ho, perquè tots ells, en la direcció que siguin, dificulten les relacions i la convivència entre les persones.

No és una tasca fàcil portar la contrària a allò que ens sembla un discurs majoritari, ni tampoc n'obtidrem un resultat immediat, i és per això que cal estar ben preparats i **fer pinya**. Si et reconforta, potser t'agradarà saber que no ets l'únic: la Xarxa BCN Antirumors engloba centenars d'entitats i persones que han adquirit el compromís de portar a terme la funció de sensibilitzar i trencar amb els imaginaris i falses concepcions existents entorn de la diversitat cultural. Aquesta guia és una iniciativa més entre un gran entramat d'accions i projectes que es duen a terme a la ciutat de Barcelona.

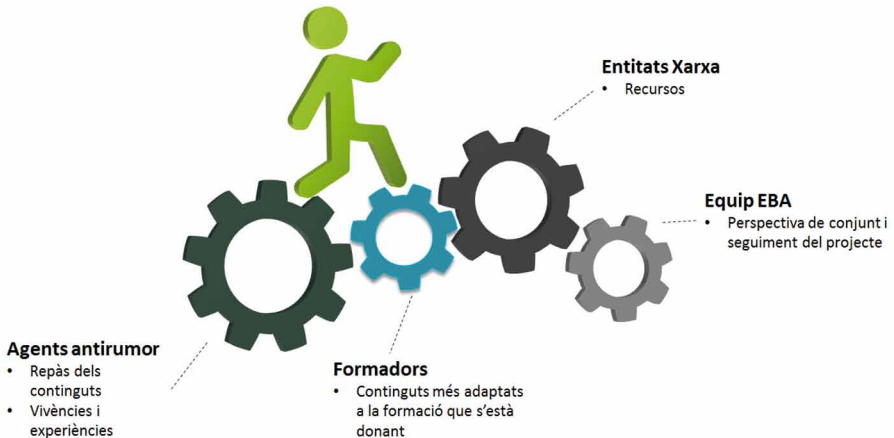
## Qui ha participat en la revisió d'aquesta guia?

- Les persones que havien realitzat la formació d'agents antirumors<sup>1</sup>. Elles ens van aportar vivències i experiències que han estat la base per al disseny de les estratègies de resposta.
- Els professionals que realitzen la formació d'agents antirumors, que ens han aportat documentació i continguts més conceptuals i teòrics.

<sup>1</sup> Formació organitzada per l'Estratègia Barcelona Antirumors, una de les línies d'acció del Programa BCN Interculturalitat.

## 1. Introducció

- Les entitats de la Xarxa<sup>2</sup>, que ens han ajudat a buscar materials i recursos addicionals que poden ser d'utilitat per a aquelles persones que decidíu mantenir-vos informades o continuar aprofundint en aquests aspectes.
- L'Equip de l'Estratègia Barcelona Antirumors, que n'ha fet el seguiment donant coherència a tot el contingut.



### Quins són els apartats que estructuraven els continguts? Què abasta cada apartat?

1. **Coneixement:** Inclou la definició de conceptes clau per a la tasca antirumors, amb l'objectiu de promoure la reflexió i el pensament crític.
2. **Autoconeixement:** Convida a fer un exercici d'autoreflexió a l'entorn de com tractar amb respecte i empatia les persones a les quals volem. Tenim una actitud realment intercultural? Quin camí hem de recórrer en les nostres relacions?
3. **Sensibilització cara a cara:** Recull les principals eines comunicatives i estratègies de resposta que es poden posar en pràctica en la sensibilització cara a cara.
4. **La diversitat als mitjans de comunicació:** Desperta la consciència crítica davant algunes informacions publicades als mitjans de comunicació. Mou a reaccionar quan pesem que el tractament no és correcte, a actuar en la propagació d'arguments contra prejudicis a les xarxes.

<sup>2</sup> [www.bcn.cat/antirumors](http://www.bcn.cat/antirumors)

5. **Adquisició de consciència de les nostres forteses i debilitats:** Com a tota estratègia, l'avaluació és un element fonamental. Anima a ser capaços de prendre consciència sobre aquells elements que més dominem i aquells que hem de millorar.
6. **Recursos per mantenir-nos sempre inquiets i informats:** Més que recursos puntuals, aporta fonts on trobar recursos que es van actualitzant.

### **Quines són les limitacions d'aquesta guia? Què cal tenir en compte en llegir-la?**

La guia **no conté receptes màgiques ni infal·libles** per fer desaparèixer els rumors, prejudicis i estereotips que estan al nostre voltant i que estan vius i en permanent transformació. Però sí pensem que ofereix tècniques vàlides per desenvolupar la tasca de sensibilitzar i incentivar un diàleg serè i obert entorn de temàtiques que, com la immigració i la diversitat sociocultural, són objecte freqüent de demagògies que inciten a l'estigmatització i la discriminació social.

Tot i que hem intentat que qualsevol persona pugui llegir aquesta guia, sentir-se representada amb algunes de les coses que es diuen i fer servir les eines que aquí donem, no hem de perdre de vista que aquesta guia s'ha elaborat des d'una **mirada occidental que condiciona el resultat**, tal com s'explica en el capítol següent en parlar del concepte de cultura.

Hem intentat ser **respectuoses amb el gènere**, fent servir, en la mesura del possible, termes genèrics, o bé, alternant els dos gèneres, de forma aleatòria. No es tracta, doncs, d'una confusió o del fet que a vegades parlem per a homes, i d'altres, a per dones: parlem per a tots i totes vosaltres, independentment del vostre gènere.





## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

El primer pas per abordar el problema sobre el qual tractem és preguntar-nos: de què estem parlant quan fem referència als estereotips, prejudicis o rumors? Què són? D'on prevenen i com es formen? Com funcionen? I, fins i tot, quina funció compleixen en la nostra societat? En definitiva, parlem de conèixer plenament el terreny en el qual ens mourem per, posteriorment, idear la millor estratègia per combatre'ls. Aquest és un camí al qual diferents perspectives han fet aportacions molt rellevants: són formes de veure el fenomen que, lluny de ser antagoniques, es complementen. D'aquesta manera, intentarem construir una explicació multidisciplinària que ens approximi a la problemàtica.

Els rumors, de la mateixa manera que els estereotips o els prejudicis, són tan antics com la història de la humanitat. I els resultats sempre han estat els mateixos: dificultar les relacions entre persones que pertanyen a diferents grups socials.

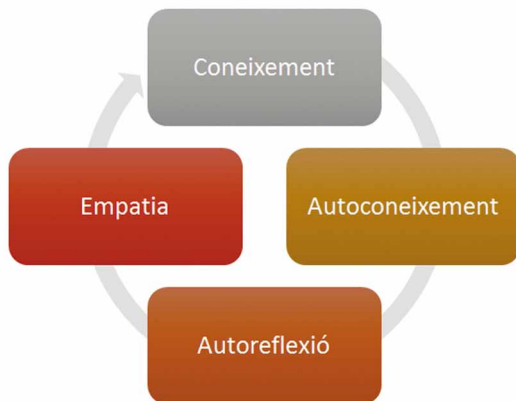
L'any 2009, l'Ajuntament de Barcelona va impulsar el Pla BCN Interculturalitat, amb l'objectiu d'afrontar els reptes que suposa la gestió de la convivència en una ciutat culturalment diversa. La diagnosi realitzada com a element previ a la redacció del Pla va preveure un procés participatiu en el qual es va respondre a cinc preguntes clau a l'entorn de la convivència a Barcelona. La resposta a la pregunta sobre els factors que dificulten la convivència entre habitants de Barcelona d'orígens culturals diferents va donar un resultat força revelador: el 48,1% de les respostes apuntaven als elements subjectiu-relacionals, és a dir, el desconeixement mutu, els estereotips i els prejudicis, els rumors com a principals obstacles per a la convivència.

### 2.1 La Cultura: el prisma sota el qual veiem la diversitat cultural

Abans, però, d'entrar en matèria i de definir els conceptes principals, cal reflexionar sobre el concepte de cultura, perquè aquesta representa el prisma sota el qual mirem, i jutgem, el món que ens envolta<sup>1</sup>. La diversitat cultural i la forma de relacionar-nos tenen molt a veure amb aquest concepte, i el procés de reflexió passa per quatre estadis, que es descriuen a continuació:

<sup>1</sup> En aquesta guia i, més concretament, en aquest apartat analitzem la diversitat cultural en el context de la societat occidental moderna. És per això que centrarem l'anàlisi en aquesta cultura i des d'aquest prisma, essent conscients que, en fer-ho, deixem de banda altres plantejaments que aborden les cultures des d'un punt de vista més ampli.

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?



- **Coneixement.** Entendre el funcionament i la lògica de qualsevol cultura, en el sentit més ampli. Entendre per què per a les persones és tan important la cultura, atès que és el context des del qual extraïem els elements que ens ajuden a explicar la realitat, a interpretar la nostra pròpia existència i el que ens envolta; o a explicar el que creiem que ens envolta però no coneixem.
- **Autoconeixement.** Conèixer certs elements clau de la cultura occidental moderna, elements que estan relacionats amb la diversitat cultural; és a dir, conèixer a partir de quins elements de la nostra cultura ens representem la diversitat cultural i les persones que pertanyen a altres contextos culturals, i, el que és més important, conèixer com aquests elements determinen la nostra relació amb aquestes persones.
- **Autoreflexió.** Qüestionar-se si la visió que tenim de la diversitat cultural és o no una visió deformada i condicionada i, per tant, si és possible tenir-hi un altra mirada. En despertar la consciència al voltant dels elements de la nostra cultura que condicionen la percepció i la lectura que fem de la diversitat, ens qüestionem aquesta representació.
- **Empatia.** Despertar la consciència de tot el que es comparteix amb aquelles persones a les quals pretenem sensibilitzar, atès que tots i totes tenim els nostres propis prejudicis i estereotips derivats, en gran part, d'un prisma cultural compartit.

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

### 2.1.1. Explicant la cultura de les arrels a les branques

De les sis definicions de *cultura* utilitzades a començaments del s. XX es va passar entre 1920 i 1950 a unes 150, i avui dia en podem reconèixer més de 500, amplitud generada potser per les insuficiències o parcialitats de totes elles. Ara bé, sense ànim de ser exhaustius, podem dir que els antropòlegs, en general, en definir *cultura* s'han referit a valors, regles i maneres de veure el món que són apreses des de l'herència social, que orienten la conducta individual i grupal i que es reflecteixen en totes les manifestacions (culturals) d'una comunitat concreta des d'un context i temps determinats. De forma més senzilla, i d'acord amb el tema que ens ocupa, podem entendre la cultura com **les eines generades per un grup humà per entendre la realitat.**

Per conèixer millor a què estem fent referència, agafarem com a fil conductor l'analogia de Kalpana Das, directora de l'Institut Intercultural de Montreal. Ella distingeix **els diferents nivells de la cultura fent un paral·lelisme amb un arbre** (Pérez, 2006):

- **Nivell de creences i valors. Les arrels.** Ens referim al món ideacional, tant conscient com inconscient, sobre el qual es construeixen les diferents cultures, i que ens permet concebre la realitat, situar-nos en ella. Es tracta d'un conjunt de valors, creences i símbols, en general, que són arrels invisibles per a nosaltres i que inferim a partir d'altres manifestacions. Un exemple senzill i clar és la noció de temps. Des d'Occident tenim una noció del temps lineal, que transcorre, que no té marxa enrere, que sempre va en la mateixa direcció. No obstant això, aquesta noció no és universal, ni tan sols compartida al 100% per persones del nostre univers cultural (Einstein i altres grans pensadors no compartirien aquesta percepció del temps). Així, per a altres cultures el temps no transcorre: som nosaltres els que ens movem a través del temps. En definitiva, en aquest nivell ens referim a tot allò que assumim com donat per descomptat i, per tant, inconscient i difícil de posar en dubte, que fa que ens sigui complex entendre que altres formes de ser o de fer no és que siguin errònies, sinó, simplement, diferents. Les creences i valors es transmeten des del moment del propi naixement i es van construint al llarg de la vida.
- **Les institucions. El tronc.** Es tracta de les institucions que es desenvolupen en els diferents àmbits de la realitat i que són la materialització del món ideacional de les arrels. Aquestes institucions tenen un caràcter més o menys formal, i la funció de ser el marc referencial en el qual s'inscriuen i es desenvolupen les pràctiques concretes. Ens referim, per exemple,

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

a les lleis, a la concepció d'educació, a les pràctiques religioses o a la concepció i pes que tenen les persones o les famílies dins de la comunitat. En resum, es tracta de tot allò que té unes normatives més o menys clares, encara que aquestes no es recullin sempre per escrit. En aquesta dimensió les persones som més conscients de les diferents formes de fer i de les pràctiques existents en funció de les cultures. Del que no sempre som tan conscients és que els elements del tronc són un reflex del nostre nivell mític de creences i valors. Per exemple, en la cultura occidental les lleis defensen la propietat privada perquè és una societat on preval l'individualisme.

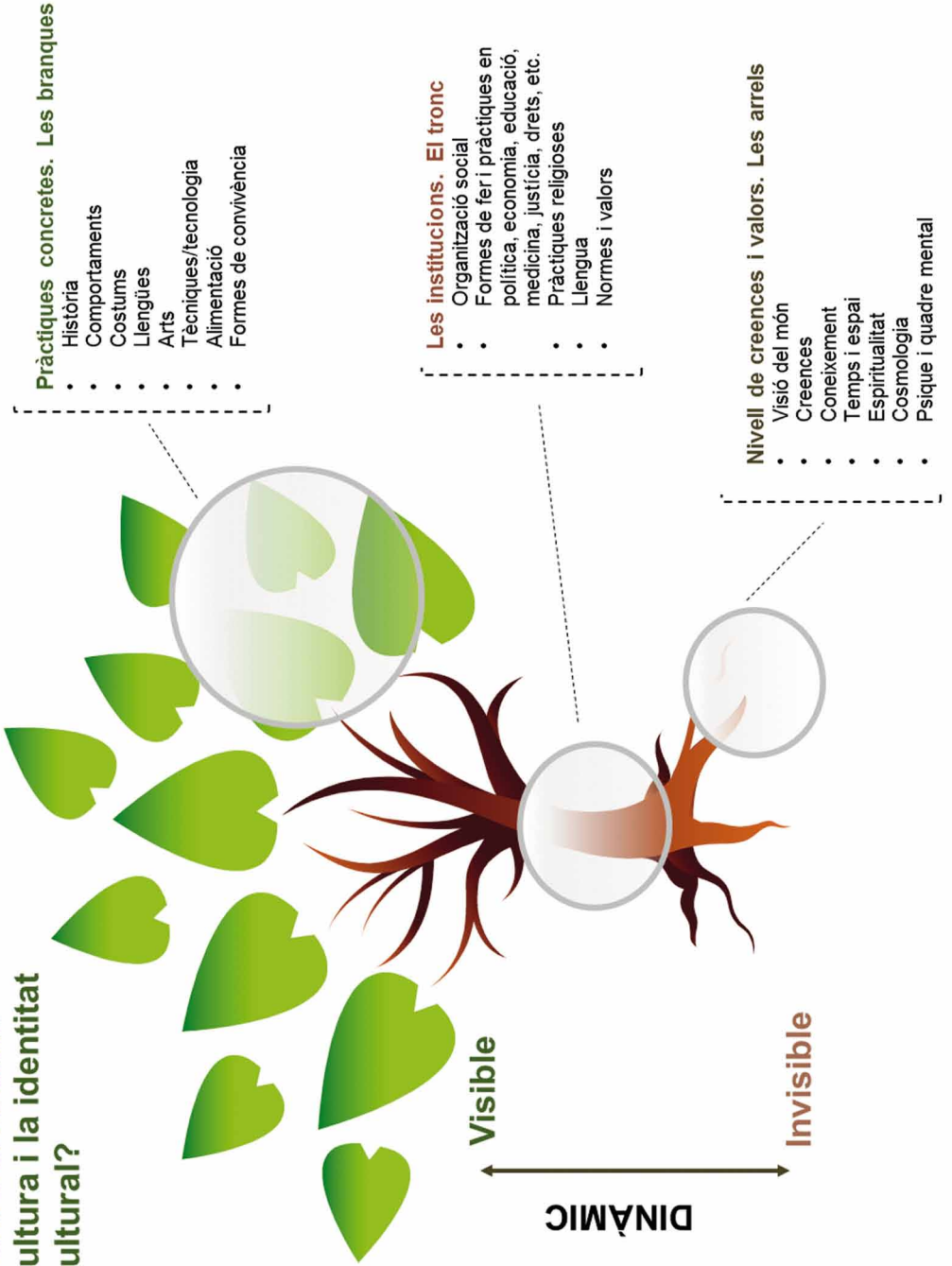
- **Pràctiques concretes. Les branques.** Com les branques i les fulles dels arbres, aquesta és la part més visible de les cultures: vestir, menjar, les llengües, les festes, etc. En aquest nivell és en el qual es poden donar més modificacions, i més ràpidament que en el tronc i les arrels. Cadascuna de les pràctiques que trobem en les branques es nodreix del nivell mític i passa pels filtres de l'estructura. És per això que **analitzar aquestes pràctiques des de les estructures, valors i creences d'una altra cultura pot dur a incomprensió i equívocs**. A la cultura occidental, en la qual arribar el primer o ser el més avançat es considera un valor molt positiu –identifiquem *el que va davant amb el que té poder*–, si veiem dues persones caminant i una sempre va davant pensem que aquesta última és la forta, la que té el poder, la que dirigeix: això ens pot portar a equívocs perquè en algunes cultures el poderós camina darrere.

L'esquema que acabem de plasmar no deixa de ser una simplificació per facilitar la seva comprensió. No hem de caure en l'error de pensar que es puguin separar de forma clara els diferents nivells, ja que aquests són també dinàmics i separats més aviat per una línia difusa i canviant. Les cultures, com els arbres, estan vives i són dinàmiques. Tampoc podem pretendre separar les cultures de manera nítida entre si. Les cultures estan integrades en un entorn del que reben constants *inputs* i creixen i es desenvolupen en la seva relació amb el medi. La caricaturització d'aquests arbres, així com la visió gairebé exclusiva de la copa i les branques ocultant tota la part mítica de les arrels, seria una bona metàfora del que són els prejudicis.



# Com s'articula la cultura i la identitat cultural?

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

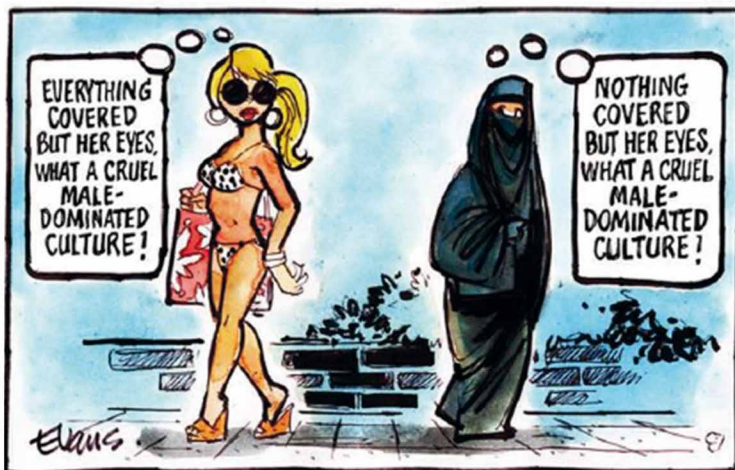


## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

### 2.1.2. Observant el bosc: etnocentrisme, universalisme i missió

Com la societat occidental veu i viu la diversitat cultural té més a veure amb les seves pròpies característiques que no pas amb la de la resta de les cultures. En paraules de Anaïs Nin: «**No veiem les coses tal com són, les veiem tal com som**». Això que sembla tant complex d'entendre té a veure amb **tres elements clau que caracteritzen la societat occidental** en tant que etnocèntrica, universalista i missionera:

- **Etnocèntrica.** L'etnocentrisme és la tendència a aplicar els propis valors culturals per jutjar el comportament i les creences de persones de contextos culturals diversos. Conceptes com *el bàrbar*, *el salvatge*, etc. no fan més que reflectir la asimetria entre cultures, i la tendència a assumir com a universals els patrons, valors i ideals propis. Val a dir que probablement totes les cultures siguin, en major o menor mesura, etnocèntriques. Ara bé, el que diferencia a la cultura occidental és precisament el següent punt, l'universalisme.

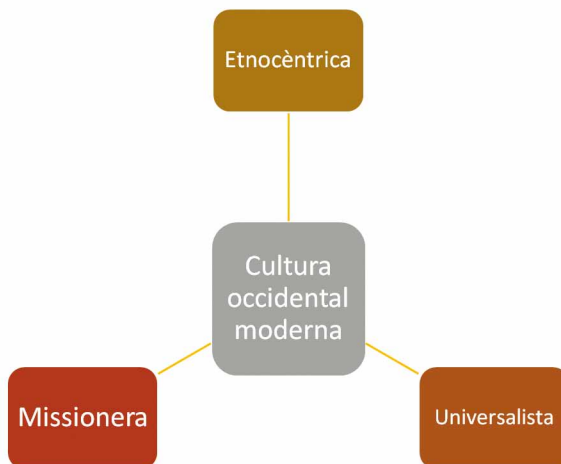


- **Universalista.** És la idea que la nostra cultura i les seves manifestacions no només és el millor, sinó que és el millor per a la resta de cultures. Per exemple, des d'Occident entenem la noció de temps com a lineal, que transcorre, que no té marxa enrere, que sempre va en la mateixa direcció. Vinculada a la noció de temps està la noció de progrés. Segons aquesta concepció, avancem, millorem, ens desenvolupem en un sol camí possible

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

i relacionat amb el temps. A mesura que passa el temps, nosaltres<sup>2</sup> anem millorant i progressant en una única línia d'evolució que ens porta a la perfecció. En aquesta línia evolucionista de progrés vinculada al temps, els occidentals ens considerem a nosaltres mateixos els més avançats; per tant, els més a prop d'aquesta suposada perfecció. Aquesta mirada etnocèntrica i universalista cap a la diversitat cultural condiona que l'actitud cap a aquells que considerem *els altres* sigui de menyspreu, rebuig o por. D'aquí que les relacions s'estableixin sota la premissa que *l'altre* està equivocacat, la qual cosa deriva en comportaments de rebuig, evitació o paternalisme sense donar espai per relacionar-nos des d'un plànol d'igualtat.

- **Missionera.** Els occidentals no només senten que la seva cultura és la millor per a ells i per a la resta, sinó que, a més, tenen la missió d'ajudar els altres a seguir el bon camí. D'altra banda, i seguint la moral judeocristina, el pecat també es pot cometre per omissió; per tant, no *ajudar* també és dolent. En aquest sentit, i seguint el símil que acabem d'explicar, les cultures endarrerides necessitarien una petita ajuda per arribar al nostre nivell; els subdesenvolupats, una intervenció directa, però podrien aconseguir-ho; als primitius no els podem ajudar, tot i que sí, protegir. No obstant això, amb els equivocats no és tant una qüestió d'ajuda o de no ajuda per progressar, sinó més aviat d'un canvi de rumb profund que els apropi als nostres valors i normes. És una determinació que poden prendre de forma voluntària o no.



<sup>2</sup> Entesa com a societat occidental moderna

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

### 2.1.3. Principis generals de la cultura

Hem de partir de la premissa que cada cultura té la seva pròpia singularitat i que no hi ha cultures idèntiques; però, per evitar qualsevol prejudici negatiu o positiu respecte a altres cultures, hauríem de tenir en compte els següents principis:

- **Tota cultura està limitada temporal i espacialment, i està en un procés de transformació permanent.** Tota cultura té un límit en el temps perquè caduca, canvia permanentment. La cultura catalana del segle XVII no és la del segle XXI. Així mateix, diem que les cultures tenen un límit en l'espai perquè es creen en espais diferents i condicionades per aquests espais: una cultura de zona boscosa difereix de la del desert, la d'un lloc fred de la d'un lloc càlid: així, si un grup es desplaça a un lloc diferent, la seva cultura pateix transformacions.
- **Tota cultura es troba dins d'una xarxa d'intercanvi amb persones de cultures diferents.** Aquest intercanvi és necessari per regenerar-se i transformar-se. Si es tanca sobre si mateixa, una cultura està condemnada a desaparèixer. La cultura catalana dels nostres temps és fruit de les múltiples transformacions que ha experimentat en contacte amb altres cultures: des de les influències del món àrab a la medicina, arquitectura o llengua del segle X al XV, fins a la influència de la cultura americana més recent a través del cinema o de l'economia.
- **Tota cultura té naturalesa fragmentada i fragmentant.** Encara que pertanyem a una mateixa cultura, en ella també hi ha diversitat, subcultures relacionades amb la classe social, el gènere, l'àmbit professional, etc., i cada un pertany a diverses d'elles. D'altra banda, la seva naturalesa fragmentant ens remet a la capacitat d'una cultura SANA per permetre aquesta diversitat interna i els canvis que s'en puguin derivar.
- **Tota cultura té tendència a l'exclusivitat, a voler tancar els membres d'una societat en la seva cultura.** El contacte amb altres cultures es pot viure com a amenaça a perdre la pròpia identitat cultural. D'altra banda, la transmissió de la cultura de generació en generació també es considera un acte de gran rellevància.
- **Tota cultura selecciona i privilegia un nombre limitat de qualitats o valors humans, que s'ordena en un sistema de jerarquia coherent i lògic amb la seva pròpia cultura.** Això no vol dir que totes les persones d'aquesta cultura tinguin aquest ordre en la jerarquia de qualitats, però sí que comparteixen la major part d'elles.

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

Un exemple de com hi ha valors que poden semblar universals i no ho són per a totes les cultures és el matrimoni. Per a moltes cultures el matrimoni té un valor fonamental per a la cohesió social i l'estatus social. L'elecció de la persona amb la qual casar-se es prendrà, per part de la persona o la família, en funció d'aquests valors. No obstant això, en les societats occidentals pesa més el valor de l'individualisme i l'amor romàntic. Però l'amor romàntic no és considerat un valor en moltíssimes cultures i la decisió individual de les persones no passa per sobre d'altres valors com la cohesió social.

- **No hi ha cap cultura capaç d'englobar totes les qualitats o valors humans i de donar a cadascuna el lloc que li correspon.** Ni cap que no englobi un bon nombre d'aquests valors. És a dir, cada cultura considera com a prioritaris valors que segurament la resta de cultures també tenen, però que, en tot cas, quedarien per sota d'altres que consideren més importants. D'això es dedueix que no pot haver-hi una cultura que mereixi el caràcter d'universal. **Cada cultura té els seus propis valors i, per tant, és incompleta, partidària i parcial.**
- **No hi ha cultures superiors o inferiors, sinó diferents.** Per exemple: l'individualisme o la cohesió del grup, com a valors, no són un millor o pitjor que l'altre, sinó valors diferents. Segons el context cultural i la lògica d'una cultura, el normal i el desitjable per a les persones d'aquesta cultura pot ser el dret a la llibertat individual, mentre que per a una altra cultura, en què el més important és la comunitat i el col·lectiu, la cohesió del grup. Cada valor té lògica en el conjunt de la seva cultura i no es pot entendre de forma aïllada. Una persona amb el valor de l'individualisme molt arrelat en una societat en què el valor de la comunitat és primordial pot acabar essent considerada una persona asocial, amb problemes, que no s'adapta, i al contrari. Això els passa a moltes persones que vénen aquí de societats molt comunitàries, que poden tenir un sentiment de solitud molt gran en constatar la importància de l'individual enfront del col·lectiu pel que fa a les relacions personals.

Voler intervenir en una pràctica cultural des d'un posicionament etnocèntric i universalista pot tenir conseqüències adverses i inesperades. Els valors es desenvolupen i estan en relació amb moltes altres coses. Intentar canviar un d'ells sense tenir en compte la resta pot portar a equívocs amb conseqüències sobre la persona. **La capacitat intercultural ha de permetre abandonar tots els motlles sobre els quals es pot analitzar qualsevol situació i obrir-se a escoltar i a entendre situacions i formes de fer que, sota el prisma dels valors propis, es poden avaluar com a positius o negatius.**

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

### 2.1.4. La relació entre les cultures

Podem presentar almenys quatre formes de comprendre les relacions entre persones de contextos culturals diversos (Pérez. 2006), i com aquestes s'han traduït en polítiques destinades a gestionar la realitat. Tals formes conceptuals presenten zones d'intersecció entre elles, degut, fonamentalment, a la fidelitat amb què s'assumeixin i al filtre etnocèntric que les condicioni. Per aquest motiu, en ocasions s'utilitzen termes diferents per a conceptualitzacions molt similars.

- **Monoculturalisme:** Des d'aquest enfocament s'entenen les relacions entre persones de contextos culturals diversos com un sense de sentit, o s'interpreten com una amenaça clara per al manteniment de la superioritat d'un determinat grup. El monoculturalisme, en la seva formulació més extrema, pretén eradicar la diversitat cultural amb les eines del racisme, la discriminació i la xenofòbia.

Aquesta tendència al monoculturalisme dóna lloc als discursos polítics i molt majoritaris de l'assimilacionisme. Aquesta postura parteix de la premissa que els immigrants han d'adoptar la cultura i la identitat nacional del país de destí i que aquesta adopció implica l'abandó progressiu de la cultura i la identitat d'origen. El reemplaçament de la cultura i identitat d'origen per la cultura i identitat del país de destí es considera no només el procés natural, sinó també el desitjat, en tant que s'entén que aquesta és la base que permetrà als immigrants gaudir d'una plena igualtat d'oportunitats. Al contrari, la determinació dels immigrants a mantenir la seva cultura d'origen en un context nou, regit per unes normes i costums fruit d'una evolució històrica diferent, no pot més que convertir-se en un fre al procés d'inclusió. Les particularitats religioses o culturals es consideren, en tot cas, pròpies de l'esfera privada i no haurien de tenir cap projecció pública (a les escoles, en la política, en l'espai públic). Certament, avui dia l'assimilacionisme ha quedat desacreditat com a model d'inclusió i ha desaparegut dels discursos polítics. Malgrat tot, la lògica assimiladora continua present en moltes de les inèrcies i dinàmiques sociopolítiques del nostre entorn i impregna en bona mesura la lògica del sentit comú amb què sovint la població autòctona i els responsables públics conceben la integració.

- **Multiculturalisme:** Des d'aquest enfocament es tolera l'existència de l'altre, que es classifica al voltant d'uns atributs culturals més o menys estàtics, cap als quals es manté una distància des de la superioritat, comparant i establint diferències. D'aquesta manera, el concepte de tolerància que es desprèn del

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

multiculturalisme conforma una actitud passiva d'acceptació de la diferència, que no s'apropa cap a la comprensió de l'altre, cap a l'entesa i el possible enriquiment cultural. Així, s'accepta la diversitat cultural sempre que aquesta no posi en dubte ni en perill la cultura dominant. En aquest cas s'accepta una presència folklorica de les altres cultures, el que donarà una imatge de pluralisme i diversitat, encara que aquesta sigui únicament superficial.

En la seva traducció política, i a diferència de les tesis assimilacionistes, aquest model pluralista parteix del reconeixement que la renúncia a la cultura d'origen no pot ser un requisit per a la participació amb igualtat d'oportunitats en la vida social (Torres, 2005).

Tanmateix, des de finals dels anys noranta, la transformació de la realitat social obliga a reconsiderar algunes premisses. D'una banda, la diversificació creixent dels fluxos migratoris comporta una diversificació cultural cada cop més elevada en les societats europees occidentals, que fa inviable la gestió de la diversitat en els termes marcats per aquestes polítiques. A més a més, l'experiència multicultural ha donat lloc a dinàmiques de segmentació de la societat en grups ètnics segregats entre els quals perduren les relacions de desigualtat. Tots aquests debats, entre d'altres, donen peu a noves postures i posicionaments polítics com és el cas de la interculturalitat, que explicarem tot seguit.

- **Mestissatge** (Crespo i Nicolau, 1998). S'engloben les propostes encaminades a construir una cultura nova, fruit de la relació i barreja de diferents cultures. Així, aquesta perspectiva buscava eliminar la pluralitat de cultures per la seva absorció en una nova cultura. En aquest sentit, es busca l'establiment del monoculturalisme, encara que no per la imposició de la cultura dominant, sinó fruit de la relació entre cultures presents en una mateixa societat. El mestissatge es planteja com una alternativa tant al assimilacionisme com al multiculturalisme, encara que implícitament s'alimenta d'un monoculturalisme occidental modern. A aquells que defensen el mestissatge com a ideologia els molesta tant la cultura dominant com el pluralisme cultural, especialment si aquest posa en dubte els seus propis pressupostos universals i individualistes.
- **Interculturalisme**. Aquesta perspectiva difereix dels models anteriors, ja que parteix de la premissa que per aconseguir l'equilibri entre el respecte i el reconeixement de la diversitat i els elements comuns i compartits que garanteixin la cohesió és imprescindible prestar atenció a les relacions que s'estableixen entre les persones. Això suposa la necessitat de

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

promoure la interacció positiva, el contacte, el diàleg i el coneixement mutu, per poder abordar millor les complexitats que planteja la diversitat.

Així, l'interculturalisme posa l'accent en la convivència intercultural que defensa la tolerància en el sentit no de concessió paternalista envers l'altre, sinó en el sentit d'acceptar i valorar allò que és diferent. Alhora, la relació de convivència també posa l'accent en allò que uneix, en allò que es comparteix. Cal, però, no confondre la convivència intercultural amb la coexistència que veiem molt sovint a les nostres ciutats i que ens podria semblar, a primera vista, com quelcom positiu. En una situació de coexistència les persones no es relacionen de forma activa i es viu d'esquenes a l'altre. La relació entre les persones és de respecte, però d'un respecte més aviat passiu, de deixar fer amb un poc o nul interès per l'altre. Es parla de l'altre sense manifestar agressivitat i hostilitat, però no es parla amb l'altre. No es vol trencar els llaços existents però no s'arriba a la voluntat de teixir vincles més sòlids, per exemple, d'amistat.

Davant el multiculturalisme, la interculturalitat comparteix la seva preocupació per la diferència, però es distancia en tant que valora la individualitat com a base per a l'expressió de la diferència, i no només la comunitat o el grup cultural de procedència. Aquesta postura es basaria no tant en la interacció entre identitats ètniques diferents com en el reconeixement de la multiplicitat d'identificacions que componen les identitats individuals (a més de l'ètnia, les persones es poden identificar sobre la base de molts altres criteris de diferenciació social: el gènere, la professió, els gustos, la ideologia, l'estil de vida, els rols familiars, etc). Són precisament les identificacions múltiples les que faciliten el diàleg entre grups socials diferents, i la interculturalitat com a font d'enriquiment. En aquest sentit, cal tenir també en compte que el plantejament intercultural posa l'accent en la construcció conjunta. Les ciutats i els barris canvien i hem de ser capaços de reconèixer les aportacions que totes les cultures i persones poden fer a la societat de futur. Això implica renunciïes però aquestes han de ser també compartides.

Podem identificar tres principis sobre els quals es sustenta l'enfocament interculturalista:

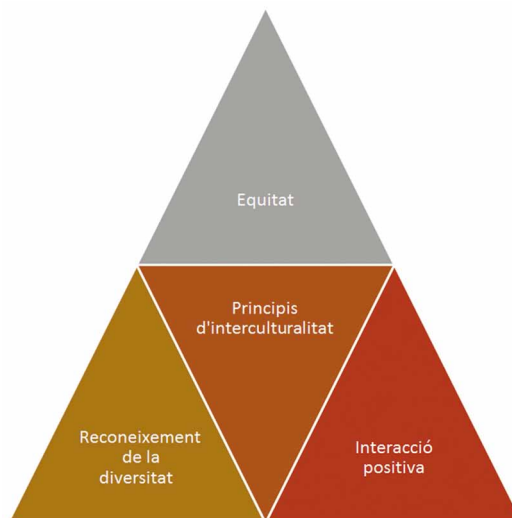
1. **Principi d'equitat.** Aquest principi parteix de la premissa que per avançar en la interculturalitat és imprescindible que, prèviament, hi hagi un context de respecte a uns valors fonamentals i democràtics, així com de promoció de la igualtat real dels drets i deures i d'oportunitats socials de totes les persones. Per tant, avançar cap a un interculturalisme real exigeix, en primer lloc, l'existència de polítiques ambicioses a



## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

favor de l'equitat i en contra de les situacions d'exclusió i discriminació, especialment les relacionades amb l'origen i les diferències culturals dels ciutadans.

2. **Principi de reconeixement de la diversitat.** És el principi que fa referència a la necessitat de reconèixer, valorar i respectar la diversitat entesa en un sentit ampli. Però aquest principi va més enllà de la simple contemplació o tolerància passiva, i posa l'accent en la necessitat de fer un esforç per aprofitar les oportunitats que es deriven de la diversitat sociocultural. Són oportunitats vinculades a l'enriquiment cultural però també a l'àmbit econòmic i social.
3. **Principi d'interacció positiva.** Aquest principi és el que defineix pròpiament l'enfocament interculturalista i el que el diferencia d'altres plantejaments com el multiculturalista. Es tracta del principi d'interacció positiva o d'unitat en la diversitat. A partir del reconeixement de les diferències cal posar l'èmfasi en els aspectes comuns i compartits que ens uneixen a totes les persones. La convivència es treballa en la quotidianitat i en un procés recíproc, bidireccional i dinàmic; per això és important que, paral·lelament a les polítiques socials i de promoció de la igualtat de drets i deures, estimulem el contacte, el coneixement mutu, els espais de construcció conjunta i el diàleg com a via per reforçar aquesta esfera comuna i un sentiment de pertinença que és el fonament de la cohesió. La convivència intercultural ha de ser viscuda amb normalitat per tot el món i en totes les esferes socials i urbanes.



## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

És important remarcar que l'enfocament interculturalista no evita els conflictes, ja que el fet de fomentar el contacte i els espais d'interacció provoca la inevitable aparició de conflictes en la vida quotidiana. Però els conflictes s'han d'acceptar, i buscar maneres adequades i innovadores d'abordar-los: a través del respecte, el diàleg, l'ajuda mútua, l'accés equitatiu a la informació, etc.. D'altra banda, cal tenir present que, precisament, l'enfocament interculturalista pretén construir de forma conjunta i evitar altres riscos més negatius per a la cohesió, com ara els processos de fragmentació i segregació social, la permanència de prejudicis i estereotips que poden derivar en actituds racistes, les pràctiques discriminatòries o els discursos populistes que fomenten les pors i les desconfiances a partir d'identificar els estrangers i immigrants com a culpables dels problemes socials, i que clarament obstaculitzen el sentiment de pertinença comú. Alhora, destacant la necessitat del respecte per uns valors fonamentals i democràtics compartits per tothom, s'evita el perill de caure en un relativisme cultural que justifiqui determinades pràctiques o actituds que poden ser clarament contràries a aquests valors.



## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

### 2.2. Prejudici, estereotip i discriminació

Prejudici, estereotip i discriminació són tots ells termes difícils d'entendre separatament atès que les interdependències que hi ha entre ells són molt fortes. Con si es tractés d'un cabdell de llana, començarem estirant per un fil per, posteriorment, anar revelant les interconnexions i significats de cadascun d'ells. El prejudici serà el primer concepte que abordarem, l'inici del nostre fil argumental.

Una de les definicions més esteses i acceptades d'aquest concepte és la que fa més de cinquanta anys ens va oferir Allport (1954). Segons aquest autor, el prejudici és una **actitud hostil i desconfiada envers alguna persona que pertany a un col·lectiu, simplement a causa de la seva pertinença a aquest grup.**

El prejudici és una actitud i, com a tal, presenta una combinació de creences, sentiments o emocions i inclinacions a actuar. Les creences en les quals es basen els prejudicis són els estereotips. Es tracta de creences que, com advertíem en capítols anteriors, no sempre són conscients. Al contrari, són associacions automàtiques que beuen en gran part de les nostres arrels culturals. D'estereotips n'hi ha en tots els grups socials i no són ni negatius ni positius per ells mateixos. **Són atribucions generalitzades de determinades característiques d'alguns membres d'un grup al seu conjunt. S'atribueixen qualitats a una persona com a membre d'un grup i no se la jutja per la seva individualitat (Myers, 1995).**

Les imatges negatives que es tenen d'un grup de persones condueixen a emetre judicis negatius sobre elles sense verificació prèvia i sense fonamentar-se en una experiència directa o real. A més, les actituds negatives que es mantenen vers un determinat grup es fan extensibles a cadascun dels seus membres.

Els estereotips solen tenir una base empírica, però és l'exageració i la generalització indiscriminada envers el conjunt dels membres d'una comunitat el que els converteix en prejudicis. L'equívoc rau en la seva extrapolació, com també en la seva permanència en el temps, en ignorar les particularitats i els canvis que es produeixen entre els subjectes de qualsevol grup.

Sense anar més lluny, acceptar el tòpic que popularment s'associa a les persones immigrades (pobres, sense estudis ni preparació, amb actituds incíviques, amb creences i costums que poden semblar absurds) és ignorar l'enorme heterogeneïtat de trajectòries migratòries, orígens, situacions

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

familiars, formació, procedència (rural o urbana), classe social i, fins i tot, els interessos i motivacions individuals que hi ha entre aquelles i aquells que han immigrat.

Però tampoc no hem de caure en l'error de pensar que els prejudicis són unidireccionals, tot al contrari: **n'hi ha a tots els grups socials i en totes les direccions**. Alhora també hi ha tòpics entre col·lectius: per exemple, de les persones marroquines cap a les llatinoamericanes, de les catalanes cap a les que van emigrar del sud de la península, i així podríem continuar de forma ininterrompuda.

Com ja hem comentat, moltes vegades els prejudicis estereotipats s'aprenen i es transmeten sense cap contacte (o independentment del contacte) amb els membres del col·lectiu prejudicat.

Família, amistats, relacions de veïnatge i de feina, així com mitjans de comunicació són transmissors d'imaginari que no tan sols no qüestionem, sinó que acabem assumint com a propis, de manera que nosaltres ens acabem convertint en la veu difusora dels estereotips i dels prejudicis associats.

Ara farà uns anys, la Fundación Secretariado Gitano va impulsar una campanya de sensibilització orientada a trencar els estereotips i prejudicis que encara avui hi ha cap a la població gitana. El seu eslògan anava orientat precisament a posar en evidència aquesta dinàmica: «Nuestros prejuicios son las voces de los otros. Conócelos antes de juzgarlos».

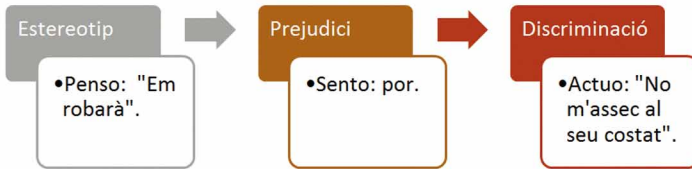
Tanmateix, **els prejudicis són molt difícils de desmuntar, ja que són informacions summament simplificades i, per tant, molt fàcils de transmetre**. Els hem adquirit com a certeses, i davant d'experiències personals que contradiuen les nostres idees preconcebudes, sovint és més fàcil considerar l'experiència com a una excepció a la norma que qüestionar les nostres pròpies aprensions. Per exemple, si entre les nostres relacions de feina coneguéssim un musulmà llicenciat en pedagogia i defensor de la causa feminista, el considerariem un cas excepcional, o, irònicament, un «avançat» dins del seu col·lectiu, però no com la mostra fefaent de l'heterogeneïtat real entre els individus que pertanyen a una col·lectivitat que nosaltres interpretem.

Amb això no pretenem negar la utilitat dels estereotips, sinó ben al contrari: els estereotips ens ajuden a simplificar la realitat i ens permeten decidir ràpidament què opinem o com comportar-nos davant de situacions que no hem viscut abans. **Els estereotips ens permeten economitjar de manera molt efectiva l'esforç que suposa interpretar constantment la realitat**

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

**social que ens envolta.** Ara bé, això que diem no exclou que també puguem (i haguem) de ser capaços de mantenir l'obertura i la sensibilitat necessàries per qüestionar o, fins i tot, modificar els nostres clixés sempre que la realitat ens mostri situacions contràries a les nostres idees preconcebudes.

Un altre aspecte clau que cal tenir en compte són les conseqüències directes que poden tenir els estereotips i els prejudicis. De fet, l'estereotip com a creença pot portar al prejudici com a actitud i això alhora pot portar a la discriminació com a forma de comportament:



La discriminació cultural comporta actituds i accions d'intolerància i rebuig cap a grups sencers de població que es perceben de manera homogènia, fet que desemboca en processos de marginació i exclusió social. Un tracte discriminatori pot limitar les oportunitats en el mercat laboral i pot relegar a les persones discriminades a llocs de treball menys qualificats, fins i tot quan compten amb formació i experiència professional suficients per dur a terme altres feines. Si ens dediquéssim a indagar una mica més en el nostre entorn quotidià, ens sorprendríem de la quantitat de persones amb llicenciatures universitàries que treballen servint-nos el cafè cada matí, netejant la nostra oficina o tenint cura de la veïna de l'àtic.

Existeixen diferents formes de discriminació en funció de quin és el col·lectiu concret que és objecte de la mateixa. Parlariem d'homofòbia quan els estereotips, prejudicis i tractes discriminatoris estan orientats a homes i dones homosexuals; de masclisme, quan són les dones les discriminades; d'edaisme, quan la discriminació s'exerceix contra persones d'altres edats; o d'apofòbia, quan el rebuig és cap a persones amb pocs recursos econòmics. Així, igual que qualsevol persona pot formar part de col·lectius estereotipats, també qualsevol persona pot ser objecte de discriminació i exercir-la alhora sobre d'altres. Això ens remet al fet que la nostra identitat és complexa i que podem tenir un major o menor poder sobre els altres en funció del context en el qual ens trobem.

Cal parlar ara del que entenem per **racisme i xenofòbia**, conceptes que fan referència a un fenomen de discriminació sobre l'altre, l'estrany, aquell que no pertany al *propi grup*. No obstant això, cadascun d'aquests conceptes té

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

un objecte social de discriminació diferent: en el racisme es destaca, com a caracterització de la minoria, la seva ètnia; per que fa a la xenofòbia, és el lloc d'origen.

A més, **la discriminació cultural limita i condiona les interaccions socials entre grups, fet que perpetua durant molt de temps, fins i tot durant generacions, situacions de segregació i marginació social.** I això no tan sols té efectes negatius sobre les persones discriminades, sinó també sobre les persones que discriminen: per exemple, un empresari que descarta un candidat pel fet de ser estranger, pressuposant que la qualitat de la formació que ha rebut o l'experiència que ha adquirit al seu país d'origen té poc valor, o si considera que els seus resultats en la feina seran inferiors, no tan sols limita les oportunitats laborals d'aquella persona que cerca feina, sinó que potser està deixant passar l'oportunitat de contractar el professional que més li convé<sup>3</sup>.

Actualment conviuen dues formes de racisme o xenofòbia, **el manifest i el subtil.** D'una banda, el racisme en la seva dimensió manifesta genera conductes discriminatòries, clarament recognoscibles com a racistes: d'elles el subjecte té plena consciència, ja que els prejudicis en els quals s'arrelen són també conscients (el racista s'autopercep com a racista, la qual cosa li genera una autoimatge positiva dins del seu grup). D'altra banda, la dimensió latent del racisme desplega conductes difícilment etiquetables com a tals: d'elles el subjecte discriminador no té consciència, ja que la seva imatge social és d'antiracista. Qui adopta aquestes darreres actituds suprimeix els pensaments i els sentiments pejoratius, com si volgués trencar conscientment amb un mal hàbit (Devine, 1989, 1991). No obstant això, les actituds negatives sovint persisteixen tot i que ho fan amb expressions més difuses. Es pot dir que la dimensió latent del racisme s'activa tot i el subjecte, a partir del contingut latent dels prejudicis, **que genera sentiments d'incomoditat i desconfiança que porten a la persona a conductes d'evitació o discriminació inconscient** (Alonso, 2006)

El context actual en el qual ens trobem ens porta a parlar també d'un altre concepte, la **islamofòbia**<sup>4</sup>, sigui en la seva vessant manifesta o bé latent. Segons el Consell d'Europa i el Comitè sobre l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació Racial de la ONU, la islamofòbia és una forma de racisme i xenofòbia manifestada a través de l'hostilitat, exclusió, rebuig i odi contra

<sup>3</sup> les vinyetes que apareixen en aquest capítol han estat extrets de [www.e-faro.info](http://www.e-faro.info).

<sup>4</sup> Per un coneixement més aprofundit es pot consultar el llibre de David Karvala (ed.) (2016): *Combatir la islamofòbia*. Barcelona: Icària.

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

les persones musulmanes, especialment quan aquestes representen una minoria com passa als països occidentals. Així, persones que potser no es reconeixen a si mateixes com a racistes sí expressen obertament el seu rebuig a la religió musulmana en general, sense diferenciar en formes d'expressió, i la conceben com a una amenaça per als valors occidentals.

Moltes estratègies de sensibilització estan orientades a fomentar el coneixement mutu entre persones que formen part dels col·lectius entre els quals hi ha prejudicis. La idea darrera d'aquestes accions de sensibilització és que si coneixem els altres podem posar en dubte les falses creences i tòpics existents. No obstant això, recerques com ara les de Muzafer Sherif (1967) posen en dubte aquesta afirmació. Segons aquest autor, **el simple coneixement de l'altre no és suficient per desmuntar aquestes creences. És necessari crear objectius comuns, fites difícils d'assolir si no és amb la col·laboració i el treball conjunt de persones d'ambdós grups.** D'aquesta manera, l'existència d'un repte comú ajudarà a crear un nou grup i sobretot un nou sentiment de pertinença. Podem fer esment aquí del potencial de l'esport per cohesionar persones d'òrgens molt diferents precisament per la capacitat de «crear uns objectius i una identitat d'equip» compartida per tots els membres, i que transcendeix els prejudicis i estereotips. De la mateixa manera, molts projectes, conscients d'aquest potencial, creen grups de persones vinculats a un objectiu comú per tal de fer prevaler trets identitaris que poden compartir més enllà del lloc d'origen (dones, joves, artistes, etc.).



## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

### 2.2.1. Com es formen els estereotips i els prejudicis? Per què n'hi ha a la nostra societat? Quina funció compleixen?

El prejudici sorgeix de diversos vessants: socials, psicològics i emocionals. El primer vessant, el **social**, assenyala, d'entrada, que les desigualtats socials fomenten el prejudici. Però també a l'inrevés, el prejudici ajuda a justificar la superioritat econòmica i social d'aquells que concentren més poder. Per tant, el prejudici i la discriminació se suporten entre si: el prejudici justifica la discriminació i la discriminació fomenta el prejudici (Pettigrew, 1980): la població autòctona pot veure la població estrangera com a poc qualificada i amb una actitud cap a la feina poc desitjable (mandra, reivindicació, irresponsabilitat, etc.), en definitiva, com a col·lectiu posseïdor dels trets que justifiquen que se'ls relegui a posicions subalternes en el mercat laboral.

Un efecte d'això és el que es coneix com a efecte *Pigmalió*, segons el qual el comportament negatiu envers algú, per unes característiques específiques que no sabem si té però que li atribuïm, pot crear en l'altra persona allò que hi esperàvem trobar; per tant, pot generar el comportament que sostenia la nostra discriminació. Per exemple, com que considerem que les persones immigrades *no es volen integrar*, no ens hi relacionem, i d'aquesta manera contribuïm, efectivament, a la seva no inclusió. Per tant, **més enllà de la base real o empírica que puguin tenir els prejudicis, es produeix la ironia que els nostres propis prejudicis actuen com un mecanisme social potent que reforça aquesta base real.**





## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

Hi ha altres elements teòrics que ajuden a comprendre els factors socials dels prejudicis. Un d'aquests factors apareix quan dos grups competeixen per recursos escassos. És a dir, les aprensions cap a les persones que pertanyen a minories ètniques són més presents entre les persones que competeixen pels mateixos recursos (llocs de feina, ajuts econòmics, espais públics, etc.), de manera que aquestes aprensions són una manera de canalitzar i expressar la seva frustració i hostilitat (Pettigrew i Meertens, 1991). Un altre factor és la necessitat d'estatus. Dit d'una altra manera, per percebre que tenim un estatus social determinat necessitem sentir-nos per sobre d'altres grups de persones (Myers, 1995). Aquesta és una explicació que ajuda a comprendre les estratègies de diferenciació i les reticències vers la població immigrant novinguda per part d'algunes persones immigrades que fa molt de temps que estan assentades en un territori.

El segon vessant dels prejudicis és el que ens ofereix la **psicologia social** i està íntimament relacionat amb com construïm la nostra identitat. Davant de la pregunta «qui som» podem contestar fent referència als grups als quals ens adscriuim i no pas a les atribucions individuals. Per exemple, puc dir sóc dona, immigrant, senegalesa, de classe mitjana i infermera. Ara bé, també fa referència a com ens veiem i sentim nosaltres. Una altra persona en les mateixes circumstàncies objectives podria haver fet servir altres categories socials per definir-se: sóc mare, divorciada, d'esquerres i atea.

Però, de què depèn que ens identifiquem amb un grup i no pas amb un altre? I per què, a vegades, els altres ens perceben per mitjà d'unes categories determinades que no es corresponen amb aquelles amb les quals nosaltres ens sentim realment identificats? Una dona pot identificar-se com a catalana i comportar-se com a tal, mentre que els seus veïns no paren de tractar-la com a senegalesa, tot i haver nascut aquí, perquè els seus pares són d'origen senegalès (Pujal i Lombart, 2006).



## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

La teoria de la identitat social de Tajfel ens permet entendre gran part d'aquest processos d'identificació i desidentificació. Aquesta teoria engloba tres processos psicosocials: la comparació, la categorització social i la identificació. Els tres processos fan referència a la manera com percebem les altres persones i a nosaltres mateixos, i pren com a base d'aquesta percepció la pertinença de les persones als grups. Per exemple, podem veure un home vestit amb corbata i que porta un maletí. Automàticament nosaltres podem pensar que pertany a la categoria o grup d'executius i a partir d'aquí atribuir-li tota una sèrie de característiques. Per exemple, que es tracta d'una persona educada, intel·ligent, preparada, amb estudis, seriosa, etc. D'aquesta manera ubiquem les persones en categories i els atribuïm les característiques que pensem que aquella categoria té. Un dels efectes d'aquesta categorització és la visió estereotipada dels altres. Així, **actuem i ens relacionem amb els altres no tant per allò que són sinó pel grup al qual pertanyen i al qual nosaltres atribuïm unes determinades característiques**. La categoria grupal, doncs, proporciona una identitat o posició social i, al mateix temps, funciona com a prisma de l'estructura i percepció de la realitat social que ens envolta.

Una de les conseqüències de la categorització és que accentuem de manera il·lusòria les semblances entre les persones que formen part d'una mateixa categoria o grup i exagerem les diferències entre les persones que són de grups diferents. Aquesta percepció és, alhora, causa i conseqüència de l'escassa interacció entre grups d'origens culturals diferents: els percebem com a molt diferents i, per tant, no ens hi relacionem; i com que no ens hi relacionem, els continuem veient molt diferents. De fet, **com més familiaritat tenim amb el grup en qüestió, més percebem la seva diversitat**, i com menys familiaritat hi hagi, més en veurem l'estereotip (Myers, 1995).

Es pot considerar que la categorització social té un valor instrumental en el sentit que organitza, estructura i simplifica la informació que tenim del nostre entorn. Ens ajuda a saber com ens hem de comportar en determinades situacions tot i no haver-les viscudes anteriorment. Però també té un valor ideològic, de control social, en el sentit que estructura grupalment la societat segons els interessos i valors dels grups dominants. Amb aquest procés establím diferenciacions del tipus *nosaltres versus ells*, diferenciació que moltes vegades és més fruit d'una competència i d'un conflicte d'interessos que no pas d'una diferència real. En aquest sentit, la categoria *autòcton* només té sentit quan es tracta de diferenciar-se de la població immigrant creant entre ells diferències molt més febles (lloc de naixement) que si parléssim d'altres categories que segurament assenyalen similituds més raonables (pares i mares, professió, ideologia política, etc.).

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

Val a dir, que les categories a les quals fem referència no són, en cap cas, asèptiques. Al contrari, estan carregades de valor i privilegis. Així, hi ha algunes que ens col·loquen en una situació més central i privilegiada a la societat on vivim que d'altres. Per exemple, a la ciutat de Barcelona, ser un home blanc, autòcton i amb estudis universitaris em situarà en un lloc més privilegiat que una dona, migrada i sense estudis. Les meves oportunitats de vida indubtablement es veuran condicionades per les categories que ocupo per als altres. És per aquest motiu que, fins i tot aquesta concepció més psicològica de categoritzar tot allò i totes les persones que veiem al nostre entorn, té una repercussió directa en termes d'estructura social i de desigualtats.

**La nostra percepció de la realitat sempre és més receptiva a les informacions que reforcen les creences assumides:** veiem allò que volem veure o que hem après a veure, mentre que les realitats que no s'hi ajusten passen desapercebudes amb molta més facilitat. Si, per exemple, pensem que les persones immigrades tendeixen a la delinqüència, pararem més atenció a les notícies sobre actes delictius perpetrats per persones estrangeres; per tant, pararem menys atenció a les informacions que contradiguin aquesta idea. Els mitjans de comunicació són grans coneixedors del caràcter altament selectiu de la percepció i el tenen en compte a l'hora de captar audiència. Amb aquest procés d'anàlisi selectiva, els estereotips s'autoconfirmen constantment, són persistents, i per tant, difícils de canviar, malgrat que tinguem davant nostre informacions objectives i contradictòries que podrien desdir-los.

El tercer vessant dels prejudicis és l'**emocional**. Aquest aspecte és el que fa que sigui tan difícil modificar els prejudicis de les persones mitjançant raonaments lògics. Els prejudicis no són una creença freda sobre altres grups, sinó una creença carregada d'emocions i sentiments, que en bona part han estat transmesos en el si de les relacions familiars, d'amistat i afectives, i que, generalment, porten implícit el missatge que els altres (el grup prejutjat o *exogrup*) són una amenaça per als nostres valors, la nostra ètica o, fins i tot, les nostres possessions. Per tant, la tasca d'intentar modificar o qüestionar els prejudicis socials és tan difícil com intentar modificar un sentiment o una emoció, que, en el cas dels prejudicis, és d'animadversió. És així com **les accions de sensibilització en relació amb els prejudicis que tan sols es basen en la utilització d'arguments racionals tenen un impacte limitat, en la mesura que qüestionen la base empírica del prejudici, però no arriben a suscitar elements emotius d'identificació, comprensió o valoració cap als col·lectius prejutjats**. Així doncs, també cal dir que aquesta base emocional dels prejudicis (sentiments de por, desconfiança, estranyesa, etc.) és un dels obstacles més importants per a l'establiment de relacions personals interètniques. Fins i tot quan no hi ha un sentiment

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

personal de rebuig, l'establiment de relacions interètniques es pot veure frenat per la reprovació que aquestes relacions poden causar entre els membres del mateix grup (*endogrup*). Per exemple, l'empresari que decideix no contractar com a comercial una persona musulmana pel rebuig que pugui causar entre la seva borsa de clients; o qui decideix no festejar amb algú pel fet de ser d'una altra religió perquè tem la reacció de la seva família.

Finalment, els prejudicis també són causa de contraprejudicis. Percebre les actituds de rebuig i l'exposició a situacions discriminatòries pot crear entre les minories desconfiança i actituds defensives envers la resta de la població; també fa que mostrin més suspicàcia, susceptibilitat i orgull incondicional vers la pròpia comunitat. En algunes ocasions, aquestes situacions de discriminació no són reals o no s'han viscut en primera persona, però entre el mateix grup s'insisteix tant en la seva existència que se n'afavoreix la percepció. Parlem, per exemple, dels discursos que victimitzen constantment la població estrangera i culpen la població autòctona de tots els seus mals. Els contraprejudicis són, d'alguna manera, el tancament d'un cercle viciós de prejudicis que nodreix situacions de discriminació i segregació social.

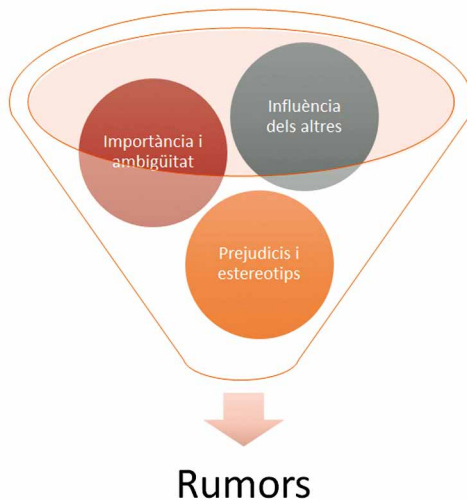
### 2.3. Rumors

Probablement, tots nosaltres alguna vegada hem sentit un rumor: una informació que no sabem d'on ve, ni qui l'ha començada, ni si és veritat o no. És cert que els rumors són en la nostra vida quotidiana, corren pertot arreu on vivim, sense distinció. Se senten al barri, a les escoles, a la feina i als bars. Adquireixen diferents formes i moltes vegades no ens adonem del que estem transmetent.



## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

Preocupats per la importància i l'impacte que els rumors poden tenir en èpoques de guerra, en el funcionament de les organitzacions o fins i tot per a la salut pública, des de l'àmbit de les ciències socials han estat diversos els autors que han abordat aquesta problemàtica<sup>5</sup>. Sunstein (2010) ens ofereix una de les definicions més encertades per aproximar-nos al tema que tractem aquí, els rumors a l'entorn de la població estrangera. Segons aquest autor, **els rumors són declaracions sobre persones, grups o esdeveniments que es difonen d'una persona a una altra sense que se'n demostrï la veracitat, que tenen credibilitat no perquè hi hagi proves directes que les sostinguin sinó perquè hi ha molta gent que se les creu**. Així, sovint els rumors neixen i circulen amb èxit perquè s'adeqüen a les conviccions prèvies de qui els accepta (escolta, creu i difon), consegüentment, els assumeix i els enforteix. Aquesta definició vincula directament els rumors als estereotips i prejudicis com la raó principal per la qual uns rumors i no altres són acceptats per les persones. Però no ens avancem a les explicacions i anem a pams ja que no és l'única de les causes que abordarem en aquest apartat, en el qual intentarem respondre a les preguntes següents: per què acceptem els rumors, fins i tot aquells que són inversemblants i destructius? Per què algunes persones es creuen els rumors mentre que altres els consideren absurds?



<sup>5</sup> Allport i Lepkin (1945); Alport i Postman (1967); Epstein (1969); Rosnow (1991); Knapp (1994); Neubauer (1999); entre d'altres.

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

### 2.3.1. Importància i ambigüitat

Allport i Postman (1947) van ser els primers autors a assenyalar la importància i l'ambigüitat com els principals factors que **condicionen la predisposició a creure's o no un determinat rumor**. Fins i tot van a arribar a establir la fórmula —probablement, la més estesa— per explicar la difusió dels rumors. Segons aquests autors, la quantitat de rumor serà el resultat de la multiplicació de la seva importància per la seva ambigüitat.

La importància té a veure amb el fet que el contingut del rumor faci referència a algun aspecte, esdeveniment o acció que sigui rellevant o afecti directament la persona que l'escolta:

*«Per exemple, no podria esperar-se que un ciutadà dels Estats Units difongués rumors sobre el preu dels camells a l'Afganistan, ja que l'assumpte no tindria importància per a ell. No estarà disposat a escampar xafarderies socials d'una aldea albanesa, perquè no li importarà gaire el que hi facin allà»* (Allport i Postman, 1967. P. 16).

D'altra banda, si un rumor és precís —amb noms de persones concretes, dates, llocs, etc.—serà més procliu a ser qüestionat per part de qui l'escolta. En canvi, si és ambigu serà més difícil de desmuntar. Per exemple, el rumor segons el qual als restaurants xinesos se serveix carn de gos és prou proper i rellevant, atès que es tracta de restaurants on tothom ha anat en un moment o altre, i força ambigu, perquè no es parla d'un restaurant en concret, sinó d'un tipus de restaurant.

Rosnow (1991) va afegir anys després a aquesta equació dos factors molt importants que fan referència al context i que **faciliten o no la difusió dels rumors**. Ens referim a la possibilitat que aquests rumors s'escampin en una **situació d'incertesa generalitzada i a l'ansietat que aquesta incertesa pugui generar entre la població**. Així, si un grup es troba en unes circumstàncies difícils o de perill molts dels seus membres estaran enfadats i voldran donar-ne les culpes a algú. Els pitjors esdeveniments produeixen greuges a altres persones, i quan algú se sent agreujat és més probable que accepti rumors que justifiquin el seu estat d'ànim i apuntin a un culpable. Aquest és un factor que ens pot ajudar a entendre per què, ara més que mai, escoltem al nostre voltant una àmplia bateria de rumors que culpen les minories ètniques dels dèficits de l'estat del benestar. L'arribada de població migrada fa més palesa la competència en la distribució de les prestacions socials. Val a dir que l'assignació de prestacions socials sempre ha generat

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

malestar, però en una situació de crisi econòmica com l'actual, amb l'augment de població en situació de precarietat econòmica, aquest és un tema especialment controvertit. Tot i això, s'obvia l'aportació imprescindible de la població migrada, fonamentalment treballadora, al mercat laboral i al creixement econòmic de Catalunya dels anys anteriors, que en definitiva és l'aliment de l'estat del benestar i de qualsevol servei públic.

### 2.3.2. La influència dels altres

Sunstein (2010) ens ofereix una més àmplia panoràmica que té en compte la influència que els altres, el grup del qual formem part i que difon el rumor, exerceix sobre la nostra predisposició a creure'ns-el o no. Concretament, l'autor fa referència a tres fenòmens diferents:

- **Les cascades d'informació:** sovint els rumors es difonen per cascades d'informació. La dinàmica bàsica que hi ha darrere d'aquestes cascades és simple: en el moment en què una determinada quantitat de gent sembla que es cregui un rumor, uns altres també ho faran, tret que hi hagi bones raons per considerar que fals aquest rumor. Atès que la majoria dels rumors estan relacionats amb assumptes sobre els quals la gent no té un coneixement directe o personal, s'acostuma a seguir el parer de la multitud. Així, si la majoria de la gent que coneixem es creu un rumor, nosaltres també ens inclinarem a creure'ns-el. A falta d'informació pròpia, acceptem les opinions dels altres.

Per descomptat, les persones poden tenir diferents nivells d'informació quan entren en contacte amb un rumor. Molts poden desconèixer completament el tema. Així, una vegada escolten alguna cosa plausible però preocupant, aquelles persones que no en tenen més informació poden creure's el que escolten si no saben res que apunti en direcció contrària. Unes altres persones poden tenir una certa informació, tot i que no suficient per contradir les opinions d'altres en les quals confien. Finalment, hi ha gent que sí que en té informació rellevant i plausible però que, no obstant això, pot tenir motius per acceptar el rumor fals. Segons l'autor, molt sovint la difusió comença per la gent que té poca o cap informació sobre el tema i a mesura que augmenta el nombre de creients, acaba en boca d'altres que sí que tenen més informació però que finalment l'accepten atès que «tanta gent no pot estar equivocada». El resultat és que àmplies capes de població acaben creient-se un rumor fins i tot quan aquest és infundat.

- **Les cascades de conformisme:** De vegades les persones es creuen un rumor perquè altres també ho fan. Però, en d'altres ocasions, només

## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

actuen com si se'ls creguessin. Se censuren a ells mateixos per tal d'estar d'acord amb la majoria. Així, les cascades de conformisme ofereixen una altra explicació sobre com es difonen els rumors. Segons aquesta teoria, en ocasions les persones falsegen la seva pròpia opinió o coneixement, o com a mínim passen per alt els seus dubtes, quan es troben davant de les opinions manifestes de la massa. Així, en una cascada de conformisme, les persones s'alineen amb el grup per no enfrontar-se a l'hostilitat dels altres i mantenir la bona opinió que puguin tenir sobre ells, sense manifestar les seves opinions o dubtes.

- **La polarització del grup:** Des de l'àmbit de la psicologia social, es considera que si les persones amb idees afins reflexionen, normalment acaben adoptant una posició més extrema de la que tenien abans del debat (Brown, 1986). En el context de la transmissió de rumors, les implicacions són senzilles: quan els membres d'un grup tenen una suposició prèvia i escolten un rumor que avala aquella creença, el diàleg intern reforçarà la idea que el que pensen és cert. L'intercanvi d'informació intensifica les creences existents. Segons aquesta teoria, l'opinió de les persones esdevé més extrema quan hi ha rumors que la secunden, i perquè han adquirit confiança després de saber que altres persones comparteixen les seves opinions.

Aquest fenomen té un paper molt important en l'acceptació i transmissió de rumors. Quan algú sent que les persones estrangeres tenen un tracte de favor davant de l'administració pública, pot indignar-se, no necessàriament perquè se senti indignat, sinó per demostrar que comparteix les mateixes conviccions que els integrants del grup del qual forma part. Fins i tot els membres d'aquell grup semblaran fortament convençuts d'aquest fet, encara que en la intimitat puguin dubtar dels motius pels quals l'administració beneficia uns respecte d'altres.

### 2.3.3. Prejudicis i estereotips com a substrat dels rumors

Segons el que acabem d'exposar, una bona forma de combatre els rumors podria ser oferir a la gent informació objectiva i reemplaçar les falsedats per la veritat. No obstant això, l'experiència ens demostra que no és tan fàcil. La principal raó és l'existència de prejudicis i estereotips previs que ens fan més resistents a aquesta informació. Com ja hem vist en apartats anteriors, no processem la informació de manera neutral. **La nostra percepció esbiaixada i selectiva fa que acceptem la informació que dona suport a les nostres creences anteriors, i que descartem o passem per alt aquells fets i informacions que les posen en dubte.**



## 2. Conèixer el terreny. De què estem parlant?

Així, si nosaltres intentem desmentir un rumor que hem sentit a partir d'oferir informació com ara estadístiques, fets o teories hem de ser conscients que en podríem obtenir l'efecte contrari: en primer lloc la correcció pot molestar l'altra persona i fer que es posi a la defensiva i reforci encara més el que ja pensava o, fins i tot, que radicalitzi el seu discurs. En segon lloc, tot i que poc raonable, la mateixa existència d'una correcció pot ajudar a confirmar que la creença prèvia era veritat. «Per què s'hauria d'esforçar a refutar una afirmació si no és perquè conté alguna veritat?» En tercer lloc, la correcció pot fer parar l'atenció de les persones en el tema que debaten, i el fet de parar-hi atenció pot reforçar la necessitat de posicionar-se sobre el tema.

Finalment, cal fer referència a la **legitimitat de la font**. És difícil que les persones es deixin convèncer per aquells que estan implicats en el mateix rumor a partir d'oferir informacions, per molt objectives i fefaents que puguin semblar. Seguint amb l'exemple dels restaurants xinesos, difícilment la gent creurà els arguments del propietari d'un restaurant xinès per desmentir el rumor («És clar, tu què hi has de dir?»). Precisament per la seva implicació en el tema es pot suposar que darrere de la informació s'amaga un interès personal. En canvi, si l'opinió prové d'algú que es pugui considerar «dels seus», és a dir, que es pugui veure més proper i legítim a l'hora d'oferir una informació, pot implicar una predisposició més alta. Com a exemple, fa pocs mesos l'Ajuntament de Reus va haver de fer front al rumor segons el qual els Serveis Socials oferien xecs regal als immigrants per bescanviar a les botigues de puericultura de la ciutat. L'estratègia que van seguir per desmentir-lo va ser la de buscar aliats. El propietari d'una d'aquestes botigues va sortir públicament, al costat dels regidors, per denunciar la falsedat d'aquesta informació.





### 3. Caminant junts cap a una actitud intercultural

Partim de la premissa, encertada o no, que les persones que esteu llegint aquesta guia teniu una actitud culturalment sensible, és a dir no expresseu cap rebuig envers la diversitat cultural. Encara més, us preocupa que d'altres persones el manifestin. Però això no significa que estiguen lliures de prejudicis; per exemple, amb relació a molts altres col·lectius que us poden provocar recel o desconfiança<sup>1</sup> però també amb relació a persones d'altres orígens culturals, ètnies o religions. Ser conscients d'això és el primer pas per començar a establir un altre tipus de lligams, o millor dit, per **aprendre a relacionar-nos d'una forma igualitària entenent tothom com a font de coneixements, valors o formes de fer que ens poden enriquir com a societat diversa que som**. I és important posar èmfasi que no ens referim únicament als elements més folklòrics de la diversitat com el vestit, la música o la gastronomia, sinó també, a d'altres més profunds, aquells que correspondrien al tronc o les arrels de les cultures (vegeu capítol 2).

Per exemple, podem reconèixer com en altres parts del món la cura dels nadons a partir de massatges pot ajudar-los a tenir una major elasticitat. Això no significa que la societat occidental moderna, en termes genèrics, no tingui unes formes adequades de tenir cura dels nadons. El que vol dir és que, si estem oberts a altres maneres de fer-ho, hi podem incorporar elements beneficiosos. D'altra banda, sistemes de préstec dins de les comunitats com ara les *tontines* africanes<sup>2</sup>, podrien significar una forma d'estalvi i préstec molt interessant sense la intervenció d'entitats bancàries. Aquestes pràctiques podrien ser un enriquiment per a la societat occidental moderna, i no caldria que s'hi apliquessin fil per randa, sinó que podrien adaptar-se al context. Però per això hem de deixar de pensar en positiu o negatiu, en bo o dolent, i començar a veure la diversitat com una multitud de maneres de fer, ser, sentir o estar. Oberts a la comprensió.

1 Aquí, que cadascú faci introspecció i pensi en aquelles situacions en què, sense conèixer la persona, i només per la seva pertinença a un determinat col·lectiu, ha expressat una actitud hostil i desconfiada vers ella (policies, polítics, funcionaris, etc.).  
2 Sobre les tontines africanes, es pot consultar l'article publicat per Àmbit Maria Corral al web: <http://www.ambitmariacorrall.org/es/2013/08/les-tontines-africanes-un-nou-repte-per-a-la-banca/>

### 3. Caminant junts cap a una actitud intercultural

**Obrir-nos a la interculturalitat també significa deixar espai per construir plegats, per ser receptius a incorporar altres formes de relacions, tradicions o estructures familiars, i per dialogar buscant els punts en comú, cedint, sens dubte, en alguns aspectes i reconeixent els valors i prioritats de cadascú.** Un exemple és el de els joves Sikh i la tradició de portar una daga i *kirpan* que simbolitzen l'adquisició d'una sèrie de deures i obligacions en el moment de convertir-se en *khalsa* (que pertany al *dibí*). En alguns centres educatius han solucionat el possible conflicte que significa portar armes<sup>3</sup> al centre mostrant-se receptius i entenent la importància que aquest objecte pot significar per a la persona que el porta. La solució que hi han trobat no ha estat la mera prohibició, sinó la negociació i la permissivitat de portar el kirpan però de fusta.

**Però on ens trobem en aquest camí? El camí que deixa de banda la perspectiva etnocèntrica i que s'obre a escoltar i entendre altres formes de fer per buscar solucions conjuntes.** La resposta no és única sinó que depèn de cada persona i de com aquesta es relaciona amb la diversitat. Per fer aquest exercici d'autoreflexió i autoconeixement us proposem un exemple senzill amb 4 nivells perquè cadascú pugui visualitzar on seria en aquest camí cap a l'actitud intercultural:

La situació és la següent: han obert una nova fruiteria al barri i al seu càrrec hi ha una família d'origen marroquí: la Bushra i l'Abdel

Diferents actituds o formes de fer davant d'aquest fet:

- **Nivell 1:** tolero que al meu barri hi hagi una fruiteria d'una família d'origen marroquí. Sóc conscient que les relacions que s'estableixen entre ells i la forma de portar el negoci és diferent a la tradicionalment d'aquí; però això no m'importa, no canvio de fruiteria per aquest mer motiu. Hi vaig, com sempre, dos cops per setmana; hi agafo la meva fruita i marxo amb un somriure.
- **Nivell 2:** sento curiositat per aquesta família. De fet, la Bushra m'ha fet un gest de benvinguda al barri i això ha despertat en mi l'interès per conèixer-la. Decideixo convidar-la a dinar a casa meva. Com que sé que obren cada dia, la convido el diumenge, que és l'únic dia que plega a les 15h. Ja tinc pensat el dinar: cuinaré plats típics catalans perquè conegui la nostra cultura.

<sup>3</sup> El *kirpan* ha estat una part integral de la religió sikh des dels seus inicis i és un símbol molt sagrat per als sikhs . Suggestir que és una "daga " , "arma " o un mer símbol cultural és una apreciació desafortunada i ofensiva per al sikhs .

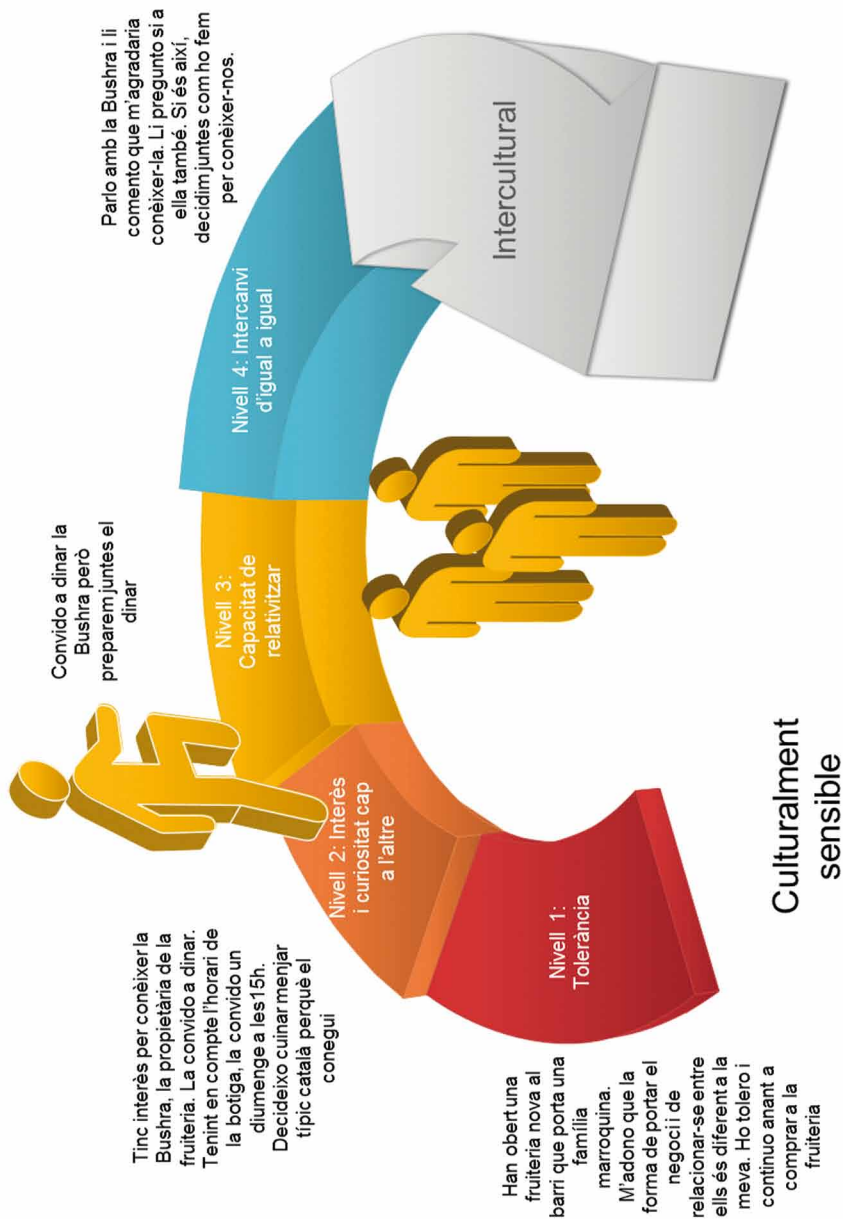
### 3. Caminant junts cap a una actitud intercultural

- Nivell 3: Vull convidar la Bushra a dinar i ho faig, però com que m'adono que potser no tenim la mateixa forma de plantejar un dinar, li comento que ho podem organitzar juntes. Potser la Bushra em proposarà de no dinar a casa, sinó en un parc, o potser proposarà dinar amb uns coixins al terra o potser prepararem juntes el menú.
- Nivell 4: jo no hi poso normes, sinó que d'igual a igual les construïm juntes. Així, no convido la Bushra a dinar a casa perquè primer no sé si em vol conèixer i no se si vol venir a dirnar. Li comento primer que m'agradaria conèixer-la i li pregunto si ella també en té ganes. Com fer-ho? En un dinar o de qualsevol altra manera. Això ja ho anirem decidint plegades.

Lògicament, aquest no és més que un exemple, però il·lustra com de propers o llunyans estem d'actuar d'una forma intercultural. Per descomptant que no es tracta en absolut de fer aquí cap judici de valor, sinó de reflexionar-hi amb rigor i de continuar endavant.

### 3. Caminant junts cap a una actitud intercultural

## I tu on et situaries?











## 4. La sensibilització cara a cara

En els capítols anteriors hem evidenciat l'existència de multitud de rumors, estereotips i prejudicis entorn la diversitat cultural de la nostra ciutat. Persones provinents d'altres països o, fins i tot, persones nascudes aquí en contextos culturals diversos són sovint assenyalades com a causants de l'incivisme a la ciutat o de la saturació de serveis públics com ara la sanitat, l'educació o els serveis socials, entre d'altres. Totes nosaltres hem escoltat aquest tipus de rumors en el nostre entorn, a la feina, a l'escola dels nostres fills, al mercat o, fins i tot, en reunions familiars.

Quina actitud hem de mostrar davant d'aquests tipus de comentaris? Malauradament, a la majoria de situacions, molts de nosaltres simplement escoltem, o millor dit, sentim, i només en comptades ocasions rebatem aquests comentaris i rumors. Les males experiències, o directament la por a l'enfrontament, ens fan mantenir-nos passius. Ara bé, professionals, i també les entitats que col·laboren en aquesta tasca, pensem que és important trencar aquesta espiral del silenci per mostrar obertament el nostre desacord i intentar fer reflexionar la persona que expressa aquests comentaris. En aquest apartat intentarem desplegar una estratègia d'acció per donar no només **arguments de resposta** davant dels rumors que sentim, sinó per aportar eines per aconseguir una **comunicació més reflexiva, i un diàleg més productiu i positiu** amb les persones a les quals intentem sensibilitzar.

Som conscients que aquestes **no han de ser les úniques estratègies possibles o que no necessàriament han de funcionar amb tothom**; però des del nostre punt de vista es tracta d'eines útils per sensibilitzar el nostre entorn quant a aquest tema. Ara bé, abans de començar i desplegar tota la nostra motxilla de recursos cal prestar atenció a tota una sèrie de **premisses** tant importants com les estratègies mateixes:



*Abans de començar..*



- ⊗ Rebaixa les expectatives
- ⊗ Considera-la com a una igual
- ⊗ Mantingues una actitud positiva
- ⊗ Adopta un posicionament professional
- ⊗ Practica

#### 4. La sensibilització cara a cara

- **Rebaixa les expectatives:** No hi ha una màgia especial en el procés de comunicació, no hi ha frases ni paraules secretes, no hi ha receptes poderoses o misteriosos sistemes que ens permetin persuadir els altres. Canviar els estereotips i prejudicis de les persones és un camí de llarg recorregut que no tan sols depèn del que en un moment donat diguem a una persona. Ara bé, aquesta dificultat no ha de permetre que ens deixem envair per un sentiment de derrota, per la convicció que els nostres actes no tindran cap impacte en el pensament dels altres. Ben al contrari, volem convidar-te a intentar-ho. El gran valor d'aquesta funció, la de *l'agent antirumors*, és aconseguir un petit canvi que, sens dubte, serà un gran pas. **Aconseguir que el nostre interlocutor torni a casa amb un dubte, o que fins i tot incorpori en la seva manera de pensar una petita part del nostre discurs, s'ha d'entendre ja com un gran èxit.**

Si tenim clar aquest punt, ens sentirem més relaxats, no allargarem innecessàriament les converses ni pretendrem que la persona amb qui parlem ens acabi donant tota la raó, perquè, no ens enganyem, tenim pocs números que això passi. Els prejudicis tenen un component emocional molt fort. Els hem anat construint al llarg de tota la nostra vida i no es desmuntaran en una breu conversa. Hem de tenir en compte que és molt més efectiu que sigui la mateixa persona qui arribi a les seves pròpies reflexions sense sentir-se pressionada: **deixem que faci el seu procés.**

- **Considerem-nos iguals.** Tothom té els seus propis prejudicis i una visió estereotipada del món. Tots desenvolupem una percepció esbiaixada que ens ajuda a veure en el nostre entorn allò que volem creure i que corrobora el que ja pensàvem. Tots ens podem mostrar reticents quan algú intenta posar en dubte les nostres conviccions més profundes.

Les persones d'orígens culturals diversos no són les úniques sobre les quals recauen un gran nombre de tòpics i falses concepcions. Hi ha molts altres col·lectius sobre els quals prevalen imaginaris negatius. El discapacitat indefens i feble, la política trepa i corrupta, la funcionària mandrosa i malcarada, el gai amb ploma, l'alemany cap quadrat, etc., i segurament, entre totes, fent una mica d'autocrítica sobre les nostres pròpies concepcions, podríem fer aquesta llista interminable.

No som millors, ni tan sols diferents de les persones a les quals volem sensibilitzar. L'empatia ha de començar per reconèixer els nostres propis estereotips o prejudicis. El diàleg constructiu, el que encetem amb la finalitat de sensibilitzar, només és possible des del reconeixement de l'altre

#### 4. La sensibilització cara a cara

com un interlocutor vàlid, amb qui és possible intercanviar coneixements i experiències.



- **Mantingues una actitud positiva.** Conscients que pot semblar propi d'un manual d'autoajuda, l'actitud amb la qual ens enfrontem a aquest tipus de situacions és clau per desplegar les habilitats que explicarem en aquest apartat.

Si ja des del principi penses que aquella conversa ha de resultar insuportable, segurament ho serà atès que la teva actitud ja et predisposarà que ho sigui. Ara bé, si per contra creus que, més enllà del resultat, segurament podràs extreure'n alguna cosa positiva, és probable que ho aconseguixis fent un pas més cap a la convivència intercultural, lliure de rumors, prejudicis i estereotips.



#### 4. La sensibilització cara a cara

- **Adopta un posicionament professional.** Per a moltes persones aquest és un tema que fa aflorar molts sentiments, sentiments que moltes vegades ens envaeixen i no ens permeten concentrar-nos. A diferència del que passa en d'altres ocasions, els entorns més familiars i quotidians són els més difícils de gestionar, cosa que no passa tant en entorns més professionals, on ens resulta més senzill mantenir un distanciament. Som on som, hem de ser conscients que alguns dels comentaris que sentirem feriran els nostres valors més profunds. És important reconèixer aquests sentiments i empatitzar amb la persona amb què parlem, sense que això signifiqui estar d'acord amb el que ens estigui expressant. Intenta recordar com de confusa t'has sentit davant situacions que no entenes i com les has interpretat segons la teva perspectiva cultural. Sigues conscient que els canvis de vegades van acompanyats de pors, o simplement reconeix com ens reconforta buscar un culpable quan ens sentim damnificats.

El nostre consell és: controla els sentiments que afluoren en tu en aquestes situacions, no et sentis defraudada o jutgis la persona que tens davant; adopta-hi un distanciament més professional. Fins i tot quan et trobis en contextos més quotidians, amb persones properes al teu entorn personal, intenta pensar com si estiguessis treballant i pren-ne distància per evitar que els teus sentiments t'envaeixin i perdís el control. Les eines que tot seguit aportarem t'ajudaran a viure amb menys estrès la situació i a controlar millor les teves respostes emocionals escoltant la persona amb la qual estàs parlant i sentint-hi empatia

- **Practica.** Conèixer les eines que et donarem a continuació no garanteix l'èxit en la teva intervenció. Per començar, dependrà de l'actitud i predisposició de la persona que volem sensibilitzar; però també, del domini que nosaltres mostrem, i això només es pot aconseguir mitjançant la pràctica. Això no significa que en el nostre procés de capacitació i millora no ens trobem amb situacions complicades amb pocs resultats. Però la pràctica i la constància ens ajudaran a anar perfeccionant la nostra tècnica i habilitat.

En aquesta guia pretenem, doncs, donar-te el coneixement, l'actitud i les eines per tenir un major impacte sensibilitzador; però permet-te equivocar-te, no t'aclaparis d'entrada per tota la informació que reps. El que intentem és donar-te algunes estratègies que hauràs de fer-te teves i adaptar-les a cada situació, i això no ho podràs fer si et quedes en silenci. A més, la pràctica et permetrà conèixer-te millor a tu mateixa i saber quins són els teus punts forts i febles.

### 4.1. Com podem millorar el nostre diàleg en la sensibilització cara a cara. Elements clau en la comunicació

#### Tenir en compte el moment, el lloc i la companyia

Les presses són el pitjor enemic d'una comunicació efectiva. Intentar controlar el moment, el lloc i la companyia són elements que haurem de vigilar si volem que el nostre missatge tingui algun impacte. Si abordem qualsevol persona en qualsevol moment i lloc és molt probable que se'ns titlli d'inoportú. **Has sentit alguna vegada que la gent et defuig perquè “sempre estàs amb el mateix tema”? És més probable que les teves paraules tinguin més efecte si saps dosificar-les.**

Si bé és cert que mai tindrem el moment perfecte, també és cert que tenir una mica de temps per entomar una conversa tranquil·la, amb prou calma per escoltar els arguments de l'altra persona, ens ha d'ajudar a pensar en un bon raonament i en les estratègies de resposta de resposta. Amb això no volem dir que sigui necessari dedicar-hi hores, però segur que hi calen més de 30 segons.

Quan escoltem alguns comentaris arbitraris o rumors al nostre voltant, la nostra reacció més visceral pot ser deixar anar algun comentari sarcàstic que deixi clar el nostre punt de vista, en contraposició al que acabem d'escoltar. Per exemple: «Sí, és clar, els donen totes les ajudes, els compren Mercedes i els paguen un viatge a Honolulu». Però hem de tenir present quin serà el veritable impacte del nostre comentari. Potser ens deixa a nosaltres amb la consciència tranquil·la: «He dit el que pensava». Però realment farem reflexionar aquella persona? O més aviat se'n sentirà ofesa i respondrà radicalitzant encara més el seu discurs? De fet, depenent de com es prengui el nostre comentari tindrem o no una segona oportunitat. De vegades la millor estratègia pot ser retirar-se i recuperar la conversa de manera tranquil·la en un altre moment: “Em vaig quedar pensant en allò que vas comentar l'altre dia i...”.

De vegades les persones que ens envolten poden tirar per terra tots els nostres intents per mantenir una conversa distesa. Pot tractar-se d'una persona que constantment interromp el nostre interlocutor, amb respostes acusatòries sobre els prejudicis que pot estar mostrant o fent servir arguments que fins i tot poden ser contraproductius. La resposta que segurament obtindrem d'aquella conversa serà una actitud defensiva que pot derivar en un posicionament encara més extrem i difícil de moure. Així, pot resultar una millor estratègia

## 4. La sensibilització cara a cara

buscar un moment en el qual l'interlocutor i tu estigueu soles, i un **espai en el qual s'eviti una sensació de confrontació, d'«ells contra nosaltres».**

### **Mostrar respecte**

La comunicació quotidiana està basada en gran mesura en la imitació (per exemple, jo aixeco la veu i l'altre aixeca la veu, jo somric i l'altre també ho fa). En el moment en què un assumeix una actitud de respecte cap al seu interlocutor, exerceix una influència sobre la persona convidant-la a tenir la mateixa actitud cap a nosaltres (Borg, 2007).

La clau del respecte no és veure el nostre interlocutor com "l'enemic a derrotar", com l'opositor a qui ens enfrontem. Com ja hem mencionat, totes nosaltres tenim prejudicis o estereotips. O bé cap a les persones de diferents orígens o cultures, o bé cap a molts altres col·lectius fortament estigmatitzats. En la mateixa línia, tothom, en un moment o un altre, s'ha cregut determinades afirmacions sense tenir informació contrastada i fefaent pel senzill fet que reafirmen creences que ja ens són pròpies.

Precisament, el que intentem és **despertar la consciència crítica de tots, desdibuixant les categories de "nosaltres" contra "els altres" i fent-nos més propers a les persones a les quals intentem sensibilitzar**, segurament molt més pròximes del que a primera instància podem pensar. Entendre el perquè aquella persona pensa com pensa i diu el que diu és el primer pas per empatitzar amb ella, encara que no estiguem d'acord amb els arguments que esgrimeix. Alhora, si volem que aquella persona deixi de banda els seus prejudicis i reflexioni sobre els rumors que expressa, hem d'estar oberts a canviar els nostre propis i, el més important, a reconèixer-ho obertament.

En acabar la conversa ens hem de preguntar: tinc ganes de tornar a parlar amb aquella persona? I el que és més important, ell o ella també tenen ganes de tornar tractar aquests temes? Independentment del resultat aparent, si la conversa ha estat suficientment relaxada, interessant i respectuosa, podem assegurar que haurà tingut algun impacte.

### **Valorar l'altre**

En capítols anteriors vàiem que els rumors que més es transmeten són aquells que vivim de forma propera i que tenen a veure amb temes que ens preocupen i que responen a les nostres pors i inquietuds. Aquesta és precisament la part que més hem de valorar. En cap cas hem de desmerèixer la preocupació d'una família per l'educació dels seus infants, per la difícil

## 4. La sensibilització cara a cara

situació econòmica d'un amic o familiar, o la pròpia. A més, és possible que la persona hagi experimentat personalment algun episodi desagradable que ha reafirmat la seva manera de pensar. **Reconèixer una mala experiència i valorar aquesta preocupació pot facilitar que escolti més obertament el nostre raonament, tot i que sigui contrari al seu.**

### **Exemple:**

**Veí:** Des de que hi ha tant de turisme el barri ja no és el que era. Està tot caríssim i la gent de tota la vida ha hagut de marxar. Els meus pares van haver de tancar la papereria que tenien i, a sobre, han posat una carnisseria Halal. Encara m'encenc només de pensar-ho!

**Agent antirumor:** Ostres, no ho sabia, em sap molt de greu.

**Veí:** Encara me'n recordo quan jugàvem davant amb els meus germans. Tota la vida.

**Agent antirumor:** I per què dius que van haver de tancar?

**Veí:** Per què el lloguer es va posar caríssim.

**Agent antirumor:** Bé, però d'això no té culpa el de la carnisseria. Segur que també li costarà molt mantenir el negoci. No crec que li facin un preu més baix.

Valorar l'experiència del teu interlocutor i assenyalar els punts en comú respecte al que tots dos penseu pot ajudar que els teus arguments, tot i que siguin contraposats, tinguin millor acceptació.

**La conversa que valora a l'altre ajuda que les persones se sentin compreses, valorades i acceptades.** Centra l'atenció en la dificultat que cal resoldre, que, en aquest cas, és desmentir un rumor, i no tant en la persona responsable de la seva difusió. La comunicació orientada a la persona, en canvi, posa a la defensiva l'interlocutor i gira entorn a culpar l'altre en comptes d'oferir solucions i contra-arguments. A ningú no li agrada que el titllin de racista o ignorant.

Per exemple, nosaltres podem dir a l'altre: «És que sempre et creus tot el que t'expliquen. No tens la mínima capacitat crítica», o per contra podem dir-li: «Estem tan bombardejats per aquest tipus de rumors que és molt fàcil acabar creient-se'n alguns, no creus?»

## 4. La sensibilització cara a cara

### Escoltar amb atenció i entendre els seus raonaments

L'acte de comunicar-nos comença per l'habilitat d'escoltar el que els altres ens han de dir. Però escoltar és alguna cosa més que estar callats mentre l'altre ens parla. L'escolta activa ens ha d'ajudar a comprendre els pensaments, sentiments i accions de l'altra persona i alhora poder analitzar què em passa a mi.

Quan el tema de conversa és un rumor que volem desmentir, el problema és que mentre l'altra persona ens parla, nosaltres ja estem pensant en quin discurs podem fer servir per contraargumentar. Però, recorda, l'argument perfecte no existeix. **El que hem de trobar és el millor argument per a la persona amb la qual estem parlant. Si no l'escoltem abans, difícilment hi trobarem la resposta idònia.** Pot semblar que estàs escoltant, però en realitat estàs únicament esperant el torn de paraula.

La forma amb què escoltem i responem a altres persones és molt important per millorar l'acte de la comunicació i la relació. Si escoltes emfàticament estàs transmetent que t'interessa tot el que l'altra persona diu i fem un esforç per entendre el seu punt de vista. Si fem el contrari, l'altra persona se n'adonarà i perdrà l'interès per continuar parlant: «Per a què?, si no m'escolta». Per tant, no tan sols parlem d'escoltar, sinó també de demostrar que l'estem escoltant. Així la persona amb la qual parlem se sentirà més còmoda, ens mostrarà la seva perspectiva de manera més oberta i ens permetrà així entendre-la millor. A més, hem de tenir present que, com més interès mostrem pel que ens diuen els altres, amb més predisposició es mostraran per escoltar el que nosaltres diguem.

Però, com podem mostrar que escoltem activament? No interrompre, no acabar les frases de l'altre i no parlar per sobre són alguns consells pràctics (Borg, 2007). D'altra banda, no hem de tenir por de fer preguntes, perquè entenent bé el raonament, els sentiments o les preocupacions subjacents, es podrà, aleshores, adequar-hi millor la resposta.

#### **Exemple:**

**Veïna:** A Serveis Socials s'hi ha d'anar amb un mocador al cap perquè et donin un ajut. Si ets d'aquí segur que no te'l donen!

**Agent antirumor:** Com ho saps, això? Necessites algun ajut? (Amb interès i no sarcasme).



## 4. La sensibilització cara a cara

**Veïna:** Jo no, però la meva germana sí. D'aquí a no res la fotran fora del pis. La pobra no pot pagar la hipoteca.

**Agent antirumor:** I ha anat a Serveis Socials?

**Veïna:** Però que no t'he dit que els ho donen tot als moros?

**Agent antirumors:** Que vagi a preguntar, dona. A vegades fem cas del que ens expliquen no se sap on i no ho anem a comprovar. Jo, pel que sé, una assistent social valora el cas tenint en compte temes com els ingressos o quants són a la família. Que no en faci cas, d'aquests rumors, i que vagi ella directament a comprovar-ho.

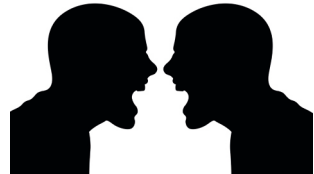
### Captar l'atenció

La majoria de nosaltres tenim una capacitat d'atenció força escassa. És molt difícil mantenir el nivell d'interès constant. Com podem fer perquè la gent ens escolti amb interès sense perdre la seva atenció? En primer lloc, cal fugir de llargues argumentacions en les quals fem servir conceptes abstractes com ara la globalització o la interculturalitat. És molt més efectiu fer servir **arguments curts, clars i que vagin directes al gra de la conversa**. També és útil fer servir exemples i arguments que ja hagi aportat la persona però reconduint-los a punts coincidents, a punts en comú.

D'altra banda, ja hem parlat del poder de la pregunta per fer reflexionar però també per mantenir l'interès i l'atenció de la persona. Intenta establir diàlegs en els quals totes dues parts escolten i aporten coses i fuig dels llargs monòlegs en els quals tan sols demostres tot el que saps sobre diversitat cultural.

### Mantenir la calma

Una de les principals causes per les quals moltes vegades preferim quedar-nos callats abans que interpel·lar els rumors i estereotips que sentim al nostre voltant és la por de la confrontació. Efectivament, per la càrrega ideològica i emocional que porten associats aquests temes, el diàleg acaba caient en una confrontació directa,



una discussió, i sovint no sabem com controlar-la. A més, l'efecte d'aquestes situacions no és pas la sensibilització de cap de les parts, ben al contrari. Normalment els interlocutors acaben radicalitzant els seus discursos inicials reafirmant-se en el que pensaven des d'un bon començament.

#### 4. La sensibilització cara a cara

Davant una situació així de complexa, respira i mantingues la calma. **No facis acusacions i recorda que no t'estàs enfrontant a un enemic: estàs dialogant amb un amic, col·lega o usuari.** Comunica la teva discrepància, però recalca també els teus punts d'acord. Si n'elimines les afirmacions amb càrrega emocional i treballes sobre la base de l'acord mutu et serà més fàcil dialogar amb aquella persona. El que passa en aquest tipus de situacions, quan intentem desmentir un rumor, és que moltes vegades el mateix tema desperta en nosaltres emocions fortes, ja sigui perquè sentim que s'hi està fent una injustícia, ja sigui perquè ens podem sentir identificats amb les persones que s'està acusant, o bé perquè sentim la responsabilitat de fer canviar l'opinió de l'altra persona.

Quan un s'enfronta a una persona agressiva que fa servir tàctiques comunicatives hostils, potser perquè el tema també li toca de prop i hi deixa anar la seva part més emocional, cal fer tot el possible per mantenir la calma. Voler equiparar-s'hi només augmenta la ira i difícilment un pot escoltar l'altre. És necessari molt autocontrol perquè aquesta actitud no ens afecti. La majoria de nosaltres reaccionaria responent de la mateixa manera; això és, a la defensiva. Respira a fons, doncs, i recorda que estaràs més protegit si ets tu qui conserva la calma. Ara, més que mai, intenta escoltar l'altre i empatitzar-hi. Contempla què està passant de la manera més objectiva possible i no emocional. És molt fàcil fer malbé una relació personal o professional quan les emocions treuen el pitjor de nosaltres.

#### **Acompanyar la conversa amb un llenguatge corporal i un to de veu d'acord amb el que s'intenta transmetre**

Som conscients que no totes les cultures comparteixen uns únics codis pel que fa al llenguatge corporal o al to de veu. Hi ha cultures on no mirar als ulls és una mostra de respecte; assentir és una forma de demostrar que s'està escoltant, però això no vol dir entendre o estar-hi d'acord; o un to de veu alt no significa necessàriament estar enfadat.

Per aquest motiu l'únic que podem dir en aquest punt perquè sigui d'utilitat per la majoria és intentar **mostrar coherència entre allò que intentem expressar amb les nostres paraules i allò que el nostre cos o la nostra veu estan corroborant.** El que de vegades passa és que tot i que internament estem intentant valorar l'altre, mostrar respecte, escoltar-lo amb atenció, etc. la nostra cara delata un desacord total i molta desaprovació. Dedicar uns segons durant la conversa a ser conscients de l'expressió que adoptem ens ajudarà a reforçar les nostres intencions.

#### **4. La sensibilització cara a cara**

A banda de mostrar coherència entre l'actitud que volem expressar i el que el nostre cos de debò està dient, cal estar atents a com reacciona l'altre, això sí, sense interpretar segons els nostres codis culturals la seva resposta, sinó preguntant com podem propiciar trobar-nos còmodes plegats per arribar a desxifrar de mica en mica els diferents codis culturals.

## 4. La sensibilització cara a cara

### Què cal recordar...

#### Mantenir la calma

- Gestiona les teves emocions i aporta respostes serenes
- Respira i si no pots controlar-te retira't fins a que estigues més calmada

#### Captar l'atenció

- Utilitza arguments curts i clars
- Aporta exemples reals i propers
- Fes servir un llenguatge similar

#### Tenir en compte

- El moment: assegura't que li pots dedicar un temps
- El Lloc: amb certa intimitat
- La companyia: que no hi hagi altres persones que distorsionin el diàleg

#### Mostrar respecte

- No és una confrontació
- Estableix una confiança
- Acaba la conversa de forma còmoda

#### Valorar l'altre

- Reconeix les por i inquietuds com a vàlides
- No menyspreis l'opinió de la teva interlocutora
- No facis acusacions

#### Escoltar amb atenció

- No interrompis o parlis per sobre
- Fes preguntes
- Intenta comprendre el seu raonament

Com podem millorar el nostre diàleg en una situació de sensibilització cara a cara?

**Recorda també ser coherent amb el que vols transmetre i amb el teu llenguatge corporal i to de veu.**

### 4.2. Estratègies de resposta

Fins ara hem estat parlant de com escoltar la persona per després parlar nosaltres d'una manera respectuosa, propera, dialogant. En aquest apartat abordarem algunes **estratègies de resposta que podem fer servir i posarem exemples d'argumentacions possibles**. Val a dir que, com ja hem dit en altres ocasions, no existeix l'argument perfecte. En tot cas, es tracta de buscar el millor argument que pot arribar a la persona i amb el qual nosaltres també ens sentim millor.



Cal insistir també que **no hi ha receptes màgiques**. Canviar formes de pensar i sentir tan arrelades com ho acostumen a ser els prejudicis no es fa en una simple conversa. Ens hem de proposar una fita assolible i realista: despertar una determinada capacitat crítica vers els rumors i estereotips, sembrar el dubte, crear espais de reflexió.

D'altra banda, cal posar també de relleu que les estratègies que aportarem tot **seguit no són excloents**. Quan establim una conversa amb una altra persona hem de tenir present que no tan sols respondrem al rumor que pugui manifestar i aquí s'acabarà la conversa. És molt probable que la persona aportï contraargumentacions que allarguin el diàleg i que segurament siguin raonades, fins i tot convincents. D'aquí que hàgim de fer servir diverses rèpliques, amb arguments diferents al llarg de tota la conversa.

Finalment, cal mencionar que les estratègies que aportarem **no són úniques o de vegades les més eficaces**. Cadascú se les ha de fer seves per desenvolupar-ne després altres de pròpies que s'ajustin a la forma de pensar i d'expressar-se, amb què es trobi més còmode. Per tant, us volem convidar a **adaptar-les, enriquir-les o directament rebutjar-les si així ho considereu oportú**<sup>1</sup>.

#### 4.2.1. Fes preguntes

Fer preguntes pot ser una forma de **manifestar interès** pel que diu el nostre interlocutor i d'**ajudar-nos a entendre** amb més claredat quin és el seu argument o la seva problemàtica. A més, ens ajuda a mantenir l'atenció del nostre interlocutor perquè l'obliguem a prestar atenció a la conversa i a analitzar i argumentar el que ens explica.

<sup>1</sup> Les estratègies que aquí presentem van ser treballades amb un grup d'agents antirumors formats. A partir d'una proposta inicial i d'una exposició de casos i experiències reals, les persones assistents al taller van aportar les seves idees.

#### 4. La sensibilització cara a cara

Si el que volem és sembrar el dubte, pot ser molt més efectiu que sigui la mateixa persona qui arribi a la conclusió cap a on volem arribar enlloc de ser nosaltres els qui en diguem directament la resposta. Ara bé, com a **eina de reflexió**, hem de ser cauts perquè l'entonació sigui la correcta. És molt fàcil caure en el sarcasme quan formulem una pregunta d'entrada ja en sabem la resposta. Si preguntem sarcàsticament, la persona pot sentir-se ofesa i radicalitzar el seu discurs o posar-se a la defensiva. Així, podem preguntar a la persona si està segura del que ens està explicant i com ho ha sabut, sense que se **senti acusada o discriminada**.

D'altra banda, moltes vegades el que fem és explicar una interpretació d'allò que hem vist sense arribar a descriure la situació tal com és. La interpretació pot estar influenciada pels nostres prejudicis o per la nostra mirada cultural. En aquests casos pot ser interessant, mitjançant una pregunta, demanar que la persona faci una descripció més acurada d'allò que va veure per preguntar-nos en veu alta si no hi **poden haver altres interpretacions possibles**.

- I què és el que vas veure exactament? I estàs segura que... (intentar discernir bé allò que es descripció del que és interpretació).
- A mi em va passar una vegada que vaig veure... i em vaig fer tota una pel·lícula del que havia passat, però no era veritat, era la meua interpretació.

En els casos en què la persona el que fa és reproduir el discurs o l'experiència d'un altra pot ser interessant posar en evidència com moltes vegades el que fem és **reproduir comentaris que sentim en els altres sense qüestionar-nos-en la seva veracitat**. En el moment de fer aquesta reflexió és important incloure'ns també a nosaltres en aquesta pràctica i forma d'actuar poc reflexiva.

- I com ho saps això? Qui t'ho ha dit? I què t'ha dit exactament? I com ho sap ell/a? És que de vegades sentim tant una cosa que ens ho acabem creient. No perquè tinguem cap prova que això sigui veritat, sinó perquè tothom ho diu. Està bé reconèixer-ho, tots som humans i ens podem equivocar.
- A mi em va passar que... (si podem posar algun exemple real on ens hem cregut un rumor perquè tothom ho feia i després vam descobrir que no era veritat). De vegades ens creiem algunes coses que....

Cal mencionar també que és possible que la persona acabi dient una mentida assegurant que ha vist cert esdeveniment o fet que, en rigor, no ha passat. En aquests casos no és una bona estratègia acusar de mentidera la persona

## 4. La sensibilització cara a cara

ja que en el seu afany per no ser titllada com a mentider/a acabi assegurant tant el que diu que s'ho acabi creient. Encara caldria fer un apunt final i afegir que la informació ens resulta estranya i que hi veiem incongruències o que en tenim opinions contràries. Això pot ser una forma d'acabar la conversa de forma més amable.

Finalment, hem de tenir present que **la pregunta pot ser pròpiament una estratègia en si mateixa o pot ser la forma de generar-ne d'altres**. Amb la idea que sigui la persona la que arribi a les seves pròpies conclusions, podem fer preguntes, reflexionar sobre les causes reals de la situació o simplement fer que s'hi apliqui la lògica.

### 4.2.2. Convida a la curiositat

Davant d'un dubte és important incentivar que la persona intenti conèixer la realitat de primera mà, i recalcar la possibilitat **d'informar-se directament a partir de les fonts oficials o d'aquelles de les quals un tingui referències segures sense deixar-se portar per tot allò que un pugui sentir al seu voltant**. És més efectiu això que dir nosaltres directament com són les coses, oi? Per què ens creuria més a nosaltres que a la persona que ha escampat el rumor?

- Doncs jo la veritat és que no sé quin és l'horari que han de seguir els comerços. Segur que hi ha alguna normativa concreta. Vostè la coneix? Potser caldria mirar-ho abans de continuar parlant, oi? Ho dic perquè potser no estan fent res mal fet i nosaltres estem aquí malparlant.
- Això ho sento sempre, però la veritat és que no he vist mai els requisits perquè et donin una beca. Tu els saps? Comprovem-ho, per curiositat. Vols?

Val a dir que en el moment actual en què ens trobem, moltes persones busquen informació immediata a internet; per exemple, amb el telèfon mòbil. Cal, però, anar amb cura amb les fonts que fem servir. Sempre que puguem, hem de recórrer a les pàgines oficials o serioses i evitar-ned'altre que només reproduïxen els rumors i que fins i tot els argumenten.

## 4. La sensibilització cara a cara

### 4.2.3. Apropa't a la realitat directa

De la mateixa manera que convidem a consultar les fonts oficials i públiques també podem convidar a experimentar i provar abans de fer segons quines afirmacions. Especialment pel que fa a temes com ara la convivència, ja que moltes vegades s'acusa les persones víctimes dels rumors de no fer l'esforç per parlar-ne o dialogar, sense tenir en compte que aquest esforç ha de ser bidireccional. Més encara, és possible que les persones de les quals estiguem parlant tinguin una visió també estereotipada i, per tant, pot ser interessant **fer el primer pas per trencar aquests prejudicis bidireccionals.**

En aquesta mateixa línia, una font d'informació a consultar poden ser les pròpies persones protagonistes dels rumors. Fer el pas de preguntar si això que hem sentit és o no o exacte o no, és una forma d'atorgar veu a les persones perjudicades i permetre així que ofereixin el seu punt de vista.

- Sempre diem que no es volen relacionar amb nosaltres, però la veritat és que jo tampoc he fet cap esforç per parlar amb ells/es. Potser ells/es pensen el mateix de nosaltres, no?
- I ja t'has apropat a preguntar-li perquè vesteix així? Què representa? Si ho fas amb educació segur que t'ho explica. No tens curiositat? Potser te'n sorprens?
- És normal que ens faci una certa por que el barri hagi canviat tant, però no podem esperar que tot sempre continuï igual per sempre, no? Que semblin diferents no té perquè ser negatiu. El que hem d'intentar és portar-nos bé entre tots els veïns i veïnes i això no ho aconseguirem si no fem tots un esforç. Podríem intentar fer alguna cosa juntes.

### 4.2.4. Aplica la lògica

Tal i com hem mencionat anteriorment, alguns dels arguments que es fan servir per justificar els rumors o prejudicis estan **plens d'incongruències i inexactituds**. Posar en evidència, a través de preguntes, aquestes incongruències pot ser una forma de **fer reflexionar sobre com repetim aquest tipus d'argumentacions sense una mirada crítica.**

- I quin interès podria tenir l'administració en beneficiar a aquestes persones per sobre de la resta de veïns i veïnes? I per què hisenda perdonaria els impostos a aquests comerciants? Però si la majoria no pot ni votar...



## 4. La sensibilització cara a cara

- Però a tu t'ha passat alguna cosa en concret? Has tingut algun mal rotllo amb algú? Perquè malentesos entre veïns sempre ha hagut, sigui on sigui (podem posar algun exemple de conflicte amb alguna persona del mateix origen de la persona que parla).
- Perquè parlem de guetos només quan parlem de persones d'orígens diferents? No és normal que la gent es relacioni més amb qui té més afinitat? Els iaïos de la rambla també són un gueto? De què tens por exactament?

En aquesta línia també pot ser interessant posar de relleu les **contradiccions o imposicions que existeixen a totes les societats** i que no són viscudes com a tals.

En una conversa relativa al vel que porten algunes dones musulmanes, i després de fer preguntes sobre si se n'ha parlat alguna vegada directament amb alguna dona que el porti per demanar-li si s'hi sent obligada, s'hi podria afegir el comentari: les persones occidentals no són tan lliures de vestir com volen:

- Què passaria si una dona de seixanta anys sortís al carrer amb una minifaldilla i un top?
- A mi no em sembla que les dones portin sabates de taló per un tema de comoditat.
- Quina reacció provoca veure un home vestit amb faldilla pel carrer?
- Per què una persona decideix entrar en un quiròfan per assemblar més jove o prima?

### 4.2.5. Busca vincles comuns

Cal reforçar els arguments que posin èmfasi en allò que comparteix el conjunt de la població. **No hem de negar la diferència però sí que aquesta s'esgrimeixi només quant als factors culturals. Tots i totes som diferents i alhora molt iguals.** Les inquietuds, expectatives, preocupacions o somnis de l'ésser humà acostumen a ser força semblants, malgrat que parlem idiomes o practiquem religions diferents. Els nostres arguments poden servir per buscar vincles en comú i intentar sobrepassar la diferència sociocultural, és a dir, buscar un grau d'identificació comuna com a pares i mares, treballadors/ores o empresaris/es.

#### 4. La sensibilització cara a cara

- Aquell comerciant, sigui de la cultura, religió o origen que vulguis, segurament té les mateixes dificultats que tu per tirar endavant el negoci: que si han pujat els lloguers, que si la gent cada vegada va més al gran supermercat que han posat al barri, que si cal buscar ofertes per atreure clients, que si la por que li entrin a robar...
- Si anéssim a una reunió de pares i els hi preguntéssim què els agradaria que fossin les seves criatures en el futur, segur que tots dirien coses com metges, enginyers, empresaris, advocats o mestres. Tothom desitja el millor per als seus fills, tu i jo inclosos. No crec que ningú se'n desdigni o que es mostri indiferent quant al tema.

Hem de tenir present que **moltes de les persones amb les quals podem parlar poden haver viscut experiències migratòries** en primera persona o poden ser en un futur també persones migrades. Una bona manera de **buscar l'empatia i ressaltar els punts en comú** pot ser convidar la persona a recordar la seva experiència, descobrint-hi paral·lelismes quant a maneres de fer, però sobretot quant als sentiments comuns.

- Aquí al barri hi ha molta gent d'Andalusia/Extremadura/Múrcia, etc. Segur que al seu temps molta gent també es queixava de la quantitat d'immigrants que hi havia. És desagradable que et rebutgin, veritat?
- Marroc, Equador, Xina o Pakistan, tant se val, tots hem de passar els mateixos problemes per tenir papers, treballar i fer les nostres amistats. Les mateixes xafarderies es diuen de la gent del nostre país i no ens agraden; doncs, no fem el mateix.
- A vostè que va venir del seu poble/país fa ja uns anys, li resultaria fàcil tornar-hi i deixar tota la seva vida que duu aquí?

Aquest tipus d'argumentacions busquen que la persona pugui sentir-se una mica més propera a aquelles de les quals parla, alhora que encoratgen a emprendre accions conjuntes o a buscar noves aliances enfront problemàtiques comunes.

L'objectiu final és **trencar amb aquestes categories de nosaltres/ells o elles que moltes vegades agrupen persones amb característiques molt dispers** (edats, orígens, expectatives, experiències, etc.) però que a primera vista poden semblar un grup molt homogeni però molt distanciat d'aquest "nosaltres". Hem de trencar aquests imaginaris per aproximar les persones físicament i simbòlicament.

## 4. La sensibilització cara a cara

- Però tu, a qui t'assembles més? Al teu company amb qui vas a l'institut/escola/feina cada dia i feu les mateixes coses, o a mi, que tinc vint anys més que tu, que visc en un altre poble i duc una vida completament diferent a la teva. Segurament tens molt més en comú amb ell/a que amb mi.

### 4.2.6. Positivitza el discurs

No tan sols és cabdal debatre que immigració no és sinònim de delinqüència, sinó que cal **remarcant tot allò que posi en relleu els beneficis, econòmics i socials, que la diversitat cultural aporta a la nostra societat**. Això és important perquè, en general, hi ha una escassa visibilitat d'aquests exemples. Buscar els elements que han fet evolucionar el nostre entorn sorgits de l'aportació de la diversitat és una estratègia interessant.

- Doncs encara sort que estan aquests negocis, si no, al barri no hi hauria un lloc per anar a comprar quatre coses tret del supermercat que ens queda tan lluny...
- Doncs a mi em sembla molt interessant que dins de la classe hi hagi nens de diferents cultures i orígens. No és el mateix haver d'aprendre això en un mapa que viure-ho. Segur que surten molt més preparats per al futur. En el fons, la classe no és més que el reflex del món on hauran de viure i treballar.
- Però que hi hagi nens de diferents nivells a la classe és bo. Pensa que l'escola no només els ensenya matemàtiques o llengua: els educa per ser persones comprensives i col·laboradores amb els seus companys. Que s'ajudin els uns als altres és bo. No intentes tu també a casa que siguin així?

En molts casos, quan parlem d'immigració ho fem pensant en les persones que més dificultats tenen o en els casos conflictius que s'han pogut donar. Ara bé, la nostra ciutat conviu amb la diversitat cultural de forma quotidiana i molt normalitzada. El que passa és que no n'acostumem a parlar i només hi afloren els conflictes.

El conflicte en sí mateix no ha de ser necessàriament negatiu. Al contrari: del conflicte se'n pot aprendre molt. La convivència entre persones d'orígens culturals diversos pot implicar un ajust i una certa dificultat, però **el quid de la qüestió rau no tant en l'existència o no del conflicte sinó en com el solucionem o com construïm alguna cosa plegats**. Per tant, en cas de conflicte, no cal negar-lo sinó explorar quines formes tenim per solucionar-lo i quin aprenentatge podem extreure'n.

## 4. La sensibilització cara a cara

### 4.2.7. Qüestiona generalitzacions

Cal transmetre el missatge que **cadascun/a de nosaltres tenim unes circumstàncies o uns trets personals que ens fan únics**. No podem pressuposar que algú es comportarà d'una determinada manera pel fet de pertànyer a un determinat origen. Així podem posar en evidència **com són de ridícules algunes exageracions**.

- Home/dona, tots, tots, tots... tu creus que tots són.... doncs hi deu haver de tot com a tot arreu, no?
- – Tots no, però la majoria- la majoria? Què és la majoria? El 60%? El 75%? El 90%? Com ho saps tu?

Quan el que ens expliquen té a veure amb alguna experiència negativa és important assenyalar la necessitat de personalitzar en aquella experiència i en aquella persona. Alhora cal posar en evidència l'existència de canals de denúncia per passar a l'acció i no culpar tot un col·lectiu per actes comesos per només uns quants.

- Però no tots són lladres. Si t'hagués robat un català, veritat que no pensaries que tots són lladres? Ja vas posar la denúncia? I què t'han dit? De vegades és tot molt desagradable i frustrant, però això no significa que hàgim de malpensar de gent que no en té cap culpa.

També podem buscar exemples propers de persones que no compleixin amb l'estereotip que s'acaba d'esmentar evitant que se'ls pugui catalogar com a excepció. La diversitat intrínseca a tot col·lectiu ha de quedar reflectida en la nostra reflexió. En aquest sentit, podem evidenciar com **la percepció és molt subjectiva i com les nostres concepcions prèvies ens poden condicionar a veure una part de la realitat, aquella que corrobora el que ja pensàvem prèviament**. Cal estar predisposats a veure la diversitat al nostre entorn en tots els col·lectius i situacions; si no, per molt notòria que aquesta sigui, continuarem veient els altres en dos colors: nosaltres/ells.

- Tu creu que tots són racistes? I tota la gent del barri amb qui et portes bé? Aquests també són racistes?
- Però quantes persones (d'aquell origen, cultura o religió) coneixes? Totes són així? (Intentar posar algun exemple conegut) no és una excepció; és que hi ha de tot com a tot arreu. El que passa és que fem servir massa les generalitzacions i al final paguen uns pels altres.

### 4.2.8. Tothom podem ser víctima

Tothom pot ser susceptible de ser etiquetat amb algun estereotip i generar prejudicis en els altres. Podem **fomentar l'empatia a partir d'exemples d'altres generalitzacions o prejudicis que es puguin fer d'algun grup de referència de la persona amb qui parlem.**

- Fixa't què es diu dels veïns i veïnes d'un determinat barri o municipi... veritat que no tots som així?
- Fixa't què es diu de les persones que tenen una determinada professió... és ridícul, no?
- Fixa't què es diu de les dones o dels homes en termes generals... quina forma de generalitzar, dividir el món en dos! No pot ser més absurd!
- Fixa't tu què es diu sobre les persones d'un origen nacional o religió determinat... que injust que ens fiquin a tots en un mateix sac! Veritat?

Tothom tenim els mateixos drets; drets que hem de poder garantir. Els estereotips i prejudicis no contribueixen a la seva protecció, i a vegades serveixen per justificar la seva vulneració.

Cal, doncs, mostrar les **conseqüències nocives dels prejudicis pel que fa a la privació de drets, oportunitats de vida i a la relació entre les persones, i com tothom és susceptible de patir aquestes conseqüències en un moment o altre de la vida.**

- I tots els joves que han hagut de marxar en els últims anys? Molts d'ells estan tenint els seus problemes perquè la gent dels països on van els acusen de tot això que estàs dient. Els passa el mateix!
- Quan nosaltres vam arribar al barri també vam trobar a més d'un que ens mirava malament. A tu no et va semblar injust? No et coneixien.
- Pensa que en un altre context pots ser tu ets el diferent o l'estrany. Veritat que no t'agradaria que pressuposessin res sense conèixer-te?
- I si fos el teu fill o filla el que tingués problemes amb les mates, per exemple. Veritat que no t'agradaria que diguessin que és ell qui fa baixar el nivell de la resta? Cadascú pot tenir les seves dificultats però no per això ha de ser culpable de res.
- I si esclatés una guerra al teu país, no fugiries? Imagina't que a sobre et diguessin "aprofitat" o "terrorista".

## 4. La sensibilització cara a cara

### 4.2.9. Visibilitza que no és més que un boc expiatori i que hi ha altres factors responsables

Els canvis laborals, familiars, econòmics, tecnològics o ambientals que s'estan donant en els últims temps són tan ràpids i radicals que ens afecten i ens inquieten. La responsabilitat d'aquesta situació és poc clara, poc coneguda i, en tot cas, inabastable. Tanmateix, els protagonistes del procés intercultural són ben visibles. Els trobem pels carrers, són els nostres veïns i els identifiquem pel seu aspecte o pels seus accents. I podem caure, per inèrcia o per ignorància, en la temptació **d'assenyalar-los com a responsables de tots aquests canvis que ens neguïtegen**. Es converteixen, doncs, en boc expiatori de les dificultats i problemàtiques de la població enfront de fenòmens complexos amb culpables poc tangibles. En aquest sentit, **cal fer servir arguments que de forma senzilla permetin identificar altres explicacions possibles**.

- Grans centres comercials com a causa de la fuga de compradors i el tancament del petit comerç.
- Retallades en l'àmbit sanitari com a causa de l'augment en les llistes d'espera.
- Augment de les ràtios i manca de recursos a les escoles com a element que fa baixar el nivell escolar.
- Crisis econòmica i normativa laboral com a causa de l'empitjorament de les condicions laborals.
- Coneixes a algú que no hagi treballat o pagat en negre alguna vegada? Els grans lladres d'aquest país no són els teus veïns del costat.

### 4.2.10. Posa en evidència qui surt perdent amb tot això i qui guanyant

En ocasions **els discursos malintencionats i d'odi serveixen per justificar decisions polítiques discriminatòries o directament promulguen la supremacia o la preeminència d'una part de les persones que viuen a Catalunya sobre unes altres com una forma d'aconseguir més simpatitzants**. És per això que les nostres argumentacions poden servir per evidenciar els posicionaments polítics, les declaracions públiques, les campanyes i els actes discriminatoris, xenòfobs o racistes dels representants de partits que defensen aquests tipus d'idees o actuen a partir d'aquestes. S'ha d'evitar que passin desapercebudes les intencions ocultes que veritablement

## 4. La sensibilització cara a cara

defensen a través d'altres discursos basats en la gestió dels serveis públics. Així mateix, cal evidenciar que **la convivència en harmonia i la igualtat d'oportunitats és un dret de tothom**.

- Aquest tipus de discursos el que busquen és ficar-nos la por al cos per després prendre decisions que a primera vista rebutjaríem. Ens manipulen!
- Aquest tipus de comentaris el que fan és crear mala maror al barri. Però que no és millor que ens portem bé els uns amb els altres?
- “Qui sembla vents cull tempestes”. No pot ser bo crear tant odi entre nosaltres, al final serem el veïnat qui pagarem les conseqüències.



### 4.2.11. Reconeix que et molesta

Si tenim una certa confiança amb la persona amb qui estem parlant directament podem expressar-li el malestar que sentim davant de certs comentaris o expressions: acudits que ens poden ofendre, llenguatge discriminatori i despectiu o acusacions directes poden despertar en nosaltres sentiments forts de rebuig difícils de controlar.

Si bé és cert que podem ignorar aquests tipus de comentaris o respondre de forma agressiva i acusadora amb la persona que els expressa, pensem que si volem tenir un cert impacte en la seva forma de pensar hem de buscar una forma més reflexiva i amable de respondre. És per això que la majoria

## 4. La sensibilització cara a cara

de les recomanacions que donem en aquesta guia van orientades a evitar el conflicte directe i ser cauts, respectuosos i valorar per damunt de tot la persona amb qui dialoguem. Ara bé, també podem **reconèixer obertament, sense que això signifiqui un enfrontament, que ens sentim molestes pels seus comentaris o expressions:**

- Aquest tipus d'acudits em molesten. Podem canviar de tema, si us plau?
- Ai! No m'agrada que facis servir aquestes paraules (xarnegos, immigrants, moros, machupichus o catalufos). Per mi són insults.

En aquest últim exemple, és possible que la persona no sigui conscient que el llenguatge que fa servir és molt despectiu. **També podem respondre fent servir altres paraules menys despectives oferint-li un nou marc comunicatiu de referència:** catalans, persones migrades, marroquins, argentins, colombians, persones llatinoamericanes, etc. . La diferència de llenguatge, si a més li posem èmfasi, pot fer entendre que no estem d'acord amb les paraules que fa servir.

### 4.2.12. Reconeixement obertament els drets<sup>2</sup>

Per finalitzar, o més aviat per tancar i concloure amb l'apartat d'estratègies, no hem de tenir por a **reconèixer obertament els drets i les llibertats que creiem que totes les persones haurien de tenir**. En aquest sentit podem posar l'accent en com a nivell abstracte tots estem d'acord en drets fonamentals: educació, sanitat, acollida en un altre país quan la vida o la integritat corren perill, etc. I, per tant, hem de ser coherents també i reconèixer aquests drets en el dia a dia, i a tots els veïns i veïnes dels nostres pobles i ciutats.

- I quin problema hi ha en que facin servir la sanitat? No vam lluitar durant molts anys perquè tothom hi tingués accés a ella? Això és la sanitat pública.
- Les ajudes públiques són per qui més ho necessita. És gaire important on hagi nascut o l'origen dels seus pares?
- Ens omplim la boca parlant dels drets dels infants de tot el món a una educació digna, ¿però no, si han de compartir pupitre amb els nostres fills?
- I per què hi ha i jardins si no s'hi pot estar? Tampoc no té gaire sentit tenir un espai com aquest per no fer-lo servir, oi?

2 Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans. La ciutat de Barcelona reconeix tota una sèrie de drets que haurien d'estar garantits per a tota la ciutadania: <http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/%5BPDF%5D%20Carta%20Europea%20de%20Salvaguarda%20dels%20Drets%20Humans%20a%20la%20Ciutat.pdf>



#### 4. La sensibilització cara a cara

- I si tu o la teva família estiguéssiu en perill? No fugiríeu? No creus que aquestes persones haurien de tenir també dret a fugir?
- Veritat que tothom paga el mateix pel pa, l'aigua o l'autobús? Tots estem contribuint i, per tant, tots tenim els mateixos drets!

És fàcil que aquest tipus d'arguments acabin amb frases lapidàries com “primer els d'aquí i després els de fora”, identificant ciutadans de primera i de segona categoria. Val a dir que moltes vegades aquest tipus d'arguments **amaguen no tant una distinció d'origen com de classe social.**

- I, si en comptes de persones amb pocs recursos, estiguéssim parlant d'aquells que van a comprar a joieries o botigues de marca? Em fa l'efecte que no se'n parlaria tant. Si vénen amb diners sí, però si vénen a buscar-se la vida, no. Doncs, els que van sortir o estan sortint ara del país crec que són més dels que van a buscar-se la vida.
- Quan han vingut a cobrir llocs de treball que els d'aquí no volien o a pagar les pensions, no eren un problema, i ara que la situació està complicada, que tornin a casa seva. El problema és que el mercat va demanar treballadors, però van venir famílies i persones amb les seves vides a sobre. No són mercaderia que puguis tornar quan ja no t'interessa.

Finalment, és possible que estiguem d'avant de comentaris o converses que el que fan és justificar actes de discriminació. **És possible fins i tot que algú no estigui expressant un sentiment de rebuig personal sinó que pretengui justificar la seva acció o la dels altres per la reprovació que pot generar entre els membres del mateix grup.** Per exemple, el responsables de centres que accepten que les persones usuàries d'un servei puguin rebutjar a part del personal per ser d'una cultura o religió diferents; o qui decideix no festejar amb algú per motius religiosos o ètnics i perquè tem la reacció de la seva família.

- A aquesta persona se l'està discriminant per ser d'una determinada religió/cultura/nacionalitat, o per tenir un determinat color de pell. Si a tu no et sembla correcte, per què deixes que els altres t'obliguin a fer-ho? No hauríem de ser còmplices.
- Realment creus que contractar una persona d'un altre origen tindrà tant d'impacte? Potser hi perdràs clients, però en guanyaràs d'altres.
- En quina mesura la seva cultura/religió/color de pell creus que impedirà que faci bé la seva feina? Quines qualitats busques en la persona que cobreixi el lloc de treball? Has comprovat si la persona en qüestió les té?

#### 4. La sensibilització cara a cara

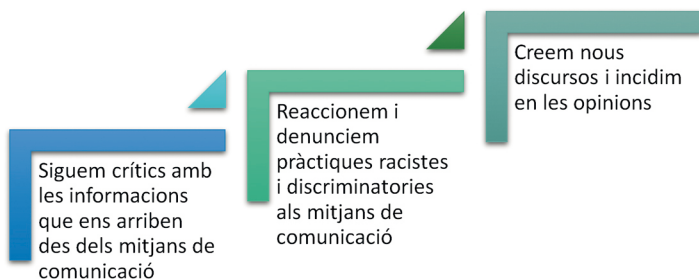








## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis



### 5.1. La importància de despertar una mirada crítica cap a les informacions als MC

La migració no és un fenomen nou ni conjuntural; és una realitat consolidada que ha canviat la societat tal i com l'enteniem abans. Aquesta ha anat progressivament transformant-se i adaptant-se a una major diversitat cultural, religiosa i ètnica. El tractament rigorós en els mitjans de comunicació del fenomen migratori i de la societat resultant és de màxima importància per evitar que la por al canvi i la desinformació portin a mantenir o crear uns estereotips o prejudicis molt perjudicials per al conjunt de la societat i per al respecte a la diversitat, a la integració i a la cohesió social.

10.1.2015 TEMA: COMUNIDAD OCCIDENTAL Y MUSULMANA ANTE EL BROTE DE TERROR.FARO/C. DA COL



Faró®  
www.e-faro.info

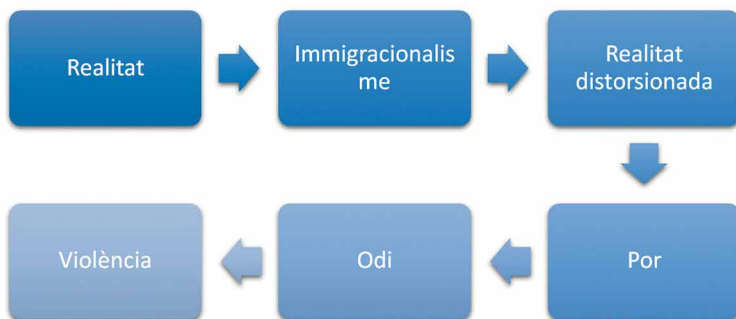
TODOS LOS CORAZONES LATEN IGUAL

Farohumor

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

Fins al moment, els mitjans de comunicació han narrat aquesta transformació i avui retraten en les seves produccions aquesta riquesa de la societat. No obstant, la seva narració encara continua sent deficitària. Per una banda, es dóna una perillosa associació de diversos col·lectius (població gitana, algunes nacionalitats concretes, persones musulmanes, etc.) amb fets delictius, mentre que, d'altra banda, altres realitats pròpies d'una societat diversa són omeses o infrarrepresentades<sup>1</sup>.

Arran d'aquesta constatació, en els últims temps ha aparegut un nou concepte per explicar aquest fenomen: l'immigracionalisme, el tractament sensacionalista de la immigració. Una definició més acurada del terme diu que és una manipulació informativa sobre la immigració que tendeix a produir por, odi o confusió i que pot acabar generant fins i tot violència<sup>2</sup>.



Quins són els elements que expliquen, tot i que no el justifiquen, el tractament que alguns mitjans de comunicació fan de la diversitat cultural?

- **Manca de pluralitat en les fonts.** Els mitjans de comunicació, segurament com a reflex de la societat a la qual pertanyen, busquen la immediatesa de la informació i acaben prioritant les fonts d'informació més habituals, que acostumen a ser les agències de comunicació i les institucions públiques o privades. Ara bé, ben poques vegades consulten els protagonistes de les situacions referides. Les rutines de producció informativa i la manca d'informadors estables no justifiquen aquesta pràctica<sup>3</sup>. Els periodistes s'han d'acostumar a fer servir un ventall més ampli de fonts i parlar amb

<sup>1</sup> Red Acoge: Estudio sobre periodismo e inmigración. Immigracionalismo 3. Medios de comunicación: agentes de integración y cohesión social. Madrid, 2015.

<sup>2</sup> <http://www.inmigracionalismo.org/es/>

<sup>3</sup> Iniciatives com la de Diverscat pretenen posar a l'abast dels comunicadors i del mitjans de comunicació una eina de treball que enriqueixi les seves fonts, per tal d'afavorir la normalització del tractament de les informacions relacionades amb la diversitat

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

possibles informadors, experts i especialistes que puguin aprofundir en aquestes qüestions o proporcionar-ne un altre punt de vista<sup>4</sup>.

- **Manca de diversitat a les redaccions.** La presència de professionals de diversos orígens als mitjans no tan sols és socialment justa, sinó periodísticament necessària per a la qualitat informativa i per a l'aportació de noves mirades sobre la realitat. Esperem que la manca de diversitat a les redaccions sigui únicament un fet conjuntural i que en els futurs anys aquestes siguin un reflex fidel de la composició de l'alumnat de les facultats de periodisme i comunicació.
- **Desconnexió amb el carrer i amb les persones lectores.** Els accelerats ritmes de producció periodística provoquen que els professionals encarregats de transmetre la informació als lectors i lectores es vegin abocats a informar-se a través de les agències de comunicació sense temps per sortir al carrer i buscar la informació en primera persona. Aquesta desconnexió amb la realitat fa que els professionals dels MC tinguin una visió molt uniformada de la diversitat, i que perdin de vista que aquesta impregna qualsevol esfera de la quotidianitat. Tot connectant amb la realitat del carrer, se n'adonarien que entre la comunitat musulmana hi ha persones gais i lesbianes, hi ha persones més ortodoxes i d'altres amb una visió més laica de la religió; hi ha persones de totes les edats i classes socials i hi ha persones sense estudis i d'altres molt qualificades que exerceixen múltiples professions.

D'altra banda, també s'acostuma a ser més cautelós amb aquells col·lectius organitzats amb més capacitat de denúncia. L'empoderament de les persones d'orígens culturals diversos per exercir el seu dret a la denúncia pot fer que en un futur també es tingui més cura en donar determinades informacions que puguin danyar la seva imatge pública.

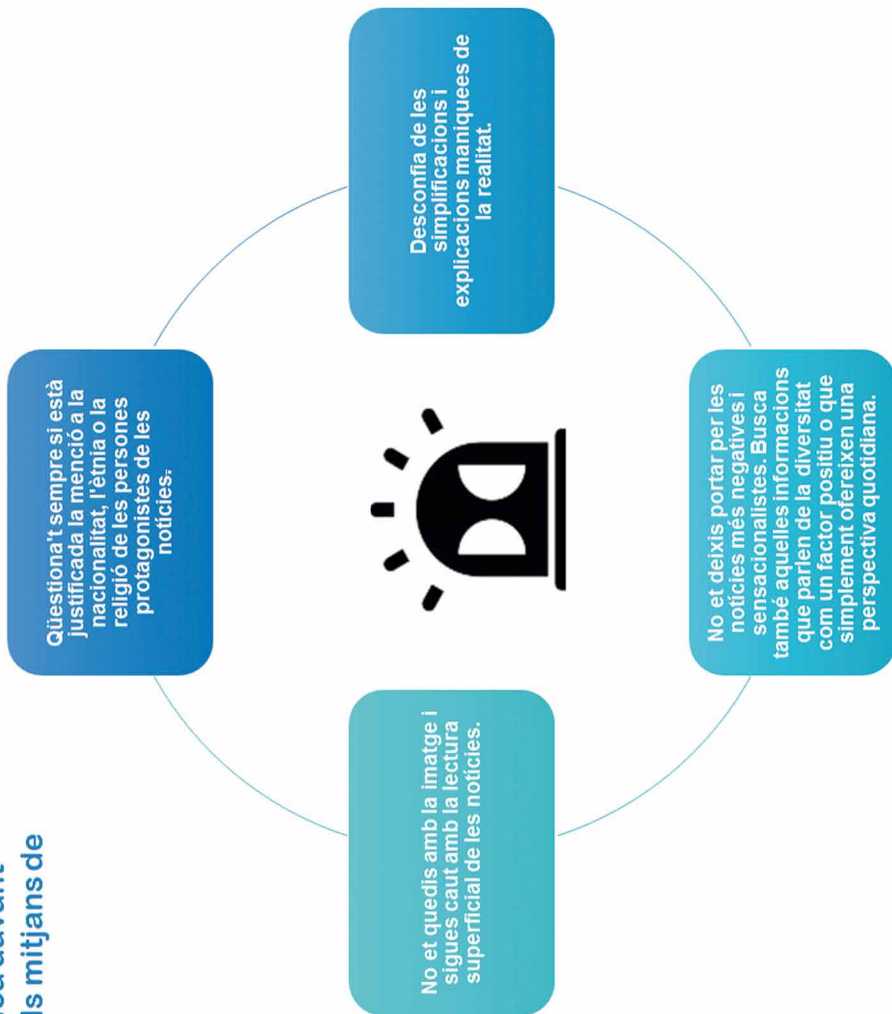
- **Línia editorial del mitjà.** Finalment, la decisió d'emetre unes informacions i no d'altres, de fer servir un llenguatge estigmatitzant i discriminador o d'oferir una informació de manera més sensacionalista i alarmista por ser simplement una decisió presa a consciència que respon a uns idearis i interessos polítics determinats.

Davant d'aquesta situació és important **despertar la consciència crítica** de la persona lectora o espectadora i, en aquest sentit, oferim un seguit de **recomanacions**:

<sup>4</sup> Col·legi de Periodistes de Catalunya: Guia sobre el tractament de la diversitat cultural en els mitjans de comunicació. Recurs disponible on-line: [www.interculturalitat.bcn.cat](http://www.interculturalitat.bcn.cat)

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

Recomanacions per despertar la consciència crítica davant informacions dels mitjans de comunicació





## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

### **Qüestiona't sempre si està justificada la menció a la nacionalitat, l'ètnia o la religió de les persones protagonistes de les notícies**

En la pràctica professional quotidiana i en l'afany per tenir presents els elements bàsics de la informació periodística, sovint s'introdueixen ítems, com la nacionalitat, el grup ètnic o la religió dels protagonistes, que semblen complementar la notícia, encara que no siguin notícia per ells mateixos. Però aquesta informació ens ajuda realment a comprendre la notícia o ens condiona a fer associacions injustificades?<sup>5</sup>

Aquest tipus de pràctiques afavoreix la identificació de persones d'un origen concret amb una determinada activitat il·legal o delictiva, ja que aquesta pot ser considerada com un atribut o característica del grup en qüestió. *Bandes llatines, màfia romana, barri gitano* i altres llocs comuns poden estigmatitzar els protagonistes de les notícies. Aquestes expressions no reflecteixen exactament la realitat i reforcen el prejudici. Ni tots els joves que participen en una baralla són membres d'una *banda* ni han de tenir un mateix origen, com no tots els carteristes són d'una determinada nacionalitat ni tampoc d'una *màfia*.

Respecte al fet de fer servir el terme *immigrant* com a categoria que identifica a la persona independentment del temps que porti residint al país, cal tenir present, a més, que la condició de persona immigrada és, per definició, transitòria i que si generalment es perllonga és per la precarietat dels mecanismes polítics, socials i culturals d'incorporació<sup>6</sup>.

### **Desconfia de les simplificacions i explicacions maniquees de la realitat**

La bona intenció d'alguns mitjans de comunicació de facilitar la comprensió de la notícia pot implicar una concepció maniquea de la realitat. Pot deformar-la i simplificar-la greument oferint la imatge de bons i dolents sense explicar la complexitat del fenomen o fet sobre el qual s'informa.

Utilitzar termes com *àrab, asiàtic, subsaharià, de l'est o llatinoamericà* transmet visions estereotipades, ja que es generen categories macroètniques que pressuposen la homogeneïtat de grups molt diversos. Quan, a més, a partir d'un cas únic, s'extrapola una acció o conducta i s'aplica a tota la

5 Segons l'informe de Red acoge Inmigracionalisme 3, el 70% de les notícies analitzades feien un ús injustificat de la nacionalitat, el grup ètnic, la religió o la condició de persona immigrada.

6 Col·legi de Periodistes de Catalunya: Guia sobre el tractament de la diversitat cultural en els mitjans de comunicació. Recurs disponible on-line: [www.interculturalitat.bcn.cat](http://www.interculturalitat.bcn.cat)

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

població d'un país, ètnia o cultura determinades, establim una generalització. Hem de mirar amb recel i crítica aquest tipus de generalitzacions perquè poden generar socialment categories naturals. Alhora, aquestes reforcen pensaments i actituds discriminatòries cap al grup o als individus als quals es fa referència i dificulten l'acostament entre les persones<sup>7</sup>.

**No et deixis portar per les notícies més negatives i sensacionalistes. Busca també aquelles informacions que parlen de la diversitat com un factor positiu o simplement ofereixen una perspectiva quotidiana i normalitzada on la diversitat no apareix com quelcom excepcional, sinó com una característica més de les nostres societats.**

Les anàlisis realitzades sobre els continguts dels mitjans de comunicació mostren que les persones considerades *diferents* apareixen gairebé sempre com un problema, com una amenaça o com a persones a les quals els arriben totes les desgràcies<sup>8</sup>.

Si els mitjans de comunicació només parlen de la diversitat quan les informacions són negatives, la percepció de la gent del carrer, de la societat, no pot ser positiva. Això no vol dir que no s'hagi de parar esment a les informacions negatives, sinó que també és bo mantenir-se informats i informades dels esdeveniments positius com una forma de relativitzar i no crear alarma o por.

En aquest sentit, hem de ser molt crítics davant de paraules com *il·legals*, *invasió*, *brot*, *allau* o *grans onades*, que reforcen la idea d'invasió, catàstrofe i descontrol.

**No et quedis amb la imatge i sigues caut amb la lectura superficial de les notícies**

Hem de ser conscients de la importància de l'espai físic on apareixen publicades les informacions. Una notícia negativa afecta –tal com faria una fitxa de dominó que cau damunt d'una altra– altres properes i que tinguin un referent comú. Malauradament no totes les notícies estan ben contextualitzades i, per això, la seva proximitat amb notícies més catastrofistes pot crear connexions inexistents.

7 Mesa per a la Diversitat en l'Audiovisual: El discurs mediàtic sobre la immigració a Catalunya. Juliol 2013. Disponible on-line: [www.mesadiversitat.cat](http://www.mesadiversitat.cat)

8 Red Acoge: Estudio sobre periodismo e inmigración. Inmigracionalismo 3. Medios de comunicación: agentes de integración y cohesión social. Madrid, 2015.

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

D'altra banda, les imatges (fotografies, vídeos, infografies, etc.) són els elements més susceptibles de ser manipulats. La força que tenen per generar conclusions fa que calgui extremar la prudència a l'hora de seleccionar-les, perquè poden transformar totalment el sentit d'una informació. En aquesta mateixa línia hem de ser cauts amb els titulars i fragments reclam de les notícies, ja que sovint la brevetat pot implicar manca de precisió o el foment d'estereotips<sup>9</sup>.

Per tots aquests motius, recomanem que llegeixis les notícies amb més deteniment evitant extreure conclusions només a través dels titulars i les imatges.

*Exemple de com una imatge pot generar prejudicis injustificats.*

Aquesta notícia va ser publicada el 20 de març del 2015, dos mesos després dels atemptats de *Charlie Hebdo*. La imatge i el titular de la notícia ens portarien a pensar que l'augment de la seguretat a la Muntanya de Montjuïc estaria motivat per una amenaça terrorista. Ara bé, el cos de la notícia, en realitat, de carteristes a la zona.

### MÁS SEGURIDAD EN LA MONTAÑA DE MONTJUÏC

El Ajuntament aplicará medidas urgentes de seguridad en torno a los museos y las fuentes de Montjuïc, según se aprobó ayer a propuesta de UxB, para luchar contra los carteristas. En la foto, turistas árabes en el mirador del MNAC, ayer. FOTO: MARTA PÉREZ / EFE

Las mejores imágenes del día, y más fotogalerías, en...  
[20minutos.es](http://20minutos.es)



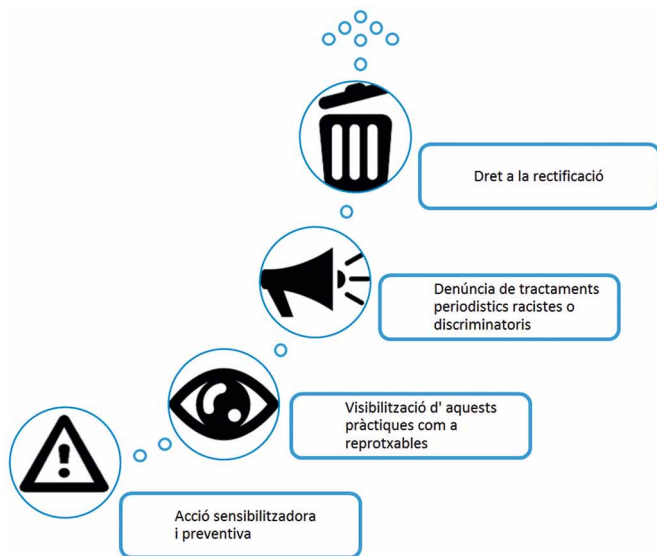
<sup>9</sup> Col·legi de Periodistes de Catalunya: Guia sobre el tractament de la diversitat cultural en els mitjans de comunicació. Recurs disponible on-line: [www.interculturalitat.bcn.cat](http://www.interculturalitat.bcn.cat)

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

### 5.2 La nostra capacitat reactiva

#### Quines eines tenim per denunciar aquest tipus de pràctiques i incidir en la manera com els mitjans de comunicació reflecteixen la diversitat a la informació que donen?

A continuació proporcionem alguns dels canals i eines que es poden fer servir per canviar aquest panorama i incidir en la pràctica periodística quant al tractament de la diversitat cultural. Aquesta incidència es pot donar amb pràctiques que van des d'aquelles accions més directes que van encaminades a aconseguir que el mitjà de comunicació directament rectifiqui de forma pública la informació donada a aquelles més preventives i que pretenen un canvi de mirada i de pràctica professional en general. Totes elles són possibles i tenen repercussió, però tenen també les seves limitacions.



**Dret a la rectificació** davant d'informacions inexactes o equivocades. Segons la Llei Orgànica 2/1984, qualsevol persona física o jurídica té dret a aconseguir que un mitjà de comunicació rectifiqui una informació donada si aquesta es considera inexacta i pot perjudicar-la. Qualsevol persona pot exercir el seu dret a partir d'un escrit al mitjà de comunicació que hagi publicat la informació, en el termini de 7 dies a partir de la seva aparició. El mitjà estarà obligat a rectificar en els tres dies següents de recepció de la carta. Si no ho fa, es pot iniciar una acció davant el jutjat civil sense necessitat de comptar amb un advocat.

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

Val a dir que aquesta és una normativa que només es pot aplicar sobre informacions i no sobre opinions, judicis de valor o expressions subjectives que quedarien emparades per la llibertat d'expressió.

**Denúncia de tractaments periodístics –o comunicatius, en general– racistes o discriminatoris.** Existeixen diferents organismes on poder denunciar aquestes informacions o tractaments discriminatoris de la informació:

- El Consell de l'Audiovisual de Catalunya ([www.cac.cat](http://www.cac.cat)), que té el poder de sancionar als mitjans de comunicació públics catalans.
- Les fiscalies provincials en matèria d'odi i discriminació, organismes legals que tenen per objectiu vetllar per la convivència i pluralitat de la societat, perseguint i combatent delictes relacionats amb l'odi i la discriminació de persones o col·lectius.
- <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/direcciones-telefonos/administracion-justicia/fiscalias>
- El Consell de la informació de Catalunya: [www.fcic.periodistes.org](http://www.fcic.periodistes.org), entitat sense afany de lucre constituïda per la manifestació de voluntat del Col·legi de Periodistes de Catalunya (CPC) l'any 1997. Té la finalitat de vetllar pel compliment dels principis d'ètica professional periodística continguts en el Codi Deontològic .

**Fer una crítica i posar en el punt de mira aquests tipus d'informacions.**

Si el que volem no és tant denunciar formalment sinó fer visibles aquestes pràctiques com a rebutjables, tenim també altres espais:

- Col·legi de Periodistes / Comissió de periodisme solidari / Diverscat: [www.periodistes.org](http://www.periodistes.org) / [www.diverscat.net](http://www.diverscat.net)
- Mesa per la diversitat en l'audiovisual: [www.mesadiversitat.cat](http://www.mesadiversitat.cat)
- Inmigracionalismo: [www.inmigracionalismo.org](http://www.inmigracionalismo.org)
- Observatori de Polítiques Racistes i Xenòfobes: [www.oprax.org](http://www.oprax.org)
- Observatorio Proxi: [www.observatorioproxi.org](http://www.observatorioproxi.org)

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

**Acció sensibilitzadora i preventiva.** Des de la pròpia professió de la informació i la comunicació hi ha persones sensibles a aquesta problemàtica que han elaborat alguns materials divulgatius encaminats a oferir recomanacions als periodistes per fer que els mitjans esdevinguin referents de qualitat, i que entenguin i mostrin la diversitat cultural com una riquesa.

- Col·legi de Periodistes de Catalunya: Guia sobre el tractament de la diversitat
- Mesa per a la Diversitat en l'Audiovisual: El discurs mediàtic sobre la immigració a Catalunya. Juliol 2013. Disponible on-line: [www.mesadiversitat.cat](http://www.mesadiversitat.cat)

### 5.3. La nostra capacitat creativa:

**Com podem incidir en l'opinió dels altres? Com podem generar un corrent de discursos que qüestionin les generalitzacions, els prejudicis i els rumors?**

Amb l'aparició de les xarxes socials i dels nous mecanismes de comunicació virtual, hem passat d'un escenari on només els grans mitjans de comunicació controlaven la generació d'informació a un de nou on les persones ens relacionem entre nosaltres de forma fluida i no lineal, on ja no només som receptors d'informació sinó també emissors de noves informacions, opinions i discursos alternatius i, per tant, tenim més capacitat d'incidència. Fenòmens com el 15M o la Primavera Àrab demostren el poder de les xarxes socials per generar una massa crítica davant les opinions hegemòniques.

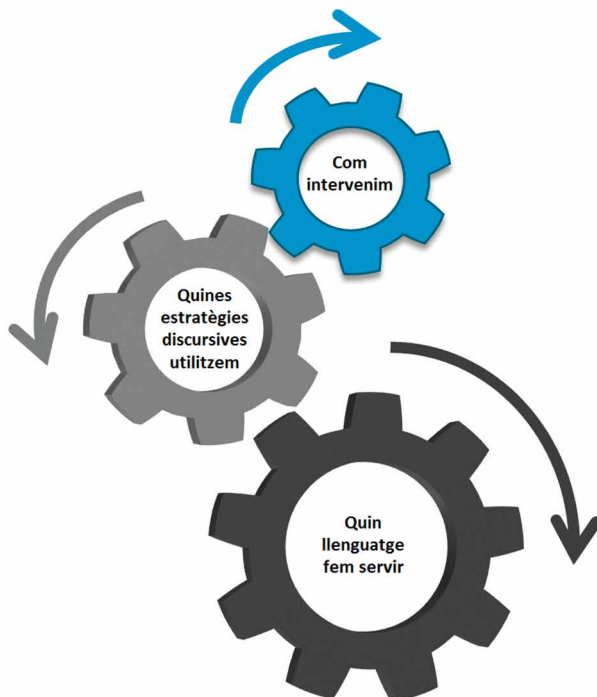
Sense afany de comparar-los amb aquests fenòmens, sí que volem encoratjar totes aquelles persones que s'indignen davant dels comentaris racistes i xenòfobs que apareixen a les xarxes socials a no quedar-se en silenci i actuar d'una forma decidida.

Un estudi recent presentat per l'observatori PROXI ha posat de relleu com els fòrums d'opinió dels mitjans digitals estan copats per l'odi i la intolerància. El silenci davant d'aquest tipus de comentaris pot donar la sensació que els radicals antiimmigració que es manifesten als fòrums representen l'opinió majoritària. Un estudi publicat recentment en *Human Communication Research* per un grup d'investigadors de la Universitat de Canterbury, Nova Zelanda, ve a confirmar la nostra preocupació en concloure que l'exposició a comentaris *online prejudiciosos* incrementa els propis prejudicis dels lectors i la probabilitat que aquests mateixos acabin deixant comentaris del mateix

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

tipus<sup>10</sup>. En canvi, l'acció pot oferir un discurs alternatiu que acabi per influir en l'opinió d'altres persones amb una actitud més ambivalent i que senten certes pors i inquietuds cap a la diversitat cultural.

Amb vista a tenir una major incidència en aquests espais, siguin fòrums o xarxes socials, us volem proposar algunes recomanacions, classificades en els àmbits següents:



**Com intervenim.** En la línia del que ja hem apuntat en capítols anteriors, és més efectiu que sigui la persona que llegeix qui arribi a les seves pròpies conclusions que no pas exercir pressions o controls extens. Per això, considerem que les intervencions han de ser subtils, deixar espai per a la reflexió dels interlocutors, i no utilitzar acusacions de racisme ni missatges explícits sobre suposades normes socials de comportament que poden produir l'efecte contrari al desitjat<sup>11</sup>. Val a dir que, en aquells casos on es tracti

<sup>10</sup> [www.proxi.cat](http://www.proxi.cat)

<sup>11</sup> Aquesta ha estat la línia d'intervenció de l'Observatori PROXI i que ha presentat resultats satisfactoris.

## 5. Els mitjans de comunicació com a generadors de prejudicis

d'un delictes d'odi, la reacció no és tant la de dialogar com la de denunciar fent servir les eines abans esmentades.

**Quines estratègies discursives utilitzem.** Igual que en el diàleg cara a cara, podem fer servir tota una sèrie d'estratègies discursives que ens ajudin a desenvolupar els nostres arguments. (esquema recordatori de les estratègies).

D'altra banda, i de forma complementària, el mitjà escrit ens permet fer referència a estudis i articles que sustentin els nostres arguments. L'Estratègia BCN Antirumors té publicats tota una sèrie d'informacions, dades, arguments i explicacions de marcs normatius de referència que poden ajudar-nos en aquesta tasca: [www.antirumors.cat](http://www.antirumors.cat).

**Quin llenguatge fem servir.** La nostra forma d'expressar-nos ha de permetre oferir un relat alternatiu més inclusiu quant a la diversitat. Per aquest motiu, proposem defugir de certes paraules i expressions com *immigrant, estranger, raça, il·legal, moro, sudaca o terrorisme islàmic*, i començar a parlar de *persones migrades d'orígens culturals diversos; persones en situació irregular; persona marroquina, equatoriana, argentina o colombiana; i terrorisme fonamentalista, d'Al Qaida o grup corresponent*<sup>12</sup>.

Finalment, sempre que sigui possible, cal parlar de persones amb noms i cognoms, amb interessos i expectatives comunes i compartides, i defugir aquelles expressions o categories que ens remetem a l'imaginari d'una societat fragmentada en "nosaltres"/"ells o elles"<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> Al material publicat per la Mesa de la Diversitat en l'Audiovisual: "El discurs mediàtic sobre la immigració a Catalunya", apareix un llistat de termes a partir dels qual articular comunicacions interculturalment responsables i rigoroses. Disponible on-line: [www.mesadiversitat.cat](http://www.mesadiversitat.cat)

<sup>13</sup> Per cercar una informació més extensa i detallada sobre el llenguatge inclusiu es pot consultar Mesa per a la Diversitat en l'Audiovisual: El discurs mediàtic sobre la immigració a Catalunya. Reflexions per a la consecució d'un llenguatge inclusiu. Juliol 2013. Disponible on-line: [www.mesadiversitat.cat](http://www.mesadiversitat.cat)










## 6. L'autoavaluació

La pràctica i l'experiència ens ajudaran a perfeccionar les nostres tècniques i arguments, i arribarem així a **desenvolupar el nostre estil personal, el que més ens funciona i és més coherent amb la nostra manera de ser i amb el nostre entorn habitual**. Cal no desanimar-se si, les primeres vegades, la nostra autoavaluació és negativa. Aquesta ens ha de servir per millorar, per posar en evidència i perfeccionar les nostres febleses i posar en valor i potenciar les nostres forteses.

Algunes interaccions seran exitoses, d'altres no sortiran com esperàvem i haurèm de provar noves eines i revisar què podem fer de diferent la propera vegada; d'altres sortiran malament perquè ens hem topat amb una persona especialment difícil de moure en les seves maneres de pensar i reflexionar. No ens desanimem i recordem que existeixen espais com la Xarxa BCN Antirumors on compartir experiència i lluitar de forma conjunta per desmuntar aquests rumors.



A continuació et proposem respondre a algunes preguntes que et podrien ser útils en finalitzar una conversa cara a cara on has intentat que algú reflexioni sobre els seus prejudicis o es qüestioni algun rumor. Al final et presentem un exercici d'autoreflexió que consisteix en apuntar quines habilitats comunicatives són el teu fort i quines caldria que milloressis. Alhora, també pots anar fent un recull de les estratègies de resposta que millor t'han funcionat, així com apuntant d'altres de noves que has descobert en la teva pràctica.

### Triar el moment i la companyia



		
Creus que has estat oportú o oportuna en abordar el tema amb la persona?		
Disposàveu de temps per escoltar-vos?		
Hi havia altres persones presents? Han afavorit el diàleg?		

## 6. L'autoavaluació



### Mostrar respecte

		
El diàleg t'ha fet reflexionar sobre les teves creences? Ho has fet saber a l'altra persona?		
Tens ganes de tornar a parlar amb aquella persona?		
Creus que aquest sentiment és mutu?		



### Valorar l'altra persona

		
Has jutjat o culpabilitzat l'altra persona?		
Has menyspreat els seus arguments?		
Has trobat punts en comú?		



### Escoltar activament

		
Escoltaves el que et deia l'altra persona o simplement esperaves el teu torn de paraula?		
L'has interromput o has parlat per sobre de l'altra persona?		
Has entès el seu raonament?		
Li has fet preguntes?		

**Captar l'atenció**

		
Has fet servir arguments curts i clars?		
Has aportat exemples propers a l'altra persona?		
Has apropat el teu llenguatge al de l'altra persona?		

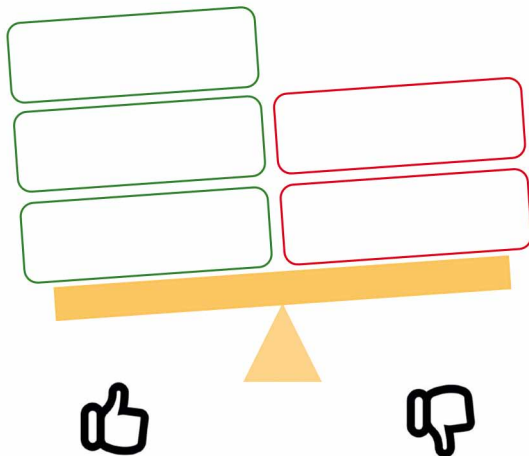
**Mantenir la calma**

		
La conversa ha derivat en una discussió?		
Has aconseguit dominar les teves emocions i donar respostes serenes?		

**RECAPITULEM!**

Quines habilitats són el teu fort?

Què cal millorar per la propera vegada?



6. L'autoavaluació

Quines estratègies de resposta t'han funcionat millor?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Has descobert estratègies de resposta diferents?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_









## 7. Recursos pràctics

Conscients que qualsevol tipus de recurs quedarà en breu obsolet degut a la gran productivitat de les entitats, professionals i programes que treballen aquests temes, en aquesta versió de la guia hem decidit recomanar més plataformes web on es poden trobar sempre reculls actualitzats i exhaustius<sup>1</sup>.

D'altra banda, hem intentat ampliar la mirada, i no recomanar només recursos i materials didàctics o bibliografia sinó també canals de denúncia i de comunicació d'experiències reals. Creiem que així ens avançarem a les teves preguntes:



Com puc treballar la diversitat?



Què puc fer si veig o visc alguna situació de racisme o discriminació?



Què puc fer avui?



On puc continuar aprofundint sobre aquests temes?

<sup>1</sup> Aquest apartat no pretén ser un recull exhaustiu de tot allò existent en temes de diversitat, sinó un recull d'algunes recomanacions per continuar indagant en aquests temes.

## 7. Recursos pràctics

### 7.1. Com puc treballar la diversitat?



#### L'Estratègia BCN Antirumors

és la línia d'acció del Programa BCN Interculturalitat que depèn de l'Ajuntament de Barcelona. La seva web ofereix informació i recursos sobre els aspectes següents:

[www.bcnantirumors.cat](http://www.bcnantirumors.cat)

- Formació antirumor
- Catàleg d'activitats antirumor
- Eines antirumor (còmics, manuals antirumor, protocols de resposta als rumors virals, etc.)
- Xerrades
- Vídeos
- Plans de treball i estudis



#### Edualter. Red de recursos en educació per a la pau, el desenvolupament i la interculturalitat.

<http://www.edualter.org/index.htm>

És un portal que ofereix accés a bibliografia relacionada amb l'Educació per al Desenvolupament, Educació Intercultural, Educació en Valors i Educació per a la Pau. També compta amb una base de dades sobre materials didàctics, i dóna accés a adreces de persones i grups que treballen en aquest àmbit. Altres seccions d'interès són Agenda d'Activitats i Actualitat, on es recullen campanyes i propostes pedagògiques.



### PROXI - Projecte Online contra la Xenofòbia i la Intolerància en Mitjans Digitals

<http://www.observatorioproxi.org/>

És una iniciativa de diverses entitats de drets humans per lluitar contra el discurs de l'odi a internet. A la seva web es poden trobar articles, reportatges, infografies, glossari de conceptes, videos, informació sobre altres campanyes de sensibilització i links a d'altres recursos externs. També són interessants les eines que aporta per recollir comentaris i denunciar.



### Fundación Secretariado Gitano

<https://www.gitanos.org/>

És una fundació amb més de 45 anys d'història, dedicada a la promoció integral de la comunitat gitana, des de l'atenció a la diversitat cultural. Reuneix una àmplia experiència i reconeixement en la lluita contra els prejudicis al voltant de la comunitat gitana. A la seva web podem trobar informació molt extensa sobre publicacions, material audiovisual, enllaços, articles i documents. Es tracta d'una recopilació de materials relatius a la ètnia gitana o a la diversitat cultural en general.

## 7. Recursos pràctics



### Lafede. Organització per la justícia global

<http://www.lafede.cat>

És una xarxa formada per 116 entitats que promou l'acció col·lectiva per aconseguir la justícia social i l'eradicació de les desigualtats a tot arreu, a d'altres llocs del món i a casa nostra, mitjançant la cooperació al desenvolupament, la defensa i la promoció dels drets humans i el foment de la pau.

Dins del seu web es pot trobar informació sobre notícies, agenda d'activitats, documents, publicacions i materials audiovisuals diversos.

### 7.2. Què puc fer si veig o visc alguna situació de racisme o discriminació?

A continuació exposem tot un seguit de recursos per a aquelles persones que vulguin denunciar o buscar assessorament en casos de racisme o discriminació per temes culturals o religiosos:

- Síndic de Greuges ([www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)): té la funció d'atendre les **queixes** de totes les persones que es troben desemparades davant l'actuació o la manca d'actuació de les administracions. Vetlla pel bon funcionament de l'Administració de la Generalitat i dels ens locals de Catalunya, com ara els ajuntaments, les diputacions o els consells comarcals. Per tant, actua com a supervisor i col·laborador de l'Administració catalana, amb l'objectiu d'ajudar a millorar-ne el funcionament.
- Oficina per a la No Discriminació de Barcelona ([ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)): servei d'orientació, formació i informació que té per objectiu la defensa dels drets de les persones, i posa especial atenció als col·lectius discriminats per raó de sexe, orientació sexual, salut, ètnia, edat, condició econòmica o social, etc.

- Servei d'Atenció i Denúncia per a les Víctimes de Racisme i Xenofòbia (SAiD): és un servei gratuït de SOS Racisme que pretén atendre a aquelles persones, grups i col·lectius que hagin estat víctimes o testimonis de fets o comportaments racistes o xenòfobs, així com denunciar l'aplicació desigual dels seus drets. Aquest servei ofereix una atenció integral que no només inclou la gestió i resolució del conflicte que es presenta sinó que ofereix també un suport social i personal, en aquells casos en què sigui necessari.
- Consell de l'Audiovisual de Catalunya ([www.cac.cat](http://www.cac.cat)): té el poder de sancionar els mitjans de comunicació públics catalans.
- Fiscalties provincials en matèria d'odi i discriminació: és l'organisme legal que té per objectiu vetllar per la convivència i pluralitat de la societat, perseguint i combatent delictes relacionats amb l'odi i la discriminació a persones o col·lectius. <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/direcciones-telefonos/administracion-justicia/fiscalias>
- Consell de la informació de Catalunya: [www.fcic.periodistes.org](http://www.fcic.periodistes.org): és una entitat sense afany de lucre constituïda per la manifestació de la voluntat del Col·legi de Periodistes de Catalunya (CPC) l'any 1997. Té la finalitat de vetllar pel compliment dels principis d'ètica professional periodística continguts en el Codi Deontològic.

### 7.3. Què puc fer avui?

Finalment, proposem recursos on trobar informació d'actes, esdeveniments o espais vivencials a Barcelona relacionats amb la diversitat cultural.

- BCN Acció intercultural compta amb una agenda d'activitats diverses que es fan a tota la ciutat i que tenen a veure amb la diversitat cultural. <http://interculturalitat.bcn.cat/bcnacciointercultural/ca/inici>
- Espai Avinyó és un punt de trobada per difondre les aportacions culturals que els barcelonins, siguin quins siguin els seus orígens, fan a la ciutat. Alhora, organitza activitats perquè les persones que estudien català puguin conèixer millor la Barcelona de tots. <http://interculturalitat.bcn.cat/bcnacciointercultural/ca/espai-avinyo-que-fem>
- Raval cultural. Agenda, notícies i espais culturals al barri del Raval. <http://ravalcultural.bcn.cat/ca>

## 7. Recursos pràctics

### 7.4. On puc continuar aprofundint sobre aquests temes?

Allport, G. i Postman, L. (1947). *The psychology of rumor*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Allport, G. (1954): *The nature of prejudice*. Cambridge, Mass.: Addison-Wesley.

Banton, M (1967): *Race relations*. Londres: Tavistock, p. 8.

Borg, J. (2009): *La persuasión. El arte de influir en los demás*. Madrid: Piramide.

Brown, R (1986): *Social Psychology*, 2ª. Ed., Nueva York: Free Press.

Col·legi de Periodistes de Catalunya: *Guia sobre el tractament de la diversitat cultural en els mitjans de comunicació*. Recurs disponible on-line: [www.interculturalitat.bcn.cat](http://www.interculturalitat.bcn.cat)

Delgado, M (1998): *Diversitat i integració*. Barcelona: Empúries.

Devine, P.G. (1989): "Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components". *Journal of personality and social psychology*, núm. 56, pp. 5-18.

Devine, P.G.; Hirt, E.R. i Gehrke, E.M. (1991): "Diagnostic and confirmation strategies in trait hypothesis testing". *Journal of personality and social psychology*, núm. 58, pp. 952-963

Federación Autónoma de Asociaciones Gitanas de la Comunidad Valenciana (FAGA) (2015): *Guía de recursos contra el antigitanismo. Esta publicación forma parte del proyecto "Gitanízate y participa"*

Fine, D. (2008): *Saber Conversar. Cómo mejorar tus habilidades para comunicarte con los demás*. Madrid: Temas de hoy

Giménez, C y Malgesini, G. (2000): *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid: Los libros de la Catarata.

Giménez, C. (dir.) (2014): *Convivencia social e intercultural en territorios de alta diversidad. Encuesta 2012 sobre convivencia intercultural en el ámbito local*. Obra Social la Caixa. Barcelona.

Meertens, R.W. i Pettigrew, T.F. (1992): "Le racisme violé: dimensions et mesure", a M. Wieviorka (Dir), *Racisme et modernité*. París: La Découverte. pp. 109-126.

## 7. Recursos pràctics

Mesa per a la Diversitat en l'Audiovisual: *El discurs mediàtic sobre la immigració a Catalunya. Juliol 2013*. Disponible on-line: [www.mesadiversitat.cat](http://www.mesadiversitat.cat)

Moreno, F.J. i Bruquetas, M. (2011): *Immigració i Estat del benestar a Espanya*. Col·lecció Estudis Socials, nº31. Obra Social La Caixa. Barcelona.

Muñoz, J. y Vázquez, F. 2004: *Procesos colectivos y acción social*. Barcelona:UOC

Myers, D. (1995): *Psicología Social*. Mèxic: McGraw-Hill.

Pease, A. (2004): *El arte de negociar y persuadir*. Madrid: Amat editorial.

Pease, A. I Pease, B. (2009): *El lenguaje del cuerpo. Cómo interpretar a los demás a través de sus gestos*. Madrid: Amat editorial.

Pettigrew, T. F. (1980): "Prejudice". Thernstrom i Cols. (eds.), *Harvard encyclopedia of American ethnic groups*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.

Pettigrew, T. F. i Meertens, R.W. (1991): "*Subtle racism: its components and measurement*", ponència presentada a la Threedays on racism conference, París, França.

Red Acoge (2015): Estudio sobre periodismo e inmigración. Inmigracionalismo 3. Medios de comunicación: agentes de integración y cohesión social. Madrid, 2015.

Rosnow, R.L. (1976). *Rumor and Gossip: The Social Psychology of Hearsay*. New York: Elsevier.

Sherif, M. (1974) : 'Conflicto y cooperación'. Torragrosa, J. (Comp): *Teoría e investigación en la psicología social actual*. Madrid : JOP

Sunstein, C.R. (2010). *Rumorología*. Barcelona: Debate.

Stolcke, V (1994): "*Europa: nuevas fronteras, nuevas retóricas de exclusión*". AA.VV. Extranjeros en el paraíso. Barcelona: Virus, pp. 235 – 266.

Sutton, M.; Perry, B.; Parke J.; i John-Baptiste, C. (2007): *Getting the message across: using media to reduce racial prejudice and discrimination*. Department for Communities and Local Government.