

Manual pràctic  
per combatre  
prejudicis  
i rumors sobre  
la diversitat ètnica



**Manual pràctic**  
per combatre  
prejudicis i  
rumors sobre  
la diversitat ètnica

# ÍNDEX

EDICIÓ PUBLICADA  
L'ANY 2008

**CONSELL COMARCAL  
DEL VALLÈS OCCIDENTAL**

CARRETERA N-150, KM. 15  
08227 TERRASSA  
TEL. 93 727 35 34  
CIUTADANIA@CCVOC.CAT

WWW.CCVOC.CAT

**REDACCIÓ**

PLA DE CIUTADANIA  
I IMMIGRACIÓ DEL CONSELL  
COMARCAL DEL VALLÈS  
OCCIDENTAL

D-CAS. COL·LECTIU  
D'ANALISTES SOCIALS, SCP

**DISSENY I MAQUETACIÓ**

RUN EXTRABOLD, SL

**IMPRESSIÓ**

TRIUNFO SERVEIS GRÀFICS

**DIPÒSIT LEGAL**

B-32.241-2008

**PRESENTACIÓ**

**P.04**

**INTRODUCCIÓ**

**P.06**

**CAPÍTOL 1**

EXPLOREM ELS NOSTRES PREJUDICIS:  
QÜESTIONARI DE 'XOC'

**P.09**

**CAPÍTOL 2**

PREJUDICI, ESTEREOTIP,  
RACISME, XENOFÒBIA... PRESENTACIÓ  
DELS CONCEPTES CLAU

**P.19**

**CAPÍTOL 3**

RECOMANACIONS PER A UN TRACTE  
NO DISCRIMINATORI

**P.29**

**CAPÍTOL 4**

ARGUMENTS PER COMBATRE PREJUDICIS  
I RUMORS SOBRE DIVERSITAT ÈTNICA

**P.35**

**CAPÍTOL 5**

RECURSOS DE SENSIBILITZACIÓ

**P.49**

**P**er al Consell Comarcal del Vallès Occidental ha estat des de sempre una prioritat treballar per tal que els ajuntaments de la nostra comarca tinguin els recursos necessaris per fer front als reptes que es presenten dia a dia, assumint que cada municipi compta amb una realitat específica i canviant, de la mateixa manera que ho és la societat.

En aquesta ocasió, i a través del Pla Comarcal de Ciutadania i Immigració, hem cregut que fora de gran utilitat l'edició d'aquest manual, que pretén donar suport als municipis del territori a l'hora de fer front als prejudicis i a falses concepcions sobre la diversitat cultural, i promoure la convivència i un major coneixement entre les persones.

Aquesta publicació és fruit del treball conjunt de molts professionals i institucions. Per això voldria agrair especialment la tasca realitzada per la comissió que s'ha encarregat de definir i de supervisar el seu contingut, conformada per representants de diversos municipis de la comarca i per personal tècnic del Consell Comarcal.

Aquest treball conjunt no ha d'acabar aquí, ni molt menys. Ans el contrari: ha de ser un pas més enllà en aquesta tasca que les institucions hem de situar per sobre de tot: la millora dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania, sigui quina sigui la seva procedència i condició, tenint en compte les seves necessitats, i traslladar-ho d'aquesta manera, al conjunt de la societat. Potser llavors, algun dia, no serà necessària l'edició d'un manual com aquest.

**Antoni Rebolleda Calendario**  
President del Consell Comarcal  
del Vallès Occidental



**C**rec que una de les funcions bàsiques de les institucions, com el nostre Consell Comarcal, ha de ser la de proporcionar eines als ajuntaments per tal que puguin realitzar la seva tasca d'atenció a la ciutadania, amb els recursos necessaris per a que la qualitat del servei sigui òptima.

Des del Pla Comarcal de Ciutadania i Immigració hem volgut que això pugui ser una realitat, amb la publicació d'aquest Manual Pràctic per Combatre Prejudicis i Rumors sobre la Diversitat Ètnica, dirigit al personal tècnic que treballa dia a dia per resoldre els problemes quotidians, que no pas menys importants, ans el contrari, de la gent del seu municipi.

Som conscients que aquesta tasca no està acabada i, per això, fruit d'aquest important treball conjunt entre els tècnics municipals i el Consell Comarcal del Vallès Occidental, hem volgut anar més enllà, organitzant una exposició itinerant, dirigida al conjunt de la ciutadania, per fer front a les falses concepcions, generades pel desconeixement i la por, en definitiva, a allò que ens és desconegut.

Desitgem, però, que aquest manual sigui un pas més en aquest camí i que, si més no, sigui l'eina que propiciï que tots foragitem dubtes i malentesos, i que el color de la pell no sigui la nostra targeta de visita, sinó, més aviat, els valors apresos i les experiències viscudes.

**Isabel Garcia i Ripoll**  
Presidenta de la Comissió Informativa  
de Nova Ciutadania



# INTRODUCCIÓ

**E**n la tasca de suport als municipis, el Consell Comarcal del Vallès Occidental dedica bona part dels seus esforços a la detecció de necessitats i al disseny i l'execució d'accions encaminades a facilitar la feina dels ajuntaments. Aquest fet ha portat a la detecció d'un compromís que afecta especialment el personal tècnic que treballa en l'atenció directa a la ciutadania: fer front a rumors, prejudicis i falses concepcions sobre la diversitat per raó de la procedència, els costums, les creences o simplement per l'aparença física dels individus. Aquestes interpretacions esbiaixades de la realitat poden derivar en opinions, actituds i comportaments poc ortodoxes condicionant la convivència als barris. Així doncs, amb aquest manual es pretén cercar solucions pràctiques a situacions reals actuant com una eina d'ús àgil per a aquells i aquelles professionals que així ho desitgin.

El propòsit de respondre des d'una perspectiva pragmàtica i realista ha

portat a entendre el disseny i la realització d'aquest projecte com un procés en el qual havien d'estar plenament incorporats la ciutadania i el personal tècnic destinatari. Seguint aquesta lògica el mes de juliol de 2007 es va constituir la comissió de treball encarregada de definir i de supervisar els continguts. Les cinc sessions de treball desenvolupades amb la Comissió han comptat amb la representació de diversos municipis de la comarca i de professionals d'àrees i perfils heterogenis. El resultat ha estat una composició especialment enriquidora per la gran varietat de perspectives i experiències aportades.

Per altra banda, cal esmentar que el contingut del manual s'estructura en cinc apartats. El primer d'aquests es presenta com el pas previ per poder treure el màxim profit de l'eina que us presentem. Es tracta d'un **qüestionari per prendre consciència sobre els nostres propis prejudicis (1)**, entenent que difícilment podrem sensibilitzar a d'altres persones si prèviament no hem fet

una reflexió interna que ens mostri els nostres punts febles, els clixés i les falses categoritzacions que també nosaltres compartim. El segon dels apartats és un breu **marc conceptual (2)** que presenta els termes que entren en joc i aclareix els seus usos i significats.

Un cop abordats els apartats inicials i entrant ja en el que considerem instruments pràctics, es presenten, al tercer punt, unes **recomanacions per orientar la pràctica professional evitant un tracte discriminatori (3)** vers la diversitat ètnica, amb el benentès que sovint no es tracta d'actituds premeditades, sinó de desorientació o de desconeixement del col·lectiu amb què es tracta. Tot seguit i a partir d'una anàlisi prèvia es mostren **arguments per treballar els prejudicis, els rumors i les falses concepcions (4)** més esteses i que ens poden ajudar com a estratègies per rebatre'ls. No es pretén oferir receptes miraculoses, però sí iniciar un camí per fomentar l'esperit crític i l'autoreflexió. Finalment,

entenem que la lluita contra les idees preconcebudes i les falses interpretacions de la realitat no deixa de ser un llarg camí, una carrera de fons que requereix d'actuacions de sensibilització concretes. Per això s'ha elaborat un últim apartat que recull **recursos de sensibilització (5)** per a qui vulgui continuar informant-se i formant-se sobre aquesta qüestió.

Així doncs, des del Consell Comarcal del Vallès Occidental us convidem no només a la lectura d'aquest document, sinó especialment a la posada en pràctica dels seus continguts. I, amb l'objectiu de millorar de forma continuada les eines de treball que des d'aquest projecte s'impulsen, us encoratgem a fer-nos arribar les notes i els suggeriments que considereu oportuns, especialment pel que fa a l'aplicació pràctica de les recomanacions i arguments que aquí es recullen. Amb la col·laboració de la Comissió Tècnica i de les anotacions que ens feu arribar, s'aniran revisant els continguts per adaptar-los i millorar l'ús del manual.

# CAPÍTOL 1

## EXPLOREM ELS NOSTRES PREJUDICIS: QÜESTIONARI DE 'XOC'

Abans de començar la lectura dels següents apartats us proposem dedicar no més de cinc minuts a emplenar aquest qüestionari i explorar els vostres prejudicis. El mecanisme de reflexió que us presentem perd tota validesa si no es contesta amb total sinceritat.

**01** En sortir de la feina entres al tren que tots els dies et porta a casa. El cansament és màxim i vols seure. Al vagó hi ha alguns seients buits. Si haguessis de seure a prop d'algú, al costat de qui ho faries?



**02** Arriba gent nova al veïnat. S'instal·len just a sobre del teu pis. Es tracta d'una família equatoriana. Quines d'aquestes frases et vindrien al cap?

UI, JA NO DORMIREM. FARAN MOLT DE XIVARRI I ESTARAN DE FESTA TOTES LES NITS. HAUREM DE TRUCAR LA POLICIA MÉS D'UN COP.

NOUS VEÏNS O VEÏNES... QUE NO SE'NS OBLIDI PASSAR-LOS EL NÚMERO DE LA PRESIDENTA DE L'ESCALA PER SI NECESSITEN ALGUNA COSA.

QUE BÉ, PER FI ARRIBA CANALLA A L'ESCALA, LA NOSTRA FILLA TINDRÀ AMB QUI JUGAR.

JA SE SAP, SEGUR QUE OCUPEN LA CASA CINQUANTA PERSONES O MÉS I ELS HAUREM D'ANAR AL DARRERA PERQUÈ PAGUIN LA COMUNITAT I NETEGIN L'ESCALA.

**03** L'associació de comerços d'un municipi del Vallès Occidental ha escrit una carta a la regidoria de Promoció Econòmica de l'Ajuntament per expressar el seu malestar per la política de suport al petit comerç. A continuació exposem un extracte d'aquesta carta.

"[...] EN ELS ÚLTIMS ANYS LA NOSTRA CIUTAT HA AUGMENTAT CONSIDERABLEMENT LA SEVA POBLACIÓ. ENTRE D'ALTRES, A CAUSA DE L'ARRIBADA DE POBLACIÓ ESTRANGERA. PERÒ, EN CONTRA DEL QUE ES PODRIA PENSAR EN UN PRIMER MOMENT, AQUESTA NOVA SITUACIÓ NO S'HA TRADUÏT EN UN AUGMENT DELS NOSTRES BENEFICIS. MÉS AVIAT AL CONTRARI, AQUESTES PERSONES HAN CREAT ELS SEUS PROPIS NEGOCIS I S'HA POTENCIAT LA COMPETÈNCIA. UNA COMPETÈNCIA QUE CONSIDEREM DESLLEIAL PEL TRACTE DE FAVOR QUE REBEN: NO PAGUEN IMPOSTOS, NO TENEN HORARIS, NO PASSEN INSPECCIONS SANITÀRIES, NO PARTICIPEN A LES ASSOCIACIONS DEL BARRI, ETC. [...]"

GREMI DE COMERÇOS

Des del teu punt de vista, creus que les queixes que s'expliciten a la carta estan ben fonamentades?

**04** Imagina't que ets cap de personal, estàs fent una selecció i t'ha arribat a les mans el currículum d'un candidat ideal: màxima qualificació, extensa experiència professional, gran domini d'idiomes i nivell òptim en l'ús d'eines informàtiques. El currículum no té fotografia i és tant el teu entusiasme que ni tan sols mires el nom. Obres la porta i et trobes les següents persones. Quina cara posaries al currículum que has rebut?



**05** Us presentem a dos personatges que viuen a la mateixa ciutat: en Joan i en Mohamed.

EN JOAN HA TINGUT UN ANY DOLENT. HA PERDUT LA FEINA, SE LI ACABA EL CONTRACTE DEL PIS DE LLOGUER I NO LI HAN ACCEPTAT LA SOL·LICITUD PER A UN PIS DE PROTECCIÓ OFICIAL QUE VA FER L'ANY PASSAT. A MÉS, SERVEIS SOCIALS NO LI POT OFERIR UN AJUT ECONÒMIC PER PAS-SAR AQUESTA MALA ÈPOCA.

PER CONTRA, A EN MOHAMED LI HAN ANAT MOLT MILLOR LES COSES. LI HAN FET UN CONTRACTE FIX A LA FEINA, LA SEVA FILLA SARA HA ENTRAT A L'ESCOLA BRESSOL MUNICIPAL I AVIAT ES PODRÀ ACOLLIR A LES AJUDES ECONÒMIQUES PER AL LLOGUER DE PISOS ATORGADES PER LA GENERALITAT.

Creus que pel fet de ser de nacionalitat estrangera el Mohamed ha rebut un tracte de favor per part de les administracions públiques?

**06** A continuació exposem una sèrie de prejudicis i estereotips que s'utilitzen freqüentment sobre el tarannà català, espanyol o europeu. T'identifiques amb aquestes categories o consideres que són generalitzacions esbiaixades?



#### TARANNÀ CATALÀ:

- Pesseter
- Sonso (sense suc ni bruc)
- Assenyat i pragmàtic
- Tancat, malfiat i recelós
- Independentista i queixós



#### TARANNÀ ESPANYOL:

- Festaire, jocós i eixelebrat
- Tradicional, creient i familiar
- Mandrós i amb siesta obligada
- Temperamental i emotiu
- Centralista



#### TARANNÀ EUROPEU:

- Altiu i fred
- Individualista i avorrit
- Emprenedor i eficient
- Imperialista i eurocèntric
- Precís i puntual

Aquests tòpics són inclusius? Es pot pertànyer alhora a tres comunitats amb perfils tan diversos?

# 07 Quantes persones que pertanyin a una minoria formen part del teu cercle de relacions habitual? I del teu entorn familiar?



Si en coneixes alguna, diries que s'ajusta als tòpics que imagines?

## ALGUNES CONSIDERACIONS FINALS

Amb aquest test hem pretès fer-vos reflexionar sobre les imatges i les pre-concepcions més comunes i compartides entorn les persones que pel seu aspecte, procedència o per qüestions culturals o religioses poden ser objecte de tracte discriminatori. En definitiva, hem volgut iniciar el manual amb una presa de consciència de les nostres pròpies categoritzacions. Compartim estereotips, prejudicis, rumors i presumpcions sobre la diversitat i entre aquestes hi trobem les que fan referència a la població immigrada, com ara:

- Un suposat tracte de favor per part de les administracions (quan és ben sabut que en qualsevol cas s'apliquen els mateixos criteris).
- Són la causa del mal funcionament del sistema sanitari o educatiu (se simplifica i no es valora que si existeix una dificultat d'aquestes dimensions té un origen multicausal).
- Poca qualificació professional que fa baixar els salaris i resta llocs de treball (sense considerar que sovint emigra la gent més ben preparada i que el mercat laboral no el pautia qui cerca feina).
- Poc respecte per les normes de convivència i costums del país, al qual s'hi afegeix una tendència a delinquir (és l'exemple clar que d'un cas puntual es sobredimensiona la procedència i s'extrapola a un col·lectiu).
- Manca d'interès dels "altres" per integrar-se (i en tot cas també nostra per adaptar-nos als canvis que sempre ha comportat la dinàmica migratòria).

Aquest conjunt d'afirmacions són generalitzacions extremes i esbiaixades apreses o assumides del nostre entorn (amistats, família, feina, mitjans de comunicació, etc.). De fet, la majoria de nosaltres no hem tingut mai un contacte gaire estret amb persones immigrades o que pertanyin a una minoria ètnica com ara la comunitat gitana malgrat que creiem disposar d'una imatge molt clara de com són, com es comporten i com viuen. I anant més enllà, quan hi tenim contacte, acostumem a parar atenció als trets que corroboren el nostre punt de vista inicial i, si es dona el cas que aquests clixés no s'acompleixen, considerem que aquell incident és l'excepció que confirma la norma i ens vénen al cap justificacions que no contempen la lògica com ara "a l'Amèrica Llatina només ballen salsa, però la Graciela és diferent, està molt integrada".

Per concloure aquestes consideracions, destacar que amb la sisena pregunta del qüestionari es volia reflectir la facilitat amb què hom pot situar-se just a l'altra banda, és a dir, com tothom, sigui quina sigui la seva pertinença o adscripció grupal, pertany a múltiples categories que a la vegada s'associen a clixés, molts d'ells negatius, amb els quals no ens identifiquem ni els compartim. Seria bo acabar amb una última qüestió que deixem oberta:

*¿Perquè considerem absurds els tòpics que se'ns apliquen a nosaltres però en canvi no posem en dubte aquells que nosaltres estem aplicant a l'altre diferent?*

# CAPÍTOL 2

## PREJUDICI, ESTEREOTIP, RACISME, XENOFÒBIA... PRESENTACIÓ DELS CONCEPTES CLAUS

“És més fàcil desintegrar  
un àtom que un prejudici”  
Albert Einstein

# 2.1.

## QUÈ SON?

Prejudici, estereotip, racisme, xenofòbia, discriminació... tots són termes íntimament relacionats i que molt sovint se sobreposen. A les pàgines següents reflexionarem sobre aquests conceptes per aclarir-ne els usos i els significats. Com en qualsevol entrellat conceptual, en què tot està interrelacionat, podríem agafar molts punts de partida per començar la nostra explicació. En aquest cas hem escollit el **prejudici** com a principi del fil argumental, la seva definició més estesa i acceptada és la que presenta Allport (1954):

**PREJUDICI: 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, representa una combinació de sentiments o emocions, inclinacions a actuar i creences anomenades **estereotips** (Myers, 1995). Vet aquí el segon dels nostres protagonistes:

**ESTEREOTIP: ATRIBUCIÓ GENERALITZADA 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'L JUTJA DES DE LA SEVA INDIVIDUALITAT.**

Els estereotips acostumen a tenir una base empírica, però és precisament l'exageració i la generalització indiscriminada envers el conjunt dels membres d'una comunitat el que els converteixen en prejudicis. L'equívoc rau en la seva extrapolació, així com la seva permanència en el temps, ignorant-ne 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 al grau de persona immigrada (pobre, sense estudis ni preparació, amb actituds incíviques, procedent d'una zona agresta, amb un bagatge cultural limitat i creences i costums anacrònics) és ignorar l'enorme heterogeneïtat de trajectòries migratòries, orígens, situacions familiars, sexe, formació, procedència (rural o urbana), classe social i fins i tot dels interessos i motivacions individuals que existeixen entre aquelles i aquells que han immigrat.

ELS ESTEREOTIPS ACOSTUMEN A TENIR UNA BASE EMPÍRICA, PERÒ ÉS PRECISAMENT L'EXAGERACIÓ I LA GENERALITZACIÓ INDISCRIMINADA ENVERS EL CONJUNT DELS MEMBRES D'UNA COMUNITAT EL QUE ELS CONVERTEIX EN PREJUDICIS.

ELS PREJUDICIS ESTEREOTIPATS S'APRENEN I ES TRANSMETEN SENSE CAP CONTACTE (O INDEPENDENTMENT DEL CONTACTE) AMB ELS MEMBRES DEL COL·LECTIU PREJUTJAT.

Moltes vegades els prejudicis estereotipats s'aprenen i es transmeten sense cap contacte (o independentment del contacte) amb els membres del col·lectiu prejutjat. Família, amistats, relacions de veïnatge i de feina, i mitjans de comunicació són transmissors d'imaginari que no només 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.

SÓN MOLT DIFÍCILS DE DESMUNTAR.

Tanmateix, els prejudicis estereotipats són molt difícils de desmuntar, ja que són informacions summament simplificades i, per tant, molt fàcils de transmetre. Els hem adquirit com a certes, part del nostre "món donat per descomptat", i davant d'experiències personals que contradiuen les nostres idees preconcebudes, sovint és més fàcil considerar l'experiència com una excepció a la norma que qüestionar les nostres pròpies aprensions. Per exemple, si entre les nostres relacions de feina coneguéssim a un musulmà llicenciat en pedagogia i ferm defensor de la causa feminista i la llibertat sexual, el considerariem com un cas excepcional, en tot cas, irònicament, com un "avançat" dins del seu col·lectiu, però no com la mostra fefant 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 a decidir com comportar-nos davant de situacions que no hem viscut anteriorment, però tampoc hem de sentir que aquests clixés ens determinen i cal tenir l'obertura i la sensibilitat necessàries com per qüestionar-los o, fins i tot, modificar-los sempre que la realitat ens mostri situacions contràries a les nostres idees preconcebudes.

ELS ESTEREOTIPS ENS AJUDEN A SIMPLIFICAR LA REALITAT I A DECIDIR COM COMPORTAR-NOS DAVANT DE SITUACIONS QUE NO HEM VISQUIT ANTERIORMENT.

Alguns dels prejudicis socials més recurrents en la història de la humanitat han estat els associats a l'ètnia i al lloc de procedència, cosa que ha derivat en el que coneixem com a **racisme**. Trobar una definició teòrica compartida d'aquest concepte és una tasca complexa que s'allunya de les pretensions d'aquest text. Tot i així, tenint en compte l'objectiu d'aquest marc contextual fem esment a la proposada per Delgado (1998):

**RACISME:** AQUELL COMPORTAMENT (ACTITUDS PREJUDICIALS I CONDUCTES) QUE DOMINA O DISCRIMINA UN ÉSSER HUMÀ PER CERTES QUALITATS CONSIDERADES INHERENTS A LA COMUNITAT A LA QUAL PERTANY.

Així una de les explicacions més esteses i que fa referència a allò que altrament es coneix com a **racisme biològic o tradicional** *consisteix en el pressupòsit, científicament descartat, de la superioritat biològica d'uns grups fenotípics o "races" per sobre dels altres* (Banton, 1967). Aquesta descripció clàssica del terme es complementa amb la de **racisme modern** que *evoca la declaració de superioritat nacional, explotació o discriminació econòmica de grups o individus dins d'un estat atribuïnt defectes morals, intel·lectuals o socials, que suposadament provenen de la seva dotació "racial" i que per ser innats poden ser fenotípics o construïts* (Stolcke, 1994). A diferència del racisme tradicional, l'anomenat nou racisme no justifica la superioritat per les diferències biològiques entre *races*, sinó per les diferències culturals, i considera difícilment viable la convivència entre cultures (Giménez i Malgesini, 2000).

I si seguim tibant del fil, apareix un altre concepte, el de **xenofòbia** que segons diu el Diccionari Le Petit Robert (1967),

**XENOFÒBIA:** FA REFERÈNCIA A L'HOSTILITAT CONTRA ELS ESTRANYS I CONTRA TOT ALLÒ QUE SIGUI ESTRANGER.

En aquest cas es tracta doncs d'una actitud que se suposa inherent a la naturalesa humana i que constitueix la base d'allò que es coneix com a **fonamentalisme cultural** (Stolcke, 1994) que a la seva vegada parteix del supòsit de la incommensurabilitat de les cultures i del fet que les relacions entre els seus membres són de per si conflictives i fins i tot en ocasions impossibles. Aquesta tesi, carregada de significat, ens recorda sobretot a la immigració extracomunitària més que a qualsevol altre comunitat estrangera.

Tant el racisme, com la xenofòbia, com la **discriminació ètnica** comporten actituds i accions d'intolerància i rebug cap a grups sencers de població que es perceben de manera homogènia, fet que desemboca en processos de marginació i exclusió social.

L'ANOMENAT NOU RACISME NO JUSTIFICA LA SUPERIORITAT PER LES DIFERÈNCIES BIOLÒGIQUES ENTRE RACES, SINÓ PER LES DIFERÈNCIES CULTURALS, I CONSIDERA DIFÍCILMENT VIABLE LA CONVIVÈNCIA ENTRE CULTURES.

TANT EL RACISME, COM LA XENOFÒBIA, COM LA **DISCRIMINACIÓ ÈTNICA** COMPOR- TEN ACTITUDS I ACCIONS D'INTOLERÀNCIA I REBUG CAP A GRUPS SENCERS DE POBLACIÓ QUE ES PERCEBEN DE MANERA HOMOGÈNIA, FET QUE DESEMBOCA EN PROCESSOS DE MARGINACIÓ I EXCLUSIÓ SOCIAL.

exclusió social. Per exemple, un tracte discriminatori cap a persones provinents de països extracomunitaris pot limitar les seves oportunitats en el mercat laboral i els pot relegar a llocs de treball menys qualificats, fins i tot quan compten amb formació i experiència professional suficients per realitzar 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.

Així doncs, finalment entenem per (AA.VV, 2004),

**DISCRIMINACIÓ ÈTNICA:** AQUELLA CONDUCTA QUE NEGA EL TRACTAMENT D'IGUALTAT ENTRE PERSONES O GRUPS D'ÈTNIES DIFERENTS (SIGUI QUINA SIGUI LA SEVA PROCEDÈNCIA) EN DIVERSOS ÀMBITS DE LA VIDA SOCIAL.

A més, la discriminació ètnica 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 només té efectes negatius sobre les persones discriminades, sinó també sobre les persones que discriminen. Si reprenem un dels casos exposats anteriorment, un/a empresari/a 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 el treball seran inferiors, no només limita les oportunitats laborals d'aquell o aquella que cerca feina, sinó que potser està perdent l'oportunitat de contractar el professional que més li convé.

Per concloure, cal parar esment a què les actituds basades en un prejudici poden manifestar-se amb claredat, però també de forma subtil o latent. Qui les adopta des d'aquesta última forma 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. El **prejudici latent** implica una resposta emocional negativa envers membres d'altres grups en

A MÉS, LA DISCRIMINACIÓ ÈTNICA 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.

EL **PREJUDICI LATENT** IMPLICA UNA RESPOSTA EMOCIONAL NEGATIVA ENVERS MEMBRES D'ALTRES GRUPS EN QUÈ ELS SENTIMENTS NO SÓN TANT D'ODI I CLARA HOSTILITAT (PRÒPIES DELS PREJUDICIS TRADICIONALS), SINÓ MÉS AVIAT DE CERTA INCOMODITAT, INSEGU- RETAT O, FINS I TOT, POR.

## 2.2.

### BASES DELS PREJUDICIS

EL PREJUDICI I LA DISCRIMINACIÓ SE SUPORTEN ENTRE SI: EL PREJUDICI JUSTIFICA LA DISCRIMINACIÓ I LA DISCRIMINACIÓ FOMENTA EL PREJUDICI.

ELS PREJUDICIS PREDISPOSEN A TRACTAR ELS ALTRES DE FORMA QUE PROVOQUEN PRECISAMENT LA CONDUCTA ESPERADA, REAFIRMANT AIXÍ EL PRONÒSTIC FET PEL PREJUDICI: AQUEST FENOMEN ÉS EL QUE ES CONEIX COM 'LA PROFECIA QUE S'AUTOCOMPLEIX'.

què els sentiments no són tant d'odi i clara hostilitat (pròpies dels prejudicis tradicionals), sinó més aviat de certa incomoditat, inseguretat o, fins i tot, por. El resultat és, més aviat, evitar el contacte amb l'altre grup que no pas manifestar conductes obertament hostils (Meertens i Pettigrew, 1992). Aquest seria, de fet, el tipus de prejudici més habitual en la nostra societat, en la qual les suposicions es manifesten fonamentalment en **estratègies d'evitació**.

Un cop abordada la xarxa de significats i relacions existents entre els conceptes de prejudici, estereotip, discriminació, racisme i xenofòbia, passem ara a tractar els mecanismes a través dels quals es formen. De nou, el prejudici serà el buc insígnia del nostre viatge.

**El prejudici sorgeix de diverses fonts: socials, cognitives i emocionals. La primera, el vessant 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 al treball poc desitjable (mandra, reivindicació, irresponsabilitat...), en definitiva, com a col·lectiu posseïdor dels trets que justifiquen que se'ls relegui a posicions subalternes en el mercat laboral.

D'altra banda, els prejudicis predisposen a tractar els altres de forma que provoquen precisament la conducta esperada, reafirmant així el pronòstic fet pel prejudici: aquest fenomen és el que es coneix com 'la profecia que s'autocompleix' (*self-fulfilling prophecy*). Per exemple, com que considerem que les persones immigrants no es volen integrar, no ens hi relacionem, i d'aquesta manera contribuïm, efectivament, a la seva no integració. Per tant, més enllà de la base real o empírica que puguin tenir els prejudicis, es pro-

LES APRENSIONS CAP A LES PERSONES QUE PERTANYEN A MINORIES ÈTNIQUES SÓN MÉS PRESENTS ENTRE LES PERSONES QUE COMPETEIXEN PELS MATEIXOS RECURSOS, DE MANERA QUE AQUESTES SÓN UNA MANERA DE CANALITZAR I EXPRESSAR LA SEVA FRUSTRACIÓ I HOSTILITAT.

EL PROBLEMA EN RELACIÓ AMB LA CATEGORITZACIÓ DE LES PERSONES SORGEIX QUAN LES SOBRESIMPLIFIQUEM, QUAN REDUÏM GRUPS SENCERS D'INDIVIDUS A UNA SOLA CATEGORIA I FEM D'AQUESTA CATEGORIA L'EXPLICACIÓ DE TOTS ELS SEUS COMPORTAMENTS.

dueix la ironia que els nostres propis prejudicis actuen com un mecanisme social potent que reforça aquesta base real.

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 treball, ajuts econòmics, espais públics...), de manera que aquestes 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 (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'altres persones immigrades que fa molt de temps que estan assentades en un territori.

**El segon vessant dels prejudicis és el cognitiu.** Les creences estereotipades i les actituds prejudicials existeixen no només a causa del condicionament social, sinó també com a producte dels processos normals de pensament. De fet, els estereotips són el resultat normal dels processos d'abstracció i d'inducció que fem de la realitat que ens envolta i que són absolutament necessaris en qualsevol procés d'aprenentatge. Una manera de simplificar el nostre entorn és categoritzar, és a dir, organitzar les coses i les persones segons categories, que en alguns casos són neutres i en d'altres porten associades valoracions positives o negatives. El problema en relació amb la categorització de les persones sorgeix quan les sobresimplifiquem, quan reduïm grups sencers d'individus a una sola categoria i fem d'aquesta categoria l'explicació de tots els seus comportaments. Per exemple, podem reduir la percepció que tenim d'algú al fet de ser musulmà, per sobre d'altres categories que també poden ser explicatives de la seva manera de ser (edat, gènere, nivell formatiu, professió, procedència, nivell econòmic...) o, fins i tot, per sobre del seu tarannà personal i únic.

TENDIM A EXAGERAR L'HOMOGENEÏTAT ENTRE ELS MEMBRES D'UN MATEIX GRUP I LA HETEROGENEÏTAT ENTRE MEMBRES DE DIVERSOS GRUPS. AQUESTA PERCEPCIÓ ÉS, ALhora, CAUSA I CONSEQÜÈNCIA DE L'ESCARSA INTERACCIÓ ENTRE GRUPS ÈTNICS DIFERENTS: ELS PERCEBEM COM A MOLT DIFERENTS I, PER TANT, NO ENS HI RELACIONEM; I COM QUE NO ENS HI RELACIONEM, ELS CONTINUEM VEIENT COM A MOLT DIFERENTS.

Una altra de les conseqüències de la categorització és que tendim a exagerar l'homogeneïtat entre els membres d'un mateix grup i la heterogeneïtat entre membres de diversos grups. Aquesta percepció és, alhora, causa i conseqüència de l'escassa interacció entre grups ètnics diferents: els percebem com a molt diferents i, per tant, no ens hi relacionem; i com que no ens hi relacionem, els continuem veient com a 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 veiem l'estereotip (Myers, 1995).

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 desapercubudes amb molta més facilitat. Si per exemple pensem que les persones immigrades tendeixen delinquir, pararem més atenció a les notícies sobre actes delictius perpetrats per persones estrangeres. En canvi, 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 la captació d'audiència.

**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 implícites el missatge que els *altres* (el grup prejudicat 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 només es basen en la utilització d'arguments racionals tenen un impacte limitat, en la mesura que qüestionen la base empírica del prejudici, però sense arribar a suscitar elements emo-

LA TASCA D'INTENTAR MODIFICAR O QÜESTIONAR ELS PREJUDICIS SOCIALS ÉS TAN DIFÍCIL COM INTENTAR MODIFICAR UN SENTIMENT O UNA EMOCIÓ.

AQUESTA BASE EMOCIONAL DELS PREJUDICIS (SENTIMENTS DE POR, DESCONFIANÇA, ESTRANYESA...) ÉS UN DELS OBSTACLES MÉS IMPORTANTS PER A L'ESTABLIMENT DE RELACIONS PERSONALS INTERÈTNiques.

FINALMENT, ELS PREJUDICIS TAMBÉ SÓN CAUSA DE CONTRAPREJUDICIS.

D'ALGUNA MANERA, EL TANCAMENT D'UN CERCLE VICIÓS QUE NODREIX SITUACIONS DE DISCRIMINACIÓ I SEGREGACIÓ SOCIAL.

tius d'identificació, comprensió o valoració cap als col·lectius prejudicats. Així, doncs, també cal dir que aquesta base emocional dels prejudicis (sentiments de por, desconfiança, estranyesa...) és un dels obstacles més importants per a l'establiment de relacions personals interètniques. Fins i tot quan no hi ha un sentiment 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/a que decideix no contractar com a comercial una persona gitana 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 tement 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, mostrant 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 propi 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 culpabilitzen 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.

Malgrat partir de la dificultat de contrarestar dinàmiques com les que s'han descrit, i de la constatació que els canvis en aquest sentit són sempre lents i requereixen d'un esforç continuat, a les pàgines següents hi ha algunes propostes de sensibilització informal, és a dir, pensades per ser aplicades en el context de les relacions quotidianes i interpersonals. Segurament, aquestes eines no tenen cap impacte directe sobre els prejudicis de les persones amb les quals interactuem, però poden, si més no, contribuir a fomentar un esperit més crític i conscient davant els missatges negatius –rumors, comentaris despectius, burla– a través dels quals es difonen els prejudicis.

- ALLPORT, G. *The nature of prejudice*. Cambridge, Mass.: Addison-Wesley, 1954.
- AA.VV. *Eradicación del chabolismo e integración social de los gitanos en Avilés: investigación, evaluación y propuestas*. Asturias: Universidad de Oviedo, Ayuntamiento de Avilés, 2004.
- BANTON, M. *Race relations*. Londres: Tavistock, p. 8; 1967.
- DELGADO, M. *Diversitat i integració*. Barcelona: Empúries, 1988.
- DEVINE, P.G. “Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components”. *Journal of personality and social psychology*; núm. 56, pp. 5-18; 1989.
- DEVINE, P.G.; HIRT, E.R. i GEHRKE, E.M. “Diagnostic and confirmation strategies in trait hypothesis testing”. *Journal of personality and social psychology*, núm. 58, pp. 952-963; 1991.
- GIMÉNEZ, C i MALGESINI, G. *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid: Los libros de la Catarata, 2000.
- MEERTENS, R.W. i PETTIGREW, T.F. “Le racisme violé: dimensions et mesure”, a M. Wiewiorka (Dir), *Racisme et modernité*. París: La Découverte. pp. 109-126; 1992.
- MYERS, D. *Psicología Social*. Mèxic: McGraw-Hill, 1995.
- PETTIGREW, T.F. “Prejudice” a Thernstrom i Cols. (eds.), *Harvard encyclopedia of American ethnic groups*. Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1980.
- PETTIGREW, T.F. i MEERTENS, R.W. “Subtle racism: its components and measurement”, ponència presentada a la Threedays on racism conference, París, França, 1991.
- STOLCKE, V. “Europa: nuevas fronteras, nuevas retóricas de exclusión”. AA.VV. *Extranjeros en el paraíso*. Barcelona: Virus, pp. 235 – 266; 1994.

# CAPÍTOL 3

## RECOMANACIONS PER A UN TRACTE NO DISCRIMINATORI



NANDO CORTÉS / EDICIONS PRIMERA PLANA, SA / 2002

# 3.1.

## ENFRONTAR LES IDEES PRECONCEBUES

Reconèixer la diversitat que hi ha a la nostra societat implica qüestionar-se molts arguments que s'associen a l'estigma de pertànyer a una minoria ètnica com els ja esmentats amb anterioritat: pobresa, manca de formació i preparació laboral, actituds incíviques, procedència rural, bagatge cultural limitat i creences i costums anacrònics. Aquest reconeixement implica deixar de qualificar-los com un conjunt per començar a tractar-los des de la seva individualitat. I si, per exemple en el cas de la immigració, en una primera fase d'assentament al territori és cert que poden tenir necessitats i demandes similars per la seva condició de persones nouvingudes, també ho és que poden tenir circumstàncies i situacions personals completament diferents que ens obliguen a considerar-los des de la seva pròpia perspectiva individual. A nivell tècnic cal, doncs:

- **Deixar espai per a què la persona usuària**, sigui quina sigui la seva procedència, **formuli les seves demandes, prioritats i necessitats** i no donar sempre les mateixes possibilitats i respostes a tothom.
- **Facilitar tota la informació disponible** segons les preferències de la persona beneficiària (serveis, oferta cultural i d'oci, equipaments...) i que aquesta en faci l'elecció en funció de les seves circumstàncies i inquietuds.
- **Fugir de les interpretacions sobre la realitat quotidiana de qui creiem que pugui pertànyer a una minoria cultural** i que poden condicionar el seu tracte. Com ara, derivar una persona immigrada automàticament a Serveis Socials només per la seva condició.
- Preveure que **tothom pot tenir**, malgrat la seva situació individual o col·lectiva, **inquietuds culturals, d'oci o de lleure** i defugir les idees preconcebudes segons l'aspecte físic, les procedències geogràfiques o les culturals que ens facin interpretar la realitat des d'una òptica reduccionista.

# 3.2.

## DEFUGIR LES ACTITUDS I ELS COMPORTEMENTS PATERNALISTES

Entenem com a tracte paternalista aquella actitud que involuntàriament i per una interpretació esbiaixada de la realitat condiona un comportament inapropiat amb la intenció de protegir i ajudar a una tercera persona. Aquesta actitud pot condicionar i anul·lar a qui en creiem beneficiat/da com agent social responsable. Sovint es tracta de conductes compassives i permissives que difícilment són compatibles amb unes relacions socials igualitàries, basades en el respecte recíproc. Un tracte igualitari i respectuós requereix:

- **Validar i promoure la capacitat d'elecció** dels usuaris/es i no considerar que "sabem millor que ell o ella el que necessita".
- Utilitzar les **figures de traducció, interpretació i/o mediació** només en els casos que l'intercanvi comunicatiu sigui difícil o impossible i entendre aquests agents només **com a pont de comunicació i no com a representants d'una persona o d'un col·lectiu determinat**. Una estratègia que es pot posar en pràctica és mirar directament a la persona beneficiària i no al professional de traducció, interpretació o mediació. Preguntar, discutir i decidir directament amb l'usuari o l'usuària qüestions sobre el servei que oferim.
- **Utilitzar un llenguatge i un to de veu correctes, eludint un tracte de caire infantil**: no utilitzar diminutius o frases massa esquemàtiques, no parlar més fort pensant que així ens entendran millor, tampoc parlar amb un to excessivament suau, etc.
- **Igualtat de tracte i respecte a la diferència**: partim de la consideració que tots i totes som diferents com a individus però que hem de disposar per igual de l'accés als recursos i als serveis en les mateixes condicions i el mateix tracte. No s'ha d'actuar tolerant sinó respectant-nos els uns als altres, sense caure en la consideració que aquells i aquelles que pertanyin a alguna minoria hagin d'exhibir les seves particularitats. Així, experimentar un procés migratori no discapacita i per tant cal tenir el mateix respecte i observació de les normes que amb la resta de persones que es beneficien del servei que estem oferint.

## 3.3.

### CERCAR LA COMPLEMENTARITAT ENTRE PROFESSIONALS

- **Evitar que la persona pensi que sentim compassió per la seva situació:** fer ús de nocions compassives o que dramatitzen les circumstàncies que viu aquella persona pot fer-la sentir degradada, que no la tractem des d'una posició d'igualtat a nosaltres.

En els últims anys s'han incorporat als equips de treball nous perfils professionals amb l'objectiu d'atendre la creixent diversitat (acollida, gestió de polítiques migratòries, traducció i interpretació, observatori, i mediació intercultural o comunitària entre d'altres). Respecte d'aquests nous professionals recomanem:

- **Considerar-los com un suport a la tasca d'altres professionals.** És a dir, no percebre la seva presència com a amenaça, control o interferència, sinó ben al contrari, com una eina per millorar l'atenció i facilitar la utilització i la dispensació normalitzada dels serveis.

- **No fer un mal ús d'aquests perfils.** En la mesura que sigui possible, el tracte amb l'usuari/a ha de ser directe, és a dir, cal treballar en base a la capacitació del mateix personal del servei o de l'equipament. Només en els casos en què l'idioma sigui una barrera infranquejable o existeixin necessitats molt concretes, com podria ser en ocasions l'àmbit sanitari, es recomana el recurs de serveis de traducció i interpretació o d'altres agents de dinamització.

- Sempre que es pugui cal **eludir la utilització de família, amistats o compatriotes per a la comunicació** quan amb aquesta via vulnerem el dret a la intimitat i la confidencialitat.

## 3.4.

### EVITAR SOBREDIMENSIONAR LES DIFERÈNCIES CULTURALS

És important no sobredimensionar la importància de la diferència perquè ni la cultura ni la identitat són elements homogenis i estàtics a un col·lectiu o individu, i no podem interpretar que són la causa de dificultats de convivència. La cultura i la identitat són completament dinàmiques i s'adapten constantment a l'ambient social, a les experiències, als interessos i, sobretot, a les relacions socials de cadascú. Així, doncs, entenem que:

## 3.5.

### TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ

- El **tracte directe** ha de ser **igual amb tothom**, no deduir mai que pel fet de ser de procedència estrangera o pertanyent a una minoria cal que la relació i el comportament que adoptem sigui diferent de l'habitual, amb fets com: no mirar als ulls, no donar la mà, deixar més espai segons el sexe, etc. En tot cas, la interacció amb qualsevol persona ja ens marcarà els seus propis límits.

- **No imaginar-nos** d'entrada que ens trobarem amb **barreres culturals infranquejables**, que en ocasions podem arribar a relacionar malintencionadament amb factors religiosos, com ara que no es permetrà als nens i les nenes fer sortides i activitats extraescolars o esportives, que alguns treballadors/es pararan de fer les seves tasques per realitzar determinades pràctiques, etc.

L'últim dels apartats de recomanacions va adreçat a reflexionar sobre quin hauria de ser el tractament informatiu pel que fa a les minories ètniques i en especial pel que fa al fenomen de la immigració, amb el benentès que moltes vegades la informació que s'ofereix des dels mitjans de comunicació locals cal que sigui curiosa per defugir els tòpics. Els punts que tot seguit exposem han estat extrets de les recomanacions del Consell de l'Audiovisual de Catalunya sobre el tractament informatiu de la immigració<sup>1</sup>:

- Proporcionar **informacions precises, detallades, provades i contextualitzades.**

- Aquestes informacions han d'**evitar**, de manera general, **l'espectacularització o la dramatització innecessària de les situacions**, procurant no incitar el receptor del missatge a la simplificació, a la presumpció condemnatòria o a l'activació dels prejudicis de naturalesa xenòfoba o discriminatòria. És el cas, per exemple, del desplegament desproporcionat de mitjans o estratègies de sobreatenció per tenir notícies en les quals hi ha implicades persones immigrades, del farciment de les notícies amb elements anecdòtics que no incorporen informació significativa, del fet de fer referència a l'origen o el color de pell de les persones implicades en actes delictius quan no implica una informació rellevant, etc.

1. WWW.CAC.CAT  
(APARTAT D'ACTUACIONS  
AMB RELACIÓ A  
L'AUTOREGULACIÓ)

# CAPÍTOL 4

## ARGUMENTS PER COMBATRE PREJUDICIS I RUMORS SOBRE LA DIVERSITAT ÈTNICA

- Tenir cura en la **utilització d'un llenguatge que rebutgi el tòpic discriminador i que instauri formes expressives respectuoses amb la dignitat de les persones** (ex.: evitar conceptes com *il·legal, sense papers...*).
- Cal **abordar la immigració fonamentalment com a tema i no pas com a problema**, sense defugir les circumstàncies problemàtiques o les tensions i contraccions que puguin suscitar en cada moment. El fenomen també pot ser abordat des de moltes perspectives en un sentit positiu, d'aportació i d'enriquiment social.
- Convé **potenciar les informacions positives** que involucren la població immigrada sense que això pugui perjudicar la veritat o pugui suggerir la construcció d'una realitat emmascarada.
- Cal **eludir les visions nuclears, pretesa-ment pragmàtiques i merament utilitaristes de la immigració**, que renunciïn a apel·lar els valors i que la presenten com una necessitat social transitòria davant de circumstàncies com la baixa natalitat de la població autòctona o les necessitats del mercat laboral.
- Convé recordar que **les garanties a què remet la llibertat d'expressió també inclouen les persones immigrades**, tant en la condició de subjectes com en la d'objectes de la informació.

“No hi ha res més actiu que un rumor”  
Anònim

LA PROLIFERACIÓ DE RUMORS I PREJUDICIS ENVERS LES MINORIES SUPOSA, PER ALS PROFESSIONALS QUE ATENEN A LA CIUTADANIA, UNA DIFÍCULTAT AFEGIDA PER AL DES-ENVELOPAMENT DE LA SEVA FEINA. PARADOXALMENT, ELS ARGUMENTS I LA INFORMACIÓ ES DEMOSTREN CLARAMENT INSUFICIENTS.

En els últims anys, la proliferació de rumors i prejudicis envers les minories per raó de la seva procedència, els costums, les creences o simplement per la seva aparença físic suposa, per als professionals que atenen a la ciutadania, una dificultat afegida per al desenvolupament de la seva feina, ja que sovint es troben davant de situacions en les quals les persones usuàries formulen queixes, acusacions o manifestacions de rebuig. Paradoxalment, els arguments i la informació per combatre els clixés i les aprensions més arrelats es demostren clarament insuficients.

L'apartat que presentem aquí pretén donar algunes pistes i criteris per fer front a aquestes situacions, proposar possibles raons que puguin contrarestar aquestes concepcions negatives i afavorir la sensibilització social contra la discriminació. Els continguts es troben organitzats en dos subapartats: el primer fa referència als rumors, estereotips i prejudicis que sentim amb més freqüència en el nostre dia a dia i les presumpcions de fons que amaguen; el segon presenta un ventall d'arguments que es poden utilitzar com a resposta i exemples pràctics de funcionament dels mateixos.

Com ja hem remarcat en seccions anteriors, els prejudicis tenen un component emocional molt important i, per tant, són difícils de desmuntar. En el moment en què un/a usuari/a expressa una aprensió concreta, és molt probable que qualsevol resposta que qüestionï la seva percepció sigui replicada amb contraarguments i incredulitat, o bé amb alteració. Tot i així, hem d'entendre com un gran èxit el fet que, si després de parlar-hi, marxi amb alguna sospita o dubtes front el seu primer raonament.

Sense ànim de fer un inventari exhaustiu exposem a continuació alguns dels rumors i tòpics més habituals a qualsevol municipi, per extreure'n els denominadors comuns:

- En primer lloc, per la incidència directa sobre els tècnics/ques de primera línia als quals va dirigit principalment aquest manual, cal esmentar els **rumors que fan referència al suposat tracte de favor que reben les minories i en especial les persones immigrades per part de les admi-**

EN EL MOMENT EN QUÈ UN/A USUARI/A EXPRESSA UNA APRENSIÓ CONCRETA, ÉS MOLT PROBABLE QUE QUALSEVOL RESPOSTA QUE QÜESTIONI LA SEVA PERCEPCIÓ SIGUI REPLICADA AMB CONTRAARGUMENTS I INCREDLUTAT, O BÉ AMB ALTERACIÓ.

## 4.1.

### PRESUPÒSITS DE FONS MÉS HABITUALS



**nistracions públiques:** que obtenen més prestacions, serveis i drets que la població autòctona i que se'ls apliquen criteris burocràtics més permissius, així acaparen tots els ajuts de serveis socials, les beques escolars, els pisos de protecció oficial, les places de les escoles bressol públiques...

- **Un altre gran nombre de rumors fa referència als comerços regentats per minories ètniques:** que no paguen impostos; que no passen les inspeccions sanitàries; que fan una competència deslleial; que no respecten els horaris comercials; que treballen sense declarar (en *negre*) i que sobreploten a qui hi treballa.

- **També se'ls responsabilitza de les deficiències de l'estat del benestar:** que saturen el sistema sanitari perquè allarguen les llistes d'espera i utilitzen en escriure les urgències; que tenen un efecte negatiu sobre el sistema educatiu perquè omplen les aules i fan baixar el nivell; que resten llocs de treball i fan baixar els salaris o que abusen de les prestacions d'atur.

- **Les normes de convivència és un altre dels àmbits sobre el qual hi ha més rumorologia i notes despectives:** que envaeixen espais públics com ara places, pistes esportives o carrers; que fan difícil la convivència veïnal pel xivarri que fan, les olors, l'amuntegament, que no col·laboren en tasques comunes com la neteja de l'escala; que no volen participar en les entitats del barri (AMPES, associacions de comerços, entitats culturals...), etc.

**Finalment, un altre gran grup d'idees preconcebudes fa referència a la inferència al**

**conjunt del col·lectiu de tota una sèrie de trets de personalitat:** transmeten desconfiança; poca implicació – compliment amb la feina, tendència a la delinquir, analfabetisme, endogàmia cultural retrògrada, masclisme, etc.

LA MAJORIA PARTEIXEN D'UN SUBSTRAT DE REALTAT. NO OBSTANT AIXÒ, EL PROBLEMA ESDEVÉ QUAN ELS EXTRAPOLEM AL CONJUNT DEL COL·LECTIU, ELS EXAGEREM O, SIMPLEMENT, ELS ANALITZEM EN CLAU ESSENCIALISTA.

Com ja s'ha exposat en el marc conceptual, la majoria parteixen d'un substrat de realitat. No obstant això, el problema esdevé quan els extrapolem al conjunt del col·lectiu, els exagerem o, simplement, els analitzem en clau essencialista. Des d'aquesta perspectiva, la intenció d'aquest document no és desmentir els clixés i presumpcions, però sí posar l'accent en la incongruència de moltes de les seves argumentacions, de les quals es desprenen deduccions irracionals.

### Quins són els denominadors comuns d'aquests rumors i prejudicis? Quins són els pressupòsits que s'hi amaguen?

En primer lloc, molts dels exemples que hem vist denoten una certa **desconfiança del funcionament de les administracions i dels serveis públics**. Es pressuposa que hi ha poca transparència en la gestió dels recursos públics. A més, molts dels tòpics posen en dubte, en certa mesura, la professionalitat de qui hi treballa, ja que es considera que constantment es deixen ensarronar. És aquí on neixen falses creences com que els professionals són més permissius, posen menys traves burocràtiques i fan un tracte d'excepció en els criteris d'adjudicació dels ajuts per a determinats col·lectius.

En segon lloc, i també en relació a les diendes sobre l'ús "excessiu" que fan determinades comunitats dels recursos públics, trobem implícita una certa **estratificació de la ciutadania** que diferencia entre *ciutadans/es de primera* i *ciutadans/es de segona* en funció de la seva nacionalitat o procedència. El vincle entre drets de ciutadania i nacionalitat continua arrelat en gran part de la població, fet que es veu reforçat per una legislació, la vigent, que prima l'ius sanguinis (dret per vinculació familiar) per sobre de l'ius soli (drets per naixement - arrelament a un territori) i que es manifesta per desigualtats de drets, que no de deures, com ara la possibilitat de votar.

D'altra banda, és important esmentar la rumorologia que **fa de les minories ètniques el "cap de turc" dels déficits de l'estat del benestar**. L'arribada de població estrangera fa més palesa la competència en la distribució de les prestacions socials (val a dir que l'assignació de prestacions socials sempre ha generat malestar). La immigració també ha requerit importants processos d'adaptació per part del sistema sanitari i del sistema educatiu que no han estat exempts de dificultats. Tot i així, s'obvia l'aportació imprescindible de la població estrangera, fonamentalment treballadora, al mercat laboral, que en definitiva és l'aliment de l'estat del benestar i de qualsevol servei públic.

En tercer lloc, i molt lligat a la mateixa idiosincràsia dels prejudicis, **hi ha una certa deshumanització del col·lectiu discriminat**. A grans trets, les persones som etnocèntriques, tendim a veure'ns i valorar-nos força més bé que als membres d'altres grups i, fins i tot, ens atribuïm l'*essència humana* com a patrimoni propi. En aquest context, les aprensions alimenten un imaginari en el qual aquells i aquelles que pertanyen a minories esdevenen individus sense sentiments, amb interessos i valors que, si no són oposats, estan molt lluny dels nostres. En el mateix sentit, l'estereotipificació comporta una forta **homogeneïtzació de la comunitat oposada**, que fa que no els veiem com a individus sinó com a grup, i que fàcilment extrapolem a tot el conjunt el comportament d'alguns, especialment les actituds que es perceben com a negatives i socialment poc desitjables. De tot plegat es despren una concepció de les minories amb la qual costa identificar-se o sentir empatia.

**Finalment, és necessari destacar que el tret comú de totes les imatges tergiversades i les conjectures vers les minories ètniques és la negativització de la realitat. L'accent es manifesta en allò negatiu**, eclipsant qualsevol consideració positiva. I si apliquem per exemple els coneixements dels estudis de satisfacció de consumidors/es a la rumorologia social podem dir que qualsevol informació negativa es transmet pel boca - orelles tres vegades més que una de positiva, la qual cosa també explica la facilitat amb què es propaguen.

QUALSEVOL INFORMACIÓ NEGATIVA ES TRANSMET PEL BOCA - ORELLA TRES VEGADES MÉS QUE UNA DE POSITIVA, LA QUAL COSA TAMBÉ EXPLICA LA FACILITAT AMB QUÈ ES PROPAGUEN.

## 4.2.

### POSSIBLES ARGUMENTS PER FER FRONT A PREJUDICIS I RUMORS

Com ja s'ha esmentat amb anterioritat, les estratègies de resposta que es proposen en aquest manual no pretenen ser remeis infal·libles sinó que cal entendre-les, simplement, com a raonaments que poden fer reflexionar la ciutadania i sensibilitzar sobre falses concepcions que, moltes vegades, hom es fa sobre les minories. Tampoc podem aplicar aquestes propostes de resposta com a fórmules matemàtiques o receptes, en el sentit que la major o menor efectivitat depèn, fonamentalment, del context en què s'expressen i de la seva pertinença en funció de les circumstàncies i la idiosincràsia de les persones que dialoguen. Un cop fetes les consideracions inicials i recollint les premisses de l'apartat anterior, passem a les argumentacions concretes:

**01** La primera de les premisses que cal tenir en compte i que sempre cal afrontar és **no menysprear les queixes que ens transmeten les persones usuàries d'un servei**. Així doncs, hem d'evitar fer judicis de valor i actuar de forma brusca, atacant o ridiculitzant, ja que això desemboca irremediablement en posicions defensives que són incompatibles amb qualsevol procés d'obertura o de sensibilització.

**Ex.:**

**Ciudadà/na:** *Aquests immigrants s'han apropiat de la plaça del meu barri i els d'aquí ja no podem ni passar.*

**Professional:** *Entenc perfectament la seva opinió i la respecto molt, però consideri que les places són un espai públic i les persones poden fer-ne ús per reunir-se. La presència de persones immigrades no hauria de ser cap motiu per deixar de freqüentar la plaça, perquè aleshores és lògic que sempre hi trobi la mateixa gent.*

**02** En aquest sentit, és possible que darrera d'una queixa hi hagi una necessitat real. Aleshores cal escoltar activament, i preguntar, en cas necessari, per esbrinar si darrera de la queixa hi ha alguna demanda o necessitat personal que aquell o aquella amb qui parlem no manifesta obertament.

**Ex.:**

**Ciudadà/na:** *A Serveis Socials s'hi ha d'anar amb un mocador al cap perquè et donin un ajut. Si ets d'aquí te'l deneguen!*

**Professional:** *Algunes persones tenen aquesta impressió, però en canvi Serveis Socials es regeix per unes normatives legals i uns criteris que no valoren en cap moment ni la nacionalitat ni la religió de ningú a l'hora d'atorgar un ajut. Tothom té dret a rebre'n un si ho necessita, independentment d'on vingui i com vagi vestit. Si vostè realment necessita un ajut, l'animo a fer la sol·licitud, els professionals de Serveis Socials estudia-  
ran el seu cas de la mateixa manera que ho fan amb la resta.*

**03 Reforçar els criteris de professionalitat amb què actua l'Administració i qui hi treballa** i posar en relleu l'existència d'una normativa que regula les decisions que es prenen des dels serveis públics.

**Ex.1:**

**Ciudadà/na:** *Els immigrants s'estan emportant tots els ajuts. Molts no els necessiten, però vosaltres us deixeu entabanar.*

**Professional:** *Pot haver-hi casos en què ens enganyin, com també hi ha casos en qualsevol altre col·lectiu. De totes maneres, els ajuts no s'atorguen segons les històries que ens expliquen, sinó fonamentalment en funció d'uns criteris de puntuació que són públics i iguals per a tothom, i que s'han de certificar amb la documentació adequada. Pensi també que els i les treballadores socials fan visites als domicilis per conèixer les seves condicions de vida reals.*

**Ex.2:**

**Ciudadà/na:** *Aquests pisos de protecció oficial que esteu fent seran tots per a immigrants!*

**Professional:** *Ha fet vostè la sol·licitud per a un d'aquests pisos?*

**Ciudadà/na:** *Sí.*

**Professional:** *Doncs ha de saber que per tenir accés a un pis de protecció oficial s'han de complir uns criteris que són iguals per a tothom. En cada situació es valoren les circumstàncies globals de la persona per part d'uns professionals i segons els criteris marcats.*

**Ciudadà/na:** *Però no hauríeu de valorar els que som d'aquí de tota la vida?*

**Professional:** *El temps de residència és un criteri, però a partir de dos anys d'estar empadronat al municipi tothom hi té accés.*

**04 Posar en relleu l'existència d'un marc legal internacional que regula els drets universals de les persones, independentment de la seva nacionalitat.** A la Declaració dels Drets Humans, l'assistència sanitària o el dret a l'educació estan recollits com a drets universals i no com a drets lligats a la nacionalitat. A més, les conseqüències d'un tracte discriminatori poden arribar a ser més perjudicials per al conjunt de la població: infants sense escolaritzar, persones malaltes sense atendre, pobresa extrema...

**Ex.:**

**Ciudadà/na:** *Els immigrants abusen del sistema sanitari perquè reben una assistència total i gratuïta, encara que no treballin i encara que siguin il·legals. És insostenible la despesa que genera atendre tota aquesta població que, a més, no paga impostos. Al seu país no tenen aquests privilegis i, en canvi, aquí els ho donem en detriment dels que treballem des de tota la vida. Si nosaltres anéssim als seus països no tindriem accés a res.*

**Professional:** *No deixa de ser una sort que un dret com l'assistència sanitària, reconegut a la Declaració dels Drets Humans, hagi pogut esdevenir una realitat al nostre país. Crec que això ha de ser motiu d'orgull i no em sembla més desitjable la situació d'altres països on això no està garantit, ni tampoc que aquí hi hagués persones malaltes que no poguessin ser ateses, o infants menors que no poguessin ser escolaritzats. Potser hi ha qui abusa d'aquests drets, però no podem penalitzar tot un col·lectiu per només uns quants.*

**05 Reforçar els arguments que posin èmfasi en allò que comparteix el total de la població.**

Cal no negar la diferència o, fins i tot, assenyalar l'enriquiment que aquesta diferència pot suposar per a la societat d'acollida. No obstant això, també cal remarcar que les inquietuds, expectatives, preocupacions i somnis de l'ésser humà acostumen a ser bastant semblants, malgrat que parlem idiomes diferents. De la mateixa manera, també cal buscar punts en comú i intentar sobrepassar la diferència ètnica, és a dir, buscar un grau d'identificació més elevat com a pares i mares, treballadors/es o infants.

**Ex.:**

A la sortida d'una escola dues mares de l'AMPA es paren a xerrar.

**Mare 1:** *Ja hem recollit els diners per fer el regal de final de curs al professor.*

**Mare 2:** *Ha pagat tothom?*

**Mare 1:** *Sí. Bé, als pares de la nena pakistanesa no els hi he demanat. Segur que no m'entenen i dubto molt que vulguin col·laborar. Fins i tot poden pensar que estic demanant diners per a mi!*

**Mare 2:** *Dona, no pots dir això sense haver-ho preguntat. Pensa com et sentiries tu si t'assabentessis que han fet un regal al professor entre tots els pares i les mares i no te n'haguessin dit res!*

**06 Qüestionar les generalitzacions i les exageracions.**

Cal transmetre el missatge que cadascú/na té unes circumstàncies o uns trets personals propis i diferenciats. És necessari, per tant, no donar per descomptat que algú es comportarà d'una determinada manera pel fet de pertànyer a un determinat grup ètnic. De la mateixa manera, cal fer veure als individus que pertanyen a una minoria que sovint es fan afirmacions exagerades i basades en informacions que no se sap si són certes.

**Ex.1:**

**Ciudadà/na:** *Jo no vull més equatorians al barri. No paguen la quota de comunitat, viuen vint en un pis i, a més, no deixen dormir a les nits.*

**Professional:** *Pot ser que aquest sigui el cas d'algunes persones de la comunitat equatoriana, però segur que no el de totes. Seria més adequat parlar dels casos concrets que coneixem, en comptes de generalitzar entre qui segurament no s'ho mereix.*

**Ex.2:**

**Ciudadà/na:** *Aquests comerciants xinesos s'estan carregant el barri. Molts comerços de tota la vida estan desapareixent per culpa seva. Clar, com que no paguen impostos i no els controlen l'horari...*

**Professional:** *Però això que diu que no paguen impostos, qui li ho ha dit exactament? Com ho pot saber? Fa pinta de ser un rumor. No se'n refiï, que moltes vegades la gent diu coses sense saber si són certes.*

**Ex.3:**

Pares i mares davant de les llistes d'infants admesos publicades a una llar d'infants pública.

**Ciudadà/na:** *Mira, aquest, aquest, aquest i aquest, pels cognoms són fills d'immigrants. És que sempre els "endollen" a les places públiques de l'Escola Bressol.*

**Professional:** *La llista és de més de quaranta nenes i nens, no crec que quatre o cinc siguin suficients per fer aquesta afirmació.*

**Ex.4:**

**Ciudadà/na:** *Doncs a mi els que venen de l'Amèrica Llatina em semblen persones molt ben educades i dolces, en canvi dels gitanos no te'n pots refiar gaire. El que ens va fer les obres a casa al final va fer una autèntica destrossa i ens va cobrar molt més del que ens havia dit al començament.*

**Professional:** *Pensi que per tenir una mala experiència amb una persona no podem pensar que tothom és igual. Pertànyer a un grup ètnic concret no assegura que sigui bon professional o no ho sigui. De la mateixa manera que per conèixer algú de l'Amèrica Llatina educat i amable no podem pensar que tots ho seran.*

**07 Destacar que molts dels problemes o dificultats que han d'encarar les minories són els mateixos que tenim nosaltres.** Cal trencar amb l'imaginari que són rivals i que els problemes que existeixen a la nostra societat són conseqüència de la seva presència:

**Ex.:**

**Ciudadà/na:** *Des que han arribat els immigrants a la ciutat, tot els hi doneu a ells. L'any passat em van concedir una beca pel menjador del meu fill i, aquest any, sense haver variat la meua situació, no me l'heu donada.*

**Professional:** *Entenc perfectament la seva situació. Desgraciadament, els recursos que tenim per a beques de menjador són escassos. De fet, estem buscant més finançament per ampliar-les. Però, en tot cas, la població immigrada no és la culpable, pensi que moltes d'aquestes persones també estan en la mateixa situació: se'ls ha denegat la beca, fins i tot malgrat que la seva situació no hagi pas millorat.*

**08 En la mateixa línia, cal remarcar tot el que posi en relleu els beneficis socials i també econòmics que totes les comunitats aporten a la nostra societat.** En definitiva, es tracta de construir una imatge positiva superant una determinada concepció assistencialista que únicament assenyalava les necessitats que falten per cobrir. En aquest sentit, hem d'evitar fer referència exclusivament a qui té més necessitats, que en ocasions poden ser els que acaben d'arribar o que fa poc temps que viuen a un municipi, i visibilitzar els exemples en què persones pertanyents a minories culturals han tingut èxit.

**Ex.1:**

**Ciudadà/na:** *Els immigrants no es volen integrar. No aprenen la llengua, no es relacionen amb la gent d'aquí, creen els seus propis guetos.*

**Professional:** *Els que fa poc temps que viuen aquí poden tenir aquesta impressió, però a llarg termini la majoria aprenen molt bé la llengua i estableixen relacions amb les persones nascudes aquí. De fet, molts d'aquests nousvinguts i nousvingudes estan tan integrats que ja no els veiem ni com a estrangers.*

**Ex.2:**

**Ciudadà/na:** *El que estem vivint en aquesta ciutat és una veritable invasió.*

**Professional:** *En qualsevol cas, que vinguin de fora no deixa de ser un senyal que el nostre territori progressa, que ofereix bones perspectives de qualitat de vida i bones oportunitats de treball i de futur. Seria molt més preocupant que ningú volgués venir, o que la gent d'aquí marxés!*

**Ex.3:**

**Ciudadà/na:** *Avui dia a la gent jove li costa molt trobar feina, clar com que els immigrants treballen per molt poc sou i no els donen d'alta a la seguretat social...*

**Professional:** *Molts empresaris no pensen igual. Gràcies a l'arribada d'aquestes persones poden cobrir llocs de treball que la gent jove d'aquí no està disposada a fer. Malauradament, molts d'ells treballen sense contracte, però com també ho fa molta gent nascuda aquí i, en tot cas, per a ningú és agradable treballar sense Seguretat Social.*

Més enllà d'aquestes estratègies de resposta, que s'han exposat sintèticament i que es poden utilitzar a títol individual, als espais de treball creats per a l'elaboració d'aquest document també es van destacar altres tàctiques referents a **accions que es poden desenvolupar en el conjunt de l'administració local**, i sense les quals es fa difícil entendre la lluita contra la rumorologia i els clixés. Per aquesta raó, i tot i que queda fora de l'abast d'aquest manual, n'exposem una mostra:

ELS ESTEREOTIPS, ELS RUMORS I LES FALSES CONCEPCIONS TENEN UNA CÀRREGA EMOCIONAL IMPORTANT; D'AQUÍ QUE LA RACIONALITAT NO ÉS MAI SUFICIENT PER CONTRARESTAR-LOS.

- Els estereotips, els rumors i les falses concepcions tenen una càrrega emocional important; d'aquí que la racionalitat no és mai suficient per contrarestar-los. Tanmateix, la transparència en el funcionament dels serveis i la transmissió d'informació veraç s'ha d'entendre com un objectiu general de fons:

Es recomana dur a terme una tàctica de comunicació global de la institució per transmetre una imatge de transparència a la ciutadania. Per això, paral·lelament, cal millorar els sistemes de recollida d'informació de les administracions locals (fer un pla estadístic general, millorar la recollida de dades dels registres, incorporar les variables de sexe i nacionalitat, compartir la informació amb la resta d'àrees, etc.).

- Dissenyar i propiciar espais de relació i de coneixement mutu entre persones de diferents comunitats o col·lectius.

- No caure en el folklorisme, és a dir, abordar el respecte a la diversitat només a partir dels aspectes més folklòrics de la cultura (valls, cuina, vestits tradicionals...). Perquè això ofereix una visió molt estereotipada de les minories i al final s'acaba posant l'accent en allò que ens separa i no en els interessos i sentiments que ens uneixen.

- Sensibilitzar i involucrar tota la ciutadania i les associacions en l'acollida de les persones novvingudes i en la creació de vincles entre comunitats per potenciar actituds integradores en el conjunt de la població.

- Lluitar contra la desigualtat estructural, és a dir, que pel fet de pertànyer a una determinada mino-

ria ètnica la persona es trobi en una situació de desavantatge pel que respecta a l'accés o utilització de determinats serveis: revisar condicions d'accés per a que no siguin discriminatoris, redimensionar i dotar als serveis per a que puguin atendre una població més diversa...

## SÍNTESI D'ARGUMENTACIONS

### Accions individuals:

- No desacreditar la insatisfacció que ens transmeten les persones usuàries.
- Esbrinar si darrera del plany hi ha alguna demanda o alguna necessitat personal que no es gosa plantejar obertament.
- Reforçar els criteris de professionalitat amb què actua l'administració i qui hi treballa i posar en relleu l'existència d'una normativa que regula les decisions adoptades.
- Posar en relleu l'existència d'un marc legal internacional que promulga els drets universals de tots els éssers humans.
- Vitalitzar els raonaments que posen èmfasi en allò que comparteix el conjunt de la població.
- Qüestionar les generalitzacions i les exageracions.
- Fer emergir que moltes de les qüestions problemàtiques o dificultats a què han de fer front les minories són les mateixes que tenim nosaltres.
- Evidenciar tot allò que posi en relleu els beneficis econòmics i socials que les minories aporten a la nostra societat.

### Accions en l'àmbit institucional:

- Desenvolupar una estratègia de comunicació global de la institució per transmetre una imatge de transparència a la ciutadania.
- Dissenyar i propiciar espais de relació i coneixement mutu entre persones de col·lectius diferents.
- No caure en el folklorisme.
- Sensibilitzar la població per potenciar actituds integradores.
- Lluitar contra la desigualtat estructural.

# **CAPÍTOL 5**

# **RECURSOS**

# **DE**

# **SENSIBILITZACIÓ**

El trencament de prejudicis, estereotips o falses concepcions és una lluita de fons que requereix d'accions constants de sensibilització. Des del Pla de Ciutadania i Immigració del Consell Comarcal del Vallès Occidental s'ofereix assessorament al personal tècnic municipal, així com informació sobre actuacions que s'estiguin posant en pràctica a la comarca. Per als professionals que decideixin continuar informant-se i formant-se, oferim un recull de recursos genèrics per afavorir el disseny d'accions de dinamització. Aquests recursos estan dividits en primer lloc en **materials escrits** de caire pràctic per a **professionals i entitats (1)**, en **materials audiovisuals (2)** de sensibilització i per finalitzar es fa referència a **campanyes i exposicions (3)** disponibles a través d'Internet.

## 5.1.

### MATERIALS ESCRITS PER A PROFESSIONALS I ENTITATS

#### 01 CATÀLEG D'ACTIVITATS DE CONVIVÈNCIA I CIUTADANIA

**Any 2005** **Autoria** Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona **Enllaç** [http://www.diba.es/diversitat/fitxers/diversitat\\_ciutadania.pdf](http://www.diba.es/diversitat/fitxers/diversitat_ciutadania.pdf)

El Catàleg d'activitats de convivència i ciutadania és una eina que, des del Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona, es posa a l'abast dels ens locals amb la finalitat d'aportar coneixement i d'informar la ciutadania sobre els canvis socials i culturals que es produeixen en el seu entorn.

#### 02 COMBATIR LA DISCRIMINACIÓ:

MANUAL DE FORMACIÓ

**Any 2006** **Autoria** Migration Policy Group – Comissió Europea **Enllaç** <http://www.migpolgroup.com/documents/3867.html> **Edició** Comissió Europea

Aquest manual és una eina dirigida a entitats sense ànim de lucre (ONG) per oferir-les un programa formatiu complet i alhora molt sintètic sobre la legislació i les polítiques europees i nacionals en matèria de lluita contra la discriminació.

**03 COMUNICACIÓ PER A LA TOLERÀNCIA.**  
 GUIA DIDÀCTICA: COM CREAR UNA CULTURA DE LA TOLERÀNCIA A TRAVÉS DELS PROCESSOS DE COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ  
**Autoria** Save the Children **Enllaç** [http://www.savethechildren.es/interior\\_fills.asp?IdItem=1599](http://www.savethechildren.es/interior_fills.asp?IdItem=1599) **Edició** Save the Children

Guia dirigida a alumnat i professorat que conté múltiples propostes educatives acompanyades d'informacions, material gràfic i artístic, etc. La finalitat de les activitats és crear una sensibilitat oberta i capaç de valorar la diversitat cultural. La guia consta de tres mòduls: 1. Immigració, 2. Mitjans de comunicació i 3. Anàlisi de textos periodístics.

#### 04 DADES QUE TRENQUEN TÒPICS

**Any 2005** **Autoria** Secretaria per a la Immigració del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya **Enllaç** <http://www.gencat.net/benestar/societat/convivencia/immigracio/topics/index.htm>

Espai de la Secretaria per a la Immigració a on s'inclouen informacions i dades que ajuden a tenir una percepció sobre la immigració i els seus efectes ajustada a la realitat. L'objectiu principal és trencar tòpics equivocats, sobre els quals sovint es construeixen les bases del racisme social.

#### 05 MANUAL D'APROPAMENT ALS MITJANS

**Any 2007** **Autoria** Mesa per a la Diversitat en l'Audiovisual de Catalunya **Enllaç** [http://www.cac.cat/pfw\\_files/cma/mesa/Documents/manual\\_cat.pdf](http://www.cac.cat/pfw_files/cma/mesa/Documents/manual_cat.pdf)

L'objectiu central d'aquest manual és servir de guia perquè les persones i els col·lectius de persones immigrades puguin esdevenir protagonistes i gestors de les seves informacions i de les notícies que generen. Preten ajudar-los a projectar la imatge que volen aportar i a consolidar la seva presència en la societat catalana.

#### 06 MANUAL SOBRE INTEGRACIÓ PER A RESPONSABLES DE L'ELABORACIÓ DE POLÍTQUES I PROFESSIONALS (1A PART)

**Any 2004** **Autoria** Migration Policy Group – Comissió Europea **Enllaç** <http://www.migpolgroup.com/documents/2677.html> **Edició** Comissió Europea

04

El document "Indicador d'impacte de la crisi de refugiats a Espanya" és un treball de recerca que s'ha desenvolupat al marc del projecte "Indicador d'impacte de la crisi de refugiats a Espanya" que s'ha desenvolupat al marc del projecte "Indicador d'impacte de la crisi de refugiats a Espanya" que s'ha desenvolupat al marc del projecte "Indicador d'impacte de la crisi de refugiats a Espanya".

País	Total	Participació estrangers	% Participació	Indicador
Espanya	41.800	8.000	19,1%	0,191
2007	40.000	10.000	25,0%	0,250
2008	55.000	10.000	18,2%	0,182
2009	60.000	10.000	16,7%	0,167
2010	60.000	10.000	16,7%	0,167

\*Dades extretes de les dades del CITA. \*\*Dades provisionals

Participació en entitats espanyoles

Últim dia de cada un de participació d'entitats espanyoles: Dades de les dades de l'Indicador d'Impacte de la Crisi de Refugiats a Espanya, des de 2007 a 2010 participació: 2010 data dels dades de participació espanyoles. Si la metodologia de les dades és la mateixa que la metodologia de participació espanyola.



Manual pràctic dirigit a tècnics i professionals i molt enfocat al món local que conté propostes d'actuació en els àmbits de l'acollida, la participació, l'elaboració de programes polítics i els indicadors de seguiment sobre la integració de persones estrangeres.

**07** MANUAL SOBRE LA INTEGRACIÓN PARA RESPONSABLES DE LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS Y PROFESIONALES (2A PART)

**Any** 2007 **Autoria** Migration Policy Group – Comissió Europea  
**Enllaç** <http://www.migpolgroup.com/documents/3695.html>  
**Edició** Comissió Europea

Manual de bones pràctiques per a la formulació i la implantació de polítiques d'integració per a les persones immigrants extracomunitàries als països de la UE. Tracta aspectes com la qualitat i l'accés a l'habitatge i al treball, i polítiques i pràctiques d'integració locals.

**08** NOUS CATALANS. ONZE ENTREVISTES SOBRE UNA REALITAT EMERGENT

**Any** 2006 **Autoria** Secretaria per a la Immigració del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya **Enllaç** <http://www.comunitats.info/>

Onze entrevistes en profunditat a persones de diverses nacionalitats, que expliquen en primera persona les seves percepcions sobre la societat catalana, les seves experiències, les seves opinions sobre la immigració, etc.

**09** NOVES LLEGENDES URBANES: LA IMMIGRACIÓ ÉS VÍCTIMA DE RUMORS FALSOS I MALINTENCIONATS

**Any** 2007 **Autoria** Diari ADN **Enllaç** <http://www.adn.es/imprensa/barcelona/20070114/NWS-0023-Noves-malintencionats-immigracio-llegendes-victima.html>

Article de premsa que aborda com es gesten i es difonen a tots els municipis els rumors malintencionats sobre la població immigrant, de manera que causa un sentiment de greuge comparatiu entre la població autòctona. L'article està basat en les explicacions de l'expert en rumorologia Fabio Gallego.



**10** PISTAS METODOLÓGICAS PARA LA SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL

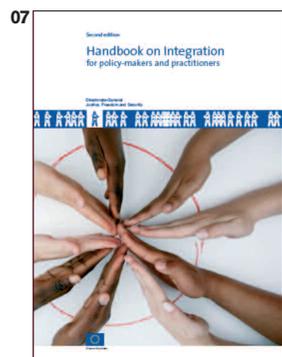
**Any** 2006 **Autoria** Cruz Roja **Enllaç** [http://www.cruzroja.es/documentos/2006\\_3\\_IS/pdfs/Pistasmetodologicas.pdf](http://www.cruzroja.es/documentos/2006_3_IS/pdfs/Pistasmetodologicas.pdf)  
**Edició** Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

En aquest document s'exposen els criteris i els fonaments que haurien de guiar el disseny i la posada en pràctica d'actuacions de sensibilització, sigui des d'un vessant formal (campanyes, sessions educatives) o informal (mitjançant el tracte diari amb els usuaris, etc.).

**11** TOT UN MÓN: MATERIAL DIDÀCTIC

**Any** 2007 **Autoria** Miquel Àngel Essomba  
**Enllaç** <http://www.fbofill.cat/index.php?codmenu=17.02>  
**Col·lecció** Conciutadania Intercultural

A partir del programa del mateix títol de Televisió de Catalunya, aquest material educatiu vol acostar el fenomen migratori a les aules des d'un punt de vista que defuig l'alarmisme i la falsa tolerància. Ofereix unes propostes didàctiques adaptades a les característiques evolutives i als interessos de l'alumnat segons els nivells d'educació obligatòria i postobligatòria.



## 5.2.

### MATERIALS AUDIOVISUALS (DOCUMENTALS, PEL·LÍCULES I VÍDEOS)



**01** 14 KILÓMETROS

**Any** 2007 **Direcció** Gerardo Olivares  
**Enllaç** <http://www.labutaca.net/films/58/14kilometros.php>  
**Producció** Explora Films i Wanda Visión, S.A.

Les ciències socials coincideixen a destacar que la immigració és el fenomen més gran que Occident haurà d'afrontar durant el segle XXI. A l'Àfrica hi ha milions de persones amb l'únic objectiu d'entrar a Europa, perquè la fam no coneix ni fronteres ni obstacles. De la mà de Buba Kanou, Violeta Sunni i Mukela Kanou, coneixem de més a prop la realitat de l'Àfrica i, juntament amb ells, iniciem un viatge perillós i llarg cap a Europa, travessant Mali, Níger, Argèlia i el Marroc.

## 02 DERECHO NÚMERO 1: TODOS LOS SERES HUMANOS SON LIBRES E IGUALES

**Any** 2007

**Autoria** Youth for Human Rights ([www.youthforhumanrights.org/](http://www.youthforhumanrights.org/))

**Enllaç** <http://www.youtube.com/watch?v=-4n-kfyh2LY&NR=1>

**Producció** Youth for Human Rights International™

Integrats dins la campanya 30 Rights, 30 Ads, hi ha aquests espots, un per cada dret humà, altament emotius i capaços d'expressar la importància essencial de cadascun dels drets assenyalats en la Declaració de les Nacions Unides.

## 03 EL BUEN NOMBRE

**Any** 2006 **Direcció** Mina Nair

**Enllaç** <http://www2.foxsearchlight.com/thenamesake/>

**Producció** Fox Searchlight Pictures

Narra la història de la família Ganguli, emigrada de Calcuta fins a Nova York, i evoca l'inestable equilibri amb què la família intenta incorporar-se al nou món sense oblidar el vell. Tot i que els pares enyoren la família i la cultura de l'Índia, estan orgullosos de les oportunitats que els seus sacrificis han permès a la seva descendència. Paradoxalment, el seu fill Gogol se sent esguerrat per la cerca de la seva pròpia i singular identitat.

## 04 EL DOMINGO SI DIOS QUIERE (INCH'ALLAH DIMANCHE)

**Any** 2001 **Direcció** Yamina Benguigui **Enllaç** <http://www.labuta-taca.net/films/22/eldomingosidiosquiere.htm> **Producció** ARP Sélection i Bandits Longs

La Zouina i els seus tres fills arriben a França per reunir-se amb el marit de la Zouina, que porta deu anys treballant al país i al que ha vist molt poc durant tot aquest temps. Tot i l'agressivitat dels seus veïns, dels constants retrets de la seva sogra i de les desconfiances del seu marit, la Zouina tracta d'adaptar-se a la seva nova vida. La radio és el seu únic vincle amb la vida i les dones en aquest nou país. Un dia s'assabenta que hi ha una altra família argelina vivint al poble i decideix trobar-la costi el que costi.



## 05 EL SEÑOR IBRAHIM Y LAS FLORES DEL CORÁN

**Any** 2003 **Direcció** François Dupeyron

**Enllaç** <http://www.filmaffinity.com/es/film765826.html>

**Producció** ARP Production / France 3 Cinema / Canal +

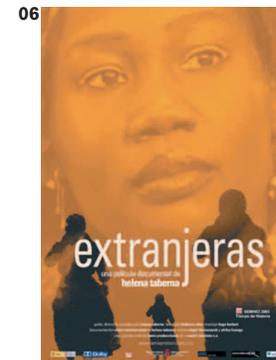
Pel·lícula ambientada al París dels anys seixanta on en Momó, un noi jueu de 13 anys, es fa amic del botiguer àrab del carrer Blau. Però a vegades les aparences enganyen: el Sr. Ibrahim, el botiguer, no és àrab, el carrer Blau no és blau i el noi pot no ser jueu. En un món on la religió sembla ser el tret més representatiu de la identitat de les persones, aquesta història ens ensenya en primer pla la relació entre dos persones d'una forma senzilla i humana. Ens mostra com, més enllà de la façana de les creences, hi ha tot un món d'amistat i estima que uneix a dos personatges que, en primera instància, podrien aparèixer com a improbables, en discòrdia: un àrab i un jueu.



## 06 EXTRANJERAS

**Any** 2003 **Direcció** Helena Taberna **Enllaç** <http://www.lamia-producciones.com/extranjeras/index.html> **Producció** Lamia Producciones Audiovisuales S.L. **Autoria** imatge Josemí Goyena

Pel·lícula documental que mostra la cara desconeguda i quotidiana d'altres cultures a través de l'experiència de diverses dones immigrants que viuen a Madrid: entorn familiar i laboral, espais interculturals i de relació, adaptació en aquests espais, etc. Se'n pot adquirir una guia didàctica, de l'anàlisi temàtica, per a centres socials i educatius.



## 07 LAS CARTAS DE ALOU

**Any** 1990 **Direcció** Montxo Armendáriz **Enllaç** <http://www.culturalianet.com/art/ver.php?art=11004> **Producció** Elías Querejeta Producciones Cinematográficas **Copyright** Video Mercury Films S.A.

L'Alou, un senegalès que entra clandestinament a Espanya, es veu forçat a treballar en diversos llocs en condicions molt precàries, a causa de la seva situació irregular. Gràcies a les cartes que envia periòdicament a la seva família podem conèixer les seves experiències i sentiments en aquest difícil procés d'integració a la societat espanyola.



**08 MOOLADÉ****Any** 2004 **Direcció** Ousmane Sembèn**Enllaç** <http://www.golem.es/moolaade/> **Producció** Filmi

Doomirew (Senegal), Ciné-Sud Promotion (França)

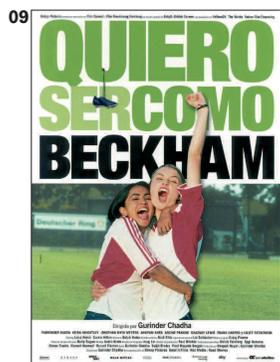
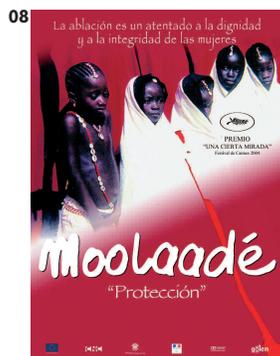
Na Collé Ardo viu en un poble africà. Fa set anys no va permetre que la seva filla se sotmetés a l'ablació, una pràctica que li sembla una barbàrie. Avui, quatre nenes fugen per escapar del ritual de la purificació i demanen a la Collé que les protegeixi. A partir d'aquest moment s'enfronten a dos valors: el respecte al dret d'asil (*moolaadé*) i la tradició de l'ablació (*salindé*).

**09 QUIERO SER COMO BECKHAM****Any** 2002 **Direcció** Gurinder Chadha**Enllaç** <http://www.filmaffinity.com/es/film284488.html>**Producció** Kintop Pictures

La Jesminder és una noia de 18 anys que viu amb la seva família hindú a Londres. Els seus pares volen que sigui educada per ser una perfecta esposa índia, però ella no té temps de pensar en aquestes coses perquè el que li agrada és jugar a futbol. Un dia, mentre està jugant al parc, la Jules es fixa en ella i la convida a unir-se a l'equip femení local. De la nit al dia, la Jesminder té un munt d'oportunitats que fan trontollar el seu petit món. Té l'oportunitat de portar el seu equip a la final i de gaudir del que realment li agrada. Això, però, fa que la noia entri en conflicte amb la seva família i la seva comunitat.

**10 SI NOS DEJAN****Any** 2004 **Direcció** Ana Torres**Enllaç** <http://www.sinosdejan.8k.com/>**Producció** Ana Torres

Documental que ofereix una exhaustiva radiografia de la immigració a Barcelona, il·lustrada pel testimoni de persones de més de quinze nacionalitats diferents. Les reflexions dels i les protagonistes giren entorn una gran diversitat d'àmbits: els obstacles legals, les actituds racistes, els problemes per trobar habitatge i treball, l'enyorança de les persones estimades que queden al país d'origen, etc.

**11 TODOS IGUALES, TODOS DIFERENTES****Any** 2007 **Autoria** Anònim **Enllaç** <http://www.youtube.com/watch?v=tcELlslG1Xo&feature=related>

**Mostra d'audiovisual curt, dels molts que es poden trobar al portal *youtube*, dedicat a la igualtat i a la no discriminació.**

**12 TODOS OS LLAMÁIS MOHAMED****Any** 1998 **Direcció i producció** Maximiliano Lemcke**Enllaç** [http://alternativa.cccb.org/2006/packs/pack1\\_cat.html](http://alternativa.cccb.org/2006/packs/pack1_cat.html)**Autoria imatge** Enrique Flores

L'Icam és un jove marroquí que, amb l'ajuda del seu cosí Yousef, arriba il·legalment a Madrid. Viu amb ell en un barri dels afores de la ciutat. S'enfrontarà diàriament amb les dificultats dels immigrants il·legals.

**13 TOT UN MÓN****Any** 2006-2007 **Direcció** Carles Solà**Enllaç** <http://www.tv3.cat/ptvcatalunya/tvcPrograma.jsp?idint=162530025> **Producció** Televisió de Catalunya

Sèrie de documentals curts que aborden diferents dimensions del fenomen de la immigració a Catalunya en l'actualitat, des d'una perspectiva comprensiva i multidisciplinària. Els documentals de sèries ja emeses estan disponibles a Internet.

**5.3.****CAMPANYES I EXPOSICIONS (DISPONIBLES A INTERNET)****01 APRENDE A MIRAR DE CERCA****Any** 2005-2007 **Autoria** Cruz Roja**Enllaç** <http://www.cruzroja.es/aprendeamirardecerca/>

Campanya de sensibilització de Cruz Roja que comença amb el següent lema: "MIRAR DE CERCA significa acercarnos a mirar con la única pretensión de ver aquello que tenemos delante de nuestros ojos. Sin esperar nada, sin haber decidido de antemano qué pensamos, qué sentimos, cómo juzgamos la realidad que se nos muestra".



---

## 02 EL VECINO DE ENFREENTE, UNA EXPOSICIÓN DIDÁCTICA SOBRE LA REALIDAD DEL MAGREB

**Autoria** Jose Luis Ayerbe (coord); Abdellatif Ghailani, Brigitte Ruz García, Pedro Canales, Nouria Guenaneche, Damiano Sartori **Autoria** Medicusmundi-Andalucía

**Enllaç** <http://www.elvecinodeenfrente.org/>

Exposició didàctica per a alumnes de secundària i batxillerat sobre els trets comuns entre la nostra història, geografia i cultura i la del Magrib. Es pot sol·licitar la instal·lació de l'exposició de 12 plafons al centre escolar i fer una visita virtual a Internet, amb propostes d'activitats de treball.

---

## 03 EURODIVERSITY

**Any** 2007 **Autoria** múltiples

**Enllaç** <http://www.eudiversity.com/>

Iniciativa europea engegada amb motiu de l'Any europeu per a la igualtat d'oportunitats per a tothom (2007). El projecte consisteix en una plataforma virtual interactiva en la qual els participants exposen mitjançant fotografies, vídeos i collages idees per a la construcció d'una Europa més justa i igualitària.

---

## 04 FOR DIVERSITY – AGAINST DISCRIMINATION

**Any** 2007 **Autoria** European Union

**Enllaç** <http://www.stop-discrimination.info/>

Campanya europea que compta amb múltiples iniciatives (*tours*, exposicions, premis, vídeos, etc.) destinada a sensibilitzar contra totes les formes de discriminació. Aquesta campanya s'emmarca en l'Any europeu per a la igualtat d'oportunitats per a tothom (2007).




---

## 05 TUS PREJUICIOS SON LAS VOCES DE OTROS

**Any** 2005 **Autoria** Fundación Secretariado Gitano

**Enllaç** <http://www.gitanos.org/conocelos/web/>

Campanya que qüestiona els prejudicis contra el col·lectiu gitano i que posa de manifest com la transmissió d'aquests prejudicis priva de moltes oportunitats a tot el col·lectiu. Consta de vídeos curts, anuncis de ràdio, pòsters, etc.

