GUÍA PRÁCTICA PARA AGENTES ANTIRUMORES

Cómo combatir los rumores y estereotipos sobre la diversidad cultural en Barcelona

GUÍA PRÁCTICA PARA AGENTES ANTIRUMORES

Cómo combatir los rumores y estereotipos sobre la diversidad cultural en Barcelona

Comisionada de Inmigración, Interculturalidad y Diversidad
Lola López Fernández

Directora de Servicios de Derechos de Ciudadanía e Inmigración
Aida Guillén Lanzarote

Coordinación Técnica
Programa BCN Interculturalitat
Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía e Inmigración
Área de Derechos de la Ciudadanía, Participación y Transparencia
Ayuntamiento de Barcelona

Redacción
D-CAS (Col•lectiu d'Analistes Socials)

Colabora
Xarxa BCN Antirumors

Revisión lingüística: Grup Edap
Traducción: Kira Bermúdez
Maquetació: acast.es
Fecha de edición: octubre 2016

Programa BCN Interculturalidad
Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía e Inmigración
Área de Derechos de la Ciudadanía, Participación y Transparencia
Ayuntamiento de Barcelona
Passeig Sant Joan, 75
08009 Barcelona
interculturalitat@bcn.cat
barcelona.cat/bcnantirumors
barcelona.cat/interculturalitat

Índice

PRESENTACIÓN 5

1. Introducción 7

2. Conocer el terreno. ¿De qué estamos hablando? 11

3. Caminando juntos hacia una actitud intercultural 41

4. La sensibilización cara a cara 47

5. Los medios de comunicación como generadores de prejuicios 75

6. La autoevaluación 89

7. Recursos prácticos 95

PRESENTACIÓN

Presentamos una nueva edición, revisada y adaptada a los nuevos tiempos, de la *Guía Práctica para Agentes Antirumores. Cómo combatir los rumores y estereotipos sobre la diversidad cultural en Barcelona.*

Durante el proceso participativo de elaboración del Plan BCN Interculturalidad, impulsado por el Ayuntamiento de Barcelona, se puso de manifiesto que uno de los elementos clave que dificulta la convivencia en la diversidad es el desconocimiento del otro. Este desconocimiento se transforma a menudo en miedo o recelo, y se verbaliza a través de rumores y falsos estereotipos.

Esta guía es una herramienta para la reflexión y el desarrollo de habilidades y actitudes que favorezcan la sensibilización y luchen contra la discriminación, con el objetivo de desmontar aquellos rumores y estereotipos que estigmatizan a los vecinos y las vecinas de otros contextos culturales y que no favorecen la creación de vínculos, relaciones y espacios de construcción conjunta.

La primera edición se publicó en 2012 y en esta primera revisión se han introducido nuevos contenidos, redefinido conceptos y modificado los recursos. La guía quiere responder a la realidad cambiante de la ciudad y aportar nuevas perspectivas y reflexiones al trabajo antirumores que, desde hace tiempo, desarrollan muchas entidades de Barcelona, así como vecinos y vecinas.

Esta herramienta es uno de los apoyos principales de la formación “Agentes antirumores: Interculturalidad, una respuesta a los rumores y estereotipos”, organizada por la Estrategia BCN Antirumores, una de las líneas de acción del Programa BCN Interculturalidad[1].

Sin embargo, esta guía quiere ser un recurso en sí mismo, al margen de la formación. Pretende facilitar la aplicación práctica de las herramientas que se presentan, y ser de utilidad para todas aquellas personas, grupos o entidades que quieran contribuir activamente a desmontar los rumores y prejuicios que oímos en el trabajo, en casa, en el metro o cuando quedamos con los amigos... Es así como nos convertimos en agentes antirumores activos.

Esta es una herramienta práctica y de fácil aplicación, que quiere contribuir a hacer de Barcelona una ciudad socialmente más justa, igualitaria y cohesionada con la diversidad de todas las personas que viven en ella.

1 barcelona.cat/interculturalitat

1. Introducción

La guía que tenéis en las manos quiere ser una **herramienta de apoyo para entrenar las habilidades y las actitudes que favorecen la sensibilización basada en el diálogo.** También quiere aportar una **base de conocimientos sólida** a las personas que se proponen desarrollar un trabajo sensibilizador activo para frenar las falsas concepciones existentes sobre la diversidad cultural en Barcelona.

La guía va dirigida a aquellas personas que, cansadas de oír rumores sobre las personas que provienen de orígenes culturales diversos, deciden tomar partido y actuar, aportando su granito de arena, para favorecer en su entorno actitudes y percepciones más positivas e integradoras de la diversidad cultural. Estas personas se convierten así en agentes antirumores.

Es verdad que muchas de las herramientas, estrategias e incluso contenidos pueden aplicarse también a luchar contra los prejuicios y estereotipos generales que existen hacia otros colectivos. Y también invitamos a hacerlo, porque todos ellos, en la dirección que vayan, dificultan las relaciones y la convivencia entre las personas.

No es tarea fácil llevar la contraria ante lo que puede parecernos un discurso mayoritario, y tampoco obtendremos un resultado inmediato; por eso hace falta estar bien preparados y ***unirnos para hacer frente común.*** Si te reconforta, quizá te guste saber que no eres el único: la Red BCN Antirumores engloba a centenares de entidades y personas que han adquirido el compromiso de llevar a cabo la función de sensibilizar y romper con los imaginarios y las falsas concepciones existentes sobre la diversidad cultural. Esta guía es una iniciativa más en un gran entramado de acciones y proyectos que se llevan a cabo en la ciudad de Barcelona.

¿Quién ha participado en la revisión de esta guía?

- Las personas que han hecho la formación de agentes antirumores[1]. Ellas nos han aportado vivencias y experiencias que han constituido la base para el diseño de la estrategias de respuesta.

- Los profesionales que han dado la formación de agentes antirumores, que nos han aportado documentación y contenidos más conceptuales y teóricos.

1 Formación organizada por la Estrategia Barcelona Antirumores, una de las líneas de acción del Programa BCN Interculturalidad.

1. Introducción

- Las entidades de la Red[2], que nos han ayudado a buscar materiales y recursos adicionales que pueden ser de utilidad para aquellas personas que decidís manteneros informadas o continuar profundizando en estos aspectos.

- El Equipo de la Estrategia Barcelona Antirumores, que ha hecho el seguimiento dando coherencia a todo el contenido.

¿Cuáles son los apartados que estructuran los contenidos? ¿Qué abarca cada apartado?

1. **Conocimiento**: Incluye la definición de conceptos clave para la acción antirumores, con el objetivo de promover la reflexión y el pensamiento crítico.

2. **Autoconocimiento**: Invita a hacer un ejercicio de autorreflexión sobre cómo tratar con respeto y empatía a las personas. ¿Tenemos una actitud realmente intercultural? ¿Qué camino debemos recorrer en nuestras relaciones?

3. **Sensibilización cara a cara:** Recoge las principales herramientas comunicativas y estrategias de respuesta que se pueden poner en práctica en la sensibilización cara a cara.

4. **La diversidad en los medios de comunicación:** Despierta la conciencia

2 www.bcn.cat/antirumors

crítica ante algunas informaciones publicadas en los medios de comunicación. Impulsa a reaccionar cuando pensamos que el tratamiento no es correcto, a actuar en la propagación de argumentos contra prejuicios en las redes.

5. **Adquisición de conciencia de nuestras fortalezas y debilidades**: Como en toda estrategia, la evaluación es un elemento fundamental. Anima a ser capaces de tomar conciencia de aquellos elementos que más dominamos y aquellos que tenemos que mejorar.

6. **Recursos para mantenernos siempre inquietos e informados:** Más que recursos puntuales, aporta fuentes donde encontrar recursos que se van actualizando.

¿Cuáles son las limitaciones de esta guía? ¿Qué hay que tener en cuenta al leerla?

La guía **no contiene recetas mágicas ni infalibles** para hacer desaparecer los rumores, prejuicios y estereotipos que están en nuestro entorno y que están vivos y en permanente transformación. Pero sí pensamos que ofrece técnicas válidas para desarrollar el trabajo de sensibilizar e incentivar un diálogo sereno y abierto sobre temas que, como la inmigración y la diversidad sociocultural, son objeto frecuente de demagogias que incitan a la estigmatización y la discriminación social.

Aunque hemos intentado que cualquier persona pueda leer esta guía, sentirse representada en algunas de las cosas que se dicen y usar las herramientas que aquí ofrecemos, no hay que perder de vista que esta guía se ha elaborado desde una **mirada occidental que condiciona el resultado**, tal como se explica en el capítulo siguiente al hablar del concepto de cultura.

Hemos intentado ser **respetuosas con el género,** empleando, en la medida de lo posible, términos genéricos, o bien, alternando los dos géneros, de forma aleatoria. No se trata, pues, de una confusión o del hecho de que a veces hablemos para hombres y en otras para mujeres: hablamos para todos y todas, independientemente de vuestro género.

2. Conocer el terreno. ¿De qué estamos hablando?

El primer paso para abordar el problema que tratamos es preguntarnos: ¿de qué estamos hablando cuando hacemos referencia a los estereotipos, prejuicios o rumores? ¿Qué son? ¿De dónde provienen y cómo se forman? ¿Cómo funcionan? E, incluso, ¿qué función cumplen en nuestra sociedad? En definitiva, estamos hablando de conocer plenamente el terreno en el que vamos a movernos para, posteriormente, idear la mejor estrategia para combatirlos. Este es un camino al que diferentes perspectivas han hecho aportaciones muy relevantes; son formas de ver el fenómeno que, lejos de ser antagonistas, se complementan. De esta manera, intentaremos construir una explicación multidisciplinaria que nos aproxime a la problemática.

Los rumores, de la misma manera que los estereotipos o los prejuicios, son tan antiguos como la historia de la humanidad. Y los resultados siempre han sido los mismos: dificultar las relaciones entre personas que pertenecen a diferentes grupos sociales.

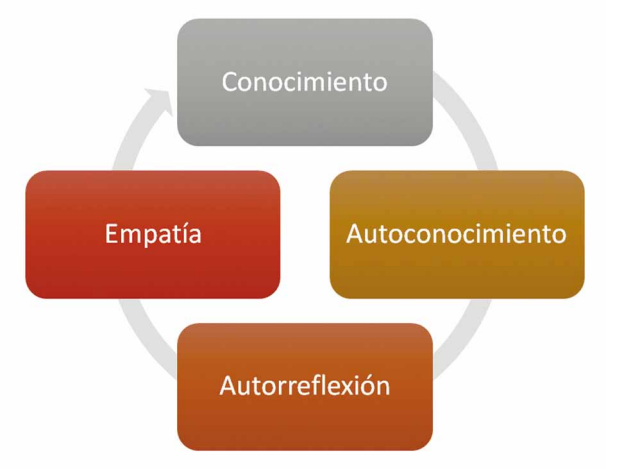
El año 2009 el Ayuntamiento de Barcelona impulsó el Plan BCN Interculturalidad, con el objetivo de afrontar los retos que supone la gestión de la convivencia en una ciudad culturalmente diversa. El diagnóstico realizado como elemento previo a la redacción del Plan incluyó un proceso participativo en el que se respondió a cinco preguntas clave sobre la convivencia en Barcelona. La respuesta a la pregunta sobre los factores que dificultan la convivencia entre los habitantes de Barcelona de orígenes culturales diferentes dio un resultado muy revelador: el 48,1% de las respuestas apuntaban a los elementos subjetivo-relacionales, es decir, al desconocimiento mutuo, a los estereotipos y los prejuicios, a los rumores como principales obstáculos para la convivencia.

2.1 La Cultura: el prisma bajo el que vemos la diversidad cultural

Antes, no obstante, de entrar en materia y de definir los conceptos principales, hay que reflexionar sobre el concepto de cultura, porque esta representa el prisma bajo el cual miramos, y juzgamos, el mundo que nos rodea[1]. La

1 En esta guía y, más concretamente, en este apartado analizamos la diversidad cultural en el contexto de la sociedad occidental moderna. Es por esto que centraremos el análisis en esta cultura y bajo este prisma, siendo conscientes de que, al hacerlo, dejamos de lado otros planteamientos que abordan las culturas desde un punto de vista más amplio.

diversidad cultural y la forma de relacionarnos tienen mucho que ver con este concepto, y el proceso de reflexión pasa por cuatro estadios, que se describen a continuación:



- **Conocimiento**. Entender el funcionamiento y la lógica de cualquier cultura, en el sentido más amplia. Entender por qué la cultura es tan importante para las personas, teniendo en cuenta que es el contexto de donde extraemos los elementos que nos ayudan a explicar la realidad, a interpretar nuestra propia existencia y lo que nos rodea, o a explicar lo que creemos que nos rodea pero no conocemos.

- **Autoconocimiento**. Conocer ciertos elementos clave de la cultura occidental moderna, elementos que están relacionados con la diversidad cultural; es decir, conocer los elementos de nuestra cultura a partir de los cuales nos representamos la diversidad cultural y las personas que pertenecen a otros contextos culturales y, lo que es más importante, conocer cómo estos elementos determinan nuestra relación con estas personas.

- **Autorreflexión**. Cuestionarse si la visión que tenemos de la diversidad cultural es o no una visión deformada y condicionada y, por lo tanto, si es posible tener otra mirada. Al despertar la conciencia en torno a los elementos de nuestra cultura que condicionan la percepción y la lectura que hacemos de la diversidad, nos cuestionamos esta representación.

- **Empatía**. Despertar la conciencia de todo lo que se comparte con las

personas a las cuales pretendemos sensibilizar, teniendo en cuenta que todos y todas tenemos nuestros propios prejuicios y estereotipos derivados, en gran parte, de un prisma cultural compartido.

2.1.1. Explicando la cultura desde las raíces a las ramas

De las seis definiciones de *cultura* utilizadas a principios del s. XX se pasó entre 1920 y 1950 a unas 150, y hoy en día podemos reconocer más de 500, amplitud generada quizá por las insuficiencias o parcialidades de todas ellas. Ahora bien, sin ánimo de ser exhaustivas, podemos decir que los antropólogos, en general, al definir *cultura* se han referido a valores, reglas y maneras de ver el mundo que son aprendidas desde la herencia social, que orientan la conducta individual y grupal y que se reflejan en todas las manifestaciones (culturales) de una comunidad concreta desde un contexto y tiempo determinados. De forma más sencilla y ajustada al tema que nos ocupa, podemos entender la cultura como las **herramientas generadas por un grupo humano para entender la realidad.**

Para conocer mejor a qué nos estamos refiriendo, tomaremos como hilo conductor la analogía de Kalpana Das, directora del Instituto Intercultural de Montreal. Ella distingue **los diferentes niveles de la cultura haciendo un paralelismo con un árbol** (Pérez, 2006):

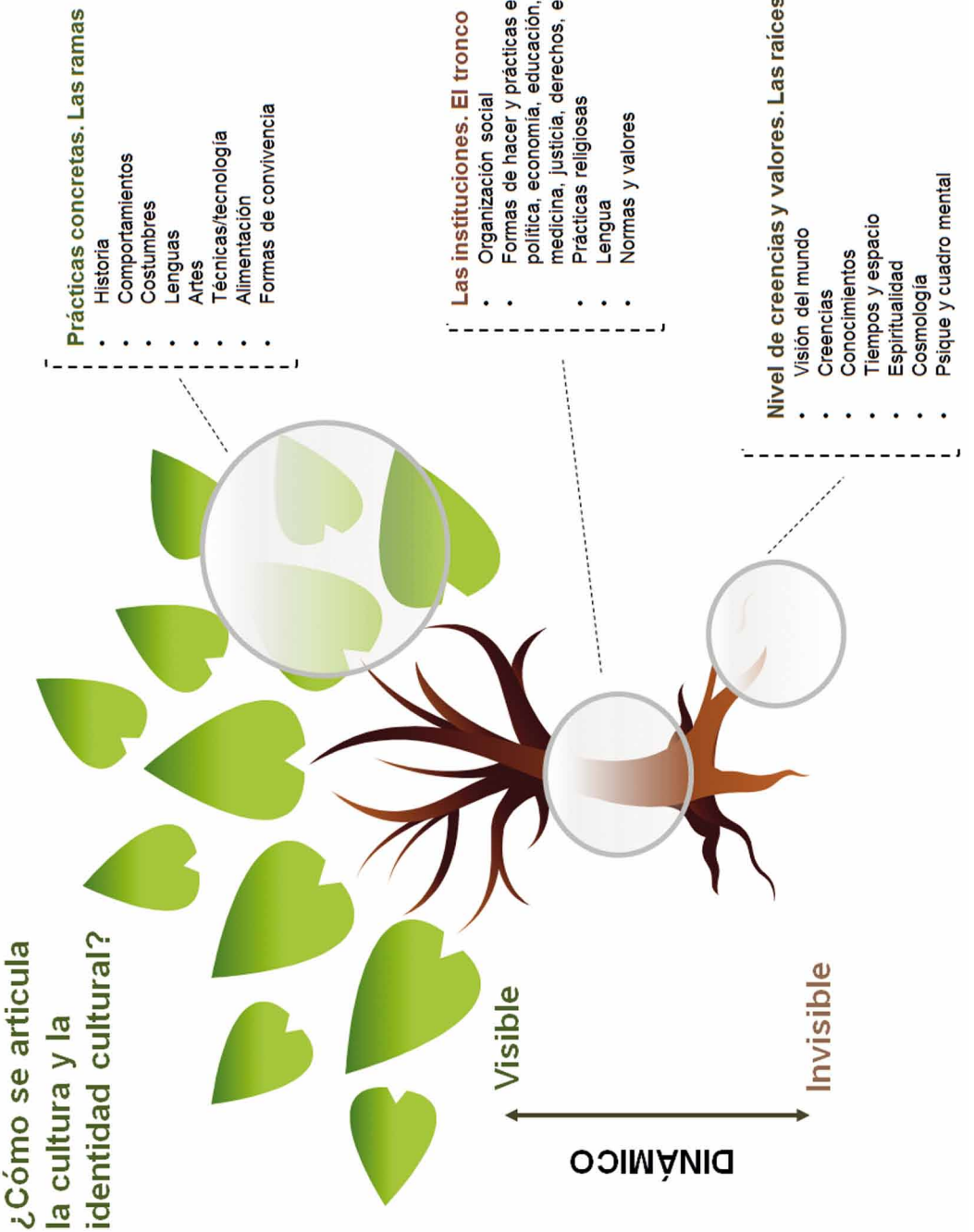
- **Nivel de creencias y valores.** Las raíces. Nos referimos al mundo ideacional, tanto consciente como inconsciente, sobre el cual se construyen las diferentes culturas, y que nos permite concebir la realidad, situarnos en ella. Se trata de un conjunto de valores, creencias y símbolos, en general, que son raíces invisibles para nosotros y que inferimos a partir de otras manifestaciones. Un ejemplo sencillo y claro es la noción de tiempo. Desde Occidente tenemos una noción del tiempo lineal, que transcurre, que no tiene marcha atrás, que siempre va en la misma dirección. No obstante, esta noción no es universal, ni siquiera es compartida al 100% por personas de nuestro universo cultural (Einstein y otros grandes pensadores no compartirían esta percepción del tiempo). Así, para otras culturas el tiempo no transcurre: somos nosotros quienes nos movemos a través del tiempo. En definitiva, en este nivel, nos referimos a todo aquello que asumimos y damos por descontado y, por lo tanto, inconsciente y difícil de poner en duda, que hace que nos resulte complejo entender que otras formas de ser o de hacer no es que sean erróneas, sino, simplemente, diferentes. Las creencias y valores se transmiten desde el momento del propio nacimiento y se van construyendo a lo largo de la vida.

2. Conocer el terreno. ¿De qué estamos hablando?

- **Las instituciones. El tronco.** Se trata de las instituciones que se desarrollan en los diferentes ámbitos de la realidad y que son la materialización del mundo ideacional de las raíces. Estas instituciones tienen un carácter más o menos formal, y tienen la función de ser el marco referencial en el cual se inscriben y se desarrollan las prácticas concretas. Nos referimos, por ejemplo, a las leyes, a la concepción de la educación, a las prácticas religiosas, a la concepción y peso que tienen las personas o las familias dentro de la comunidad. En resumen, se trata de todo aquello que tiene unas normativas más o menos claras, aunque éstas no se recojan siempre por escrito. En esta dimensión las personas somos más conscientes de las diferentes formas de hacer y de las prácticas existentes en función de las culturas. De lo que no siempre somos tan conscientes es que los elementos del tronco son un reflejo de nuestro nivel mítico de creencias y valores. Por ejemplo, en la cultura occidental las leyes defienden la propiedad privada porque es una sociedad donde prevalece el individualismo.

- **Prácticas concretas. Las ramas.** Como las ramas y las hojas de los árboles, esta es la parte más visible de las culturas: vestir, comer, las lenguas, las fiestas, etc. Es en este nivel donde se pueden dar más modificaciones y más rápidamente que en el tronco y las raíces. Cada una de las prácticas que encontramos en las ramas se nutren del nivel mítico y pasa por los filtros de la estructura. Es por esto que **analizar estas prácticas desde las estructuras, valores y creencias de otra cultura puede llevar a incomprensión y equívocos.** En la cultura occidental, en la que llegar el primero o ser el más avanzado se considera un valor muy positivo –identificamos *el que va delante con el que tiene poder*–, si vemos dos personas caminando y una siempre va delante pensamos que esta última es la fuerte, la que tiene el poder, la que dirige: esto nos puede llevar a equívocos porque en algunas culturas el poderoso camina detrás.

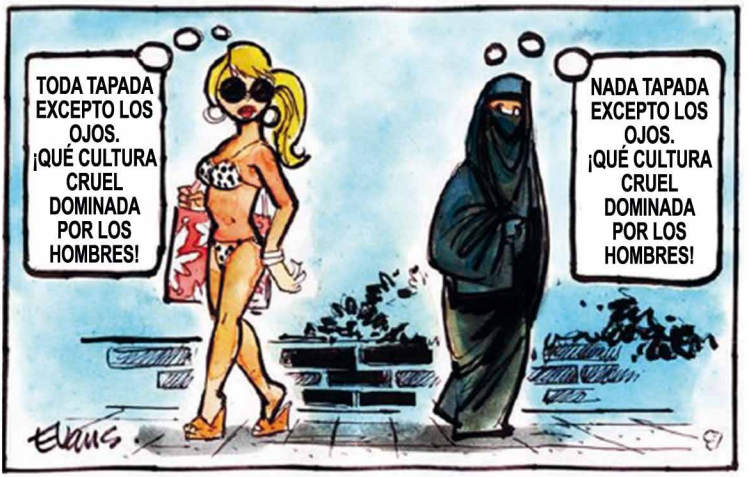
El esquema que acabamos de plasmar no deja de ser una simplificación para facilitar su comprensión. No hay que caer en el error de pensar que se pueden separar de forma clara los diferentes niveles, ya que estos son también dinámicos y están separados por una línea difusa y cambiante. Las culturas, como los árboles, están vivas y son dinámicas. Tampoco podemos pretender separar las culturas de manera nítida entre sí. Las culturas están integradas en un entorno del que reciben constantes *inputs* y crecen y se desarrollan en su relación con el medio. La caricaturización de estos árboles, así como la visión casi exclusiva de la copa y las ramas ocultando toda la parte mítica de las raíces, sería una buena metáfora de lo que son los prejuicios.


¿Cómo se articula la cultura y la identidad cultural?
Visible
DINÁMICO
Invisible
Prácticas concretas. Las ramas
Historia
Comportamientos
Costumbres
Lenguas
Artes
Técnicas/tecnología
Alimentación
Formas de convivencia
Las instituciones. El tronco
Organización social
Formas de hacer y prácticas en política, economía, educación, medicina, justicia, derechos, etc.
Prácticas religiosas
Lengua
Normas y valores
Nivel de creencias y valores. Las raíces
Visión del mundo
Creencias
Conocimientos
Tiempos y espacio
Espiritualidad
Cosmología
Psique y cuadro mental

2.1.2. Observando el bosque: etnocentrismo, universalismo y misión

Cómo la sociedad occidental ve y vive la diversidad cultural tiene más que ver con sus propias características que con las de las demás culturas. En palabras de Anaïs Nin: **«No vemos las cosas tal como son, las vemos tal como somos»**. Esto que parece tan complejo de entender tiene que ver con **tres elementos clave que caracterizan a la sociedad occidental** en tanto que etnocéntrica, universalista y misionera:

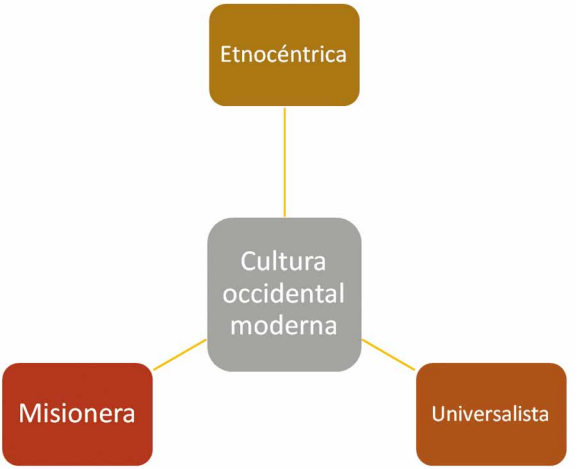
- **Etnocéntrica.** El etnocentrismo es la tendencia a aplicar los propios valores culturales para juzgar el comportamiento y las creencias de personas de contextos culturales diversos. Conceptos como el *bárbaro*, el *salvaje*, etc. no hacen más que reflejar la asimetría entre culturas y la tendencia a asumir como universales los patrones, valores e ideales propios. Es cierto que probablemente todas las culturas sean, en mayor o menor medida, etnocéntricas. Ahora bien, lo que diferencia a la cultura occidental es precisamente el siguiente punto, el universalismo.



- **Universalista**. Es la idea de que nuestra cultura y sus manifestaciones no es solo la mejor, sino que es lo mejor para las demás culturas. Por ejemplo, desde Occidente entendemos la noción del tiempo como lineal, que transcurre, que no tiene marcha atrás, que siempre va en la misma dirección. Vinculada a la noción de tiempo está la noción de progreso. Según esta concepción, avanzamos, mejoramos, nos desarrollamos en un único camino posible y relacionado con el tiempo. A medida que pasa

el tiempo, nosotros[2] vamos mejorando y progresando en una única línea de evolución que nos lleva a la perfección. En esta línea evolucionista de progreso vinculada al tiempo, los occidentales nos consideramos a nosotros mismos los más avanzados; es decir, los que estamos más cerca de esta supuesta perfección. Esta mirada etnocéntrica y universalista sobre la diversidad cultural condiciona que la actitud hacia aquellos que consideramos *los otros* sea de menosprecio, rechazo o miedo. De aquí que las relaciones se establezcan bajo la premisa de que *el otro* está equivocado, lo que deriva en comportamientos de rechazo, evitación o paternalismo sin dar espacio para relacionarnos en un plano de igualdad.

- **Misionera**. Los occidentales no sólo sienten que su cultura es la mejor para ellos y para los demás, sino que, además, tienen la misión de ayudar a los otros a seguir el buen camino. Por otro lado, y siguiendo la moral judeocristiana, el pecado también se puede cometer por omisión; por lo tanto, no *ayudar* también está mal. En este sentido, y siguiendo el símil que acabamos de explicar, las culturas atrasadas necesitarían una pequeña ayuda para llegar a nuestro nivel; los subdesarrollados, una intervención directa, pero podrían conseguirlo; los primitivos no los podemos ayudar, aunque sí proteger. No obstante, con los equivocados no es tanto una cuestión de ayudarlos o no a progresar, sino más bien de un cambio de rumbo profundo que les acerque a nuestros valores y normas. Es una determinación que pueden tomar de forma voluntaria o no.



2 Entendido como sociedad occidental moderna.

2.1.3. Principios generales de la cultura

Es importante partir de la premisa de que cada cultura tiene su propia singularidad y que no hay culturas idénticas. Pero para evitar cualquier prejuicio negativo o positivo respecto a otras culturas, tendríamos que tener en cuenta los siguientes principios:

- **Toda cultura está limitada en tiempo y espacio, y está en un proceso de transformación permanente.** Toda cultura tiene un límite en el tiempo porque caduca, cambia permanentemente. La cultura catalana del siglo XVII no es la del siglo XXI. Así también, decimos que las culturas tienen un límite en el espacio porque se crean en espacios diferentes y están condicionadas por estos espacios. Una cultura de zona boscosa difiere de la del desierto, la de un lugar frío de la de un lugar cálido. Así, si un grupo se desplaza a un lugar diferente, su cultura experimenta transformaciones.

- **Toda cultura se encuentra dentro de una red de intercambio con personas de culturas diferentes.** Este intercambio es necesario para regenerarse y transformarse. Si se cierra sobre sí misma, una cultura está condenada a desaparecer. La cultura catalana de nuestros tiempos es fruto de las múltiples transformaciones que ha experimentado en contacto con otras culturas: de las influencias del mundo árabe en la medicina, arquitectura o lengua del siglo X al XV, hasta la influencia de la cultura estadounidense más reciente a través del cine o de la economía.

- **Toda cultura tiene una naturaleza fragmentada y fragmentante.** Aunque pertenecemos a una misma cultura, en ella también hay diversidad, subculturas relacionadas con la clase social, el género, el ámbito profesional, etc., y cada quien pertenece a varias de ellas. Por otro lado, su naturaleza fragmentante nos remite a la capacidad de una cultura SANA de permitir esta diversidad interna y los cambios que se pueden derivar de ella.

- **Toda cultura tiene tendencia a la exclusividad, a querer encerrar a los miembros de una sociedad en su *cultura*.** El contacto con otras culturas se puede vivir como una amenaza de perder la propia identidad cultural. Por otro lado, la transmisión de la cultura de generación en generación también se considera un acto de gran relevancia.

- **Toda cultura selecciona y privilegia un número limitado de cualidades o valores humanos, que se ordena en un sistema de jerarquía coherente y lógico con su propia cultura.** Esto no quiere decir que todas las personas de una determinada cultura tengan el mismo orden en la jerarquía de cualidades, pero sí que comparten la mayor parte de ellas.

Un ejemplo de cómo hay valores que pueden parecer universales y no lo son para todas las culturas es el matrimonio. Para muchas culturas el matrimonio tiene un valor fundamental para la cohesión social y el estatus social. La elección de la persona con la cual casarse se tomará, por parte de la persona o la familia, en función de estos valores. No obstante, en las sociedades occidentales pesa más el valor del individualismo y el amor romántico. Pero el amor romántico no se considera un valor en muchísimas culturas y la decisión individual de las personas no pasa por encima de otros valores como la cohesión social.

- **No hay ninguna cultura capaz de englobar todas las cualidades o valores humanos y de dar a cada una el lugar que le corresponde.** Ni ninguna que no englobe un buen número de estos valores. Es decir, cada cultura considera como prioritarios valores que seguramente las demás culturas también tienen, pero que, en todo caso, quedarían por debajo de otros que consideran más importantes. De aquí se deduce que no puede haber una cultura que merezca el carácter de universal. **Cada cultura tiene sus propios valores y, por lo tanto, es incompleta, partidaria y parcial.**

- **No hay culturas superiores o inferiores, sino diferentes.** Por ejemplo, el individualismo o la cohesión del grupo, como valores, no son uno mejor o peor que el otro, sino valores diferentes. Según el contexto cultural y la lógica de una cultura, lo normal y lo deseable para las personas de esta cultura puede ser el derecho a la libertad individual, mientras que para otra cultura, en la que es más importante la comunidad y el colectivo, lo será la cohesión del grupo. Cada valor tiene lógica en el conjunto de su cultura y no se puede entender de forma aislada. Una persona con el valor del individualismo muy arraigado en una sociedad en que el valor de la comunidad es primordial puede acabar siendo considerada una persona asocial, con problemas, que no se adapta, y al contrario. Esto le ocurre a muchas persones que vienen aquí de sociedades muy comunitarias, que pueden tener un sentimiento de soledad muy grande al constatar la importancia de lo individual frente a lo colectivo en lo que tiene que ver con las relaciones personales.

Querer intervenir en una práctica cultural desde un posicionamiento etnocéntrico y universalista puede tener consecuencias adversas e inesperadas. Los valores se desarrollan y están en relación con muchas otras cosas. Intentar cambiar uno de ellos sin tener en cuenta los demás puede conllevar equívocos con consecuencias sobre la persona. **La capacidad intercultural ha de permitir abandonar todos los moldes sobre los que se puede analizar cualquier situación y abrirse a escuchar y a entender situaciones y formas de hacer que, bajo el prisma de los valores propios, se pueden evaluar como positivos o negativos.**

2.1.4. La relación entre las culturas

Podemos presentar al menos cuatro formas de comprender las relaciones entre personas de contextos culturales diversos (Pérez, 2006) y cómo éstas se han traducido en políticas destinadas a gestionar la realidad. Las formas conceptuales de este tipo presentan zonas de intersección entre ellas, debido, fundamentalmente, a la fidelidad con la que se asuman y al filtro etnocéntrico que las condicione. Por este motivo, en ocasiones se utilizan términos diferentes para conceptualizaciones muy similares.

- **Monoculturalismo**: Desde este enfoque, se entienden las relaciones entre personas de contextos culturales diversos como un sinsentido, o se interpretan como una amenaza clara para el mantenimiento de la superioridad de un determinado grupo. El monoculturalismo, en su formulación más extrema, pretende erradicar la diversidad cultural con las herramientas del racismo, la discriminación y la xenofobia.

  Esta tendencia al monoculturalismo da lugar a los discursos políticos y muy mayoritarios del asimilacionismo. Esta postura parte de la premisa de que los inmigrantes tienen que adoptar la cultura y la identidad nacional del país de destino y que esta adopción implica el abandono progresivo de la cultura y la identidad de origen. Reemplazar la cultura y la identidad de origen por la cultura e identidad del país de destino se considera no sólo el proceso natural, sino también el deseado, en tanto que se entiende que esta es la base que permitirá a los inmigrantes disfrutar de una plena igualdad de oportunidades. En cambio, la determinación de los inmigrantes de mantener su cultura de origen en un contexto nuevo, regido por unas normas y costumbres fruto de una evolución histórica diferente, no puede más que convertirse en un freno para el proceso de inclusión. Las particularidades religiosas o culturales se consideran, en todo caso, propias de la esfera privada y no deberían tener proyección pública alguna (en las escuelas, en la política, en el espacio público). Ciertamente, hoy en día el asimilacionismo ha quedado desacreditado como modelo de inclusión y ha desaparecido de los discursos políticos. Sin embargo, la lógica asimiladora sigue estando presente en muchas de las inercias y dinámicas sociopolíticas de nuestro entorno e impregna en buena medida la lógica del sentido común con la que a menudo la población autóctona y los responsables públicos conciben la integración.

- **Multiculturalismo**: Desde este enfoque, se tolera la existencia del otro, que se clasifica según unos atributos culturales más o menos estáticos, hacia los que se mantiene una distancia desde la superioridad, comparando y estableciendo diferencias. De esta manera, el concepto

de tolerancia que se desprende del multiculturalismo conforma una actitud pasiva de aceptación de la diferencia, que no se acerca a la comprensión del otro, hacia el entendimiento y el posible enriquecimiento cultural. Así, se acepta la diversidad cultural siempre que esta no ponga en duda y en peligro la cultura dominante. En este caso, se acepta una presencia folclórica de las otras culturas, que dará una imagen de pluralismo y diversidad, aunque esta sea únicamente superficial.

En su traducción política, y a diferencia de las tesis asimilacionistas, este modelo pluralista parte del reconocimiento de que la renuncia a la cultura de origen no puede ser un requisito para la participación con igualdad de oportunidades en la vida social (Torres, 2005).

No obstante, desde finales de los años noventa, la transformación de la realidad social obliga a reconsiderar algunas premisas. Por un lado, la diversificación creciente de los flujos migratorios conlleva una diversificación cultural cada vez más elevada en las sociedades europeas occidentales, que hace inviable la gestión de la diversidad en los términos marcados por estas políticas. Además, la experiencia multicultural ha dado lugar a dinámicas de segmentación de la sociedad en grupos étnicos segregados entre los que perduran las relaciones de desigualdad. Todos estos debates, entre otros, dan pie a nuevas posturas y posicionamientos políticos como es el caso de la interculturalidad, que explicaremos a continuación.

- **Mestizaje** (Crespo y Nicolau, 1998). Se engloban las propuestas encaminadas a construir una cultura nueva, fruto de la relación y mezcla de diferentes culturas. Así, esta perspectiva buscaría eliminar la pluralidad de culturas para su absorción en una nueva cultura. En este sentido, se busca el establecimiento del monoculturalismo, aunque no por la imposición de la cultura dominante, sino fruto de la relación entre culturas presentes en una misma sociedad. El mestizaje se plantea como una alternativa tanto al asimilacionismo como al multiculturalismo, aunque implícitamente se alimenta de un monoculturalismo occidental moderno. A aquellos que defienden el mestizaje como ideología les molesta tanto la cultura dominante como el pluralismo cultural, especialmente si éste pone en duda sus propios presupuestos universales e individualistas.

- **Interculturalismo**. Esta perspectiva difiere de los modelos anteriores porque parte de la premisa de que, para conseguir el equilibrio entre el respeto y el reconocimiento de la diversidad y los elementos comunes y compartidos que garanticen la cohesión, es imprescindible prestar atención a las relaciones que se establecen entre las personas. Esto supone la necesidad de promover la interacción positiva, el contacto, el diálogo y el conocimiento mutuo,

para poder abordar mejor las complejidades que plantea la diversidad.

Así, el interculturalismo pone el acento en la convivencia intercultural que defiende la tolerancia en el sentido no de concesión paternalista hacia el otro, sino en el sentido de aceptar y valorar aquello que es diferente. Al mismo tiempo, la relación de convivencia también pone el acento en aquello que une, en aquello que se comparte. Es importante, sin embargo, no confundir la convivencia intercultural con la coexistencia que vemos a menudo en nuestras ciudades y que nos podría parecer, a primera vista, como algo positivo. En una situación de coexistencia, las personas no se relacionan de forma activa y se vive de espaldas al otro. La relación entre las personas es de respeto, pero se trata de un respeto más bien pasivo, de dejar hacer con poco o nulo interés por el otro. Se habla del otro sin manifestar agresividad y hostilidad, pero no se habla con el otro. No se quiere romper los lazos existentes pero no se llega a la voluntad de tejer vínculos más sólidos, por ejemplo, de amistad.

Ante el multiculturalismo, la interculturalidad comparte su preocupación por la diferencia, pero se distancia en tanto que valora la individualidad como base para la expresión de la diferencia, y no sólo la comunidad o el grupo cultural de procedencia. Esta postura se basaría no tanto en la interacción entre identidades étnicas diferentes como en el reconocimiento de la multiplicidad de identificaciones que componen las identidades individuales (además de la etnia, las personas se pueden identificar sobre la base de muchos otros criterios de diferenciación social: el género, la profesión, los gustos, la ideología, el estilo de vida, los roles familiares, etc.). Son precisamente las identificaciones múltiples las que facilitan el diálogo entre grupos sociales diferentes, y la interculturalidad como fuente de enriquecimiento. En este sentido, hay que tener en cuenta también que el planteamiento intercultural pone el acento en la construcción conjunta. Las ciudades y los barrios cambian y tenemos que ser capaces de reconocer las aportaciones que todas las culturas y personas pueden hacer a la sociedad de futuro. Esto implica renuncias pero éstas han de ser también compartidas.

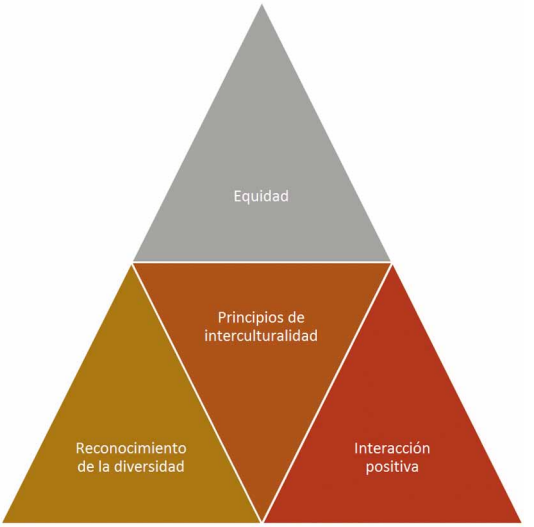
Podemos identificar tres principios sobre los cuales se sustenta la perspectiva interculturalista:

1. **Principio de equidad.** Este principio parte de la premisa de que para avanzar en la interculturalidad es imprescindible que, previamente, haya un contexto de respeto a unos valores fundamentales y democráticos, así como de promoción de la igualdad real de los derechos y deberes y de oportunidades sociales de todas las personas. Por lo tanto, avanzar hacia un interculturalismo real exige, en primer lugar, la existencia de

políticas ambiciosas en favor de la equidad y en contra de las situaciones de exclusión y discriminación, especialmente las relacionadas con el origen y las diferencias culturales de los ciudadanos.

2. **Principio de reconocimiento de la diversidad.** Es el principio que hace referencia a la necesidad de reconocer, valorar y respetar la diversidad entendida en un sentido amplio. Este principio va más allá de la simple contemplación o tolerancia pasiva, y pone el acento en la necesidad de hacer un esfuerzo para aprovechar las oportunidades que se derivan de la diversidad sociocultural. Son oportunidades vinculadas al enriquecimiento cultural pero también al ámbito económico y social.

3. **Principio de interacción positiva.** Este principio es el que define propiamente el enfoque interculturalista, diferenciándolo de otros planteamientos como el multiculturalista. Se trata del principio de interacción positiva o de unidad en la diversidad. A partir del reconocimiento de las diferencias, hay que poner el énfasis en los aspectos comunes y compartidos que nos unen a todas las personas. La convivencia se trabaja en la cotidianidad y en un proceso recíproco, bidireccional y dinámico. Por eso es importante que, paralelamente a las políticas sociales y de promoción de la igualdad de derechos y deberes, estimulemos el contacto, el conocimiento mutuo, los espacios de construcción conjunta y el diálogo como vía para reforzar esta esfera común y un sentimiento de pertenencia que es el fundamento de la cohesión. La convivencia intercultural ha de ser vivida con normalidad por todo el mundo y en todas las esferas sociales y urbanas.



2. Conocer el terreno. ¿De qué estamos hablando?

Es importante remarcar que la perspectiva interculturalista no evita los conflictos, ya que el hecho de fomentar el contacto y los espacios de interacción provoca la inevitable aparición de conflictos en la vida cotidiana. Pero hay que aceptar los conflictos y buscar maneras adecuadas e innovadoras de abordarlos: a través del respeto, el diálogo, la ayuda mutua, el acceso equitativo a la información, etc. Por otro lado, hay que tener presente que, precisamente, el enfoque interculturalista pretende construir de forma conjunta y evitar otros riesgos más negativos para la cohesión, como son los procesos de fragmentación y segregación social, la permanencia de prejuicios y estereotipos que pueden derivar en actitudes racistas, las prácticas discriminatorias o los discursos populistas que fomentan los miedos y las desconfianzas a partir de identificar a los extranjeros e inmigrantes como culpables de los problemas sociales, y que claramente obstaculizan el sentimiento de pertenencia común. Destacando al mismo tiempo la necesidad del respeto por unos valores fundamentales y democráticos compartidos por todos, se evita el peligro de caer en un relativismo cultural que justifique determinadas prácticas o actitudes que pueden ser claramente contrarias a estos valores.

2.2. Prejuicio, estereotipo y discriminación

Prejuicio, estereotipo y discriminación son términos difíciles de entender separadamente ya que las interdependencias que hay entre ellos son muy fuertes. Como si se tratara de un ovillo de lana, comenzaremos estirando por un hilo para, posteriormente, ir revelando las interconexiones y significados de cada uno de ellos. El prejuicio será el primer concepto que abordaremos, el inicio de nuestro hilo argumental.

Una de las definiciones más extendidas y aceptadas de este concepto es el que ofreció Allport (1954) hace más de cincuenta años. Según este autor, el prejuicio es una **actitud hostil y desconfiada hacia una persona que pertenece a un colectivo, simplemente a causa de su pertenencia a ese grupo.**

El prejuicio es una actitud y, como tal, presenta una combinación de creencias, sentimientos o emociones e inclinaciones a actuar. Las creencias en las cuales se basan los prejuicios son los estereotipos. Se trata de creencias que, como advertíamos en capítulos anteriores, no siempre son conscientes. Al contrario, son asociaciones automáticas que beben en gran parte de nuestras raíces culturales. Estereotipos hay en todos los grupos sociales y no son ni negativos ni positivos en sí mismos. **Son atribuciones generalizadas de determinadas características de algunos miembros de un grupo a su conjunto. Se atribuyen cualidades a una persona como miembro de un grupo y no se la juzga por su individualidad (Myers, 1995).**

Las imágenes negativas que se tienen de un grupo de personas conducen a emitir juicios negativos sobre ellas sin verificación previa y sin fundamentarse en una experiencia directa o real. Además, las actitudes negativas que se mantienen hacia un grupo determinado se hacen extensibles a cada uno de sus miembros.

Los estereotipos suelen tener una base empírica, pero es la exageración y la generalización indiscriminada hacia el conjunto de los miembros de una comunidad lo que los convierte en prejuicios. El equívoco yace en su extrapolación, como también en su permanencia a lo largo del tiempo, en ignorar las particularidades y los cambios que se producen entre los sujetos de cualquier grupo.

Sin ir más lejos, aceptar el tópico que popularmente se asocia a las personas inmigradas (pobres, sin estudios ni preparación, con actitudes incívicas, con creencias y costumbres que pueden parecer absurdas) es ignorar la enorme heterogeneidad de trayectorias migratorias, orígenes, situaciones familiares,

formación, procedencia (rural o urbana), clase social e, incluso, los intereses y motivaciones individuales que hay entre las personas que han inmigrado.

Pero tampoco hay que caer en el error de pensar que los prejuicios son unidireccionales, todo lo contrario: **los hay en todos los grupos sociales y en todas las direcciones.** También hay tópicos entre colectivos: por ejemplo, de las personas marroquíes sobre las latinoamericanas, de las catalanas sobre las que emigraron del sur de la península, y así podríamos seguir de manera ininterrumpida.

Como ya hemos comentado, muchas veces los prejuicios estereotipados se aprenden y se transmiten sin contacto alguno (o independientemente del contacto) con los miembros del colectivo prejuzgado.

Familia, amistades, relaciones de vecindad y de trabajo, así como medios de comunicación son transmisores de imaginarios que no solo no cuestionamos, sino que acabamos asumiendo como propios, de manera que nosotros nos acabamos convirtiendo en la voz difusora de los estereotipos y los prejuicios asociados.

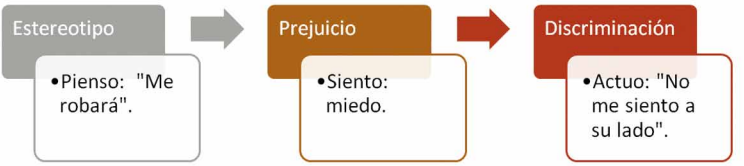
Hace unos años, la Fundación Secretariado Gitano impulsó una campaña de sensibilización orientada a romper los estereotipos y prejuicios que se mantienen todavía hoy sobre la población gitana. Su eslogan iba orientado precisamente a poner en evidencia esta dinámica: «Nuestros prejuicios son las voces de los otros. Conócelos antes de juzgarlos».

Sin embargo, **los prejuicios son muy difíciles de desmontar, ya que son informaciones sumamente simplificadas y, por ello, muy fáciles de transmitir.** Los hemos adquirido como certezas y, ante las experiencias personales que contradicen nuestras ideas preconcebidas, a menudo es más fácil considerar la experiencia como una excepción a la norma que cuestionar nuestras propias aprensiones. Por ejemplo, si entre nuestras relaciones de trabajo conociéramos a un musulmán licenciado en pedagogía y defensor de la causa feminista, lo consideraríamos un caso excepcional o, irónicamente, un «avanzado» dentro de su propio colectivo, pero no como la muestra fehaciente de la heterogeneidad real entre los individuos que pertenecen a una colectividad que nosotros interpretamos.

Con esto no pretendemos negar la utilidad de **los estereotipos, sino todo lo contrario. Los estereotipos nos ayudan a simplificar la realidad y nos permiten decidir rápidamente qué opinamos o cómo comportarnos ante situaciones que no hemos vivido antes. Los estereotipos nos permiten economizar de manera muy efectiva el esfuerzo que supone interpretar constantemente la realidad social que nos rodea**. Ahora bien, esto que

decimos no excluye que también podamos (y debamos) ser capaces de mantener la apertura y la sensibilidad necesarias para cuestionar o, incluso, modificar nuestros clichés siempre que la realidad nos demuestre situaciones contrarias a nuestras ideas preconcebidas.

Otro aspecto clave a tener en cuenta son las consecuencias directas que pueden tener los estereotipos y los prejuicios. De hecho, el estereotipo como creencia puede llevar al prejuicio como actitud y eso puede llevar, a su vez, a la discriminación como forma de comportamiento:



La discriminación cultural comporta actitudes y acciones de intolerancia y rechazo hacia grupos enteros de población que se perciben de manera homogénea, hecho que desemboca en procesos de marginación y exclusión social. Un trato discriminatorio puede limitar las oportunidades en el mercado laboral y puede relegar a las personas discriminadas a lugares de trabajo menos cualificados, incluso cuando cuentan con formación y experiencia profesional suficientes para llevar a cabo otros trabajos. Si nos dedicáramos a indagar un poco más en nuestro entorno cotidiano, nos sorprenderíamos de la cantidad de personas con licenciaturas universitarias que trabajan sirviéndonos el café cada mañana, limpiando nuestra oficina o cuidando de la vecina del ático.

Existen diferentes formas de discriminación en función de cuál sea el colectivo concreto objeto de la misma. Hablaríamos de homofobia cuando los estereotipos, prejuicios y tratos discriminatorios están orientados a hombres y mujeres homosexuales; de machismo, cuando son las mujeres las discriminadas; de edadismo, cuando la discriminación se ejerce contra personas de otras edades; o de aporofobia, cuando el rechazo es hacia personas con pocos recursos económicos. Así como cualquier persona puede formar parte de colectivos estereotipados, también cualquier persona puede ser objeto de discriminación y ejercerla al mismo tiempo sobre otros. Esto nos remite al hecho de que nuestra identidad es compleja y podemos tener un mayor o menor poder sobre los demás en función del contexto en el cual nos encontremos.

Hay que hablar ahora de lo que entendemos por **racismo y xenofobia,** conceptos que hacen referencia a un fenómeno de discriminación sobre el otro, el extraño, aquel que no pertenece al propio grupo. No obstante, cada

uno de estos conceptos tiene un objeto social de discriminación diferente: en el racismo se destaca, como caracterización de la minoría, su etnia; en lo que se refiere a la xenofobia, es el lugar de origen.

Es más, **la discriminación cultural limita y condiciona las interacciones sociales entre grupos, hecho que perpetua durante mucho tiempo, incluso durante generaciones, las situaciones de segregación y marginación social.** Y esto no tiene únicamente efectos negativos sobre las personas discriminadas, sino también sobre las personas que discriminan. Por ejemplo, un empresario que descarta a un candidato por el hecho de ser extranjero, presuponiendo que la calidad de la formación que ha recibido o la experiencia que ha adquirido en su país de origen tiene poco valor, o si considera que sus resultados en el trabajo serán inferiores, no sólo limita las oportunidades laborales de aquella persona que busca trabajo, sino que quizá esté dejando pasar la oportunidad de contratar al profesional que más le conviene[3].

Actualmente conviven dos formas de racismo o xenofobia, **lo manifiesto y lo sutil**. Por un lado, el racismo en su dimensión manifiesta genera conductas discriminatorias, claramente reconocibles como racistas. De ellas, el sujeto tiene plena conciencia, ya que los prejuicios en los que se arraigan son también conscientes (el racista se autopercibe como racista, lo que le genera una autoimagen positiva dentro de su grupo). Por otro lado, la dimensión latente del racismo despliega conductas difícilmente etiquetables como tales. De ellas, el sujeto discriminador no tiene conciencia, ya que su imagen social es de antirracista. Quienes adoptan estas actitudes últimas suprimen los pensamientos y los sentimientos peyorativos, como si quisieran romper conscientemente con un mal hábito (Devine, 1989, 1991). Sin embargo, las actitudes negativas suelen persistir aunque lo hagan con expresiones más difusas. Se puede decir que la dimensión latente del racismo se activa a pesar del sujeto, a partir del contenido latente de los prejuicios, **que genera sentimientos de incomodidad y desconfianza que llevan a la persona a conductas de evitación o discriminación inconsciente** (Alonso, 2006).

El contexto actual en el que nos encontramos nos lleva a hablar también de otro concepto, la **islamofobia**[4], ya sea en su vertiente manifiesta o bien latente. Según el Consejo de Europa y el Comité sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial de la ONU, la islamofobia es una forma de racismo y xenofobia manifestada a través de la hostilidad, exclusión, rechazo y odio contra las personas musulmanas, especialmente cuando

3 Las viñetas que aparecen en este capítulo se han extraído de www.e-faro.info.
4 Para un conocimiento más profundo, se puede consultar el libro de David Karvala (ed.) (2016): Combatir la islamofobia. Barcelona: Icaria.

estas representan una minoría como pasa en los países occidentales. Así, personas que quizá no se reconozcan a sí mismas como racistas sí expresan abiertamente su rechazo a la religión musulmana en general, sin diferenciar sus formas de expresión y concibiéndola como una amenaza para los valores occidentales.

Muchas estrategias de sensibilización están orientadas a fomentar el conocimiento mutuo con personas que forman parte de los colectivos hacia los cuales hay prejuicios. La idea que subyace a estas acciones de sensibilización es que si conocemos a los otros podemos poner en duda las falsas creencias y tópicos existentes. Sin embargo, investigaciones como las de Muzafer Sherif (1967) ponen en duda esta afirmación. Según este autor, **el simple conocimiento del otro no es suficiente para desmontar estas creencias. Es necesario crear objetivos comunes, metas difíciles de conseguir si no es con la colaboración y el trabajo conjunto de personas de los dos grupos.** De esta manera, la existencia de un reto común ayudará a crear un nuevo grupo y sobre todo un nuevo sentimiento de pertenencia. Podemos mencionar aquí el potencial del deporte para cohesionar a personas de orígenes muy diferentes precisamente por la capacidad de «crear unos objetivos y una identidad de equipo», compartida por todos los miembros y que trasciende los prejuicios y estereotipos. De la misma manera, muchos proyectos, conscientes de este potencial, crean grupos de personas vinculados a un objetivo común para que prevalezcan rasgos identitarios que pueden compartir más allá del lugar de origen (mujeres, jóvenes, artistas, etc.).

2.2.1. ¿Cómo se forman los estereotipos y los prejuicios? ¿Por qué existen en nuestra sociedad? ¿Qué función cumplen?

El prejuicio surge de diversas vertientes: sociales, psicológicas y emocionales. La primera vertiente, **la social**, señala, de entrada, que las desigualdades sociales fomentan el prejuicio. Pero también al revés, el prejuicio ayuda a justificar la superioridad económica y social de aquellos que concentran más poder. Por lo tanto, el prejuicio y la discriminación se apoyan entre sí; el prejuicio justifica la discriminación y la discriminación fomenta el prejuicio (Pettigrew, 1980). La población autóctona puede ver a la población extranjera como poco cualificada y con una actitud hacia el trabajo poco deseable (pereza, reivindicación, irresponsabilidad, etc.), en definitiva, como un colectivo poseedor de los rasgos que justifican que se les relegue a posiciones subalternas en el mercado laboral.

Un efecto de lo anterior es lo que conocemos como efecto *Pigmalión*, según el cual el comportamiento negativo hacia alguien, por unas características específicas que no sabemos si tiene pero que le atribuimos, puede crear en la otra persona aquello que esperaba encontrar y generar, por tanto, el comportamiento que sostenía nuestra discriminación. Por ejemplo, puesto que consideramos que las personas inmigradas *no se quieren integrar*, no nos relacionamos con ellos, y de esta manera contribuimos, efectivamente, a su no inclusión. Por lo tanto, **más allá de la base real o empírica que puedan tener los prejuicios, se produce la ironía de que nuestros propios prejuicios actúan como un mecanismo social potente que refuerza esta base real.**

Hay otros elementos teóricos que ayudan a comprender los factores sociales de los prejuicios. Uno de estos factores aparece cuando dos grupos compiten por recursos escasos. Es decir, las aprensiones hacia las personas que pertenecen a minorías étnicas están más presentes entre las personas que compiten por los mismos recursos (lugares de trabajo, ayudas económicas, espacios públicos, etc.), de manera que estas aprensiones son una manera de canalizar y expresar su frustración y hostilidad (Pettigrew y Meertens, 1991). Otro factor es la necesidad de estatus. Dicho de otra manera, para percibir que tenemos un estatus social determinado necesitamos sentirnos por encima de otros grupos de personas (Myers, 1995). Esta es una explicación que ayuda a comprender las estrategias de diferenciación y las reticencias hacia la población inmigrada recién llegada por parte de algunas personas inmigradas asentadas en un territorio desde hace mucho tiempo.

La segunda vertiente del prejuicio es la que nos ofrece la **psicología social** y está íntimamente relacionada con cómo construimos nuestra identidad. Ante la pregunta «quién somos» podemos contestar haciendo referencia a los grupos a los que nos adscribimos y no a las atribuciones individuales. Por ejemplo, puedo decir soy mujer, inmigrante, senegalesa, de clase media y enfermera. Ahora bien, también hace referencia a cómo nos vemos y sentimos nosotros. Otra persona en las mismas circunstancias objetivas podría haber empleado otras categorías sociales para definirse: soy madre, divorciada, de izquierdas y atea.

Pero, ¿de qué depende que nos identifiquemos con un grupo y no con otro? ¿Y por qué, a veces, los demás nos perciben según unas categorías determinadas que no se corresponden con aquéllas con las que nosotros nos sentimos realmente identificados? Una mujer puede identificarse como catalana y comportarse como tal, mientras que sus vecinos no paran de tratarla como senegalesa, a pesar de haber nacido aquí, porque sus padres son de origen senegalés (Pujal y Lombart, 2006).

2. Conocer el terreno. ¿De qué estamos hablando?

La teoría de la identidad social de Tajfel nos permite entender gran parte de estos procesos de identificación y desidentificación. Esta teoría engloba tres procesos psicosociales: la comparación, la categorización social y la identificación. Los tres procesos hacen referencia a la manera en que percibimos a las demás personas y a nosotros mismos, y toma como base de esta percepción la pertenencia de las personas a los grupos. Por ejemplo, podemos ver un hombre vestido con corbata y que lleva un maletín. Automáticamente podemos pensar que pertenece a la categoría o grupo de ejecutivos y a partir de aquí atribuirle toda una serie de características. Por ejemplo, que se trata de una persona educada, inteligente, preparada, con estudios, seria, etc. De esta manera, ubicamos a las personas en categorías y les atribuimos las características que pensamos que aquella categoría tiene. Uno de los efectos de esta categorización es la visión estereotipada de los otros. Así, **actuamos y nos relacionamos con los demás no tanto por aquello que son, sino por el grupo al cual pertenecen y al cual atribuimos unas determinadas características.** La categoría social, por tanto, proporciona una identidad o posición social y, al mismo tiempo, funciona como prisma de la estructura y percepción de la realidad social que nos rodea.

Una de las consecuencias de la categorización es que acentuamos de manera ilusoria las semblanzas entre las personas que forman parte de una misma categoría o grupo y exageramos las diferencias entre las personas que son de grupos diferentes. Esta percepción es, a la vez, causa y consecuencia de la escasa interacción entre grupos de orígenes culturales diferentes; los percibimos como muy diferentes y, por lo tanto, no nos relacionamos. De hecho, **cuanta más familiaridad tengamos con el grupo en cuestión, más percibimos su diversidad,** y cuanta menos familiaridad haya, más veremos el estereotipo (Myers, 1995).

Se puede pensar que la categorización social tiene un valor instrumental en el sentido de que organiza, estructura y simplifica la información que tenemos sobre nuestro entorno. Nos ayuda a saber cómo nos tenemos que comportar en determinadas situaciones aunque no las hayamos vivido anteriormente. Pero también tiene un valor ideológico, de control social, en el sentido de que estructura grupalmente a la sociedad según los intereses y valores de los grupos dominantes. Con este proceso, establecemos diferenciaciones del tipo nosotros versus ellos, diferenciación que muchas veces es más fruto de una competencia y de un conflicto de intereses que de una diferencia real. En este sentido, la categoría autóctono sólo tiene sentido cuando se trata de diferenciarse de la población inmigrada, creando así diferencias mucho más débiles (lugar de nacimiento) que si habláramos de otras categorías que seguramente señalan similitudes más razonables (padres y madres, profesión, ideología política, etc.).

Es cierto que las categorías a las cuales hacemos referencia no son, en ningún caso, asépticas. Al contrario, están cargadas de valor y privilegios. Algunas nos colocan en una situación más central y privilegiada en la sociedad donde vivimos que otras. Por ejemplo, en la ciudad de Barcelona, ser un hombre blanco, autóctono y con estudios universitarios me situará en un lugar más privilegiado que una mujer, migrada y sin estudios. Mis oportunidades de vida indudablemente se verán condicionadas por las categorías que ocupo para los demás. Es por este motivo que, incluso esta concepción más psicológica de categorizar todo aquello y todas las personas que vemos a nuestro alrededor, tiene una repercusión directa en términos de estructura social y de desigualdades.

Nuestra percepción de la realidad siempre es más receptiva a las informaciones que refuerzan las creencias asumidas. Vemos aquello que queremos ver o que hemos aprendido a ver, mientras que las realidades que no se ajustan pasan desapercibidas con mucha más facilidad. Si, por ejemplo, pensamos que las personas inmigradas tienden a la delincuencia, estaremos más atentos a las noticias sobre actos delictivos perpetrados por personas extranjeras. En consecuencia, pondremos menos atención en las informaciones que contradigan esta idea. Los medios de comunicación son grandes conocedores del carácter altamente selectivo de la percepción y lo tienen en cuenta a la hora de captar audiencia. Con este proceso de análisis selectivo, los estereotipos se autoconfirman constantemente, son persistentes y, por lo tanto, difíciles de cambiar, aunque tengamos delante informaciones objetivas y contradictorias que pudieran desmentirlos.

La tercera vertiente de los prejuicios es la **emocional**. Este aspecto es el que hace que sea tan difícil modificar los prejuicios de las personas mediante razonamientos lógicos. Los prejuicios no son una creencia fría sobre otros grupos, sino una creencia cargada de emociones y sentimientos que, en buena parte, han sido transmitidos en el seno de las relaciones familiares, de amistad y afectivas y que, generalmente, llevan implícito el mensaje de que los otros (el grupo prejuzgado o *exogrupo*) son una amenaza para nuestros valores, nuestra ética o, incluso, para nuestras posesiones. Por tanto, la tarea de intentar modificar o cuestionar los prejuicios sociales es tan difícil como intentar modificar un sentimiento o una emoción que, en el caso de los prejuicios, es de animadversión. Es así como **las acciones de sensibilización sobre prejuicios tienen un impacto limitado cuando están basadas únicamente en la utilización de argumentos racionales; cuestionan la base empírica del prejuicio pero no llegan a suscitar elementos emotivos de identificación, comprensión o valoración hacia los colectivos prejuzgados.** También hay que decir que esta base emocional de los prejuicios (sentimientos de miedo, desconfianza, extrañeza, etc.) es uno de los obstáculos más importantes para el establecimiento de relaciones personales interétnicas. Incluso cuando no hay un sentimiento

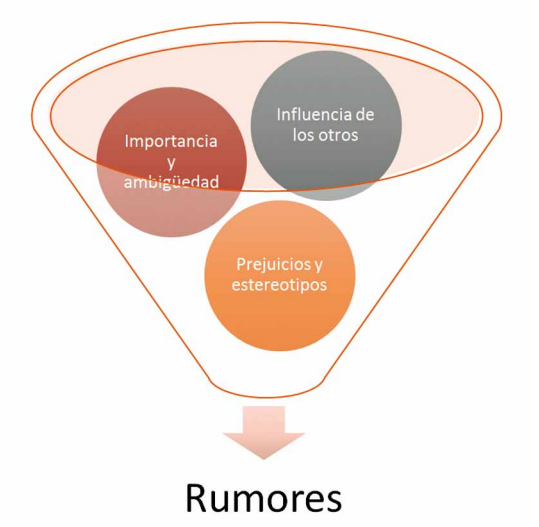
personal de rechazo, el establecimiento de relaciones interétnicas se puede ver frenado por la reprobación que estas relaciones pueden causar entre los miembros del mismo grupo (*endogrupo*). Por ejemplo, el empresario que decide no contratar como comercial a una persona musulmana por el rechazo que pueda causarle entre su bolsa de clientes; o quien decide no tener una relación sentimental con alguien por el hecho de ser de otra religión porque teme la reacción de su familia.

Por último, los prejuicios también son causa de contraprejuicios. Percibir las actitudes de rechazo y la exposición a situaciones discriminatorias puede crear desconfianza y actitudes defensivas entre las minorías hacia el resto de la población; también puede hacer que muestren más suspicacia, susceptibilidad y orgullo incondicional hacia su propia comunidad. En algunas ocasiones, estas situaciones de discriminación no son reales o no se han vivido en primera persona, pero entre el mismo grupo se insiste tanto en su existencia que favorece esa percepción. Nos referimos, por ejemplo, a los discursos que victimizan constantemente a la población extranjera y culpan a la población autóctona de todos sus males. Los contraprejuicios son, de alguna manera, el cierre de un círculo vicioso de prejuicios que alimenta situaciones de discriminación y segregación social.

2.3. Rumores

Probablemente, todos hemos oído alguna vez un rumor, una información que no sabemos de dónde viene, ni quien la ha comenzado, ni si es verdad o no. Es cierto que los rumores forman parte de nuestra vida cotidiana, corren por todos los lugares donde convivimos, sin distinción. Se oyen en el barrio, en las escuelas, en el trabajo y en los bares. Adquieren diferentes formas y muchas veces no nos damos cuenta de lo que estamos transmitiendo.

Preocupados por la importancia y el impacto que los rumores pueden tener en tiempos de guerra, en el funcionamiento de las organizaciones o, incluso, para la salud pública, varios autores han abordado esta problemática desde el ámbito de las ciencias sociales[5]. Sunstein (2010) nos ofrece una de las definiciones más acertadas para aproximarnos al tema que tratamos aquí, los rumores relacionados con la población extranjera. Según este autor, **los rumores son declaraciones sobre personas, grupos o acontecimientos que se difunden de una persona a otra sin que se demuestre su veracidad, que tienen credibilidad no porque haya pruebas directas que las sostengan sino porque hay mucha gente que se las cree.** Es así como suelen nacer los rumores y circular con éxito, porque se adecúan a las convicciones previas de quien los acepta (oye, cree y difunde) y, por consiguiente, los asume y los refuerza. Esta definición vincula directamente los rumores a los estereotipos y prejuicios como la razón principal por la cual unos rumores y no otros son aceptados por las personas. Pero no nos adelantemos a las explicaciones y vayamos por partes, ya que no es la única de las causas que abordaremos en este apartado, en el cual intentaremos responder a las siguientes preguntas: ¿por qué aceptamos los rumores, incluso aquellos que son inverosímiles y destructivos? ¿Por qué algunas personas se creen los rumores mientras que otros los consideran absurdos?



5 Allport y Lepkin (1945); Allport y Postman (1967); Epstein (1969); Rosnow (1991); Knapp (1994); Neubauer (1999); entre otros.

2.3.1. Importancia y ambigüedad

Allport y Postman (1947) fueron los primeros autores en señalar la importancia y la ambigüedad como los principales factores que **condicionan la predisposición a creerse o no un determinado rumor.** Llegaron incluso a establecer la fórmula –probablemente, la más extendida– para explicar la difusión de los rumores. Según estos autores, la cantidad de rumor será el resultado de la multiplicación de su importancia por su ambigüedad.

La importancia tiene que ver con el hecho de que el contenido del rumor haga referencia a algún aspecto, acontecimiento o acción que sea relevante o afecte directamente a la persona que lo oye:

«Por ejemplo, no cabría esperar que un ciudadano de Estados Unidos difundiera rumores sobre el precio de los camellos en Afganistán, ya que para él el asunto no tendría ninguna importancia. No estará dispuesto a difundir chismes sociales de una aldea albanesa, porque no le importará demasiado lo que hagan en ese lugar» (Allport y Postman, 1967. p. 16).

Por otro lado, si un rumor es preciso —con nombres de personas concretas, fechas, lugares, etc. —será más proclive a ser cuestionado por parte de quien lo oye. En cambio, si es ambiguo será más difícil de desmontar. Por ejemplo, el rumor según el cual los restaurantes chinos sirven carne de perro será bastante cercano y relevante, puesto que se trata de restaurantes donde todo el mundo ha ido en algún momento, y también será muy ambiguo, porque no se refiere a un restaurante en concreto, sino a un tipo de restaurante.

Años después, Rosnow (1991) añadió a esta ecuación dos factores muy importantes que hacen referencia al contexto y que **facilitan o no la difusión de los rumores.** Nos referimos a la posibilidad de que estos rumores se difundan en una **situación de incertidumbre generalizada y a la ansiedad que esta incertidumbre pueda generar entre la población.** Si un grupo se encuentra en unas circunstancias difíciles o de peligro, muchos de sus miembros estarán enfadados y querrán echarle la culpa a alguien. Los peores acontecimientos producen agravios a otras personas, y cuando alguien se siente agraviado es más probable que acepte rumores que justifiquen su estado de ánimo y apunten a un culpable. Este es un factor que nos puede ayudar a entender por qué, ahora más que nunca, oímos a nuestro alrededor una amplia batería de rumores que culpan a las minorías étnicas de los déficits del estado de bienestar. La llegada de población migrada hace más visible la competencia en la distribución de las prestaciones sociales.

Es cierto que la asignación de prestaciones sociales siempre ha generado malestar, pero en una situación de crisis económica como la actual, con el aumento de población en situación de precariedad económica, éste es un tema especialmente controvertido. No obstante, se obvia la aportación imprescindible de la población migrada, fundamentalmente trabajadora, al mercado laboral y al crecimiento económico del país en años anteriores que, en definitiva, ha alimentado el estado de bienestar y los servicios públicos.

2.3.2. La influencia de los otros

Sunstein (2010) nos ofrece una panorámica más amplia, que tiene en cuenta la influencia que los demás, el grupo del cual formamos parte y que difunde el rumor, ejerce sobre nuestra predisposición a creérnoslo o no. Concretamente, el autor hace referencia a tres fenómenos diferentes:

- **Las cascadas de información:** a menudo los rumores se difunden por cascadas de información. La dinámica básica que hay detrás de estas cascadas es simple. En el momento en que una determinada cantidad de gente parece creerse un rumor, otros también lo harán, salvo si hay buenas razones para considerar que este rumor es falso. Puesto que la mayoría de los rumores están relacionados con asuntos sobre los cuales la gente no tiene un conocimiento directo o personal, se suele seguir el parecer de la multitud. Así, si la mayoría de la gente que conocemos se cree un rumor, nosotros también tenderemos a creérnoslo. A falta de información propia, aceptamos las opiniones de los demás.

  Por descontado, las personas pueden tener diferentes niveles de información cuando entran en contacto con un rumor. Muchos pueden desconocer completamente el tema. Así, en cuanto oyen algo plausible pero preocupante, las personas que no tienen más información pueden creerse lo que oyen si no saben nada que apunte en dirección contraria. Otras personas quizá tengan cierta información, aunque no la suficiente para contradecir las opiniones de otros en los que confían. Finalmente, hay gente que sí tienen información relevante y plausible pero que, sin embargo, puede tener motivos para aceptar el rumor falso. Según el autor, muchas veces la difusión comienza por la gente que tiene poca o ninguna información sobre el tema y a medida que aumenta el número de creyentes, acaba en boca de otros que sí tienen más información pero que finalmente la aceptan ya que «tanta gente no puede estar equivocada». El resultado es que amplias capas de población acaban creyéndose un rumor, incluso cuando es infundado.

- **Las cascadas de conformismo:** A veces las personas se creen un rumor porque otros también lo hacen. Pero, en otras ocasiones, sólo actúan como si se lo creyeran. Se censuran a sí mismos con el fin de estar de acuerdo con la mayoría. Las cascadas de conformismo ofrecen otra explicación sobre cómo se difunden los rumores. Según esta teoría, en ocasiones las personas falsean su propia opinión o conocimiento o, como mínimo, pasan por alto sus dudas, cuando se encuentran ante opiniones manifiestas de la masa. En una cascada de conformismo, las personas se alinean con el grupo para no enfrentarse a la hostilidad de los demás y mantener la buena opinión que puedan tener sobre ellos, sin manifestar sus opiniones o dudas.

- **La polarización del grupo:** Desde el ámbito de la psicología social, se considera que si las personas con ideas afines reflexionan, normalmente acaban adoptando una posición más extrema de la que tenían antes del debate (Brown, 1986). En el contexto de la transmisión de rumores, las implicaciones son sencillas: cuando los miembros de un grupo tienen una suposición previa y oyen un rumor que avala aquella creencia, el diálogo interno reforzará la idea de que lo que piensan es cierto. El intercambio de información intensifica las creencias existentes. Según esta teoría, la opinión de las personas se vuelve más extrema cuando hay rumores que la secundan, y porque han adquirido confianza después de saber que otras personas comparten sus opiniones.

  Este fenómeno tiene un papel muy importante en la aceptación y transmisión de rumores. Cuando alguien oye que las personas extranjeras tienen un trato de favor ante la administración pública, puede indignarse, no necesariamente porque se sienta indignado, sino para demostrar que comparte las mismas convicciones que los integrantes del grupo del cual forma parte. Incluso los miembros de aquel grupo parecerán fuertemente convencidos de este hecho, aunque en la intimidad puedan dudar de los motivos por los que la administración beneficiaría a unos frente a otros.

2.3.3. Prejuicios y estereotipos como sustrato de los rumores

Según lo que acabamos de exponer, una buena forma de combatir los rumores sería ofrecer a la gente información objetiva y reemplazar las falsedades por la verdad. Sin embargo, la experiencia nos demuestra que no es tan fácil. La principal razón es la existencia de prejuicios y estereotipos previos que nos hacen más resistentes a esta información. Como ya hemos visto en apartados anteriores, no procesamos la información de manera

neutral. **Nuestra percepción sesgada y selectiva hace que aceptemos la información que da apoyo a nuestras creencias anteriores, y que descartemos o pasemos por alto aquellos hechos e informaciones que las ponen en duda.**

Si intentamos desmentir un rumor que hemos oído a partir de ofrecer información como pueden ser estadísticas, hechos o teorías, tenemos que ser conscientes de que podríamos obtener el efecto contrario. En primer lugar, la corrección puede molestar a la otra persona y hacer que se ponga a la defensiva y refuerce todavía más lo que ya piensa o, incluso, que radicalice su discurso. En segundo lugar, aunque sea poco razonable, la existencia misma de una corrección puede ayudar a confirmar que la creencia previa era verdad. «¿Por qué se tendría que esforzar en refutar una afirmación si no es que contiene alguna verdad?» En tercer lugar, la corrección puede hacer que las personas pongan atención en el tema que debaten, y el hecho de poner atención puede reforzar la necesidad de posicionarse sobre el tema.

Finalmente, es importante referirnos a la **legitimidad de la fuente.** Es difícil que las personas se dejen convencer por aquellas que están implicadas en el mismo rumor a partir de ofrecer informaciones, por muy objetivas y fehacientes que puedan parecer. Siguiendo con el ejemplo de los restaurantes chinos, difícilmente la gente creerá los argumentos del propietario de un restaurante chino para desmentir el rumor («Claro, ¿tú qué vas a decir?»). Precisamente por su implicación en el tema, se puede suponer que detrás de la información se esconde un interés personal. En cambio, si la opinión proviene de alguien que se pueda considerar «de los suyos», es decir, que pueda resultar más cercano y legítimo a la hora de ofrecer una información, entonces la predisposición podría ser más alta. Como ejemplo, hace algunos meses el Ayuntamiento de Reus tuvo que hacer frente al rumor según el cual los Servicios Sociales ofrecían cheques regalo a los inmigrantes para canjearlos en las tiendas de puericultura de la ciudad. La estrategia que siguieron para desmentirlo fue buscar aliados. El propietario de una de estas tiendas salió públicamente, junto a los concejales, para denunciar la falsedad de esta información.

3. Caminando juntos hacia una actitud intercultural

Partimos de la premisa, acertada o no, de que las personas que estáis leyendo esta guía tenéis una actitud culturalmente sensible, es decir, no expresáis rechazo hacia la diversidad cultural. Es más, os preocupa que otras personas lo manifiesten. Pero esto no significa que estéis libres de prejuicios, por ejemplo, en relación con muchos otros colectivos que os pueden provocar recelo o desconfianza[1] pero también en relación con personas de otros orígenes culturales, etnias o religiones. Ser conscientes de ello es el primer paso para comenzar a establecer otro tipo de vínculos, o mejor dicho, para **aprender a relacionarnos de forma igualitaria entendiendo que todos somos fuente de conocimientos, valores o formas de hacer que nos pueden enriquecer como sociedad diversa que somos.** Y es importante subrayar que no nos referimos únicamente a los elementos más folclóricos de la diversidad, como la vestimenta, la música o la gastronomía, sino también a otros más profundos, aquellos que corresponderían al tronco o a las raíces de las culturas (vean el capítulo 2).

Por ejemplo, podemos reconocer cómo en otras partes del mundo el cuidado de los recién nacidos a partir de masajes puede ayudarlos a tener una mayor elasticidad. Esto no significa que la sociedad occidental moderna, en términos genéricos, no tenga unas formas adecuadas de cuidar de los recién nacidos. Lo que quiere decir es que si estamos abiertos a otras maneras de hacerlo, podremos incorporar elementos beneficiosos. Por otro lado, sistemas de préstamo que funcionan internamente a las comunidades, como las *tontinas* africanas[2], podrían significar una forma de ahorro y préstamo muy interesante sin la intervención de entidades bancarias. Estas prácticas podrían ser un enriquecimiento para la sociedad occidental moderna, y no haría falta que se aplicaran al pie de la letra, sino que podrían adaptarse al contexto. Pero para esto tenemos que dejar de pensar en positivo o negativo, en bueno o malo, y comenzar a ver la diversidad como una multitud de maneras de hacer, ser, sentir o estar. Abiertos a la comprensión.

---

1 Aquí, que cada quien haga introspección y piense en aquellas situaciones en que, sin conocer a la persona y solo por su pertenencia a un determinado colectivo, ha expresado una actitud hostil y desconfiada hacia ella (policías, políticos, funcionarios, etc.).

2 Sobre las tontinas africanas, se puede consultar el artículo publicado por Àmbit Maria Corral en la web: http://www.ambitmariacorral.org/es/2013/08/les-tontines-africanes-un-nou-repte-per-a-la-banca/

3. Caminando juntos hacia una actitud intercultural

Abrirnos a la interculturalidad también significa dejar espacio para construir juntos, para ser receptivos a incorporar otras formas de relaciones, tradiciones o estructuras familiares, y para dialogar buscando los puntos en común, cediendo, sin duda, en algunos aspectos y reconociendo los valores y prioridades de cada cual. Un ejemplo es el de los jóvenes sikhs, o sijs, y la tradición de llevar el *kirpán*, que simboliza la adquisición de una serie de deberes y obligaciones en el momento de convertirse en *khalsa* (que pertenece al *dibí*). En algunos centros educativos han solucionado el posible conflicto que implicaría portar armas[3] al centro mostrándose receptivos y entendiendo la importancia que este objeto puede significar para la persona que lo lleva. La solución que han encontrado no ha sido la mera prohibición, sino la negociación y la permisividad de llevar el kirpán pero de madera.

¿Pero dónde nos encontramos en este camino? El camino que deja a un lado la perspectiva etnocéntrica y que se abre a escuchar y entender otras formas de hacer para buscar soluciones conjuntas. La respuesta no es única sino que depende de cada persona y de cómo ésta se relaciona con la diversidad. Para hacer este ejercicio de autorreflexión y autoconocimiento os proponemos un ejemplo sencillo con 4 niveles para que cada quien pueda visualizar dónde estaría en este camino hacia la actitud intercultural.

La situación es la siguiente: han abierto una frutería nueva en el barrio y a su cargo está una familia de origen marroquí: Bushra y Abdel

Diferentes actitudes o formas de hacer frente a este hecho:

- Nivel 1: tolero que en mi barrio haya una frutería de una familia de origen marroquí. Soy consciente de que las relaciones que se establecen entre ellos y su forma de llevar el negocio es diferente a la tradicionalmente de aquí, pero eso no me importa, no cambio de frutería sólo por ese motivo. Voy, como siempre, dos veces por semana, compro mi fruta y me voy con una sonrisa.

- Nivel 2: siento curiosidad por esta familia. De hecho, Bushra me ha hecho un gesto de bienvenida al barrio y eso ha despertado en mí el interés de conocerla. Decido invitarla a comer a mi casa. Como sé que abren cada día, la invito el domingo, que es el único día que cierran a las 15 h. Ya tengo pensada la comida: cocinaré platos típicos catalanes para que conozca

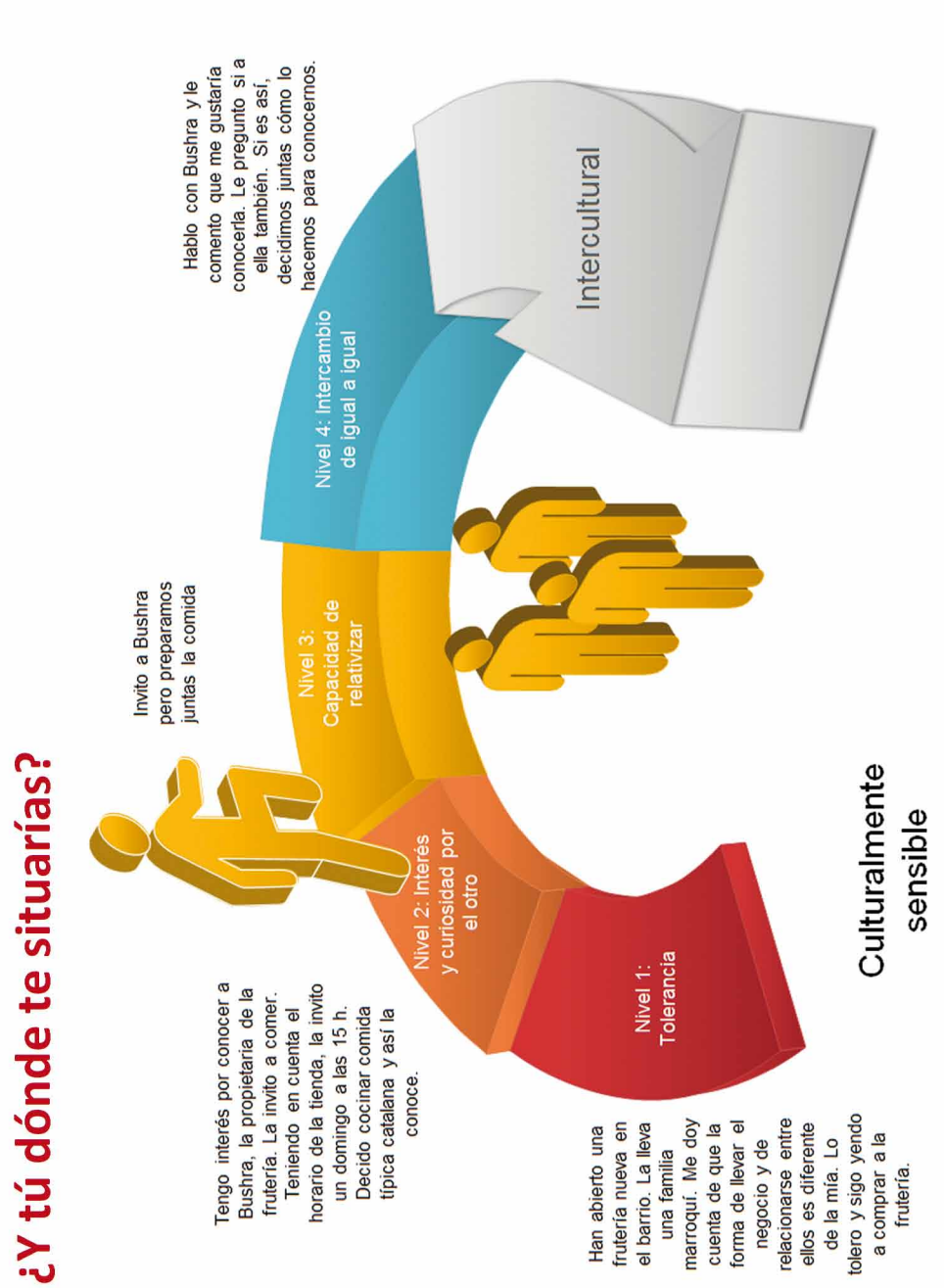
3 El kirpán ha sido una parte integral de la religión sikh, o sij, desde sus inicios y es un símbolo muy sagrado para los sikhs. Sugerir que es una “daga” , “arma” o un mero símbolo cultural es una apreciación desafortunada y ofensiva para los sikhs.

nuestra cultura.

- Nivel 3: quiero invitar a Bushra a comer y lo hago, pero como me doy cuenta de que quizá no tenemos la misma manera de plantear una comida, le comento que podemos organizarnos juntas. Quizá Bushra me proponga no comer en casa sino en un parque, o quizá proponga comer con unos cojines en el suelo o quizá preparemos juntas el menú.

- Nivel 4: yo no pongo normas, sino que de igual a igual las construimos juntas. No invito a Bushra a comer en casa porque primero no sé si me quiere conocer y no sé si quiere venir a comer. Le comento primero que me gustaría conocerla y le pregunto si ella también tiene ganas. ¿Cómo hacerlo? En una comida o de cualquier otra manera. Eso ya lo iremos decidiendo juntas.

Lógicamente, este no es más que un ejemplo, pero ilustra lo cerca o lejos que estamos de actuar de una forma intercultural. Por descontado que no se trata en absoluto de hacer aquí ningún juicio de valor, sino de reflexionar con rigor y seguir adelante.

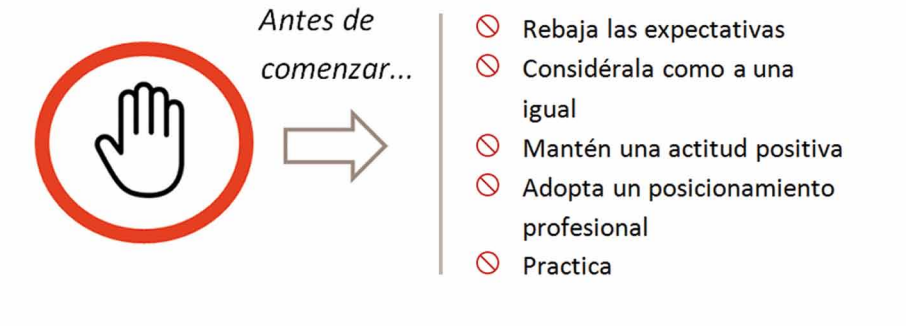

¿Y tú dónde te situarías?
Invito a Bushra pero preparamos juntas la comida
Hablo con Bushra y le comento que me gustaría conocerla. Le pregunto si a ella también. Si es así, decidimos juntas cómo lo hacemos para conocernos.
Nivel 4: Intercambio de igual a igual
Nivel 3: Capacidad de relativizar
Nivel 2: Interés y curiosidad por el otro
Nivel 1: Tolerancia
Intercultural
Culturalmente sensible
Tengo interés por conocer a Bushra, la propietaria de la frutería. La invito a comer. Teniendo en cuenta el horario de la tienda, la invito un domingo a las 15 h. Decido cocinar comida típica catalana y así la conoce.
Han abierto una frutería nueva en el barrio. La lleva una familia marroquí. Me doy cuenta de que la forma de llevar el negocio y de relacionarse entre ellos es diferente de la mía. Lo tolero y sigo yendo a comprar a la frutería.

4. La sensibilización cara a cara

En los capítulos anteriores hemos evidenciado la existencia de multitud de rumores, estereotipos y prejuicios relacionados con la diversidad cultural de nuestra ciudad. Personas procedentes de otros países o, incluso, personas nacidas aquí en contextos culturales diversos se suelen señalar como causantes del incivismo en la ciudad o de la saturación de servicios públicos como la sanidad, la educación o los servicios sociales, entre otros. Todos hemos oído este tipo de rumores en nuestro entorno, en el trabajo, en la escuela de nuestros hijos, en el mercado o, incluso, en reuniones familiares.

¿Qué actitud debemos mostrar ante este tipo de comentarios? Desgraciadamente, en la mayoría de situaciones, muchos simplemente escuchamos, o mejor dicho, sentimos, y solo en contadas ocasiones rebatimos estos comentarios y rumores. Las malas experiencias o directamente el miedo al enfrentamiento, nos hacen mantenernos pasivos. Sin embargo, profesionales, y también las entidades que colaboran en este trabajo, pensamos que es importante romper esta espiral de silencio para mostrar abiertamente nuestro desacuerdo e intentar hacer reflexionar a la persona que expresa estos comentarios. En este apartado intentaremos desplegar una estrategia de acción no para dar **argumentos de respuesta** ante los rumores que oímos, sino para aportar herramientas para conseguir una **comunicación más reflexiva y un diálogo más productivo y positivo** con las personas a las cuales intentamos sensibilizar.

Somos conscientes de que estas **no han de ser las únicas estrategias posibles o que no necesariamente han de funcionar con todo el mundo,** pero desde nuestro punto de vista se trata de herramientas útiles para sensibilizar a nuestro entorno en este tema. Ahora bien, antes de comenzar y desplegar toda nuestra mochila de recursos, hay que prestar atención a toda una serie de **premisas** tan importantes como las estrategias mismas:



4. La sensibilización cara a cara

- **Rebaja las expectativas:** No hay una magia especial en el proceso de comunicación, no hay frases ni palabras secretas, no hay recetas poderosas o misteriosos sistemas que nos permitan persuadir a los demás. Cambiar los estereotipos y prejuicios de las personas es un camino de largo recorrido que no sólo depende de lo que en un momento dado digamos a una persona. Ahora bien, esta dificultad no debe hacer que nos dejemos invadir por un sentimiento de derrota, por la convicción de que nuestros actos no tendrán impacto alguno en el pensamiento de los demás. Todo lo contrario, queremos invitarte a intentarlo. El gran valor de esta función, la de los agentes antirumores, es conseguir un pequeño cambio que, sin duda, será un gran paso. **Conseguir que nuestro interlocutor vuelva a casa con una duda, o que incluso incorpore en su manera de pensar una pequeña parte de nuestro discurso, hay que entenderlo ya como un gran éxito.**

  Si tenemos claro este punto, nos sentiremos más relajados, no alargaremos innecesariamente las conversaciones ni pretenderemos que la persona con quien hablamos nos acabe dando toda la razón, porque, no nos engañemos, tenemos pocas posibilidades de que esto ocurra. Los prejuicios tienen un componente emocional muy fuerte. Los hemos ido construyendo a lo largo de toda nuestra vida y no se desmontarán en una conversación breve. Hay que tener en cuenta que es mucho más efectivo que sea la misma persona que llegue a sus propias reflexiones sin sentirse presionada: **dejemos que haga su proceso**.

- **Considerémonos iguales.** Todos tenemos nuestros propios prejuicios y una visión estereotipada del mundo. Todos desarrollamos una percepción sesgada que nos ayuda a ver en nuestro entorno aquello que queremos creer y que corrobora lo que ya pensábamos. Todos nos podemos mostrar reticentes cuando alguien intenta poner en duda nuestras convicciones más profundas.

  Las personas de orígenes culturales diversos no son las únicas sobre las cuales recaen un gran número de tópicos y falsas concepciones. Hay muchos otros colectivos sobre los cuales prevalecen imaginarios negativos. El discapacitado indefenso y débil, la política trepa y corrupta, la funcionaria perezosa y malcarada, el gay con pluma, el alemán cabeza cuadrada, etc., y seguramente, entre todas, haciendo un poco de autocrítica sobre nuestras propias concepciones, podríamos hacer una lista interminable.

  No somos mejores, ni siquiera diferentes de las personas a las que queremos sensibilizar. La empatía tiene que empezar por reconocer nuestros propios estereotipos o prejuicios. El diálogo constructivo, el

que impulsamos con la finalidad de sensibilizar, sólo es posible desde el reconocimiento del otro como un interlocutor válido, con quien es posible intercambiar conocimientos y experiencias.

- **Mantén una actitud positiva.** Conscientes de que puede parecer propio de un manual de autoayuda, la actitud con la que nos enfrentamos a este tipo de situaciones es clave para desplegar las habilidades que explicaremos en este apartado.

  Si ya desde el principio piensas que una conversación va a resultar insoportable, seguramente lo será porque tu actitud te va a predisponer a ello. Si en cambio crees que, más allá del resultado, seguramente podrás extraer algo positivo, es probable que lo consigas dando un paso más hacia la convivencia intercultural, libre de rumores, prejuicios y estereotipos.

4. La sensibilización cara a cara

- **Adopta un posicionamiento profesional.** Para muchas personas este es un tema que hace aflorar muchos sentimientos, sentimientos que muchas veces nos invaden y no nos permiten concentrarnos. A diferencia de lo que pasa en otras ocasiones, los entornos más familiares y cotidianos son los más difíciles de gestionar, cosa que no pasa tanto en entornos más profesionales, donde nos resulta más sencillo mantener un distanciamiento. Estemos donde estemos, tenemos que ser conscientes de que algunos de los comentarios que oiremos herirán nuestros valores más profundos. Es importante reconocer estos sentimientos y empatizar con la persona con la que hablamos, sin que eso signifique estar de acuerdo con lo que nos esté expresando. Intenta recordar lo confundida que te has sentido ante situaciones que no entendías y cómo las has interpretado según tu perspectiva cultural. Sé consciente de que los cambios a veces vienen acompañados de miedos, o simplemente reconoce cómo nos reconforta buscar un culpable cuando nos sentimos damnificados.

  Nuestro consejo es: controla los sentimientos que afloran en ti en estas situaciones, no te sientas defraudada o juzgues a la persona que tienes delante; adopta un distanciamiento más profesional. Incluso cuando te encuentres en contextos más cotidianos, con personas cercanas a tu entorno personal, intenta pensar como si estuvieras trabajando y toma distancia para evitar que tus sentimientos te invadan y pierdas el control. Las herramientas que a continuación aportaremos te ayudarán a vivir con menos estrés la situación y a controlar mejor tus respuestas emocionales escuchando a la persona con la que estás hablando y sintiendo empatía.

- **Practica.** Conocer las herramientas que te daremos a continuación no garantiza el éxito en tu intervención. Para empezar, dependerá de la actitud y predisposición de la persona a la que queremos sensibilizar, pero también, del dominio que nosotros mostremos, y eso sólo se puede conseguir mediante la práctica. Esto no significa que en nuestro proceso de capacitación y mejora no nos encontremos con situaciones complicadas con pocos resultados. Pero la práctica y la constancia nos ayudarán a ir perfeccionando nuestra técnica y habilidad.

  En esta guía pretendemos, por tanto, darte el conocimiento, la actitud y las herramientas para tener un mayor impacto sensibilizador, pero date permiso para equivocarte, no te agobies de entrada por toda la información que recibes. Lo que intentamos es darte algunas estrategias para que te apropies de ellas y las adaptes a cada situación, y eso no lo podrás hacer si te quedas en silencio. Además, la práctica te permitirá conocerte mejor a ti misma y saber cuáles son tus puntos fuertes y débiles.

4.1. Cómo podemos mejorar nuestro diálogo en la sensibilización cara a cara. Elementos clave en la comunicación

Tener en cuenta el momento, el lugar y la compañía

Las prisas son el peor enemigo de una comunicación efectiva. Intentar controlar el momento, el lugar y la compañía son elementos que tendremos que vigilar si queremos que nuestro mensaje tenga algún impacto. Si abordamos a cualquier persona en cualquier momento y lugar es muy probable que se nos tache de inoportunos. **¿Has sentido alguna vez que la gente te rehúye porque "siempre estás con el mismo tema"? Es más probable que tus palabras tengan más efecto si sabes dosificarlas.**

Aunque es cierto que nunca tendremos el momento perfecto, también es cierto que tener un poco de tiempo para emprender una conversación tranquila, con la calma necesaria para escuchar los argumentos de la otra persona, nos ayudará a pensar en un buen razonamiento y en las estrategias de respuesta. Con esto no queremos decir que haya que dedicarle horas, pero seguro que hacen falta más de 30 segundos.

Cuando oímos comentarios arbitrarios o rumores en nuestro entorno, nuestra reacción más visceral puede ser soltar algún comentario sarcástico que deje claro nuestro punto de vista, en contraposición a lo que acabamos de oír. Por ejemplo: «Sí, claro, les dan todas las ayudas, les compran Mercedes y les pagan un viaje a Honolulu». Pero hay que tener presente cuál será el verdadero impacto de nuestro comentario. Quizá nosotras nos quedemos con la conciencia tranquila: «He dicho lo que pensaba». ¿Pero realmente haremos reflexionar a aquella persona? ¿O se sentirá más bien ofendida y responderá radicalizando todavía más su discurso? De hecho, dependiendo de cómo se tomen nuestro comentario, tendremos o no una segunda oportunidad. A veces la mejor estrategia puede ser retirarse y recuperar la conversación de manera tranquila en otro momento: «Me quedé pensando en aquello que me comentaste el otro día y... ».

A veces las personas que nos rodean pueden echar a perder todos nuestros intentos de mantener una conversación distendida. Puede tratarse de alguien que interrumpe constantemente a nuestro interlocutor, con respuestas acusatorias sobre los prejuicios que quizá esté expresando, o con argumentos que pueden ser incluso contraproducentes. La respuesta que seguramente obtendremos de aquella conversación será una actitud defensiva que puede derivar en un posicionamiento todavía más extremo y difícil de mover. Quizá

sea una mejor estrategia buscar un momento en que el interlocutor y tú estéis solas, y un espacio en el cual se evite una sensación de confrontación, de «ellos contra nosotros».

Mostrar respeto

La comunicación cotidiana está basada en gran medida en la imitación (por ejemplo, yo levanto la voz y el otro levanta la voz, yo sonrío y el otro también lo hace). En el momento en que uno asume una actitud de respeto hacia su interlocutor, ejerce una influencia sobre la persona invitándola a mostrar la misma actitud (Borg, 2007).

La clave del respeto no es ver a nuestro interlocutor como “el enemigo a derrotar”, como el opositor a quien nos enfrentamos. Como ya hemos mencionado, todos tenemos prejuicios o estereotipos. Ya sea hacia las personas de diferentes orígenes o culturas, o hacia muchos otros colectivos fuertemente estigmatizados. En la misma línea, todo el mundo, en un momento u otro, se ha creído determinadas afirmaciones sin tener información contrastada y fehaciente por el simple hecho de que reafirman creencias que ya nos son propias.

Precisamente, lo que intentamos es **despertar la conciencia crítica de todos, desdibujando las categorías de “nosotros” contra “los otros” y mostrándonos más cercanos a las personas a las cuales intentamos sensibilizar,** seguramente mucho más próximas de lo que en primera instancia podamos pensar. Entender por qué aquella persona piensa como piensa y dice lo que dice es el primer paso para empatizar con ella, aunque no estemos de acuerdo con los argumentos que esgrime. Al mismo tiempo, si queremos que aquella persona deje de lado sus prejuicios y reflexione sobre los rumores que expresa, tenemos que estar abiertos a cambiar los nuestros y, más importante aún, a reconocerlo abiertamente.

Al acabar la conversación, tenemos que preguntarnos: ¿tengo ganas de volver a hablar con aquella persona? Y más importante aún, ¿él o ella también tiene ganas de volver a tratar estos temas? Independientemente del resultado aparente, si la conversación ha sido suficientemente relajada, interesante y respetuosa, podemos asegurar que habrá tenido algún impacto.

Valorar al otro

En capítulos anteriores hemos visto que los rumores que más se transmiten son aquellos que vivimos de manera cercana y que tienen que ver con temas

que nos preocupan y que responden a nuestros miedos e inquietudes. Esta es precisamente la parte que más tenemos que valorar. En ningún caso hemos de desmerecer la preocupación de una familia por la educación de sus hijos, por la difícil situación económica de un amigo o familiar, o la propia. Además, es posible que la persona haya experimentado personalmente algún episodio desagradable que ha reafirmado su manera de pensar. **Reconocer una mala experiencia y valorar esta preocupación puede facilitar que escuche más abiertamente nuestro razonamiento, aunque sea contrario al suyo.**

Ejemplo:

Vecino: Desde que hay tanto turismo en el barrio, ya no es lo que era. Está todo carísimo y la gente de toda la vida se ha tenido que ir. Mis padres tuvieron que cerrar la papelería que tenían y, además, han puesto una carnicería halal. ¡Todavía me enciendo sólo de pensarlo!

Agente antirumor: Ostras, no lo sabía, cuánto lo siento.

Vecino: Todavía me acuerdo cuando jugábamos delante con mis hermanos. Toda la vida.

Agente antirumor: ¿Y por qué dices que tuvieron que cerrar?

Vecino: Porque el alquiler se puso carísimo.

Agente antirumor: Ya, pero de eso no tiene culpa el de la carnicería. Seguro que también le costará mucho mantener el negocio. No creo que le pidan un precio más bajo.

Valorar la experiencia de tu interlocutor y señalar los puntos en común entre lo que pensáis los dos, puede ayudar a que tus argumentos, aunque sean contrapuestos, tengan una mejor aceptación.

La conversación que valora al otro ayuda a que las personas se sientan comprendidas, valoradas y aceptadas. Centra la atención en la dificultad que queremos resolver, que, en este caso, es desmentir un rumor, y no tanto en la persona responsable de su difusión. La comunicación orientada a la persona, en cambio, pone a la defensiva al interlocutor y gira en torno a culpar al otro en lugar de ofrecer soluciones y contraargumentos. A nadie le gusta que le tachen de racista o ignorante.

Por ejemplo, nosotros podemos decir al otro: «Es que siempre te crees todo lo que te explican. No tienes la menor capacidad crítica», o en cambio podemos decirle: «Estamos tan bombardeados por este tipo de rumores que al final es muy fácil creerse algunos, ¿no crees?»

Escuchar con atención y entender sus razonamientos

El acto de comunicarnos comienza por la habilidad de escuchar lo que los demás tienen que decir. Pero escuchar es algo más que estar callados mientras el otro nos habla. La escucha activa nos tiene que ayudar a comprender los pensamientos, sentimientos y acciones de la otra persona y, al mismo tiempo, poder analizar lo que me pasa a mí.

Cuando el tema de conversación es un rumor que queremos desmentir, el problema es que mientras la otra persona habla, solemos estar ya pensando en qué discurso podemos utilizar para contraargumentar. Pero, recuerda, el argumento perfecto no existe. **Lo que tenemos que encontrar es el mejor argumento para la persona con la que estamos hablando. Si antes no escuchamos, difícilmente encontraremos la respuesta idónea.** Puede parecer que estás escuchando, pero en realidad sólo estás esperando el turno de palabra.

Nuestra forma de escuchar y responder a las demás personas es muy importante para mejorar el acto de la comunicación y la relación. Si escuchas enfáticamente, estás transmitiendo que te interesa todo lo que la otra persona dice y haces un esfuerzo para entender su punto de vista. Si hacemos lo contrario, la otra persona se dará cuenta y perderá el interés por continuar hablando: «¿Para qué?, si no me escucha». Por tanto, no hablamos sólo de escuchar, sino también de demostrar que estamos escuchando. De esta forma, la persona con la que hablamos se sentirá más cómoda, nos mostrará su perspectiva de manera más abierta y eso nos permitirá entenderla mejor. Además, hay que tener presente que, cuanto más interés mostremos por lo que nos dicen los demás, mayor será su predisposición a escuchar lo que digamos nosotros.

Pero, ¿cómo podemos mostrar que escuchamos activamente? No interrumpir, no acabar las frases del otro y no hablar por encima son algunos consejos prácticos (Borg, 2007). Por otro lado, no hay que tener miedo de hacer preguntas, porque entendiendo bien el razonamiento, los sentimientos o las preocupaciones subyacentes, entonces se podrá adecuar mejor la respuesta.

Ejemplo:

Vecina: A Servicios Sociales hay que ir con un pañuelo en la cabeza para que te den una ayuda. Si eres de aquí, ¡seguro que no te la dan!

Agente antirumor: ¿Cómo lo sabes esto? ¿Necesitas una ayuda? (Con interés y no con sarcasmo).

Vecina: Yo no, pero mi hermana sí. Falta poco para que la echen del piso. La pobre no puede pagar la hipoteca.

Agente antirumor: ¿Y ha ido a Servicios Sociales?

Vecina: ¿Pero no te he dicho que se lo dan todo a los moros?

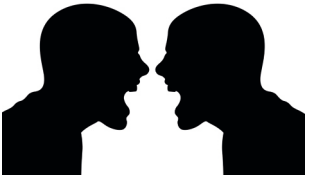
Agente antirumors: Que vaya a preguntar, mujer. A veces hacemos caso de lo que nos cuentan no se sabe dónde y no vamos a comprobarlo. Yo, por lo que sé, una trabajadora social valora el caso teniendo en cuenta temas como los ingresos o cuántos hay en la familia. Que no haga caso de esos rumores, y que vaya ella directamente a comprobarlo.

Captar la atención

La mayoría de personas tenemos una capacidad de atención bastante escasa. Es muy difícil mantener el nivel de interés constante. ¿Qué podemos hacer para que la gente nos escuche con interés sin perder su atención? En primer lugar, tenemos que huir de largas argumentaciones en las que utilicemos conceptos abstractos como pueden ser la globalización o la interculturalidad. Es mucho más efectivo emplear **argumentos cortos, claros y que vayan directos al grano de la conversación.** También es útil usar ejemplos y argumentos que ya haya aportado la persona pero reconduciéndolos a puntos coincidentes, a puntos en común.

Por otro lado, ya hemos hablado del poder de la pregunta para hacer reflexionar, pero también para mantener el interés y la atención de la persona. Intenta establecer diálogos en los que las dos partes escuchen y aporten cosas, y huye de los largos monólogos en los que sólo demuestras todo lo que sabes sobre diversidad cultural.

Mantener la calma



Una de las principales causas por las que muchas veces preferimos quedarnos callados antes de interpelar los rumores y estereotipos que oímos en nuestro entorno es el miedo a la confrontación. Efectivamente, por la carga ideológica y emocional que va asociada a estos temas, el diálogo acaba cayendo en una confrontación directa, una discusión, y a menudo no sabemos cómo controlarla. Además, el efecto de estas situaciones no es la sensibilización de ninguna de las partes, todo lo contrario. Normalmente los interlocutores acaban radicalizando sus discursos iniciales, reafirmándose en lo que pensaban desde el principio.

Ante una situación así de compleja, respira y mantén la calma. **No hagas acusaciones y recuerda que no te estás enfrentando a un enemigo; estás dialogando con un amigo, colega o usuario.** Comunica tu discrepancia, pero recalca también tus puntos de acuerdo. Si eliminas las afirmaciones con carga emocional y trabajas sobre la base del acuerdo mutuo, te será más fácil dialogar con aquella persona. Lo que ocurre en este tipo de situaciones, cuando intentamos desmentir un rumor, es que muchas veces el tema mismo despierta en nosotros emociones fuertes, ya sea porque sentimos que se está haciendo una injusticia, ya sea porque nos podemos sentir identificados con las personas a las que se está acusando, o bien porque sentimos la responsabilidad de hacer cambiar la opinión de la otra persona.

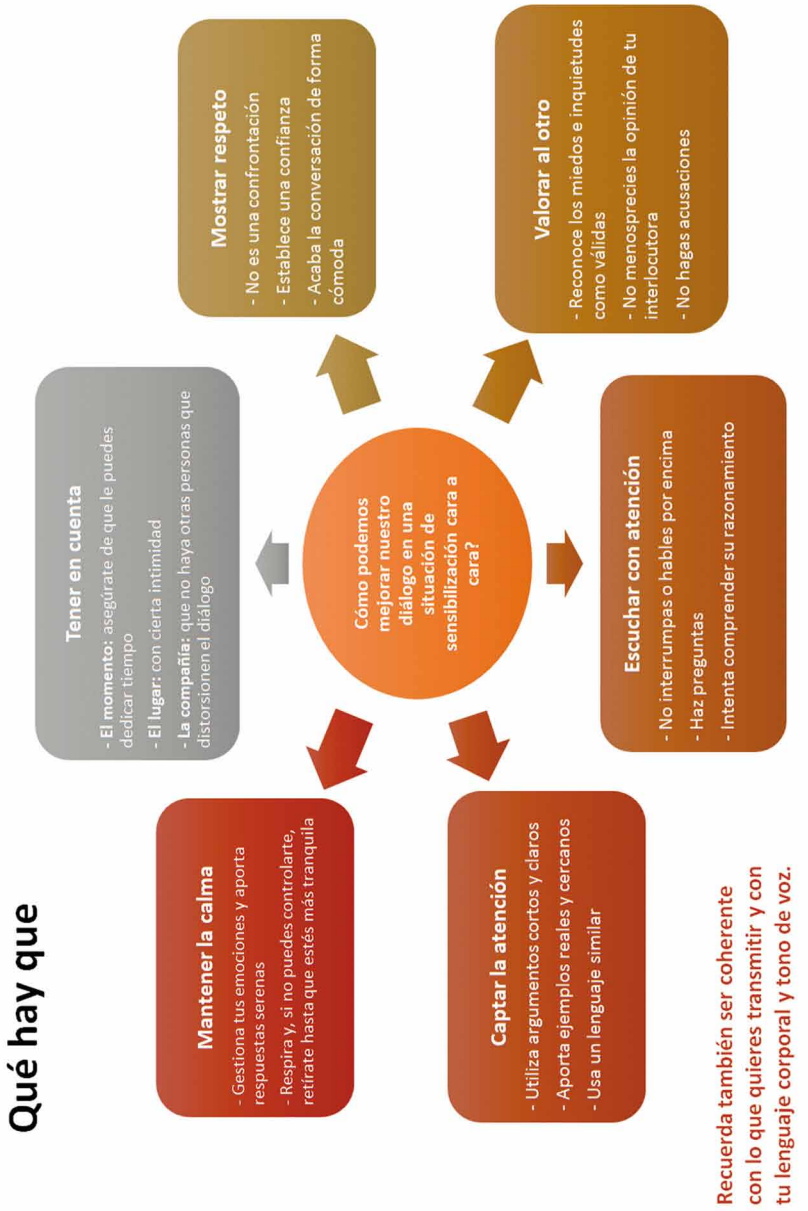
Cuando nos enfrentamos a una persona agresiva que emplea tácticas comunicativas hostiles, quizá porque el tema también le toca de cerca y da rienda suelta a su parte más emocional, es importante hacer todo lo posible para mantener la calma. Querer equipararse sólo aumentará la ira y difícilmente podremos escucharnos uno al otro. Hay que tener mucho autocontrol para que esta actitud no nos afecte. La mayoría reaccionaríamos respondiendo de la misma manera; es decir, a la defensiva. Respira hondo, entonces, y recuerda que estarás más protegido si eres tú quien conserva la calma. Ahora, más que nunca, intenta escuchar al otro y empatizar. Contempla qué está pasando de la manera más objetiva posible y no emocionalmente. Es muy fácil dañar una relación personal o profesional cuando las emociones sacan lo peor de nosotros.

Acompañar la conversación con un lenguaje corporal y un tono de voz de acuerdo con lo que se intenta transmitir

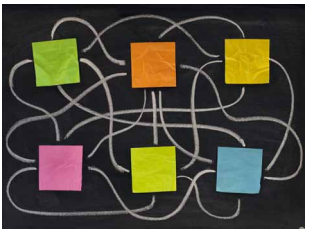
Somos conscientes de que no todas las culturas comparten unos únicos códigos en el lenguaje corporal o el tono de voz. Hay culturas en las que no mirar a los ojos es una muestra de respeto; asentir es una forma de demostrar que se está escuchando, pero eso no quiere decir entender o estar de acuerdo; o un tono de voz alto no significa necesariamente estar enfadado.

Por este motivo lo único que podemos decir en este punto que sea de utilidad para la mayoría es intentar **mostrar coherencia entre aquello que intentamos expresar con nuestras palabras y aquello que nuestro cuerpo o nuestra voz están corroborando.** Lo que ocurre a veces es que aunque internamente estamos intentando valorar al otro, mostrar respeto, escucharlo con atención, etc., nuestra cara delata un desacuerdo total y mucha desaprobación. Dedicar unos segundos durante la conversación a ser conscientes de la expresión que adoptamos nos ayudará a reforzar nuestras intenciones.

Aparte de mostrar coherencia entre la actitud que queremos expresar y lo que nuestro cuerpo está diciendo realmente, hay que estar atentos a cómo reacciona el otro, eso sí, sin interpretar su respuesta según nuestros códigos culturales, sino preguntando cómo podemos propiciar encontrarnos cómodas juntas para llegar a descifrar poco a poco los diferentes códigos culturales. 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.


Qué hay que
Tener en cuenta
- El momento: asegúrate de que le puedes dedicar tiempo
- El lugar: con cierta intimidad
- La compañía: que no haya otras personas que distorsionen el diálogo
Mantener la calma
- Gestiona tus emociones y aporta respuestas serenas
- Respira y, si no puedes controlarte, retírate hasta que estés más tranquila
Mostrar respeto
- No es una confrontación
- Establece una confianza
- Acaba la conversación de forma cómoda
Cómo podemos mejorar nuestro diálogo en una situación de sensibilización cara a cara?
Valorar al otro
- Reconoce los miedos e inquietudes como válidas
- No menosprecies la opinión de tu interlocutora
- No hagas acusaciones
Captar la atención
- Utiliza argumentos cortos y claros
- Aporta ejemplos reales y cercanos
- Usa un lenguaje similar
Escuchar con atención
- No interrumpas o hables por encima
- Haz preguntas
- Intenta comprender su razonamiento
Recuerda también ser coherente con lo que quieres transmitir y con tu lenguaje corporal y tono de voz.

4.2. Estrategias de respuesta



Hasta ahora hemos estado hablando de cómo escuchar a las personas para después hablar nosotras de una manera respetuosa, cercana, dialogante. En este apartado abordaremos algunas **estrategias de respuesta que podemos utilizar, y pondremos ejemplos de argumentaciones posibles.** Es cierto que, como ya hemos dicho en otras ocasiones, no existe el argumento perfecto. En todo caso, se trata de buscar el mejor argumento que pueda llegar a la persona y con el cual nosotras también nos sintamos mejor.

Tenemos que insistir también en que **no hay recetas mágicas.** Cambiar formas de pensar y sentir tan arraigadas como suelen estar los prejuicios no se consigue en una simple conversación. Mejor proponerse una meta alcanzable y realista: despertar una determinada capacidad crítica frente a los rumores y estereotipos, sembrar la duda, crear espacios de reflexión.

Por otro lado, hay que poner de relieve que las estrategias que aportaremos a continuación **no son excluyentes.** Cuando establecemos una conversación con otra persona conviene tener presente que no responderemos únicamente al rumor que pueda manifestar y aquí se acabará la conversación. Es muy probable que la persona aporte contraargumentaciones que alarguen el diálogo y que seguramente sean razonadas, incluso convincentes. Por eso tendremos que usar varias réplicas, con argumentos diferentes a lo largo de toda la conversación.

Finalmente, hacemos hincapié en que las estrategias que aportaremos **no son únicas o a veces las más eficaces.** Cada quien tiene que hacérselas suyas para luego desarrollar otras que se ajusten a su propia manera de pensar y de expresarse, con las que se encuentre más cómodo. Por tanto, queremos invitaros a **adaptarlas, enriquecerlas o directamente rechazarlas si así lo consideráis oportuno**[1].

4.2.1. Haz preguntas

Hacer preguntas puede ser una forma de **manifestar interés** por lo que dice nuestro interlocutor y de **ayudarnos a entender** con mayor claridad su argumento o su problemática. Además, nos ayuda a mantener la atención de

1 Las estrategias que aquí presentamos se trabajaron con un grupo de agentes antirumores formados. A partir de una propuesta inicial y de una exposición de casos y experiencias reales, las personas asistentes al taller aportaron sus ideas.

nuestro interlocutor porque lo obligamos a prestar atención a la conversación y a analizar y argumentar lo que nos cuenta.

Si lo que queremos es sembrar la duda, puede ser mucho más efectivo que sea la persona misma quien llegue a la conclusión a la que queremos llegar, en lugar de ser nosotros quienes digamos directamente la respuesta. Ahora bien, como **herramienta de reflexión**, hay que ser cautos para que la entonación sea la correcta. Es muy fácil caer en el sarcasmo cuando formulamos una pregunta de entrada si ya conocemos la respuesta. Si preguntamos sarcásticamente, la persona puede sentirse ofendida y radicalizar su discurso o ponerse a la defensiva. Podemos preguntar a la persona si está segura de lo que nos está contando y cómo lo ha sabido, **sin que se sienta acusada o discriminada**.

Por otro lado, muchas veces lo que hacemos es contar una interpretación de algo que hemos visto sin llegar a describir la situación tal como es. La interpretación puede estar influida por nuestros prejuicios o por nuestra mirada cultural. En estos casos puede ser interesante, mediante una pregunta, pedir que la persona haga una descripción más precisa de lo que vio para preguntarnos en voz alta si no **puede haber otras interpretaciones posibles**.

- ¿Y qué es lo que viste exactamente? (¿Y estás segura de que... (intentar discernir bien aquello que es descripción de aquello que es interpretación).

- A mí me pasó una vez que vi... y me monté toda una película de lo que había pasado, pero no era verdad, era mi interpretación.

En los casos en que la persona reproduce el discurso o la experiencia de otra, puede ser interesante poner en evidencia que muchas veces lo que hacemos es r**eproducir comentarios que oímos de otros sin cuestionarnos su veracidad**. En el momento de hacer esta reflexión, es importante incluirnos también a nosotros mismos en esta práctica y forma de actuar poco reflexiva.

- ¿Y eso cómo lo sabes? ¿Quién te lo ha contado? ¿Y qué te ha dicho exactamente? ¿Y cómo lo sabe él/ella? Es que a veces oímos tanto una cosa que nos lo acabamos creyendo. No porque tengamos pruebas de que eso sea verdad, sino porque todo el mundo lo dice. Está bien reconocerlo, todos somos humanos y nos podemos equivocar.

- A mí me pasó que... (si podemos poner algún ejemplo real donde nos hemos creído un rumor porque todo el mundo lo hacía y después descubrimos que no era verdad). A veces nos creemos algunas cosas que...

Destacamos también que es posible que la persona acabe diciendo una mentira al asegurar que ha visto cierto acontecimiento o hecho que, en rigor, no ha ocurrido. En estos casos no es una buena estrategia acusarla de mentirosa puesto que, en su afán de no ser tachada de mentiroso/a, podría acabar insistiendo tanto en lo que dice que se lo acabe creyendo. Todavía faltaría hacer un apunte final y añadir que la información nos resulta extraña y que vemos incongruencias o que tenemos opiniones contrarias. Esta puede ser una forma de acabar la conversación de forma más amable.

Finalmente, conviene tener presente que **la pregunta puede ser propiamente una estrategia en sí misma o puede ser la forma de generar otras**. Con la idea de que sea la persona la que llegue a sus propias conclusiones, podemos hacer preguntas, reflexionar sobre las causas reales de la situación o simplemente hacer que se aplique la lógica.

4.2.2. Invita a la curiosidad

Ante una duda es importante incentivar que la persona intente conocer la realidad de primera mano, y recalcar la posibilidad de **informarse directamente a partir de las fuentes oficiales o de aquellas de las cuales uno tenga referencias seguras para no dejarse llevar por todo aquello que uno pueda oír a su alrededor.** Es más efectivo esto que decir nosotros directamente cómo son las cosas, ¿verdad? ¿Por qué habría de creernos más a nosotros que a la persona que ha difundido el rumor?

- Pues yo la verdad es que no sé cuál es el horario que tienen que seguir los comercios. Seguro que hay alguna normativa concreta. ¿Usted la conoce? Quizá habría que mirarla antes de seguir hablando, ¿no cree? Lo digo porque puede ser que no estén haciendo nada malo y nosotras aquí criticando.

- Eso lo oigo siempre, pero la verdad es que no he visto nunca los requisitos para que te den una beca. ¿Tú los conoces? Podemos comprobarlo, por curiosidad. ¿Quieres?

Es cierto que en el momento actual en el que nos encontramos, muchas personas buscan información inmediata en internet, por ejemplo, con el teléfono móvil. Pero hay que ir con cuidado con las fuentes que utilizamos. Siempre que podamos, es mejor recurrir a las páginas oficiales o serias y evitar otras que sólo reproducen los rumores y que incluso los argumentan.

4.2.3. Acércate a la realidad directa

De la misma manera que invitamos a consultar las fuentes oficiales y públicas, también podemos invitar a experimentar y probar antes de hacer según qué afirmaciones. Especialmente en lo referente a temas como la convivencia, ya que muchas veces se acusa a las personas víctimas de los rumores de no hacer el esfuerzo de hablar o dialogar, sin tener en cuenta que este esfuerzo ha de ser bidireccional. Es más, es posible que las personas de las que estemos hablando tengan una visión también estereotipada y por eso puede ser interesante **dar el primer paso para romper estos prejuicios bidireccionales**.

En esta misma línea, una fuente de información a consultar pueden ser las mismas personas protagonistas de los rumores. Dar el paso de preguntar si aquello que hemos oído es o no exacto, es una forma de otorgar voz a las personas perjudicadas y permitir así que ofrezcan su punto de vista.

- Siempre decimos que no quieren relacionarse con nosotros, pero la verdad es que yo tampoco he hecho ningún esfuerzo por hablar con ellos/as. Quizá piensen lo mismo de nosotros, ¿no crees?

- ¿Y ya te has acercado a preguntarle por qué viste así? ¿Qué representa? Si lo haces con educación, seguro que te lo explica. ¿No tienes curiosidad? Quizá te sorprenda.

- Es normal que nos dé un cierto miedo que el barrio haya cambiado tanto, pero no podemos esperar que todo siga igual para siempre, ¿verdad? Que parezcan diferentes no tiene por qué ser negativo. Lo que tenemos que intentar es llevarnos bien entre todos los vecinos y vecinas y esto no lo conseguiremos si no hacemos todos un esfuerzo. Podríamos intentar hacer alguna cosa juntas.

4.2.4. Aplica la lógica

Tal como hemos comentado anteriormente, algunos de los argumentos que se emplean para justificar los rumores o prejuicios están **llenos de incongruencias e inexactitudes**. Poner en evidencia, a través de preguntas, estas incongruencias puede ser una forma de **hacer reflexionar sobre cómo repetimos este tipo de argumentaciones sin una mirada crítica.**

- ¿Y qué interés podría tener la administración en beneficiar a estas personas por encima de los demás vecinos y vecinas? ¿Y por qué hacienda

perdonaría los impuestos a estos comerciantes? Pero si la mayoría no puede ni votar...

- ¿Pero a ti te ha pasado algo en concreto? ¿Has tenido algún mal rollo con alguien? Porque malentendidos entre vecinos siempre ha habido, sea donde sea (podemos poner algún ejemplo de conflicto con alguna persona del mismo origen de la persona que habla).

- ¿Por qué hablamos de guetos cuando hablamos de personas de orígenes diferentes? ¿No es normal que la gente se relacione más con quien tiene mayor afinidad? ¿Los abuelos de la rambla también son un gueto? ¿De qué tienes miedo exactamente?

En esta línea también puede ser interesante poner de relieve las **contradicciones o imposiciones que existen en todas las sociedades** y que no son vividas como tales.

En una conversación sobre el velo que llevan algunas mujeres musulmanas, y después de hacer preguntas sobre si se ha hablado alguna vez directamente con alguna mujer que lo lleve para preguntarle si se siente obligada, se podría añadir el comentario: las personas occidentales no son tan libres de vestir como quieren:

- ¿Qué pasaría si una mujer de sesenta años saliera a la calle con una minifalda y un top?

- A mí no me parece que las mujeres lleven zapatos de tacón por un tema de comodidad.

- ¿Qué reacción provoca ver a un hombre vestido con falda por la calle?

- ¿Por qué una persona decide entrar en un quirófano para parecer más joven o delgada?

4.2.5. Busca vínculos comunes

Es importante reforzar los argumentos que hacen hincapié en aquello que comparte el conjunto de la población. **No hay que negar la diferencia pero sí que ésta se esgrima sólo en relación con factores culturales. Todos y todas somos diferentes y al mismo tiempo muy iguales.** Las inquietudes, expectativas, preocupaciones o sueños del ser humano suelen ser muy parecidos, aunque hablemos idiomas o practiquemos religiones

diferentes. Nuestro argumentos pueden servir para vínculos en común e intentar sobrepasar la diferencia sociocultural, es decir, buscar un grado de identificación común como padres y madres, trabajadores/as o empresarios/as.

- Aquel comerciante, sea de la cultura, religión u origen que quieras, seguramente tiene las mismas dificultades que tú para tirar adelante el negocio: que si han subido los alquileres, que si la gente cada vez va más al gran supermercado que han puesto en el barrio, que si hay que buscar ofertas para atraer clientes, que si el miedo a que le entren a robar...

- Si fuéramos a una reunión de padres y les preguntáramos qué les gustaría que fueran sus hijos en el futuro, seguro que todos dirían cosas como médicos, ingenieros, empresarios, abogados o maestros. Todo el mundo desea lo mejor para sus hijos, tu y yo incluidos. No creo que nadie se despreocupe o que se muestre indiferente ante el tema.

Hay que tener presente que **muchas de las personas con las que hablamos habrán vivido experiencias migratorias** en primera persona o pueden ser en un futuro también personas migradas. Una buena manera de **buscar la empatía y resaltar los puntos en común** puede ser invitar a la persona a recordar su experiencia, descubriendo paralelismos en cuanto a maneras de hacer, pero sobre todo en cuanto a sentimientos comunes.

- Aquí en el barrio hay mucha gente de Andalucía/Extremadura/Murcia, etc. Seguro que en su época mucha gente también se quejaba de la cantidad de inmigrantes que había. Es desagradable que te rechacen, ¿verdad?

- Marruecos, Ecuador, China o Pakistán, no importa, todos han pasado los primeros problemas para tener papeles, trabajar y hacer amigos entre nosotros. Los mismos chismes se dicen de la gente de nuestro país y no nos gusta; por tanto, no hagamos lo mismo.

- A usted que vino de su pueblo/país hace ya unos años, ¿le resultaría fácil volver y dejar toda su vida que lleva aquí?

Este tipo de argumentaciones buscan que la persona pueda sentirse un poco más cercana a las otras personas de las que habla, a la vez que animan a emprender acciones conjuntas o a buscar nuevas alianzas ante problemáticas comunes.

El objetivo final es **romper con estas categorías de nosotros/ellos que**

muchas veces agrupan a personas con características muy dispares (edades, orígenes, expectativas, experiencias, etc.), pero que a primera vista pueden parecer un grupo muy homogéneo pero muy distanciado de este “nosotros”. Tenemos que romper estos imaginarios para aproximar a las personas físicamente y simbólicamente.

- Pero tú, ¿a quién te pareces más? ¿A tu compañero con quien vas al instituto/escuela/trabajo cada día y hacéis las mismas cosas, o a mí, que tengo veinte años más que tu, que vivo en otro pueblo y llevo una vida completamente diferente a la tuya? Seguramente tienes mucho más en común con él o ella que conmigo.

4.2.6. Positiviza el discurso

Debatir que la inmigración no es sinónimo de delincuencia es fundamental, pero también hay que **recalcar todo aquello que ponga de relieve los beneficios, económicos y sociales, que la diversidad cultural aporta a nuestra sociedad.** Esto es importante porque, en general, hay una escasa visibilidad de estos ejemplos. Buscar los elementos que han hecho evolucionar nuestro entorno a raíz de la aportación de la diversidad es una estrategia interesante.

- Pues todavía suerte que están estos negocios, si no en el barrio no habría ni un sitio para ir a comprar cuatro cosas aparte del supermercado que nos queda tan lejos...

- Pues a mí me parece muy interesante que en la clase haya niños de diferentes culturas y orígenes. No es lo mismo tener que aprender eso en un mapa que vivirlo. Seguro que salen más preparados para el futuro. En el fondo, la clase no es más que el reflejo del mundo en el que tendrán que vivir y trabajar.

- Pero que haya niños de diferentes niveles en clase es bueno. Piensa que la escuela no les enseña únicamente matemáticas o lengua. Los educa para ser personas comprensivas y colaboradoras con sus compañeros. Que se ayuden unos a otros es bueno. ¿Tú no intentas también en casa que sean así?

En muchos casos, cuando hablamos de inmigración, lo hacemos pensando en las personas que más dificultades tienen o en los casos conflictivos que se han podido dar. Ahora bien, nuestra ciudad convive con la diversidad cultural de forma cotidiana y muy normalizada. Lo que pasa es que no solemos hablar

de ello y sólo afloran los conflictos.

El conflicto en sí mismo no tiene que ser necesariamente negativo. Al contrario, del conflicto se puede aprender mucho. La convivencia entre personas de orígenes culturales diversos puede implicar un ajuste y cierta dificultad, pero **el quid de la cuestión radica no tanto en la existencia o no del conflicto sino en cómo lo solucionamos o cómo construimos algo juntos.** Por tanto, en caso de conflicto, no hay que negarlo sino explorar las formas que tenemos para solucionarlo o los aprendizajes que podemos extraer.

4.2.7. Cuestiona generalizaciones

Es importante transmitir el mensaje de que **cada persona tenemos unas circunstancias o unos rasgos personales que nos hacen únicos.** No podemos presuponer que alguien se comportará de una determinada manera por el hecho de pertenecer a un determinado origen. De este modo podemos poner en evidencia **cuán ridículas son algunas exageraciones.**

- Hombre/mujer, todos, todos, todos... tú crees que todos son... pues debe haber de todo como en todas partes, ¿no?

- – Todos no, ¿pero la mayoría? ¿Qué es la mayoría? ¿El 60%? ¿El 75%? ¿El 90%? ¿Cómo lo sabes tú?

Cuando lo que nos cuentan tiene que ver con alguna experiencia negativa es importante señalar la necesidad de personalizar en aquella experiencia y en aquella persona. A la vez hay que visibilizar la existencia de canales de denuncia para pasar a la acción y no culpar a todo un colectivo por actos cometidos por solo unos cuantos.

- Pero no todos son ladrones. Si te hubiera robado un catalán, ¿verdad que no pensarías que todos son ladrones? ¿Ya lo has denunciado? ¿Y qué te han dicho? A veces es muy desagradable y frustrante, pero eso no significa que tengamos que pensar mal de gente que no tiene ninguna culpa.

También podemos buscar ejemplos cercanos de personas que no cumplen con el estereotipo que se acaba de mencionar evitando que se los pueda catalogar como una excepción. La diversidad intrínseca a todo colectivo tiene que quedar reflejada en nuestra reflexión. En este sentido, podemos evidenciar que **la percepción es muy subjetiva y que nuestras concepciones previas nos pueden condicionar a ver una parte de la realidad, aquella que corrobora lo que ya pensábamos previamente.** Es importante estar

predispuestos a ver la diversidad en nuestro entorno en todos los colectivos y situaciones; si no, por muy notoria que ésta sea, continuaremos viendo a los demás en dos colores: nosotros/ellos.

- ¿Tú crees que todos son racistas? ¿Y toda la gente del barrio con la que te llevas bien? ¿Ellos también son racistas?

- ¿Pero cuántas personas (de ese origen, cultura o religión) conoces? ¿Todas son así? (Intentar poner algún ejemplo conocido). No es una excepción; es que hay de todo como en todas partes. Lo que pasa es que generalizamos demasiado y al final pagan unos por los otros.

4.2.8. Todos podemos ser víctima

Todos pueden ser susceptibles de ser etiquetados con algún estereotipo y generar prejuicios en los demás. Podemos **fomentar la empatía a partir de ejemplos de otras generalizaciones o prejuicios que se puedan hacer de algún grupo de referencia de la persona con la que hablamos.**

- Fíjate lo que se dice de los vecinos y vecinas de un determinado barrio o municipio... ¿verdad que no todos somos así?

- Fíjate lo que se dice de las personas que tienen una determinada profesión... es ridículo, ¿verdad?

- Fíjate lo que se dice de las mujeres o de los hombres en términos generales... ¡qué forma de generalizar, dividir el mundo en dos! ¡No puede ser más absurdo!

- Fíjate tú lo que se dice sobre las personas de un origen nacional o religioso determinado... ¡qué injustos que nos metan a todos en un mismo saco! ¿Verdad?

Todos tenemos los mismos derechos; derechos que debemos garantizar. Los estereotipos y prejuicios no contribuyen a su protección, y a veces sirven para justificar su vulneración.

Por eso es importante mostrar las **consecuencias nocivas de los prejuicios en lo que tienen que ver con la privación de derechos, oportunidades de vida y la relación entre las personas, y cómo todos somos susceptibles de sufrir estas consecuencias en un momento u otro de la vida.**

- ¿Y todos los jóvenes que se han tenido que ir en los últimos años? Muchos tienen problemas porque la gente de los países donde van los acusan de todo eso que estás diciendo. ¡Les pasa lo mismo!

- Cuando nosotros llegamos al barrio también encontramos a más de uno que nos miraba mal. ¿A ti no te pareció injusto? No te conocían.

- Piensa que en otro contexto quizá puedas ser tu el diferente o el extraño. ¿Verdad que no te gustaría que presupusieran nada sin conocerte?

- ¿Y si fuera tu hijo o hija que tuviera problemas con las mates, por ejemplo? ¿Verdad que no te gustaría que dijeran que es él quien hace bajar el nivel de los demás? Cada quien puede tener sus dificultades pero no por eso ha de ser culpable de nada.

- Y si estallara una guerra en tu país, ¿no huirías? Imagina que encima te tacharan de “aprovechado” y “terrorista”.

4.2.9. Visibiliza que no es más que un chivo expiatorio y que hay otros factores responsables

Los cambios laborales, familiares, económicos, tecnológicos o ambientales que se están dando en los últimos tiempos son tan rápidos y radicales que nos afectan y nos inquietan. La responsabilidad de esta situación es poco clara, poco conocida y, en todo caso, inabarcable. Sin embargo, los protagonistas del proceso intercultural son bien visibles. Los encontramos por las calles, son nuestros vecinos y los identificamos por su aspecto o por sus acentos. Y podemos caer, por inercia o por ignorancia, en la tentación de **señalarlos como responsables de todos estos cambios que nos inquietan.** Se convierten así en chivo expiatorio de las dificultades y problemáticas de la población ante fenómenos complejos con culpables poco tangibles. En este sentido, **hay que emplear argumentos que de forma sencilla permitan identificar otras explicaciones posibles.**

- Grandes centros comerciales como causa de la fuga de compradores y el cierre del pequeño comercio.

- Recortes en el ámbito sanitario como causa del aumento en las listas de espera.

- Aumento de las ratios y falta de recursos en las escuelas como elemento que hace bajar el nivel escolar.

- Crisis económica y normativa laboral como causa del empeoramiento de las condiciones laborales.

- ¿Conoces a alguien que no haya trabajado o pagado en negro alguna vez? Los grandes ladrones de este país no son tus vecinos de al lado.

4.2.10. Pon en evidencia quién sale perdiendo con todo esto y quién ganando

En ocasiones **los discursos malintencionados y de odio sirven para justificar decisiones políticas discriminatorias, o directamente promulgan la supremacía o la preeminencia de una parte de las personas que viven en nuestro entorno por encima de otras como una forma de conseguir más simpatizantes.** Por eso nuestras argumentaciones pueden servir para evidenciar los posicionamientos políticos, las declaraciones públicas, las campañas y los actos discriminatorios, xenófobos o racistas de los representantes de partidos que defienden este tipo de ideas o actúan a partir de ellas. Hay que evitar que pasen desapercibidas las intenciones ocultas que realmente defienden a través de otros discursos basados en la gestión de los servicios públicos. Así también, es importante evidenciar que **la convivencia en armonía y la igualdad de oportunidades es un derecho de todos.**

- Este tipo de discursos lo que buscan es meternos el miedo en el cuerpo para después tomar decisiones que a primera vista rechazaríamos. ¡Nos manipulan!

- Este tipo de comentarios lo que hacen es crear mal ambiente en el barrio. ¿Pero es que no es mejor que nos llevemos bien entre todos?

- “Quien siembra vientos recoge tempestades”. No puede ser bueno crear tanto odio entre nosotros, al final seremos el vecindario quienes paguemos las consecuencias.

4.2.11. Reconoce que te molesta

Si tenemos cierta confianza con la persona con la que estamos hablando, podemos expresarle directamente el malestar que sentimos ante determinados comentarios o expresiones. Chistes que pueden ofendernos, lenguaje discriminatorio y despectivo o acusaciones directas pueden despertar en nosotros sentimientos fuertes de rechazo difíciles de controlar.

Aunque es cierto que podemos ignorar este tipo de comentarios o responder de forma agresiva y acusadora con la persona que los expresa, pensemos que si queremos tener algún impacto en su forma de pensar habrá que buscar una forma más reflexiva y amable de responder. Es por esto que la mayoría de las recomendaciones que damos en esta guía van orientadas a evitar el conflicto directo y ser cautos, respetuosos y valorar por encima de todo a la persona con la que dialogamos. Ahora bien, también podemos **reconocer abiertamente, sin que eso signifique un enfrentamiento, que nos sentimos molestas por sus comentarios o expresiones:**

- Este tipo de chistes me molestan. ¿Podemos cambiar de tema, por favor?
- ¡Ay! No me gusta que uses esas palabras (charnegos, inmigrantes, moros, machupichus o catalufos). Para mí son insultos.

En este último ejemplo, es posible que la persona no sea consciente de

que el lenguaje que usa es muy despectivo. **También podemos responder empleando otras palabras menos despectivas y ofreciéndole un nuevo marco comunicativo de referencia:** catalanes, personas migradas, marroquíes, argentinos, colombianos, personas latinoamericanas, etc. La diferencia de lenguaje, si además le ponemos énfasis, puede hacerle comprender que no estamos de acuerdo con las palabras que utiliza.

4.2.12. Reconoce abiertamente los derechos[2]

Para terminar, o más bien para cerrar y concluir este apartado de estrategias, no debemos tener miedo **a reconocer abiertamente los derechos y las libertades que creemos que todas las personas deberían tener.** En este sentido, podemos poner el acento en cómo, a nivel abstracto, estamos todos de acuerdo en derechos fundamentales como la educación, sanidad, acogida en otro país cuando la vida o la integridad corren peligro, etc. Y, por tanto, tenemos que ser coherentes también y reconocer estos derechos en el día a día, y a todos los vecinos y vecinas de nuestros pueblos y ciudades.

- ¿Y qué problema hay en que utilicen la sanidad? ¿No luchamos durante muchos años para que todo el mundo tenga acceso a ella? Esto es la sanidad pública.
- Las ayudas públicas son para quien más las necesita. ¿Importa mucho dónde hayan nacido o el origen de sus padres?
- Nos llenamos la boca hablando de los derechos de la infancia en todo el mundo a una educación digna, ¿pero no cuando tienen que compartir pupitre con nuestros hijos?
- ¿Y para qué hay jardines, si no se puede estar? Tampoco tiene mucho sentido que haya un espacio como este para no utilizarlo, ¿verdad?
- ¿Y si tu o tu familia estuvierais en peligro? ¿No huiríais? ¿No crees que estas personas deberían tener también derecho a huir?
- ¿Verdad que todo el mundo paga igual por el pan, el agua o el autobús? ¡Todos contribuimos y, por tanto, todos tenemos los mismos derechos!

2 Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos. La ciudad de Barcelona reconoce toda una serie de derechos que deberían estar garantizados para toda la ciudadanía: http://estatic.bcn.cat/fitxers/dretscivils/libritocastellanocartadesalvaguarda.462.pdf

4. La sensibilización cara a cara

Es fácil que este tipo de argumentos acaben con frases lapidarias como “primero los de aquí y después los de fuera”, identificando ciudadanos de primera y de segunda categoría. Es cierto que muchas veces este tipo de argumentos **esconden no tanto una distinción de origen como de clase social.**

- ¿Y, si en lugar de personas con pocos recursos, estuviéramos hablando de aquellos que van a comprar en joyerías o tiendas de marca? Tengo la impresión de que no se hablaría tanto. Si vienen con dinero si, pero si vienen a buscarse la vida, no. Pues los que salieron o están saliendo ahora del país creo que son de los que van a buscarse la vida.

- Cuando venían a cubrir lugares de trabajar que los de aquí no querían o a pagar las pensiones, no eran un problema y ahora que la situación está complicada, que vuelvan a su casa. El problema es que el mercado pidió trabajadores, pero llegaron familias y personas con sus vidas a cuestas. No son mercancía que puedas devolver cuando ya no te interesa.

Finalmente, es posible que estemos ante comentarios o conversaciones que lo que hacen es justificar actos de discriminación. **Es posible incluso que alguien no esté expresando un sentimiento de rechazo personal sino que pretenda justificar su acción o la de otros por la reprobación que puede generar entre los miembros del mismo grupo.** Por ejemplo, los responsables de centros que aceptan que las personas usuarias de un servicio puedan rechazar a parte del personal por ser de una cultura o religión diferentes; o quien decida no salir con alguien por motivos religiosos o étnicos y porque tema la reacción de su familia.

- A esta persona se le está discriminando por ser de una determinada religión/cultura/nacionalidad, o por tener un determinado color de piel. Si a ti no te parece correcto, ¿por qué dejas que los demás te obliguen a hacerlo? No deberíamos ser cómplices.

- ¿Realmente crees que contratar a una persona de otro origen tendrá tanto impacto? Quizá pierdas clientes, pero ganarás otros.

- ¿En qué medida crees que su cultura/religión/color de piel va a impedir que haga bien su trabajo? ¿Qué cualidades básicas buscas en la persona que cubrirá el lugar de trabajo? ¿Has comprobado si la persona en cuestión las tiene?

Estrategias de respuesta
Haz preguntas
Reconoce que te molesta
Invita a la curiosidad
Busca vínculos comunes
Acércate a la realidad
Chivo expiatorio
Cuestiona generalizaciones
Positiviza el discurso
Evidencia quién gana y quién pierde
Reconoce los derechos
Aplica la lógica
Todos podemos ser víctimas

5. Los medios de comunicación como generadores de prejuicios

Seamos críticos con las informaciones que nos llegan desde los medios de comunicación

Reaccionemos y denunciemos prácticas racistas y discriminatorias en los medios de comunicación

Creemos nuevos discursos e incidamos en las opiniones

5.1. La importancia de despertar una mirada crítica hacia las informaciones en los medios de comunicación

La migración no es un fenómeno nuevo ni coyuntural; es una realidad consolidada que ha cambiado la sociedad tal y como la entendíamos antes. Esta ha ido progresivamente transformándose y adaptándose a una mayor diversidad cultural, religiosa y étnica. El tratamiento riguroso en los medios de comunicación del fenómeno migratorio y de la sociedad resultante es de máxima importancia para evitar que el miedo al cambio y la desinformación lleven a mantener o crear unos estereotipos o prejuicios muy perjudiciales para el conjunto de la sociedad y para el respeto a la diversidad, a la integración y a la cohesión social.

5. Los medios de comunicación como generadores de prejuicios

Hasta el momento, los medios de comunicación han narrado esta transformación y hoy retratan en sus producciones esta riqueza de la sociedad. No obstante, su narración aún sigue siendo deficitaria. Por un lado, se da una peligrosa asociación de diversos colectivos (población gitana, algunas nacionalidades concretas, personas musulmanas, etc.) con hechos delictivos, mientras que, por otro lado, otras realidades de una sociedad diversa son omitidas o están infrarrepresentadas[1].

A raíz de esta constatación, en los últimos tiempos ha aparecido un nuevo concepto para explicar este fenómeno: el inmigracionalismo, que es el tratamiento sensacionalista de la inmigración. Una definición más precisa del término dice que es una manipulación informativa sobre la inmigración que tiene a producir miedo, odio o confusión y que puede acabar generando incluso violencia[2].

¿Cuáles son los elementos que explican, aunque no lo justifiquen, el tratamiento que algunos medios de comunicación hacen de la diversidad cultural?

- **Falta de pluralidad en las fuentes.** Los medios de comunicación, seguramente como reflejo de la sociedad a la que pertenecen, buscan la inmediatez de la información y acaban priorizando las fuentes de información más habituales, que acostumbran a ser las agencias de comunicación y las instituciones públicas o privadas. Ahora bien, muy pocas veces consultan a los protagonistas de las situaciones referidas. Las rutinas de producción informativa y la falta de informadores estables no justifican esta práctica[3]. Los periodistas deben acostumbrarse a emplear un abanico más amplio de fuentes y hablar con posibles informadores, expertos y especialistas

1 Red Acoge: Estudio sobre periodismo e inmigración. Inmigracionalismo 3. Medios de comunicación: agentes de integración y cohesión social. Madrid, 2015.
2 http://www.inmigracionalismo.org/es/
3 Iniciativas como la de *Diverscat* pretende poner al alcance de los comunicadores y de los medios de comunicación una herramienta de trabajo que enriquezca sus fuentes, para favorecer el tratamiento de las informaciones relacionadas con la diversidad.

que puedan profundizar en estas cuestiones o proporcionar otro punto de vista[4].

- **Falta de diversidad en las redacciones.** La presencia de profesionales de diversos orígenes en los medios no es solo justa socialmente, sino periodísticamente necesaria para la calidad informativa y para la aportación de nuevas miradas sobre la realidad. Esperamos que la falta de diversidad en las redacciones sea únicamente un hecho coyuntural y que en años futuros sean un fiel reflejo de la composición del alumnado de las facultades de periodismo y comunicación.

- **Desconexión con la calle y con las personas lectoras.** Los acelerados ritmos de producción periodística provocan que los profesionales encargados de transmitir la información a los lectores y lectoras se vean abocados a informarse a través de las agencias de comunicación, sin tiempo para salir a la calle y buscar la información en primera persona. Esta desconexión con la realidad hace que los profesionales de los medios de comunicación tengan una visión muy uniforme de la diversidad, y que pierdan de vista que esta impregna cualquier esfera de la cotidianidad. Conectándose con la realidad de la calle, se darían cuenta por ejemplo de que entre la comunidad musulmana hay personas gais y lesbianas, que hay personas más ortodoxas y otras con una visión más laica de la religión; que hay personas de todas las edades y clases sociales y que hay personas sin estudios y otras muy cualificadas que ejercen múltiples profesiones.

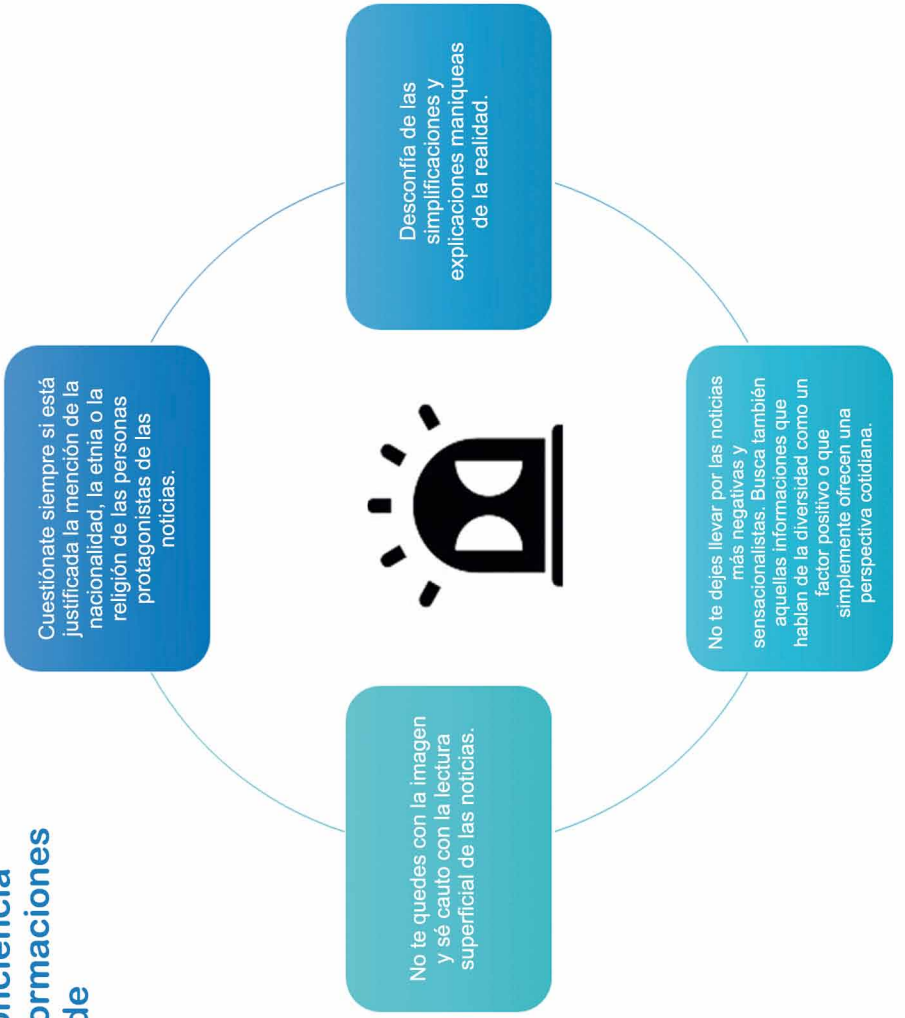
  Por otro lado, también se acostumbra a ser más cauteloso con aquellos colectivos organizados con mayor capacidad de denuncia. El empoderamiento de las personas de orígenes culturales diversos para ejercer su derecho a la denuncia puede hacer que en el futuro se tenga más cuidado al dar determinadas informaciones que puedan dañar su imagen pública.

- **Línea editorial del medio.** Finalmente, la decisión de emitir unas informaciones y no otras, de emplear un lenguaje estigmatizador y discriminador o de ofrecer una información de manera más sensacionalista y alarmista puede ser simplemente una decisión tomada a conciencia que responde a unos idearios e intereses políticos determinados.

Ante esta situación, es importante **despertar la conciencia crítica** de la persona lectora o espectadora y, en este sentido, ofrecemos una serie de **recomendaciones**:

4 Colegio de Periodistas de Cataluña: Guía sobre el tratamiento de la diversidad cultural en los medios de comunicación. Recurso disponible online: www.interculturalitat.bcn.cat

Recomendaciones para despertar la conciencia crítica ante informaciones de los medios de comunicación



Cuestiónate siempre si está justificada la mención a la nacionalidad, la etnia o la religión de las personas protagonistas de las noticias

En la práctica profesional cotidiana y con el afán de tener presentes los elementos básicos de la información periodística, a menudo se introducen detalles, como la nacionalidad, el grupo étnico o la religión de los protagonistas, que parecen complementar la noticia, aunque no sean noticia propiamente. ¿Pero esta información nos ayuda realmente a comprender la noticia o nos condiciona a hacer asociaciones injustificadas?[5]

Este tipo de prácticas favorece la identificación de personas de un origen concreto con una determinada actividad ilegal o delictiva, ya que esta puede considerarse como un atributo o característica del grupo en cuestión. *Bandas latinas, mafia rumana, barrio gitano* y otros lugares comunes pueden estigmatizar a los protagonistas de las noticias. Estas expresiones no reflejan exactamente la realidad y refuerzan el prejuicio. Ni todos los jóvenes que participan en una pelea son miembros de una *banda* ni son necesariamente del mismo origen, como no todos los carteristas son de una determinada nacionalidad ni tampoco de una *mafia*.

Sobre el hecho de emplear el término *inmigrante* como categoría que identifica a la persona independientemente del tiempo que lleve residiendo en el país, hay que tener presente, además, que la condición de persona inmigrada es, por definición, transitoria y que si se prolonga es generalmente por la precariedad de los mecanismos políticos, sociales y culturales de incorporación[6].

Desconfía de las simplificaciones y explicaciones maniqueas de la realidad

La buena intención de algunos medios de comunicación de facilitar la comprensión de la noticia puede implicar una concepción maniquea de la realidad. Puede deformarla y simplificarla gravemente ofreciendo la imagen de *buenos y malos* sin explicar la complejidad del fenómeno o hecho sobre el cual se informa.

Utilizar términos como *árabe, asiático, subsahariano, del este o latinoamericano*

5 Según el informe de la Red Acoge *Inmigracionalismo* 3, el 70% de las noticias analizadas hacían un uso injustificado de la nacionalidad, el grupo étnico, la religión o la condición de persona inmigrada.
6 Colegio de Periodistas de Cataluña: Guía sobre el tratamiento de la diversidad cultural en los medios de comunicación. Recurso disponible online: www.interculturalitat.bcn.cat

transmite visiones estereotipadas, ya que se generan categorías macroétnicas que presuponen la homogeneidad de grupos muy diversos. Cuando, además, a partir de un caso único, se extrapola una acción o conducta y se aplica a toda la población de un país, etnia o cultura determinada, establecemos una generalización. Es conveniente mirar con recelo y crítica este tipo de generalizaciones porque pueden generar socialmente categorías naturales. A su vez, refuerzan pensamientos y actitudes discriminatorias hacia el grupo o los individuos a los que se hace referencia y dificultan el acercamiento entre las personas[7].

No te dejes llevar por las noticias más negativas y sensacionalistas. Busca también aquellas informaciones que hablan de la diversidad como un factor positivo o que simplemente ofrecen una perspectiva cotidiana y normalizada donde la diversidad no aparece como algo excepcional, sino como una característica más de nuestras sociedades.

Los análisis realizados sobre los contenidos de los medios de comunicación muestran que las personas consideradas *diferentes* aparecen casi siempre como un problema, como una amenaza o como personas a las que les llegan todas las desgracias[8].

Si los medios de comunicación sólo hablan de la diversidad cuando las informaciones son negativas, la percepción de la gente de la calle, de la sociedad, no puede ser positiva. Esto no quiere decir que no se deba prestar atención a las informaciones negativas, sino que también es bueno mantenerse informados e informadas de los acontecimientos positivos como una forma de relativizar y no crear alarma o miedo.

En este sentido, hay que ser muy críticos ante palabras como *ilegales, invasión, brote, alud o grandes oleadas*, que refuerzan la idea de invasión, catástrofe y descontrol.

No te quedes con la imagen y sé cauto con la lectura superficial de las noticias

Hay que ser conscientes de la importancia del espacio físico donde aparecen publicadas las informaciones. Una noticia negativa afecta –tal como haría una ficha de dominó que cae encima de otra– a otras que le son próximas

7 Mesa para la Diversidad en el Audiovisual: El discurso mediático sobre la inmigración en Cataluña. Julio 2013. Disponible online: www.mesadiversitat.cat
8 Red Acoge: Estudio sobre periodismo e inmigració. Immigracionalismo 3. Medios de comunicació: agentes de integración y cohesión social. Madrid, 2015.

y que tienen un referente común. Desgraciadamente no todas las noticias están bien contextualizadas y, por eso, su proximidad con noticias más catastrofistas puede crear conexiones inexistentes.

Por otro lado, las imágenes (fotografías, vídeos, infografías, etc.) son los elementos más susceptibles de ser manipulados. La fuerza que tienen para generar conclusiones hace que sea importante extremar la prudencia en el momento de seleccionarlas, porque pueden transformar totalmente el sentido de una información. En esta misma línea, tenemos que ser cautos con los titulares y fragmentos reclamo de las noticias, ya que a menudo la brevedad puede implicar falta de precisión o el fomento de estereotipos[9].

Por todos estos motivos, recomendamos que leas las noticias con más detenimiento, evitando extraer conclusiones sólo a través de los titulares y las imágenes.

Ejemplo de cómo una imagen puede generar prejuicios injustificados.

Esta noticia fue publicada el 20 de marzo de 2015, dos meses después de los atentados de *Charlie Hebdo*. La imagen y el titular de la noticia nos llevarían a pensar que el aumento de la seguridad en la Montaña de Montjuïc estaría motivado por una amenaza terrorista. Sin embargo, el cuerpo de la noticia trata, en realidad, de carteristas en 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

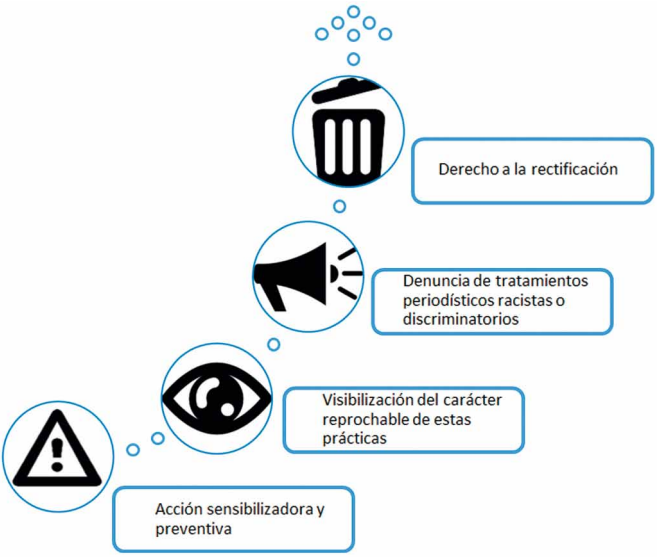
Las mejores imágenes del día, y más fotogalerías, en... *20minutos.es*

9 Colegio de Periodistas de Cataluña: Guía sobre el tratamiento de la diversidad cultural en los medios de comunicación. Recurso disponible online: www.interculturalitat.bcn.cat

5.2 Nuestra capacidad reactiva

¿Qué herramientas tenemos para denunciar este tipo de prácticas e incidir en la manera en que los medios de comunicación reflejan la diversidad en la información que dan?

A continuación proporcionamos algunos de los canales y herramientas que se pueden emplear para cambiar este panorama e incidir en la práctica periodística en su tratamiento de la diversidad cultural. Esta incidencia se puede dar con prácticas que van desde aquellas acciones más directas encaminadas a conseguir que el medio de comunicación directamente rectifique de forma pública la información publicada, a las que son más preventivas y que pretenden un cambio de mirada y de práctica profesional en general. Todas ellas son posibles y tienen repercusión, pero también tienen sus limitaciones.



Derecho a la rectificación ante informaciones inexactas o equivocadas. Según la Ley Orgánica 2/1984, cualquier persona física o jurídica tiene derecho a que un medio de comunicación rectifique una información determinada si ésta se considera inexacta y puede perjudicarla. Cualquier persona puede ejercer su derecho a partir de un escrito al medio de comunicación que haya publicado la información, en el plazo de 7 días a partir de su aparición. El medio estará obligado a rectificar en los tres días siguientes de recepción de la carta. Si no lo hace, se puede iniciar una acción ante el juzgado civil sin

necesidad de contar con un abogado.

Hay que señalar que esta normativa sólo se puede aplicar a informaciones y no a opiniones, juicios de valor o expresiones subjetivas, que quedarían amparadas por la libertad de expresión.

Denuncia de tratamientos periodísticos –o comunicativos, en general– racistas o discriminatorios. Existen diferentes organismos donde se puede denunciar estas informaciones o tratamientos discriminatorios de la información:

- El Consejo del Audiovisual de Cataluña (www.cac.cat), que tiene el poder de sancionar a los medios de comunicación públicos catalanes.

- Las fiscalías provinciales en materia de odio y discriminación, organismos legales que tienen por objetivo velar por la convivencia y pluralidad de la sociedad, persiguiendo y combatiendo delitos relacionados con el odio y la discriminación a personas o colectivos.

  http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/direcciones-telefonos/administracion-justicia/fiscalias

- El Consejo de la información de Cataluña: www.fcic.periodistes.org, entidad sin ánimo de lucro constituida por manifestación de la voluntad del Colegio de Periodistas de Cataluña (CPC) en el año 1997. Tiene la finalidad de velar por el cumplimiento de los principios de ética profesional periodística en el Código Deontológico.

Hacer una crítica y poner en el punto de mira este tipo de informaciones. Si lo que queremos no es tanto denunciar formalmente sino hacer visible el carácter reprochable de estas prácticas, tenemos también otros espacios:

- Colegio de Periodistas / Comisión de periodismo solidario / Diverscat: www.periodistes.org / www.diverscat.net

- Mesa para la Diversidad en el Audiovisual: www.mesadiversitat.cat

- Inmigracionalismo: www.inmigracionalismo.org

- Observatorio de Políticas Racistas y Xenófobas: www.oprax.org

- Observatorio Proxi: www.observatorioproxi.org

Acción sensibilizadora y preventiva. Desde la propia profesión de la información y la comunicación, hay personas sensibles a esta problemática que han elaborado algunos materiales divulgativos encaminados a ofrecer recomendaciones a los periodistas para hacer que los medios lleguen a ser referentes de calidad, y que entiendan y muestren la diversidad cultural como una riqueza.

- Colegio de Periodistas de Cataluña: Guía sobre el tratamiento de la diversidad

- Mesa para la Diversidad en el Audiovisual: El discurso mediático sobre la inmigración en Cataluña. Julio 2013. Disponible online: www.mesadiversitat.cat

5.3. Nuestra capacidad creativa

¿Cómo podemos incidir en la opinión de los demás? ¿Cómo podemos generar una corriente de discursos que cuestione las generalizaciones, los prejuicios y los rumores?

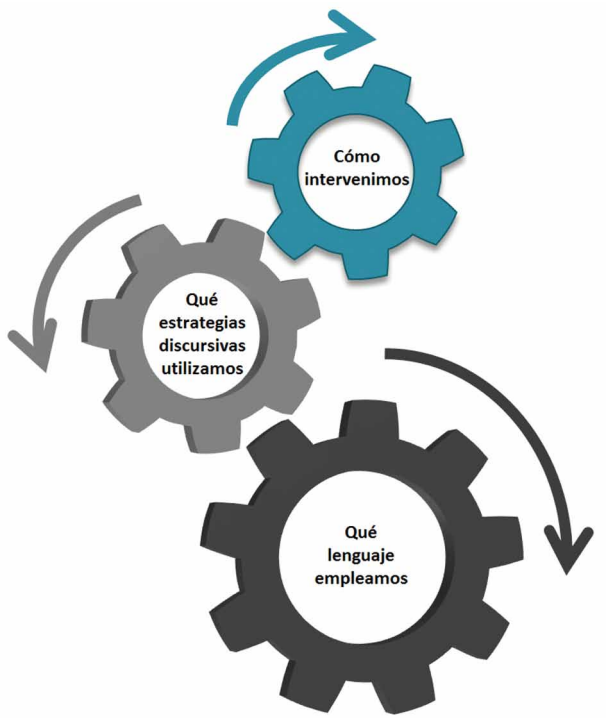
Con la aparición de las redes sociales y de los nuevos mecanismos de comunicación virtual, hemos pasado de un escenario en el que solo los grandes medios de comunicación controlaban la generación de información a uno nuevo en el que las personas nos relacionamos de forma fluida y no lineal entre nosotros, donde ya no somos solo receptores de información sino también emisores de nuevas informaciones, opiniones y discursos alternativos y, por tanto, tenemos una mayor capacidad de incidencia. Fenómenos como el 15M o la Primavera Árabe demuestran el poder de las redes sociales para generar una masa crítica frente a las opiniones hegemónicas.

Sin afán de compararlos con estos fenómenos, sí que queremos animar a todas aquellas personas que se indignan ante los comentarios racistas y xenófobos que aparecen en las redes sociales a no quedarse en silencio y actuar de forma decidida.

Un estudio reciente presentado por el observatorio PROXI ha puesto de relieve que los foros de opinión de los medios digitales están copados por el odio y la intolerancia. El silencio ante este tipo de comentarios puede dar la sensación de que los radicales antiinmigración que se manifiestan en los foros representan la opinión mayoritaria. Un estudio publicado recientemente en *Human Communication Research* por un grupo de investigadores de la Universidad de Canterbury, en Nueva Zelanda, viene a confirmar nuestra

preocupación al concluir que la exposición a comentarios *online prejuiciosos* incrementa los propios prejuicios de los lectores y la probabilidad de que estos mismos acaben dejando comentarios del mismo tipo[10]. En cambio, la acción puede ofrecer un discurso alternativo que acabe por influir en la opinión de otras personas con una actitud más ambivalente y que sienten ciertos miedos e inquietudes hacia la diversidad cultural.

Con vistas a tener una mayor incidencia en estos espacios, ya sean foros o redes sociales, os queremos proponer algunas recomendaciones, clasificadas en los ámbitos siguientes:



Cómo intervenimos. En la línea de lo que ya hemos apuntado en capítulos anteriores, es más efectivo que sea la persona lectora llegue a sus propias conclusiones en lugar de ejercer presiones o controles externos. Por esto consideramos que las intervenciones tienen que ser sutiles, dejar espacio para la reflexión de los interlocutores, y no utilizar acusaciones de racismo

10 www.proxi.cat

ni mensajes explícitos sobre supuestas normas sociales de comportamiento que pueden producir el efecto contrario al deseado[11]. Es importante decir que, en los casos en que se trate de un delito de odio, la reacción no es tanto de dialogar como la de denunciar empleando las herramientas antes mencionadas.

Qué estrategias discursivas utilizamos. Igual que en el diálogo cara a cara, podemos utilizar toda una serie de estrategias discursivas que nos ayuden a desarrollar nuestros argumentos (ver el esquema recordatorio de las estrategias).

Por otro lado, y de forma complementaria, el medio escrito nos permite hacer referencia a estudios y artículos que sustenten nuestros argumentos. La Estrategia BCN Antirumores tiene publicados toda una serie de informaciones, datos, argumentos y explicaciones de marcos normativos de referencia que pueden ayudarnos en esta tarea: www.antirumors.cat

Qué lenguaje empleamos. Nuestra forma de expresarnos tiene que permitir ofrecer un relato alternativo más inclusivo sobre la diversidad. Por este motivo, proponemos huir de ciertas palabras y expresiones como *inmigrante, extranjero, raza, ilegal, moro, sudaca o terrorismo islámico,* y comenzar a hablar de *personas migradas de orígenes culturales diversos; personas en situación irregular; persona marroquí, ecuatoriana, argentina o colombiana; y terrorismo fundamentalista, de Al Qaeda o grupo correspondiente*[12].

Finalmente, siempre que sea posible, es mejor hablar de personas con nombres y apellidos, con intereses y expectativas comunes y compartidas, e huir de aquellas expresiones o categorías que nos remiten al imaginario de una sociedad fragmentada en “nosotros o nosotras”/”ellos o ellas”[13].

11 Esta ha sido la línea de intervención del Observatorio PROXI y que ha presentado resultados satisfactorios.

12 En el material publicado por la Mesa para la Diversidad en el Audiovisual: “El discurso mediático sobre la inmigración en Cataluña”, aparece una lista de términos a partir de los cuales articular comunicaciones interculturalmente responsables y rigurosas. Disponible online: www.mesadiversitat.cat

13 Para buscar una información más extensa y detallada sobre el lenguaje inclusivo, se puede consultar Mesa para la Diversidad en el Audiovisual: El discurso mediático sobre la inmigración en Cataluña. Reflexiones para la consecución de un lenguaje inclusivo. Julio 2013. Disponible online: www.mesadiversitat.cat

6. La autoevaluación

La práctica y la experiencia nos ayudarán a perfeccionar nuestras técnicas y argumentos, y así llegaremos a **desarrollar nuestro estilo personal, el que más nos funciona y es más coherente con nuestra manera de ser y con nuestro entorno habitual.** No hay que desanimarse si, las primeras veces, nuestra autoevaluación es negativa. Esta nos tiene que servir para mejorar, para poner en evidencia y perfeccionar nuestras debilidades, y para poner en valor y potenciar nuestras fortalezas.

Algunas interacciones serán exitosas, otras no saldrán como esperábamos y tendremos que probar nuevas herramientas y revisar qué podemos hacer de manera diferente la próxima vez; otras saldrán mal porque nos hemos topado con una persona especialmente difícil de mover en sus maneras de pensar y reflexionar. No nos desanimemos y recordemos que existen espacios como la Red BCN Antirumores para compartir experiencias y luchar de forma conjunta para desmontar estos rumores.

A continuación te proponemos responder a algunas preguntas que te podrían ser útiles para cerrar una conversación cara a cara en la que has intentado que alguien reflexione sobre sus prejuicios o se cuestione algún rumor. Al final te presentamos un ejercicio de autorreflexión que consiste en apuntar las habilidades comunicativas que son tu fuerte y cuáles tendrías que mejorar. También puedes ir tomando nota de las estrategias de respuesta que mejor te han funcionado, así como apuntar algunas nuevas que descubras en tu práctica.

Escoger el momento y la compañía

	👍	👎
¿Crees que ha sido un momento oportuno para abordar el tema con la persona?		
¿Disponíais de tiempo para escucharos?		
¿Os acompañaban otras personas? ¿Han favorecido el diálogo?		

6. La autoevaluación

Mostrar respeto

¿El diálogo te ha hecho reflexionar sobre tus creencias? ¿Se lo has contado a la otra persona?		
¿Tienes ganas de volver a hablar con aquella persona?		
¿Crees que este sentimiento es mutuo?		

Valorar a la otra persona

¿Has juzgado o culpabilizado a la otra persona?		
¿Has menospreciado sus argumentos?		
¿Has encontrado puntos en común?		

Escuchar activamente

¿Escuchabas lo que te decía la otra persona o simplemente esperabas tu turno de palabra?		
¿La has interrumpido o has hablado por encima de la otra persona?		
¿Has entendido su razonamiento?		
¿Le has hecho preguntas?		

Captar la atención

¿Has empleado argumentos cortos y claros?		
¿Has aportado ejemplos cercanos a la otra persona?		
¿Has usado un lenguaje cercano al de la otra persona?		

Mantener la calma

¿La conversación ha derivado en una discusión?		
¿Has conseguido dominar tus emociones y dar respuestas serenas?		

¡RECAPITULEMOS!

¿Qué estrategias de respuesta te han funcionado mejor?

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

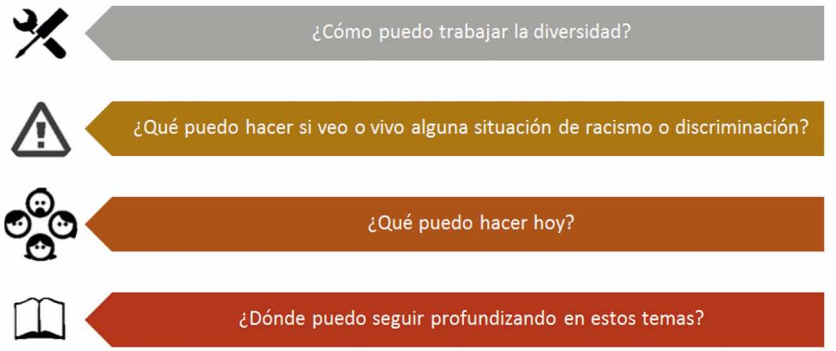
¿Has descubierto estrategias de respuesta diferentes?

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

7. Recursos prácticos

Conscientes de que cualquier tipo de recurso quedará en breve obsoleto debido a la gran productividad de las entidades, profesionales y programas que trabajan en estos temas, en esta versión de la guía hemos decidido recomendar más bien plataformas web donde se pueden encontrar propuestas actualizadas y exhaustivas[1].

Por otro lado, hemos intentado ampliar la mirada, y no recomendar sólo recursos y materiales didácticos o bibliografía, sino también canales de denuncia y de comunicación de experiencias reales. Creemos que así nos adelantaremos a vuestras preguntas:



1 Este apartado no pretende ser una muestra exhaustiva de todo lo existente en temas de diversidad, sino una muestra de algunas recomendaciones para seguir indagando en estos temas.

7.1. ¿Cómo puedo trabajar la diversidad?

La Estrategia BCN Antirumores es la línea de acción del Programa BCN Interculturalidad que depende del Ayuntamiento de Barcelona. Su web ofrece información y recursos sobre los aspectos siguientes:

www.bcnantirumors.cat

- Formación antirumor
- Catálogo de actividades antirumor
- Herramientas antirumor (cómics, manuales antirumor, protocolos de respuesta a los rumores virales, etc.)
- Charlas
- Vídeos
- Planes de trabajo y estudios

Edualter. Red de recursos en educación para la paz, el desarrollo y la interculturalidad

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

Es un portal que ofrece acceso a bibliografía relacionada con la Educación para el Desarrollo, Educación Intercultural, Educación en Valores y Educación para la Paz. También cuenta con una base de datos sobre materiales didácticos, y da acceso a direcciones de personas y grupos que trabajan en este ámbito. Otras secciones de interés son la Agenda de Actividades y Actualidad, donde se recogen campañas y propuestas pedagógicas.

PROXI - Proyecto Online contra la Xenofobia y la Intolerancia en Medios Digitales

http://www.observatorioproxi.org/

Es una iniciativa de diversas entidades de derechos humanos para luchar contra el discurso del odio en internet. En su web se pueden encontrar artículos, reportajes, infografías, glosario de conceptos, vídeos, información sobre otras campañas de sensibilización y *links* a otros recursos externos. También son interesantes las herramientas que aporta para recoger comentarios y denunciar.

Fundación Secretariado Gitano

https://www.gitanos.org/

Es una fundación con más de 45 años de historia, dedicada a la promoción integral de la comunidad gitana desde la atención a la diversidad cultural. Reúne una amplia experiencia y reconocimiento en la lucha contra los prejuicios sobre la comunidad gitana. En su web podemos encontrar información muy extensa sobre publicaciones, material audiovisual, enlaces, artículos y documentos. Se trata de una recopilación de materiales relacionados con la etnia gitana o con la diversidad cultural en general.

Lafede. Organización para la justicia global

http://www.lafede.cat

Es una red formada por 116 entidades que promueve la acción colectiva para conseguir la justicia social y la erradicación de las desigualdades en todas partes, en otros lugares del mundo y aquí también, mediante la cooperación al desarrollo, la defensa y la promoción de los derechos humanos y el fomento de la paz.

En su web se puede encontrar información sobre noticias, agenda de actividades, documentos, publicaciones y materiales audiovisuales diversos.

7.2. ¿Qué puedo hacer si veo o vivo alguna situación de racismo o discriminación?

A continuación exponemos una serie de recursos para aquellas personas que quieran denunciar o buscar asesoramiento en casos de racismo o discriminación por temas culturales o religiosos:

- Síndic de Greuges (www.sindic.cat): La institución catalana para la defensa de las personas tiene la función de atender las **quejas** de todas las personas que se encuentran desamparadas ante la actuación o falta de actuación de las administraciones. Vela por el buen funcionamiento de la Administración de la Generalitat y de las instituciones públicas locales, como son los ayuntamientos, las diputaciones o los consejos comarcales. Actúa, por lo tanto, como supervisor y colaborador de la Administración catalana, con el objetivo de ayudar a mejorar su funcionamiento.

- Oficina para la No Discriminación de Barcelona (ond@bcn.cat): servicio de orientación, formación e información que tiene como objetivo la defensa de

los derechos de las personas, y pone especial atención en los colectivos discriminados por razón de sexo, orientación sexual, salud, etnia, edad, condición económica o social, etc.

- Servicio de Atención y Denuncia para las Víctimas de Racismo y Xenofobia (SAiD): es un servicio gratuito de SOS Racismo para atender a aquellas personas, grupos y colectivos que hayan sido víctimas o testimonios de hechos o comportamientos racistas o xenófobos, así como para denunciar la aplicación desigual de sus derechos. Este servicio ofrece una atención integral que no incluye sólo la gestión y resolución del conflicto que se presenta, sino que ofrece también un apoyo social y personal, en aquellos casos en que sea necesario.

- Consejo del Audiovisual de Cataluña (www.cac.cat): tiene el poder de sancionar a los medios de comunicación públicos catalanes.

- Fiscalías provinciales en materia de odio y discriminación: es el organismo legal que tiene como objetivo velar por la convivencia y pluralidad de la sociedad, persiguiendo y combatiendo delitos relacionados con el odio y la discriminación a personas o colectivos. http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/direcciones-telefonos/administracion-justicia/fiscalias

- Consejo de la Información de Cataluña, www.fcic.periodistes.org: es una entidad sin ánimo de lucro constituida por manifestación de la voluntad del Colegio de Periodistas de Cataluña (CPC) en el año 1997. Tiene la finalidad de velar por el cumplimiento de los principios de ética profesional periodística contenidos en el Código Deontológico.

7.3. ¿Qué puedo hacer hoy?

Finalmente, proponemos recursos para encontrar información sobre actos, actividades o espacios vivenciales en Barcelona relacionados con la diversidad cultural.

- BCN Acció Intercultural cuenta con una agenda de actividades diversas que se hacen en toda la ciudad y que tienen que ver con la diversidad cultural. http://interculturalitat.bcn.cat/bcnacciointercultural/ca/inici

- Espai Avinyó es un punto de encuentro para difundir las aportaciones

culturales que las personas de Barcelona hacen a la ciudad, sea cual sea su origen. También organiza actividades para que las personas que estudian catalán puedan conocer mejor la Barcelona de todos. http://interculturalitat.bcn.cat/bcnacciointercultural/ca/espai-avinyo-que-fem

- Raval cultural. Agenda, noticias y espacios culturales en el barrio del Raval de Barcelona. http://ravalcultural.bcn.cat/ca

7.4. ¿Dónde puedo seguir profundizando en estos temas?

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

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

Federación Autonómica de Asociaciones Gitanas de la Comunidad Valenciana (FAGA) (2015): *Guía de recursos contra el antigitanismo. Proyecto "Gitanízate y participa"*.

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

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

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

Colegio de Periodistas de Cataluña: *Guía sobre el tratamiento de la diversidad cultural en los medios de comunicación.* Recurso disponible online: www.interculturalitat.bcn.cat

Delgado, M. (1998): *Diversidad e integración.* 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. y Gehrke, E.M. (1991): "Diagnostic and confirmation strategies in trait hypothesis testing". *Journal of personality and social psychology*, núm. 58, pp. 952-963.

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

Mesa para la Diversidad en el Audiovisual: *El discurso mediático sobre la inmigración en Cataluña*. Julio 2013. Disponible online: www.mesadiversitat.cat

Moreno, F.J. y Bruquetas, M. (2011): *Inmigración y Estado del bienestar en España*. Colección Estudios Sociales, 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. y Pease, B. (2009): *El lenguaje del cuerpo. Cómo interpreter a los demás a través de sus gestos*. Madrid: Amat editorial.

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

Pettigrew, T.F. y Meertens, R.W. (1991): "Subtle racism: its components and measurement", ponencia presentada en la Three days on Racism Conference, París, Francia.

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 psicologia 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.; y John-Baptiste, C. (2007): *Getting the message across: using media to reduce racial prejudice and discrimination* Department for Communities and Local Government.