

Kultur aniztasunari buruzko
esamesei eta aurreiritziei
aurre egiteko gida praktikoa



ZURRUMURRURIK ez
antirumores

Laguntzen dute:



Getxo
bizi ezazu



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
GAJETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y ASUNTOS SOCIALES

RECI
CIUDADES
INTERCULTURALES

Esamesen aurkako proiektuaren testuinguruan egindako agiria **antirumores**

Ekimen hau Open Society Foundations-en diru-laguntzarekin eta La Caixa 'Gizarte Ekintzaren' eta Europako Kontseiluaren laguntzarekin eraman da aurrera.

Proiektuaren zuzendaria: Daniel de Torres

Proiektuaren koordinatzailea: Gemma Pinyol-Jiménez

Dokumentuen idazketa: D-CAS

Berez katalanez idatzita dagoen gidaren laburpena da hau, euskarara itzulita eta berrikusita. Bartzelonako Udalak 2011n argitaratu zuen ja-torrizko gida, izenburu honen pean: "Guia pràctica per a l'agent anti-rumor: com combatre els rumors i esterotips sobre la diversitat cultural a Barcelona"



Getxoko Zurrumurrurik Ez

Sentsibilizaziorako gizarte-estrategia bat da, gure gizartean inolako zigorrik gabe dabilzan atzerriko immigrazioaren aurkako estereotipo negatiboak indarrik gabe uzten eta haiei aurre egiten saiatzen dena.

Xedea sarea sortzea eta sendotzea da kultura-aniztasunarekin, herritarren integrazioarekin eta diskriminazioaren aurkako borrokarekin konprometitutako pertsonen eta erakundeen artean.

Gure herriko bizilagunak hausnarketara bultzatu nahi dira, gehien zabal-dutako zurrumurruak indarrik gabe uzten dituzten argudioak eta datuak emanaz. Izan ere, "zurrumurruan pentsatzen baduzu gelditu egiten duzu".

Azken batean, oinarritzen da pertsona bakoitzak bere harremanen eremu pertsonal eta egunerokoan duen eraldatzeko eta hobetzeko gaitasunean.

www.getxo.eus/antirumores
antirumores@getxo.eus
zurrumurrurikez@getxo.eus





Edukien aurkibidea

5

1. SARRERA

2. ALORRA EZAGUTZEA. Zertaz ari gara hizketan?

2.1. Aurreiritzia, estereotipoa eta diskriminazioa

2.2. Esamesak

ZER GOGORATU BEHAR DUGU...

3. ESTRATEGIAK PRESTATZEA: komunikazio-gaitasunak aurrez aurreko sentsibilizazioan

3.1. Nola hobe dezakegu gure dialogoa aurrez aurreko sentsibilizazioan. Elementu gakoak komunikazioan

3.2. Arreta jarri ez-hitzezko komunikazioari

ZER GOGORATU BEHAR DUGU...

4. ERANTZUTEKO ESTRATEGIAK

ZER GOGORATU BEHAR DUGU...

5. BIBLIOGRAFIA



ZURRUMURRURIK
antirumores

1.Sarrera

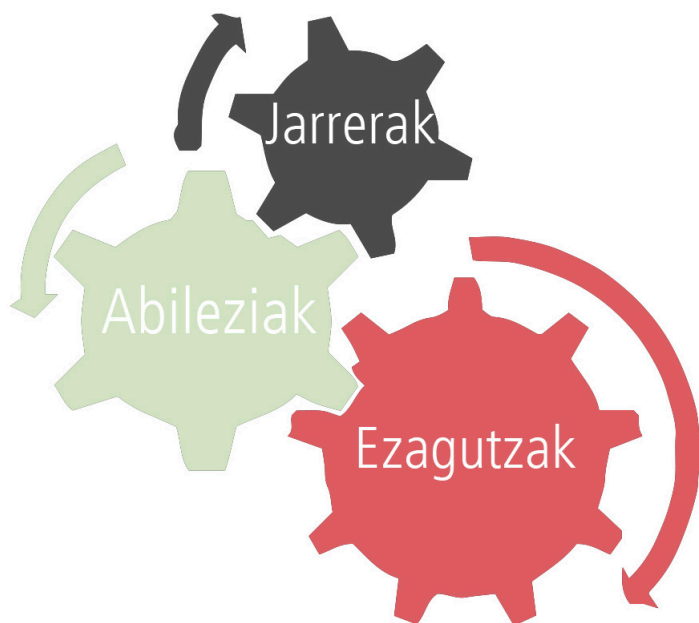
Gida hau “arrazakeria eta xenofobia prebenitzeko esamesen aurkako” proiektuaren testuinguruan argitaratu da, Espainiako hiri ezberdinetan komunikazio- eta sentsibilizazio-estrategia bat sustatzeko eta egonkortzeko helburuarekin epe luzera, Bartzelonako “esamesen aurkako estrategiaren” esperientzia oinarri hartuta. Proiektu honen helburu nagusia immigrazioari eta kultur aniztasunari buruzko esterotipo ezkorrei, topikoei eta gezurrezko esamesei kontra egitea da, jarrera diskriminatzaileak eta arrazistak eragin ditzaketelako, gure gizartearen elkarrekintza eta bizikidetzatza oztopatuz.

Gaur egun, esamesak, aurreiritziak eta estereotipoak dira kultur aniztasun handiagoko testuinguruan pertsonen arteko elkarrekintza positiboa eta pertsonen erabateko integrazioa errazteko oztoporik nagusienak, gure hirietan aspalidanik bizi badira ere atzeritar gisa hautematen direlako. Izan ere, gaia lantzen duen sentsibilizazio-material ugari badago ere, Gida honen balio erantsia edo bereizgarria da sentsibilizaziorako gaikuntzara bideratuta dagoela. Azken finean, Gida honen xedea dialogoan oinarritutako sentsibilizazioa sustatzen duten abileziak eta jarrerak entrenatzeko tresna lagungarri bat izatea da, eta talde jakin batzuen inguruan dabilen gezurrezko esamesak eta estereotipo ezkorrak geldiarazteko sentsibilizazio-lanak egin nahi dituzten pertsonen ezagutza-oinarri sendoa ematea.

Gida hau, beren ingurunean atzeritarrei buruzko esamesak entzutearekin nazkatuta, esku hartu nahi duten pertsonen dago zuzenduta, beren harri-koskorra ekarri nahi dutenei, alegia, gertuko ingurunean aniztasun soziokulturaleko jarrera eta pertzepzio positiboagoak, zorrotzagoak eta integratzaileagoak sustatzeko.



Pertsonen arteko dialogoaren bitartez sensibilizatzeari buruz ari gara hizketan, zehazki. Hau da, aurrez aurre egin daitekeen



sensibilizazioa, testuinguru informaletan eta askotan inprobisatu gabe gainera.

Egia da gida honek ez duela errezeta magikorik ez hutsezi-nezkorik inguruan ditugun esamesak, aurreiritziak eta estereotipoak desagerrarazteko. Baina, gure ustez, immigrazioa eta kultur aniztasuna bezalako gaiei buruzko dialogo lasaia eta irekia sustatzeko eta sensibilizatzeko zeregin zaila betetzeko baliozko teknikak ditu, gai horiek estigmatizazioari eta gizarte-diskriminazioari bide ematen dioten demagogia-xede baitira askotan.

Badakigu estereotipoak, aurreiritziak edo esamesak norabide anitzekoak direla, eta ez bakarrik talde edo garai jakin batetakoak. Edonola ere, Gidak arreta ematen die bertako biztanleria osatzen dutenei eta beste kultur jatorri batzuetako biztanleengana



zuzentzen direnei. Ikuspegi horretatik abiatuz, jasota utzi nahi dugu hemen garatzen ditugun komunikazio-gaitasunak eta gaitasun pertsonalak gaur egungo mendebaldeko ikuspegi batetik jorratu direla.

Amaitzeko, azpimarratu nahi dugu Gida honek bitartekotza paternalistatik ihes egiten duela, non "sentsibilizazioa" immigrazioaren dikurtso biktimizatzaile bihurtzen den eta estereotipo ezkorrak bertako biztanleriari egokitzen zaizkion, sinplifikazio berriak eta ikusmolde faltsuak eratuz. Guk ez ditugu aurreiritziak dituzten edo esamesetan ibiltzen diren pertsonak estigmatizatu nahi, toleratzaileagoak diren pertsonengandik erreskatatuak izateko. Guk defendatzen dugun ikuspegitik sentsibilizazioak zentzua du esaten denarekiko dialogo-jarrera eta -ohitura arduratsuagoak eta zuhurragoak lortzen dituen heinean, argudioak norberaren esperientziari buruzko hausnarketan eta egiazta daitezkeen eza-gutzetan eta informazioetan oinarrituz. Horrela bateratzen dira "esamesen aurkako" agenteen lana eta benetako adierazpen askatasunaren sustapena.



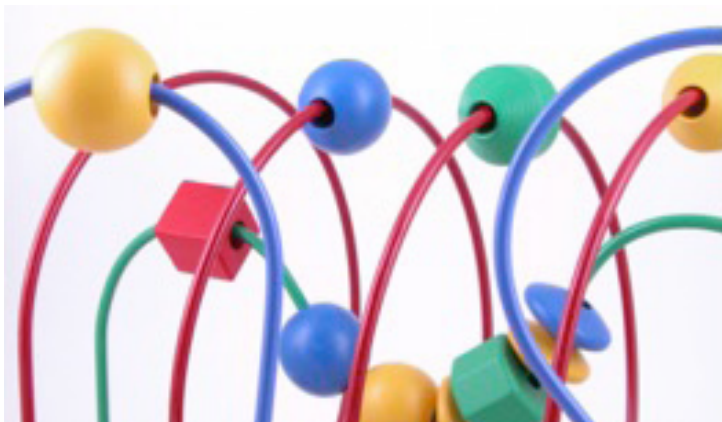
2. Alorra ezagutzea

Zertaz ari gara hizketan?

Abordatze estrategiko honen lehenengo urratsak galdera bat egitera garamatza: Estereotipoak, aurreiritziak edo esamesak aipatzen ditugunean, zertaz ari gara hizketan? Zer dira? Nola funtzionatzen dute? Eta, zer funtzio betetzen dute gure gizartean? Azken finean, alor hori ondo ezagutzeaz ari gara hizketan, haiei aurre egiteko estrategiarik onena pentsatzeko gero.

2.1. Aurreiritzia, estereotipoa eta diskriminazioa

Aurreiritzia, estereotipoa eta diskriminazioa bezalako terminoak bereizita ulertzea zaila da, herstuki lotuta daudelako. Artilezko mataza bat izango balitz bezala, haritik tiraka hasiko gara, elkarrekiko loturak eta bakoitzaren esanahiak argitzeko gero. Aurreiritzia izango da jorratuko dugun lehenengo kontzeptua, gure argudio-hariaren hasiera



Kontzeptu honen definizio hedatuenetako eta onartuene-tako bat duela berrogeita hamar urte baino gehiago Allport (1954) autoreak emandakoa da. **Haren esanetan, aurreiritzia talde bateko kide batenganako aurkako eta mesfidantzazko jarrera da, talde horretako kide delako ez besterik.**

Aurreiritzia jarrera bat da, eta, hortaz, sentimenduak edo emozioak, ekiteko grina eta estereotipo deritzen sinesmenak konbinatzen ditu. **Esterotipoak** gizarte-talde guztietan daude, eta be-rez ez dira ezkorrak, ezta positiboak ere. **Talde bateko kide batzuri egotzitako ezaugarri jakinak dira.** Pertsona bati ezaugarri jakinak egotzen zaizkio talde bateko kide den heinean, eta ez zaio banako-tasunetik epaitzen (Myers, 1995).

Estereotipoek oinarri enpirikoa izan ohi dute, baina erki-dego bateko kide-multzoarekiko gehiegikeriak eta orokortze bereizi gabeak bihurtzen ditu aurreiritzi. Gaizki-ulertua haren estrapola-zioan errotzen da, eta baita iraunkortasunean ere, edozein taldeko subjektuen artean ematen diren bereitasunak eta aldaketak bazter utzita.

Urrutira joan gabe, etorkinei herritarren artean egotzi izan zaien topikoa (pobreak, ikasketarik eta prestakuntzarik gabekoak, gizabidearen kontrako jarrerak, zentzugabeak diruditen usteekin eta ohiturekin) onartzea heterogeneotasun izugarri baten aurrean ezi-kusiarena egitea da, aintzat hartzen baditugu migrazio-ibilbideak, familia-egoera, prestakuntza, jatorria (landatarra edo hiritarra), gi-zarte-klasea eta etorkinen arteko banako interesak eta motibazioak.

Dena dela, ezin dugu oker ibili eta aurreiritziak norabide bakarrekoak direla pentsatu, alderantziz. Gizarte-talde guztietan daude. Bertako biztanleriak atzeritarrenganako aurreiritziak eta estereotipoak ditu, eta alderantziz. Gainera, topikoak daude talde horietan; adibidez, marokarrek latinoamerikarrekiko dituztenak, katalanek penintsularen hegoalderantz emigratu zuten pertsonen-gan dituztenak, eta horrela etenik gabe jarrai dezakegu. Hain zuzen ere, gu guztiok era askotako talde estereotipatueta kide gara, ez



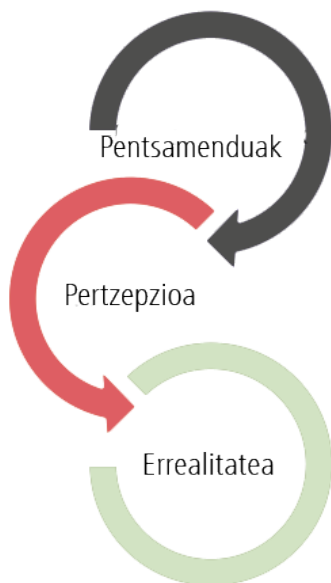
bakarrik gure jatorri nazionalari edo kulturalari dagokionez, baita sexuagatik, adinagatik, zaletasunengatik edo lanbideagatik ere.

Askotan aurreiritzi estereotipatuak ikasi egiten dira, eta, igorri, aurretik juzgatutako taldekideekin harremanik izan gabe (edo harremana alde batera utzita). Familia, lagunak, bizilagunak eta lankideak, eta komunikabideak alegiazkoen igorleak dira, eta ez digu zalantzan jartzen, baizik eta gureak balira bezala hartzen ditugu, eta, hala, estereotipoen eta haiei atxikitako aurreiritzien ahots hedatzaile izaten amaitzen dugu.

Hala ere, oso zaila da aurreiritzi estereotipatuak desmontatzea, guztiz sinplifikatutako informazioak direlako, eta, hortaz, igortzeko oso errazak. Egiazkoak bezala geureganatu ditugu, “jakintzat emandako munduaren” parte. Aldez aurretik pentsatutako ideiak gezurtatzen dizkiguten esperientzia pertsonalen aurrean, **askotan ezarragoa da esperientzia salbuespen gisa jotzea, gure ueste osoak berak zalantzan jartzea baino.** Adibidez, gure lan-harremanen artean pedagogian lizentziatutako emakume islamiar bat eza gutuko bagenu, irekia eta emakumearen eskubideen defendatzailea, salbuespen gisa joko genuke, eta ironikoki taldean “aurreratu” bat dagoela esango genuke, baina ez genuke talde bateko kide direnen arteko benetako heteroogenetasunaren adibide fede-emaitzat joko.

Halaber, esterotipoek eta aurreiritziek ikusten duguna baldintzatzen dute hein handi batean. Orokorrean ueste dugu errealitatea zerbait objektiboa dela, eta horrela hautematen dugula, eta horrek gure pentsamenduak eraikitzen dituela. Baina ezta gutxiagorik ere. Hain zuzen ere, alderantzizko mekanismoa da. Pertzepzioan iragazki moduan funtzionatzen duten ikuskerak eta pentsamenduak ditugu, eta errealitate bat ikusarazten digute, eta ez bestea. **Hau da, errealitatearekiko dugun pertzepzioa beti harkorragoa da gure egin-dako sinesteak indartzen dituzten informazioetara; izan ere, ikusi**





nahirikoa ikusten dugu, edo ikasirikoa, eta, bitartean, egoitzen ez diren errealitateak inor konturatu gabe gertatzen dira, are errazago. Adibidez, etorkinek delinkuentziara jotzen dutela uste badugu, arreta gehiago emango diegu atzerritarrek egindako delituzko ekintzei.

Aitzitik, arreta gutxiago jarriko diegu ideia hori gezurtatzen duten informazioei. Azterketa-prozesu hautakor horrekin, estereotipoak etengabe konfirmatzen dira, iraukorak dira, eta, horrenbestez, aldatzeko zailak, gure aurrean informazio objektiboak eta kontraesankorrak baditugu ere, haiek gezurtatzeko

modukoak.

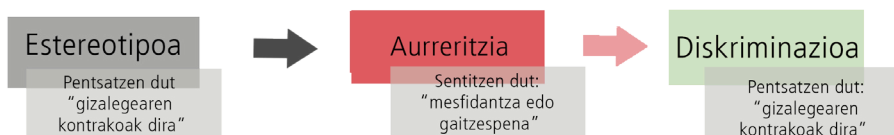
Horrekin ez dugu estereotipoen erabilera ukatu nahi, alderantziz: estereotipoek errealitatea sinplifikatzen laguntzen digute, eta aldeztu aurretik bizi ez ditugun egoeren aurrean zer iritzi dugun eta nola jarduten dugun azkar erabakitzen laguntzen digute.

Esterotipoek inguratzen gaituen errealitate soziala etengabe interpretatzeko ahalegina oso modu eraginkorrean ekonomizatzen laguntzen digute. Baina aurrekoak ez digu salbuesten gure kliseak zalantzan jartzeko edo/eta aldatzeko behar diren irekiera eta sentsibilitatea mantentzeko gai izateko aukeratik (eta beharretik), errealitateak aldeztu aurretik pentsatu ditugun ideiak gezurtatzen dituzten egoerak erakusten badizkigu betiere.



Aintzat hartu beharreko beste aspektu bat estereotipoek eta aurreiritziak izan ditzaketen ondorio zuzenak dira. Hain zuzen, estereotipoak (sineste moduan) aurreiritzira (jarrera moduan) eramane dezake, eta horrek, aldi berean, diskriminaziora (portaera moduan).

Adibidez: etxebizitza bat alokatu behar duzu, eta gizon batek dei egiten dizu esanaz etxebizitza alokatu nahi duela harentzat eta familiarentzat. Berehala ohartzen zara azentu atzeritarra duela, marroa.



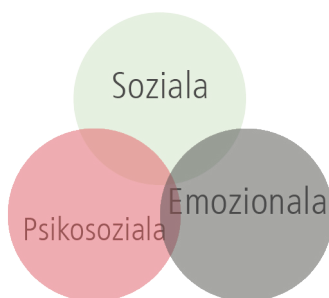
Diskriminazio kulturalak edo arrazakeriak intolerantziatzako eta gaitzespenezko jarrerak eta jarduerak dakartza modu homogeneoan hautematen diren biztanleria-multzo osoekiko, eta horrek taldeen arteko gizarte-elkarrekintzak mugatzen eta baldintzatzen ditu, marginazio-prozesuetan eta gizarte-bazterkerian amaituz. Esaterako, atzerriko herrialdeetatik datozen pertsonenganako tratu diskriminatzaile batek lan-merkatuan izan ditzaketen aukerak murriztu ditzake, eta horrek prestakuntza txikiagoko enpleguetara bazter ditzake, beste lan batzuk egiteko nahikoa lanbide-prestakuntza eta -esperientzia badituzte ere.

Bestalde, aintzat hartu behar da aurreiritzizko jarrerak argi eta garbi eman daitezkeela, baina baita ere modu leunean edo ezkutuan. Ezkutuan hartzen dituenak gutxiespen- pentsamenduak eta -sentimenduak ezabatzen ditu, ohitura txar batekin amaitu nahi



izango balu bezala, ezagueraz (Devine, 1989, 1991). Hala ere, jarrera ezkorrek askotan irauten dute, adierazpen lausoagoak badira ere.

Aurreiritzi ezkutu batek beste talde batzuetako kideekiko erantzun emozional ezkorra dakar berekin, non sentimenduak ez diren hainbesterainoko gorrotoa eta ageriko etsaitasuna (tradiziozko aurreiritzienak), baizik eta nolabaiteko deserosotasuna, segurtasunik eza, edo, baita beldurra ere. Horren emaitza, batez ere, beste taldearekin harremanik ez izaten saiatzea da, guztiz aurkakoak



diren jarrerak agerian utzi gabe (Meertens eta Pettigrew, 1992). Hori izango litzateke, hain zuzen ere, gure gizartearen aurreiritzirik ohikoena, batez ere saiheste-estrategietan agertu ohi baitira.

Nola eratzen dira estereotipoak eta aurreiritziak?
Zergatik daude gure gizarteak?
Zein da haien betekizuna?

Aurreiritziak iturri ezberdinak ditu: sozialak, psikologikoak eta emozionalak. Haietako bakoitzak fenomeno beraren parte bat ulertzen laguntzen digu.

Lehenengoak, sozialak, hasteko gizarte-ezberdinetasunek aurreiritzia sustatzen dutela adierazten du. Baina baita alderantziz ere; hau da, aurreiritziak ahalmen handiagoa dutenen nagusitasun ekonomikoa eta soziala justifikatzen laguntzen du. Horregatik, aurreiritziak eta diskriminazioak euskarria ematen diote elkarri: **aurreiritziak diskriminazioa justifikatzen du, eta diskriminazioak aurreiritzia sustatzen du** (Pettigrew, 1980). Bertako biztanleriak prestakuntza gutxiko eta lanerako jarrera txarreko (nagikeria, aldarrikapena, arduragabetasuna...) biztanle moduan hauteman dezake



atzerritarrak, azken finean, lan-merkatuan beheko postuetara baztertu izana justifikatzen duten bereizgarriak dituen talde gisa.

Horren ondorioetako bat da **Pigmalión** ondorioa izenez ezaguna dena; horren arabera, norbaitenganako jarrera ezkorrak —ez dakigu jarrera jakin batzuk badituen baina hala eta guztiz ere egozten dizkiogu —beste pertsonarengan topatzea espero genuena eragin dezake; eta, beraz, gure diskriminazioari euskarria ematen zion portaera sor dezake. Adibidez, immigranteek integratu nahi ez dutela uste dugunez, ez dugu haiekin harremanik izaten, eta, hain zuzen ere, ez diegu integratzen uzten. Beraz, aurreiritziek izan dezaketen oinarri errealetik edo enpirikotik harago, gure aurreiritziek oinarri erreal hori indartzen duten gizarte mekanismo indartsu baten modura jarduten dute.

Badira aurreiritzien gizarte-faktoreak ulertzen laguntzen diguten beste elementu teoriko batzuk. Faktore horietako bat bi talde baliabide urriengatik lehiatzen direnean agertzen da.

Aurreiritziak iturri ezberdinak ditu: sozialak, psikologikoak eta emozionalak. Haietako bakoitzak fenomeno beraren parte bat ulertzen laguntzen digu.

Hau da, gutxiengo etnikoetako pertsonenganako irudi-penak gehiago ematen dira baliabide berdinegatik (lanpostuak, laguntza ekonomikoa, espazio publikoak...) lehian dabiltzan pertsonen artean; beraz, horrela bideratzen eta adirazten dituzte beren frustrazioa eta etsaitasuna (Pettigrew eta Meertens, 1991). Beste faktoreetako bat estatus-beharra da. Beste modu batera esanda, estatus sozial jakin bat dugula ulertzeko beste pertsona-talde batzuen gainetik sentitu behar gara (Myers, 1995). Azalpen horrek lurralde batean aspaldidanik bizi diren etorkin batzuk etorri berriak diren immigranteekiko dituzten mesfidantzak eta ezberdintze-estrategiak ulertzen laguntzen digu.



Bigarrenik, Tajfel-en nortasun sozialaren teoriak prozesu horiek parte handi bat ulerrarazten laguntzen digu, hiru prozesu psikosozial hautatik abiatuta: erkaketa, kategorizazio soziala eta identifikazioa. Hiru prozesuek erreferentzia egiten diote beste pertsonak eta gu geu hautemateko moduari, pertzepzio horren oinarri gisa pertsonak taldeekiko duten kideetasuna hartuta. Adibidez, gizon bat ikus dezakegu gorbata jantzita eta maleta daramala. Automatikoki pentsa dezakegu exekutibo-talde bateko kide dela edo kategoria horri dagokiola, eta hortik abiatuta zenbait ezaugarri egotz diezazkiokegu. Adibidez, ongi hezitako pertsona bat da, bizkorra, prestatua, ikaske-ekin, formala... Modu horretara, pertsonak kategoria ezberdinetan kokatzen ditugu, eta gure iritziz kategoria horrek dituen ezaugarriak egozten dizkiegu. Kategorizazio horren ondorioetako bat da besteenganako ikuspegi estereotipatua. **Hala, besteekin jarduten dugu eta harremanak izaten ditugu aintzat hartuta zein taldetakoak diren, berez direna baino. Talde horri ezaugarri jakinak egozten dizkiogu gainera.** Talde-kategoriak, beraz, nortasun edo gizarte-maila bat ematen du, eta, aldi berean, inguratzen gaituen gizarte-errealitatearen pertzepzioaren eta egituraren ikuspegi moduan funtzionatzen du. Kategorizazioaren ondorioetako bat da **modu engainagarrian kategorio edo talde bereko pertsonen arteko antzekotasunak nabarmentzen digutula**, eta beste talde batzuetako kide diren pertsonen arteko ezberdintasunak puzten ditugula. Pertzepzio hori da, aldi berean, kultur jatorri ezberdineko taldeen arteko elkarrekintza eskasaren kausa eta ondorioa: oso ezberdinak direla hautematen dugu, eta, horrenbestez, ez gara haiekin harremanetan jartzen, eta, ondorioz, oso ezberdinak direla pentsatzen jarraitzen dugu (Myers, 1995).

Aurreiritzien hirugarren alderdia emozionala da. Alderdi hori dela-eta oso zaila da pertsonen aurreiritziak aldatzea arrazobide logikoen bitartez. Aurreiritziak ez dira beste taldeekiko sineste hotzak, emozioz eta sentimenduz kargatutako sinesteak baizik. Hein batean familia-, adiskidetasun- eta afektibitate-harremanen baitan igortzen dira, eta orokorrean mezu hau daramate inplizituki: besteek (aurretik juzgatutako taldea edo “kanpotaldea”) gure balioei, gure etikari edo baita gure jabetzei ere mehatxu egiten diete. Horrenbestez, gizarte-aurreiritziak aldatzeko edo zalantzan jartzeko

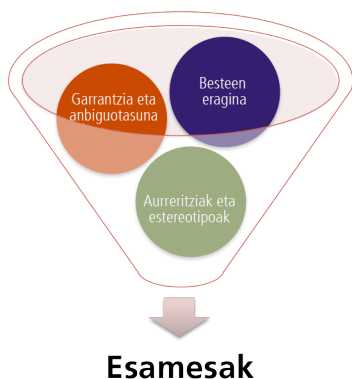


zeregina sentimendu edo emozio bat aldatzea bezain zaila da, eta aurreiritzien kasuan ezinikusia sortzen du. Hori horrela, arrazoizko argudioen erabilpenean bakarrik oinarritzen diren sentsibilizazio-ekintzek oso eragin murriztua dute, aurreiritziaren oinarri enpirikoa zalantzan jartzen duten heinean, baina aurretik juzgatutako taldeenganako identifikazio-, ulermen- edo balorazio-elementu emotiborik sorra-razi gabe. Halaber, aurreiritzien oinarri emozional hori (beldur-sen- timenduak, mesfindantza, espantua...) **oztopo handienetako bat da kultura ezberdinetako pertsonen arteko harremanak ezartzeko. Gaitzespen-sentimendu pertsonalik ez badago ere, talde bereko (barnetalde) kideen artean sor dezaketen gaitzespenak ere harre- man horien arteko ezarpena geldiraz dezake.** Adibidez, saltzaile-la- netarako ijitoa den pertsona bat ez kontratatzea erabakitzen duen enpresaburua aipa genezake, bere bezeroen artean gaitzespena era- gin dezakeelako; edo beste erlijio batekoa den norbaitekin ez irtetea erabakitzen duen hura, familiaren erreakzioaren beldur.

2.2.Esamesak

Gizarte Zientzien jarduera-eremutik autore askok jorratu dute arazo hori. Autore berrienetako batek, Sunstein-ek (2010), defi- niziorik onenetako bat ematen digu hemen jorra- tzen ari garen gaia azaltzeko, hau da, biztanleria atzerritarraren inguruko esamesak. Au- tore horren arabera, **esamesak pertsonen, taldeen edo ekitaldien gaineko adierazpenak dira, pertsona batetik bestera haien egiaata- suna frogatu gabe hedatzen direnak, sinesgarritasuna dutenak, ez haiek egiaztatzeko proba zuzenak daudelako, jende askok sines- ten dituelako baizik.** Haien esanahia ulertzetik harago, atal honetan galdera hau erantzuten saiatuko gara: Zergatik onartzen ditugu esamesak, sinesgaitzak eta suntsitzaileak direnak barne? Zergatik batzuk esamesak sinesten dituzte beste batzuk zentzugabeak direla uste duten bitartean?





2.2.1. Garrantzia eta anbiguotasuna

Allport eta Postman (1947) autoreak izan ziren garrantzia eta anbiguotasuna aurretiko jarrera eta esames jakin bat sinetsi edo ez baldintzatzen zuten faktore nagusiak zirela adierazten lehenak. **Autore horien esanetan, esames batek bere anbiguotasunagatik duen**

garrantzia biderkatzearen emaitza da esamesak berak duen hedatzeko ahalmena.

Garrantziak faktore erabakigarri gisa zera esan nahi du, esamesak entzuten ari den pertsonari zuzenean eragiten dion eta edo harentzako garrantzitsua den alderdi, gertaera edo egintza bati erreferentzia egin diezaiola. Hala, agian ez dugu zalantzan jartzen urruneko hiri batean oiloentzako pentsuaren prezioaren espekulazioari eta igoserari erreferentzia egiten dion esamesa, baina ez diogu arreta askorik jarriko edo ez gara zabaltzeko prest egongo, gaia ez baita gure interesekoa.

Bestalde, esamesa zehatza bada —pertsonen izenak, data, tokiak...— entzuten duenak errazago jarriko du zalantzan. Alderantziz, anbigua bada zailagoa izango da hura gezurtatzea. Adibidez, atzerriko ikasleek eskoletako maila jaisten dutela dioten esamesak gertutasun, garrantzi eta anbiguotasun nahikoak biltzen ditu, ez baitio ikasle edo eskola jakin bati erreferentzia egiten, talde eta sektore osoari baizik.

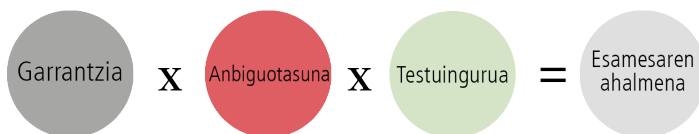
Rosnow (1991) egileak urte batzuk geroago, testuinguruari erreferentzia egiten dion faktore garrantzitsua erantsi zion ekuazio horri. Esamesa horiek ziurgabetasun orokortuan emateko aukerari buruz ari gara hizketan, eta horrek biztanleriarengan eragin dezakeen larritasunari buruz. Hala, **talde bat egoera zailan edo arriskuan badago, kide asko haserre egongo dira eta norbaiti egotzi nahiko diote errua.** Faktore horrek ulertzen lagun diezaguke zergatik orain



inoiz baino gehiago entzuten ditugun gutxiengo etnikoak ongizate estatuen gabezien “turko-buru” bihurtzen dituzten esamesak. Atzerriko biztanleriaren etorrerak prestazio sozialen banaketan izandako eskumena nabarmendu du. Esan behar da prestazio sozialen esleipenak beti eragin duela ondoeza, baina gaur egungoa bezalako krisi ekonomikoan, non ezegonkortasun ekonomikoko egoeran dagoen biztanleria-kopurua igo den, oso gai polemikoa da.

2.2.2. Besteen eragina

Sunstein autoreak (2010) panoramika zabalagoa eskaintzen digu; bertan, aintzat hartzen ditu **besteek eta kide garen eta esamesa zabaltzen duen taldeak gure sinesteko edo ez sinesteko aurretiko jarreraren duten eragina**. Hain zuzen ere, autoreak hiru fenomeno hauek aipatzen ditu:



- **Informazio-turrustak:** askotan esamesak informazio-turrusten bitartez hedatzen dira. Informazio-turrusta horien atzean dagoen dinamika sinplea da: jende-kopuru jakin batek esamesa bat sinesten duela dirudienean, beste batzuk ere hala egingo dute, esamesa hori gezurrezkoa dela sinesteko arrazoi onak ez badituzte behinik behin. Esamesa gehienek ez dute zerikusirik jendearen ezagutza zuzeneko edo pertsonaleko gaiekin, eta, horregatik, jendetzaren eskuetan uzten dira. Hala, ezagutzen dugun jendearen gehiengoak esamesa bat sinesten **badu, guk ere sinesteko joera edukiko dugu**. Berezko informaziorik ez dugunez, **besteen iritzia**k onartzen ditugu.

Autore horren arabera, askotan gaiari buruzko informazio gutxi



edo batere ez duen jendearen eskutik hasten da esamesa hedatzen, eta sineste-kopurua areagotzen doan heinean, informazio gehiago dutenen ahora iristen da, eta onartu egiten dute azkenean, "horrenbeste jende ezin daitekeelako oker egon".

- **Konformismo-turrustak:** teoria horren arabera, hainbatetan pertsonak beren iritzia edo ezagutza faltsutzen dute, edo haien zalantzak ez dituzte aintzat hartzen, masak adierazitako iritzien aurrean. **Hori horrela, konformismo-turrusta batean, pertsonak taldearekin lerrokatzen dira gainontzekoen hostilitateari aurka egin behar ez izateko,** eta haienganako iritzi ona mantentzeko, beren iritziak edo zalantzak azaldu gabe. Ezin dugu ukatu denek esames jakin bat sinesten duten (batzuk frogagiriekin gainera) testuingu batzuetan zaila dela, edo, behintzat, ausardia handia behar dela gehiengoaren iritzia zalantzan jartzeko.
- **Taldearen polarizazioa:** gizarte-psikologian uste da antzeko ideiak dituzten pertsonen gogoetarik egiten badute normalean muturreko jarrera hartuko dutela debatea baino lehen pentsatzen zutenarekiko (Brown, 1986). Esamesen igorpenaren testuinguruan inplikazioak soilak dira: talde bateko kideek aurretik uste bat badute eta sineste hori ziurtatzen duen esamesa entzuten badute, haien arteko barne-dialogoak indartu egingo du pentsatzen dutela egia denaren ideia. Antzeko sinesteak dituzten pertsonen arteko informazio-trukeak areagotu egingo ditu gainera. **Teoria horren arabera, pertsonen iritzia muturrera doa atzetik babes-ten dituzten esamesak daudenean, eta beste pertsona batzuk iritzi bera dutela jakitean konfiantza hartu dutelako.**

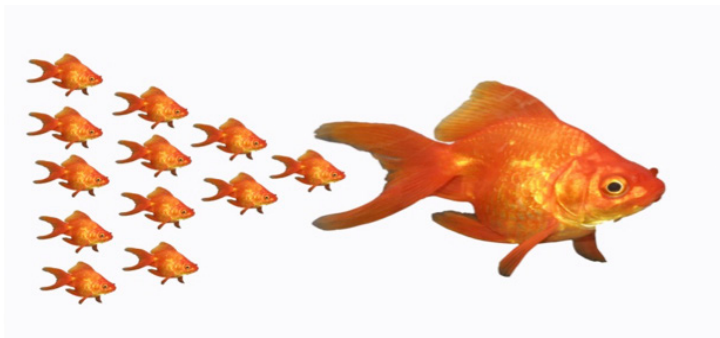
2.2.3. Aurreiritziak eta estereotipoak esamesen oinarrian

Azaldutakoaren haritik, esamesei aurre egiteko modu bat jendeari informazio objektiboa ematea eta faltsukerien ordez egia ezartzea izan liteke. Dena dela, esperientziak erakusten digu ez dela



horren erraza. Arrazoi nagusia da informazio horren kontrakoak izate-ra garamatzaten aurretiko aurreiritziak eta estereotipoak daudela. Aurreko ataletan ikusi dugun bezala, informazioa ez dugu modu neutralean prozesatzen. Gure pertzepzio partziala eta hautakorra dela eta, aurretik ditugun sinesteak eusten dituen informazioa onartuko dugu, eta zalantzan jartzen dituzten informazioak eta eginak alde batera utziko ditugu edo ez ditugu aintzat hartuko.

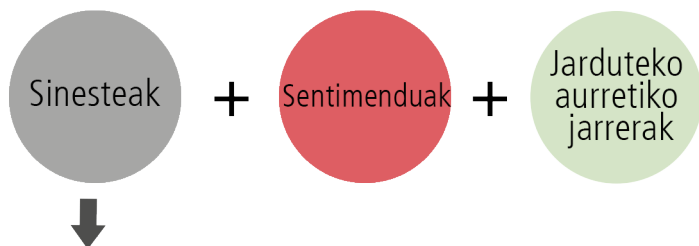
Amaitzeko, **iturriaren egiazkotasuna** aipatu behar da. Zaila da esamesean inplikaturik dagoen batek besteak konbentzi ditzala, oso objektiboak eta fede-emaileak diruditen informazioak ematen baiditu ere. Jatetxe txinatarren adibideari jarraiki, jendeak nekez sinetsiko ditu esamesa gezurtatzeko jatetxe txinatarraren jabearen argudioak ("Noski, zuk zer esango duzu ba?"). Gaian duen inplikazioagatik hain zuzen informazioaren atzetik interes pertsonala dagoela pentsa daiteke. Aitzitik, iritzia "haietako" batena bada, hau da, informazio bat ematean gertutasun eta egiazkotasun handiagoa ikus badaitezke, horrek aurretiko jarrera handiagoa ekar dezake berekin.



Zer gogoratu behar dugu...

Aurreiritzia: talde bateko kide batenganako kontrako jarrera mesfidatza, talde horretakoa izateagatik bakarrik

Nola dago osatuta aurreiritzia?

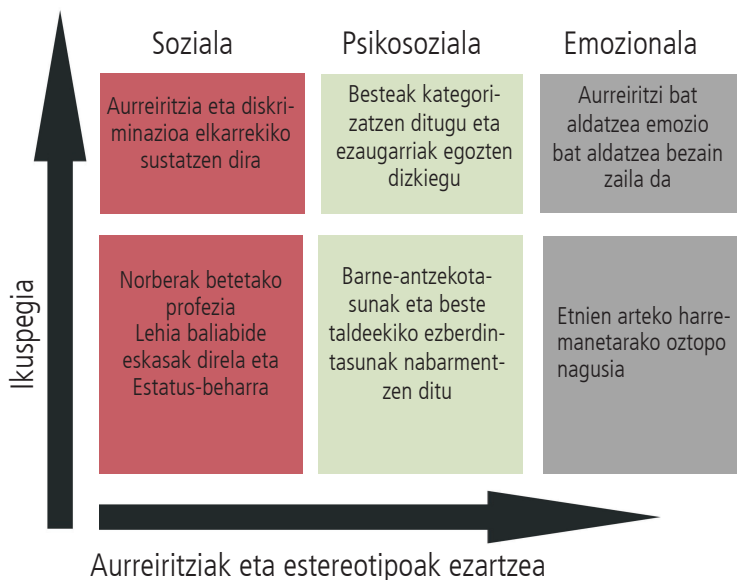


Estereotipoa: talde bateko kide batzuen ezaugarri jakinak modu orokortuan esleitzea talde osoari.

- Igortzeko errazak, batzuetan inolako harremanik gabe gainera
- Desmuntatzeko zailak. Pertzepzio hautakorra

Ondorioak





Esamesa: pertsonen, taldeen edo gertaeren gaineko adierazpenak, pertsona batetik bestera hedatzen direnak haien egitasuna frogatu gabe. Zergatik sinesten ditugu?

- Gaia axola zaigu
- Informazio anbigua
- Larritasunaren testuingurua

- Denek sinesten badute...
- Ez onartua izateko beldurra
- Konfiantza bestee-kin parteka- tzean

- Aurretiko aurreiritziak eta estereotipoak norabide berean
- Esamesa igortzen digun iturriaren egiazkotasuna





3. Estrategiak prestatzea:

komunikazio-gaitasunak aurrez aurreko
sentsibilizazioan

Atal honetan jarduera-estrategia bat azaltzen saiatuko gara. Estrategia horren helburua ez da erantzuteko argudioak ematea soilik; izan ere, batez ere tresnak ematen dizkigu komunikazio eraginkorrago bat lortzeko eta sentsibilizatu nahi ditugun pertsonekin elkarriketa emangorra eta positiboa ezartzeko.

Hasi aurretik, premisa hauek hartu behar dira kontuan:

- **Enpatia piztea.** Zeregin horrek barne-gogoeta garrantzitsu bat egitera garamatza jardun aurretik. Izan ere, denok ditugu aurreiritziak eta estereotipoak. Denok garatzen dugu gure inguruan sinetsi nahi duguna ikusten laguntzen digun eta lehendik pentsatzen genuena berresten duen pertzepzio partziala. Denok izan gaitezke mesfidati norbait gure uste osoak zalantzan jartzen



ZURRUMURRURIK
antirumores

saiatzen denean. Baina, nola eska diezaiekegu besteei ikuskerarik horiek aldatzeko autogogeta bat egiteko gai ez bagara eta gure ingurunea ikusteko modua aldatzeko prest ez bagaude? Azken finean, gogetan honekin agerian utzi nahi dugu gu ez garela hobeagoak, ezta sentsibilizatu nahi ditugun pertsonetarako ezberdinak. **Ildo horretatik, enpatia gure esteroetipoak edo aurreiritziak aitortzearekin hasi behar du, eta egiazkoak edo gezurrezkoak direla jakin gabe esamesak zabaltzean dugun inplikazioarekin.** Dialogo konstruktiboa —baita sentsibilizatzeko helburuarekin hasten duguna ere— beste solaskidea onargarritzat jotzen denean bakarrik eraman daiteke aurrera, harekin ezagutzak eta esperientziak trukatzeko. Besteengan aldaketa bat lortzeko, norberak aldatu behar du lehenik.

- **Seguruenik lortuko ditugun emaitzen gaineko itxaropenak txikiagotzea.** Komunikazio-prozesuan ez dago magia berezirik, ez dago ezkutuko esaldirik ez hitzik, ezta gainontzekoak konbentzitzeko aukera emango diguten errezeta ahaltsurik edo sistema misteriotzurik ere. Horren bila bazabiltza agian eraginkorragoa da magia beltzera edo hipnosi-tekniketara jotzea. Pertsonen estereotipoak eta aurreiritziak aldatzea oso ibilbide luzea da, eta ez dago pertsona bati une jakin batean diogunaren mende bakarrik.

Gure solaskidea etxera zalantzarekin joatea edo haren pen-



tsakeran gure diskurtsoaren parte txiki bat barnera dezala lortzea da, berez, arrakastarik handiena.

- **Jarrera positiboa mantentzea.** Egoera-mota horiei aurre egiteko jarrera izango da atal honetan azalduko ditugun gaitasunak aurrera eramateko gakoa. Hasiera batetik pentsatzen baduzu elkarrizketa ezin eramanezkoa eta zaila izango dela, horrela izango da seguruena, aldez aurretik horretarako jarrera erakutsiko duzulako. Baina, alderantziz, emaitzatik harago zerbait positiboa lor dezakezula uste baduzu, litekeena da lortzea.
- **Jarrera profesionala.** Askorentzat gai honek milaka sentimendu azaleratzen ditu, eta askotan inbaditzen gaituzten eta kontzentratzen uzten ez diguten sentimenduak dira. Gure aholkua sentimendu horiengandik ihes egitea da, eta egoera ikuspegi profesional batetik jorratzea, non komunikazio-estrategiak egoerari ikuspegi profesional batetik heltzeko erreminta-kutxa diren.
- **Praktika.** Jarraian emango dizkizugun tresnen gaineko ezagutzak ez du arrakastarik bermatzen zure eskuhartzean. Hasteko, sensibilizatu nahi dugun pertsonaren portaeraren eta aurretiko jarreraren araberakoa izango da hori. Baina baita guk erakutsiko dugun jakintzaren araberakoa ere, eta hori praktikaren bitartez bakarrik lor daiteke. Horrek ez du esan nahi gure gaikuntza- eta hobekuntza-prozesuan egoera zailak emango ez direnik emaitza gutxirekin. Baina praktikak eta konstantziak gure teknika eta trebetasuna hobetzen lagunduko digute.



3.1. Nola hobe dezakegu gure dialogoa aurrez aurreko sentsibilizazioan. elementu gakoak komunikazioan

3.1.1. Unea, tokia eta konpainia hautatzea

Presaka ibiltzea da komunikazio eraginkorraren etsairik handiena. Eta una, tokia eta konpainia ondo hautatzea kontrolatu beharreko elementuak dira, gure mezuak eragina izatea nahi badugu. Edonor edozein unetan eta tokitan harrapatzen badugu ziurrenik ezgaraiakoak garela leporatuko digute. Noizbait sentitu duzu jendeak ihes egiten dizula “beti gai berdinenaren bueltan zabiltzalako”? Ziurrenik zure hitzek eragin handiagoa izango dute une egokian esaten badira:



- **Ondo aukeratu una:** esamesa oso gutxitan da elkarriketa baten gai nagusia hasieratik. Gehienetan, zeharka agertzen da ezetabidak beste edozein aspekturantz bira egiten duenean. Edozein egoeraren aurrean galdera hauek egin behar ditugu: Ziur gaude unerik onena dela? Denbora edukiko dut bi minututan iruzkin horiek geurtatzeko? Uste duzu arreta osoa jaso dezakezula horren denbora gutxian? En- tzungo dizu? Eta garrantzitsuagoa dena, entzungo al diozu zuk berari? Denbora nahikoa eskaini ezin badiogu, **batzuetan estrategiarik onena alde egitea izan daiteke, eta elkarriketa modu lasaian nork bere egiteko unerik onenaren zain egotea, azalpenak arretaz entzuteko eta erantzuteko argudiorik onena eta sinesgarriena topatzeko denbora nahikoarekin.** Horrekin ez dugu esan nahi gaiari orduak ematea beharrezkoa denik, baina agian 2 minutu baino gehiago ematea merezi du.



- **Tokia ondo hautatzea:** unea bezain garrantzitsua da tokia, edo are garrantzitsuagoa. Aintzat hartu behar ditugu distrazio bisualak, solaskideak interes edo kezka handiagoa izan baitezake beste aspektu batzurengatik gure elkarrizketarengatik baino. Unea eta tokia ondo hautatzeak gure solaskidearen aurretiko jarrera hobea ahalbidetuko digu. Ziurrenik eremu lasaiago batek elkarrizketan konzentratzen lagunduko digu, distrazioetatik libre.
- **Konpainia ondo hautatzea:** hainbatetan inguratzen gaituzten pertsonen pikutara bidal ditzakete elkarrizketa lasaia mantentzeko gure ahalegin guztiak. Gure solaskideari etengabe hitza kentzen dion pertsona izan daiteke, agian erakusten dituen aurreiritzien gaineko akusaziozko erantzunekin edo kaltegarriak izan daitezkeen argudioak erabiliz. Elkarrizketa hartatik seguruenik babes-jarrera bat lortuko dugu erantzun gisa, eta horrek mugitzeko zaila den muturreko jarrera hartzea ekar dezake. **Hala, estrategia hobea izan daiteke zu eta zure solaskideak bakarka zaudeten unea bilatzea.** Haiek gure kontra duten lehia-sentsazioa saihesteko espazio batean.



3.1.2. Errespetua erakustea

Ohiko komunikazioa neurri handi batean imitazioan oinarritzen da (adibidez, nik ahotsa altxatzen dut eta hark ahotsa altxatzen du, nik irribarre egiten dut eta hark ere bai). **Nork bere solaskidearekiko errespetuzko jarrera hartzen duenean, pertsonarengan eragiten du, gurekiko jarrera bera eduki dezala gonbit eginaz. Errespetuaren gakoak (Borg, 2007):**

Gure solaskidea “garaitu beharreko etsaitzat” ez jotzea, aurkaritzat, alegia. Guztiok ditugu aurreiritziak edo estereotipoak. Bai jatorri edo kultura ezberdinetako pertsonenganatz, baita gogor estigmatizatutako beste talde askorenganantz ere. Eta une batean edo bestean baieztapen jakinak sinesten ditugu, informazio egiaztaturik edo frogagarririk izan gabe, geure sinesteak baieztatzen dituztelako soilik. Hain zuzen ere gure asmoa denen kontzientzia kritikoa esnaraztea da, “gu” “besteen” aurkako kategoriak itxuragabetuz, eta sen- tsibilizatu nahi ditugun pertsonengana hurbilduz, seguruenik hasiera batean pentsa dezakeguna baino gertuago daudenak. Pertsona horren pentsatzeko moduaren eta esaten duenaren zergatia ulertzea da harekin enpatizatzeke lehen urratsa, erabiltzen dituen argudioekin ados ez bagaude ere.

3.1.3. Bestea baloratzea

Aurreko kapituluetan ikusi dugu gehien igortzen diren esamesak gertutik bizi ditugunak direla, eta kezkatzen gaituzten eta gure beldurrei eta ezinegonei erantzuten dieten gaiekin zerikusia dutela. Hori da hain zuzen ere gehien baloratu behar dugun partea.

Ez dugu inolaz ere familia batek bere seme-alaben hezkuntzatagatik, lagun edo senide baten egoera ekonomikoagatik edo beraren egoera ekonomikoagatik duen kezka gutsietxi behar. Kezka hori aitortzean eta baloratzean agian aho betean entzungo du gure



arrazoibidea, haren kontrakoa bada ere. **Zintzotasuna** erakusten baduzu, hau da, bestearen sentimenduak, arazoak eta kezak axola zaizkizula, elkarriketek beste tonu bat hartzen dute. Beste pertsona zure galderekiko harkorragoa da, gauza gehiago azalduko dizkizu, eta horrek elkarriketa bila zabiltzan bidetik eramaten lagunduko dizu.

Gainera, pertsonak agian bere pentsatzeko era berretsi duen gertaera desatseginen bat bizitu du. Komunikazio eraginkorra ezartzeko premisa nagusienetako bat elkarrenganako errespetua da. Arrazoi horrengatik estrategia on bat izan daiteke bestea baloratzea, modu zintzoan egiten badugu betiere.

Adibidez:

Esamesen aurkako agentea: Hara! Pentsatzen dut oso gaizki pasa zenuela metroan lapurtu zizutenean, oso esperientzia desatsegina izan behar da. Baina ez esan mutil marokoar guztiak lapurrak direla haietako batek metroan lapurtu dizulako. Katalana izango balitz ez zenuke esango katalan guztiak lapurrak direla ezta?



ZURRUMURRURIK
antirumores

Bestea baloratzen duen elkarrizketa batek pertsoneri la-
gunduko die ulertuak, ongi-etorriak eta onartuak sentiaraz dai-
tezela. Gure solaskidea mespretxatzen duen komunikazioa nagusi-
tasunarekin lotuta dago, zorrotza da, bihozgabea edo exolagabea.
Beraz, gogoratu, ez mespretxatu zure solaskidea eta adierazi beste
pertsonaren iritziekiko partekatzen dituzun puntuak zeintzuk diren,
ados ez bazaude ere. Ez bota errua besteei haiek defentsiban jartzea
nahi ez baduzu. Inork ez du gustoko arrazistatzat edo ezjakintzat har
dezatela.

3.1.4. Aktiboki entzutea

Komunikazioa besteek esan behar digutena entzuteko gaita-
sunarekin hasten da. Baina entzutea besteak hitz egiten duten bitar-
tean ixilik egotea baino gehiago da. Entzute aktiboak beste perso-
naren pentsamenduak, sentimenduak eta ekintzak ulertzen lagundu
behar digu. Hau da, pertsonaren osotasuna ere entzun behar dugu:
haren gorputzak zer esaten digun, erabilitako hizkerarekin zer intent-
zio ematen dien hitzei, etab.

Elkarrizketa-gaia gezurtatu nahi dugun esames bat denean,
arazoa da besteak hitz egiten duen bitartean gu jada argudioei kontra
egiteko zer arrazoibide erabil dezakegun pentsatzen ari garela. Baina,
gogoratu, ez dago argudio perfekturik; hitz egiten ari garen perso-
narentzako argudiorik onena bilatu behar dugu. Entzuten ez badiogu,
nekez bilatuko dugu erantzun egokia.

Bestalde, enfaktikoki entzuten baduzu, besteak dioen guztia
axola zaizula igortzen ari zara, eta haren ikuspuntua ulertzeko aha-
legina egiten duzu. Aitzitik, bestea ohartuko da eta hitz egiten jarrai-
tzeko interesa galduko du. Hortaz, kontua ez da entzutea bakarrik,
entzuten ari garela erakustea ere bai. Modu horretara, guk esan
beharrekoa aurretiko jarrera handiagoarekin entzungo du ziurrenik.
Baina, nola erakuts dezakegu aktiboki entzuten ari garela? ¿cómo
podemos mostrar que escuchamos activamente? Besteari hitza
kendu gabe, bestearen esaldiak amaitu gabe eta gainetik hitz egin
gabe(Borg , 2007).



Bestalde, galderak egin inolako beldurrik gabe, haren arrazoibidea eta sentimenduak ondo ulertzen badituzu, edo azpiko kezkarik badago, erantzun hobea emango duzulako.

Adibidez:

Hiritarra: Gizarte Zerbitzuetara zapia buruan jarrita joan behar duzu laguntza eman diezazuten. Hemengo bazara ziur aski ez dituzte ezer emango!

Esamesen aurkako agentea: Nola dakizu? Laguntzarik behar duzu?

Hiritarra: nik ez, baina nire arrebak bai. Hemendik gutxira botako dute pisutik. Gaixoak ezin du hipoteka ordaindu.

Esamesen aurkako agentea: Joan da gizarte-zerbitzura galdetzeraz? Zerbitzu horrek lege-araudi eta irizpide jakinak ditu, eta ez dute inolaz ere baloratzen eskaera egiten duen pertsonaren nazionalitatea, ezta erlijioa ere. Zure arrebak behar badu, zerbitzuko profesionalak kasua aztertuko dute, eta agian aukeraren bat emango diote.

3.1.5. Arreta bereganatzea

Gutako gehienok arreta-gaitasun txikia dugu. Oso zaila da etengabeko interes-maila mantentzea. Hemen beste galdera hau planteatu genezake: Zer egin dezakegu jendeak entzun diezagun arreta galdu gabe?

Hasteko, arrazoiketa luzeak sahiestu behar ditugu, non globalizazioa eta kultur aniztasuna bezalako kontzeptu abstraktoak erabiltzen diren. Askoz ere eraginkorragoa da argudio laburrak eta argiak erabiltzea, elkarriketaren gakora doazenak.



Bestalde, jada hitz egin dugu galderak hausnarrarazteko duen ahalmenari buruz, baina baita pertsonaren interesa eta arreta mantentzeko ere. Saia zaitez benetan dialogoa ezartzen, bi aldeek elkarri entzun eta ekarpenak egin ditzaten, eta immigrazioari buruz dakizun guztia erakusteko hitz abstraktuz eta teknikez betetako bakarriketa luzeak sahiestu.

3.1.6. Lasaitasuna mantentzea



Askotan lehiari diogun beldurragatik ixilik egotea nahiago dugu gure inguruan entzuten ditugun esamesak eta estereotipoak interpelatu baino. Hain zuzen ere, gai horiek berekin daramaten zama ideologikoa eta emozionala direla medio, dialogoak borroka zuzenean amaitzen du, eztabaidan, alegia, eta askotan ez dakigu nola kontrolatu. Gainera, egoera horien efektua ez da aldeetako baten sentibilizazioa, alderantziz. Normalean solaskideek beren hasierako diskurtsoak gogortzen dituzte, eta hasieratik pentsatzen zutenari eusten diote.

Egoera horren aurrean, arnasa artu eta lasai egon. Ez egin akusaziorik, gogoratu, ez zara etsai baten aurka ari. Lagun, kide edo erabiltzaile batekin ari zara hizketan. Adierazi zure desadostasuna, baina nabarmendu baita ere zure adostasunak. Zama emozionala duten baieztapenak ezabatzen badituzu eta elkarrenganako



akordioaren oinarria lantzen baduzu, errazagoa izango da pertsona horrekin hitz egitea.

(Eskaileran bi bizilagunek topo egiten dute):

Bizilaguna (tonu ernegatuarekin): Auzoko errumaniar horiek kalean egoten dira egun osoan kolpe zorrik jo gabe. Beno, zerbait egiten dute bai, segur aski zer lapurtu begira dabiltzala. Ea behingoz bidaltzen dituzten haien herrira. Han eduki ditzatela.

Bizilaguna: Entzun, jende horrek ez dizu ezer egin zuri. Gazte espainiarrak izango balira seguruenik ez zenuke gauza bera pentsatuko! Gainera, zu ere zeure herrira joan zaitezke, ez zara-eta hemen jaiotakoa.

Antzeko elkarriketarik eduki duzu noizbait? Haserretzen hastera zoazela uste baduzu, une batez hartu arnasa sakon, lasaitasuna berreskuratu eta berriro hitz egin. Autokontrol handia behar da jarra horrek eragin ez diezazun. Gogoratu babestuago egongo zarela zu bazara lasaitasuna mantentzen duena. Orain, inoiz baino gehiago, saiatu bestea entzuten eta harekin enpatizatzen. Energia-mota hori zure hitzekin, ahots-tonuarekin edo gorputz-hizkuntzarekin berdintzen baduzu, zure eta haren haserrea areagotuko duzu, eta nekez entzungo diozue elkarri. Errazagoa da harreman pertsonal edo profesional bati kalte egitea emozioek gugandik okerrenera ateratzen dutenean.

3.2. Arreta jarri ez-hitzezko komunikazioari

Komunikatzeko ahalmena ez dagokio bakarrik hizkuntzaren bitartez hitz egiteko eta adierazteko gaitasunari; **izan ere, besteak beste, keinuekin, jarrerekin, begiratuekin, eskuekin eta**



irribarrearekin ere komunikatzen gara, ez-hitzezko komunikazioa edo gorputz-komunikazioa deritzogun guztiarekin, hain zuzen. Hitzezko edozein mezu igorri aurretik komunikatzen ari gara jada.

Beti ez gara konturatzen gure gorputz-hizkuntzak zer igortzen dien besteei. Baina garrantzitsua da arreta ematea eta hori kontrolatzen ikastea, gure argudioekin adierazi nahi dugunarekin bat etortzeko. Gure askoa ez da ez-hitzezko komunikazioaren elementu guztiei errepaso bat ematea, baina garrantzitsua da sen ona eskatzea eta barneratutako edo barneratu gabeko jarrerak eta keinuak kontzienteki egitea. Besteek pertsona segurua, zintzoa eta informatua zarela ikustea nahi baduzu, baliabide hauek erabil ditzakezu:

- Irribarre egin: solaskidearekiko aurretiko jarrera irekiagoa lortuko duzu, eta, horrez gain, lasaitzen eta positiboago sentitzen lagunduko dizu. Irribarre egitea praktika on bat da, baina, logikoa denez, horrek ez du esan nahi beti egin behar duzunik, bereziki norbait arazo edo kezka bat kontatzen ari bazaizu.
- Kontaktu bisuala: pertsonari begietara begiratzen badiozu, konfiantza emango diozu, eta entzuten ari zarela eta elkarriketarekiko interesa duzula erakutsiko diozu. Baina, kontuz ibili adi-adi begiratzearekin, bestea kikildu dezakezu eta, bereziki zu zarenean hitz egiten duena.
- Buruarekin baieztatu: besteak hitz egiten duenean, entzute-jarrera indartu dezakezu buruarekin leunki baietz eginaz; modu horretara are gehiago indartuko duzu besteak dioena entzuten duzunaren irudia.
- Geldi!: saiatu mugimendu leunak egiten, konfiantzazko jarrera lasai batekin harmonian (harrokeriarik edo pasibotasunik erakutsi gabe).
- Mantendu gorputz-hizkuntza irekia: hona hemen elementu lagungarri batzuk: eskuak gorputzaren aldamenean, edo gonaren edo mahaiaren gainean lasai mantentzea; esku-azpiak zure solaskideenganantz irekita dituzula hitz egitea; aurrerantz makur-



tzea interesa erakusteko, edo eskua bularraren gainean jartzea hitzen zintzotasuna erakusteko.

Amaitzeko, **arreta jarri zure ahots-tonuari, benetako interesa erakutsi dezan eta ez gaitzespena**. Adibidez, entzuten dugun esames baten aurrean galdera hau egiten badugu: Eta nola dakizu hori guztia? Galdera horrek berak guztiz esanahi ezberdinak izan ditzake ematen diogun intonazioaren arabera. Interes zintzoaren intonazioa egin dezakegu, non gure ahots-tonuak ez duen erakusten jada badakigula erantzuna, baizik eta benetako galdera bat egiten diogula pertsonari. Hala, solaskideak ahaleginak egingo ditu erantzuteko. Alderantziz, galdera bera egin dezakegu baina tonu isekaria edo ironikoa erabilia, non aditzera ematen dugun benetan ez dugula erantzuna espero; aitzitik, galdera berak pertsonari esamesak sinetsi eta hedatu izana leporatzen dio.



ZURRUMURRURIK
antirumores

Zer gogoratu behar dugu...

Aukeratu

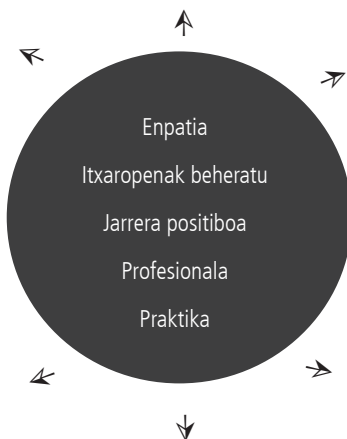
- Momentua: ziurtatu denbora dedikatu ahal izango diozula
- Lekua: nolabaiteko intimitatea izatea
- Ingurukoak: inork ez dezala zuk esandakoa desitxuratu

Lasai mantendu

- Emozioak mendea eduki, eta lasai erantzun
- Arnasa hartu, eta kontrolatu ezin baduzu, lasai zauden arte utzi

Haren arreta erakarri

- Argudio laburrak eta argiak erabili
- Adibide hurbilak eta benetakoak erabili
- Hizkera hurbila erabili



Errespetua eduki

- Ez da borroka bat
- Konfiantza sustatu
- Elkarriketa modu erosoan amaitu

Beste pertsona balioetsi

- Aitortu haren beldurrak eta kezak baliozkoak direla
- Ez ezazu hartzailearen iritzia gutxietsi
- Ez ezazu ezer leporat

Aktiboki entzun

- Ez ezazu eten edo gainetik hitz egin
- Galdetu
- Saia zaitetz haren arrazoiak ulertzen



Gogoratu ere...

Gorputz-lengoaia irekia eduki, elkarrizketarako prest
Ahots-tonuarekin isekarik edo gaitzespenik ez adierazi





4. Erantzuteko estrategiak

Atal honetan, erantzunak ematean erabil daitezkeen estrategietako batzuk landuko ditugu. Ondoren emango ditugun estrategiak ez dute zerrenda itxia osatzen. Hau da, elkarrizketa garatu bitartean, hainbat modu erabil ditzakegu ondoz ondo, egoera guztian zehar.



Galdera hasierako tresnatzat. Galderak egitea solaskideak esaten duenari buruzko interesa erakusteko modu bat da, eta haren argudioak eta arazoak argiago ulertzen laguntzen digu. Gainera, solaskidearen interesa mantentzen laguntzen digu, elkarrizketari adi egoten behartzen dugulako. Horrez gain, zalantzak sortu nahi badizkiogu, eraginkorragoa izan daiteke hark berez atera ditzala ondorioak, guk zuzenean esan beharrean. Aitzitik, hausnarketa-tresnatzat erabiltzen badugu, kontuz ibili behar dugu, intonazio egokia erabiltzeko. Oso erraza da sarkasmoan erortzea, uste dugunean galderaren erantzuna zein izango den badakigula. Isekaz galdetzen badugu, hartzailea



irain dezakegu, eta, ondorioz, hark jarrera gogortu edo defentsiban jar daiteke. Horrela, galdetu ahal diogu esaten ari denarekin ziur dagoen eta nola jakin duen, salatzen edo baztertzen dugula sentiarazi gabe.

Jakin-mina piztea eta auresuposizioak egiaztatzea. Zalan-tzak daudenean, garrantzitsua da errealitatea lehen eskutik ezagutzen saiatzea. Horretarako, funtsezkoa da iturri ofizialekin zuzenean harremanetan jartzea eta ez uztea inguruan senti dezakegunak gure buruarengan eragina edukitzen. Eraginkorragoa da gauzak nolakoak diren zuzenean adieraztea. Zergatik sinetsiko digu guri esamesa kon-tatu dionari baino gehiago?

Esamesen kontrako agentea: Zuk badakizu laguntza publi-koak edo jantoki-bekak emateko sistemak nola funtziona-tzen duen? Egiaztatu duzu atzerriarrei mesede egiten dien klausularik dagoen? Nik dakidala, hau Udaletxean galde daiteke. Zergatik ez zoaz eta galdetzen duzu? Beharbada, ha-rrituta geratuko zara. Horrenbeste gauza en- tzuten dira, eta hobe da norberak egiaztatzea, ezta? Nahi baduzu, zurekin joango naiz, nik ere interesa daukat eta.

Iturri ofizialak eta publikoak kontsultatzera animatzen ditu-gun bezala, baieztapen jakinak egin aurretik probatzera eta esperi-mentatzera anima ditzakegu ere. Batez ere elkarbizitzarekin lotutako gaietan, askotan atzerriarrek ez dutela integratu nahi esan ohi da, nahiz eta ahalegina ez den aldebikoa.

Bizilaguna: Laugarren solairuko horiekin, dominikarrak edo kubatarak edo dena delakoa, ez dago bizitzerik. Atzo 11ak arte eduki zuten musika piztuta!

Esamesen kontrako agentea: Haiekin hitz egiten saiatu zara?



Bizilaguna: Jende horrekin ezin daiteke hitz egin.

Esamesen kontrako agentea: Ez bazara saiatzen, ez duzu inoiz jakingo. Zer gal dezakezu? Baliteke ez jakitea eragozpenak sortzen dituztela. Nahi baduzu, zurekin joango naiz.

Lotura komunak bilatu. Biztanle guztien arteko puntu komunak azpimarratzen dituzten argudioak indartu behar dira. Ez dugu ukatu behar desberdintasunak daudela, baina onartu behar dugu desberdintasun horiek faktore kulturalen ondorio direla soilik. Denok gara oso desberdin, eta, aldi berean, oso antzeko. Gizakien kezka, itxaropenak, ardurak eta ametsak oso antzekoak izan ohi dira, nahiz eta hizkuntza desberdinak hitz egin. Argudioen bidez, lotura komunak bilatzen eta desberdintasun soziokulturalak gainditzen saia gaitezke, hau da, guraso, langile edo kirol jakin bateko zale gisa nolabait identifikatzen saiatu.

(Ikasturtea amaitzean, haurtzaindegi bateko gurasoek irakasleari opari bat egitea erabakitzen dute. Eskolatik iristean, bi amek gaiari buruz hitz egiten dute)

Esamesen kontrako agentea: Zer, denek jarri dute irakaslearen oparirako dirua?

Ama: Bai, bai, denek ordaindu dute jada. Beno, denek neska pakistandarraren amak izan ezik.

Esamesen kontrako agentea: Hara! Eta zergatik ez du ordaindu?

Ama: Ez diogulako ezer esan.

Esamesen kontrako agentea: Eta zergatik ez diozue esan?



Ama: Ez duelako ulertuko. Eta, gainera, ziur ez duela ordaindu nahi.

Esamesen kontrako agentea: Neska, haren alaba gure umee-kin batera doa eskolara. Imajinatu nola sentituko zinatekeen zu gainerako ama guztiek irakasleari oparia egin izan bagenio eta zuri inork ez balizu ezer esango. Kontuan izan behar dugu gurekin hitz egiten duten pertsona askok agian migrazio-esperientziak bizi izan dituztela lehen eskutik.

Kontuan izan behar dugu gurekin hitz egiten duten pertsona askok agian migrazio-esperientziak bizi izan dituztela lehen eskutik.

Enpatia lortzeko eta komunean ditugun gauzak azpimarratzeko modu on bat da pertsonari haren esperientzia gogorarazten animatzea, egiteko moduekin, eta, batik bat, esperimentatutako sentimenduekin paralelismoak eginez.

Mezu positiboek lehentasuna ematea mezu "ez-negatiboak" aurrean. Esaterako, ez da soilik eztabaidatu behar immigrazioa ez dela delinkuentziaren sinonimo, baizik eta onura ekonomiko eta sozial guztiak eta etorkinek gure gizartearen alde egiten dutena agerian uzten duen edozer nabarmendu behar da. Hori garrantzitsua da, orokorrean, arrakasta izan duten etorkinen edo immigrazioak ekarritako onuren adibideek ikusgarritasun gutxi dutelako.

Esamesen kontrako agentea: Ba al dakizu non erosi daitekeen ogia ordu honetan?

Bizilaguna: Bai, neska, hemen ondoko pakistandarrean. Ziur irekita dagoela, jende honek ez du bazkaltzeko ere ixten! Behin baino gehiagotan, polizia deitzekotan egon naiz, ziur ez dutela ezer ez egiten. Orain ez dute zergarik ere ordaindu behar!

Esamesen kontrako agentea: Ba zortea da irekita egotea honelako ustekabeak daudenerako, ezta? Zuri ez al zaizu inoiz ondo etorri denda bat irekita edukitzea ordu honetan?



Bizilaguna: Ez kezkatu, laster dena egongo da irekita. Au-zoko tabernak ere erosten ari dira.

Esamesen kontrako agentea: Ez balituzke erosiko, au-zoan ez litzateke taberna bat ere irekita egongo garagardo bat hartzeko

Orokortzeak eta gehiegikeriak zalantzan jartzea. Hedatu beharreko mezua da denok ditugula berezi egiten gaituzten baldintza edo ezaugarri pertsonalak. Ezin dugu aurrez suposatu pertsona bat modu jakin batean jardungo dela, jatorri bat edo bestea izateagatik. Horrela, gehiegikeria batzuk benetan zentzugabeak direla agerian utz dezakegu..

Bizilaguna: Ikusi al duzu errentari berriak etorri direla? Eta marokoarrak dira, aurrekoak bezala. Ikusiko duzu, arazo berdinak izango ditugu. Jende hori zikina da, eta ezin zaie eskatu eskailera garbitzeko. Ez dakite komunitate batean bizitzen, ziur ez dutela eskailerako kuota ordaindu ere egiten.

Esamesen kontrako agentea: Bai, egia esan, beste familiak arazo asko sortu zizkigun. Baina, haiekin hitz egin al duzu? Agian, ez dira berdinak.

Bizilaguna: Zuk uste ezetz? Hara, marokoarrak badira, ziur haien herrialdean denak pilatuta bizi zirela, herriko etxe zahar batean. Nola nahi duzu eskailera garbitu eta komunitatea ordaindu behar dutela ulertaraztea?

Esamesen kontrako agentea: Hara! Orduan, haiekin hitz egin duzu? (Ez, ez...)Eta nola dakizu nondik datozen? Edo nola bizi ziren? Edo eskailera garbituko duten? Lau-garrenekoak marokoarrak dira ere, eta ez dugu inoiz arazorik izan.



Zer gogoratu behar dugu...

Galdetu

Pertsonak ondorioak berez atera behar ditu

Jakin-mina piztu

Egiazko iturriak eta esperientziak bila ditzala

Lotura komunak bilatu

Batzen gaituena azpimarratu

Diskurtso positiboa erabili

Onura sozialak eta ekonomikoak azpimarratu

Orokortzeak zalantzan jarri

Denak dira...? Denek egiten dute?







Bibliografía

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

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

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

Brown, R (1986): Social Psychology, 2. edizioa, New York: Free Press.

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

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

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

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

Meertens, R.W. eta Pettigrew, T.F. (1992): "Le racisme violé: dimensions et mesure", a M. Wieviorka (Zuz.), Racisme et modernité. Paris: La Découverte. 109-126. orr.

Fine, D. (1995): Psicología Social. Mexiko: McGraw-Hill.

Pease, A. (2004): El arte de negociar y persuadir. Madril: Amat argitaletxea.



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

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

Sunstein, C.R. (2010): Rumorología. Barcelona: Euzabida.

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







Getxo

bizi ezazu

www.getxo.eus/antirumores



antirumores