PRÓLOGO

Yo soy como soy y tú eres como eres,
construyamos un mundo donde yo
pueda ser sin dejar de ser yo,
donde tú puedas ser sin dejar de ser tú,
y donde ni yo ni tú obliguemos al otro a
ser como yo o como tú.

Subcomandante Marcos
EZLN–México

Desde que publiqué en 2010 mi primer libro, *Cuidando a pacientes musulmanes, Las fronteras de la enfermería en la comunicación intercultural*, llevo dando vueltas en mi cabeza el trabajo que tienes ante tus ojos.

Un libro en el que expresar libremente mis reflexiones sobre la diversidad cultural y las relaciones interculturales. Un libro en el que atreverme a proponer un curso–taller de formación intercultural para profesionales de la salud y de otros ámbitos que contenga los elementos que considero más adecuados para conseguir mejorar las habilidades para relacionarnos y comunicarnos en una sociedad diversa.

Antes de avanzar en este prólogo os quiero aclarar por qué encontrareis en el texto que utilizo tanto el masculino como el femenino, en algunas ocasiones ambos; individuos, personas, … de alguna manera intento no participar en el predominio de lo masculino a la hora de escribir y de expresarme, un pequeño impulso a la igualdad de género.

Este prólogo puede resultar un tanto atípico en cuanto a que, además de introducir al contenido de este libro hace sobre todo lo contrario; contar lo que no es este libro, empezaré por ahí.

Ni dogmas ni recetas

Aunque pudiera parecerlo, este libro no pretende marcar dogmas, ni dar recetas sobre cómo tener éxito en las relaciones personales y/o profesionales

con personas pertenecientes a una cultura diferente a la propia, no soy tan pretencioso.

Porque en las relaciones humanas, en las relaciones profesionales entre personas, partir de dogmas, de «principios innegables» que marquen la manera de comportarse, lo que se puede y no se puede hacer –lo que se debe y no se debe hacer- es un error y solo nos llevará al fracaso.

Porque las recetas se pueden confundir con fórmulas infalibles, con reglas o límites rígidos de comportamiento. Otro error. Porque cada persona es distinta y lo válido para una no lo es para otra en las mismas circunstancias, porque somos únicas y tenemos que actuar con la otra persona respetando el hecho de que también es única. Tendremos que interactuar y ser flexibles.

Otra cuestión es cómo clasificar este libro dentro de un género literario concreto. También tuve mis más y mis menos, desde el principio lo que sí tuve claro es lo que no quería que fuera… por lo menos en su totalidad.

No es un libro científico, aunque algo sí

No es un libro científico en cuanto que no expone el informe de un estudio ni está encorsetado por aquella máxima de «no dar opiniones personales» o que «toda afirmación hay que basarla en la bibliografía y/o en los datos» o la obligación de escribirlo con formas verbales impersonales o con la *siempre formal* primera persona del plural.

Nada de eso, me he permitido la licencia de escribir un libro que se salta las rigideces de la metodología, escrito en primera persona, porque es un libro personal, un libro en el que opino y dejo que aparezca mi ideología… Al fin y al cabo, no hay nada más ideológico que la Ciencia. Y no solo la siempre cuestionada por subjetiva investigación cualitativa, sino también la investigación cuantitativa; porque siempre partirá de una decisión sobre qué estudiar y qué no -sobre qué estudios se financian y cuáles no- ¿o es que pensáis que no tiene ideología la ciencia impulsada desde la empresa? Pensad sólo un momento en los ensayos clínicos de medicamentos… mejor no nos metamos ese charco.

A la vez que niego que éste sea un libro científico, en cierto modo sí lo es. En su elaboración he manejado mucha bibliografía y he utilizado diferentes estudios propios y de otros. Sobre todo, incluyo partes de los resultados y conclusiones de la investigación que acabé en 2012 (financiada por el FIS–Financiación de Investigación en Salud del Ministerio de Sanidad PS09/1449) sobre la experiencia de hospitalización de pacientes de tradición musul-

mana en Almería. Este estudio me ha ayudado a entender -comprender- de manera diferente diversas cuestiones sobre la diversidad cultural, la enfermería intercultural, la comunicación, …. Cuestiones que quiero compartir con vosotros y vosotras con la libertad que ofrece un libro con este formato.

No es un libro de experiencias, aunque algo sí

No es un libro de experiencias personales o de aventuras en el que vaya a contar solo historias que he vivido, sí incluye unas cuantas. Y las incluye porque son esas experiencias las que me han hecho llegar a muchas conclusiones que son importantes para entender la complejidad -y a la vez la simplicidad- de las relaciones interculturales.

Y es que las experiencias marcan, a mí me han marcado, y no únicamente las experiencias profesionales de mis más de veintiséis años de enfermero sino, sobre todo, mis experiencias vitales, las que he compartido con personas muy diversas, personas distintas, diferentes, iguales, raras, extrañas, desconocidas, semejantes; con otras personas de este mundo que disfrutamos y compartimos.

No es un libro de autoayuda, aunque algo sí

No es un libro que quiera convertirse en el típico libro que da fórmulas de éxito sobre cómo hacer las cosas, sobre cómo actuar con uno mismo y con quienes nos rodean. Uno de esos libros que ofrecen soluciones estándar, dando la impresión que existe una homogeneidad total en las personas a quien va dirigido y que todas se enfrentan a situaciones iguales en su vida.

Pretende ser más un libro que nos ayude a reflexionar sobre quiénes somos, quiénes queremos ser y, sobre todo, reflexionar sobre quiénes son las demás personas para nosotros y nosotras; qué relación quiero establecer con ellas, cuáles son las referencias que tengo de las otras que van a marcar mi relación con ellas y cuáles son las referencias que quiero que ellas tengan de mí. Es un libro basado en mis propias reflexiones, en mis pensamientos y conclusiones.

En cierto modo, creo que este libro puede ayudarnos a conocernos mejor, a descubrir ideas erróneas sobre la diversidad que tenemos escondidas, conseguir que afloren y trabajar para corregirlas o, al menos, para aprender a manejarlas para que no nos condicionen en nuestras relaciones. Un libro que nos puede hacer más libres porque conseguirá que nos relacionemos más libremente.

Personalmente, el proceso de creación de estos cientos de páginas me ha servido para reflexionar sobre mis relaciones interculturales, me ha hecho que me pare a analizar mi manera de convivir con quien me rodea. Esa reflexión me ha hecho mejorar. Si a ti te ayuda a relacionarte mejor con los y las diferentes de tu entorno laboral o personal, a entender mejor a quienes percibes como distintas, a conocerte mejor; entonces de algo habrá servido.

Sí es un libro personal, sin rodeos

Es un libro hecho desde mi conocimiento profundo de este tema por mi trayectoria en esta línea de investigación, mi experiencia, mi compromiso social y mi profesión; la Enfermería. Un libro que está escrito ante todo desde mi corazón.

Persigue un único fin; colaborar en la mejora de las relaciones entre profesionales de la salud y de otros sectores con las personas catalogadas como «diferentes» -cultural, económica, social, sexual, …; relaciones entre personas, al fin y al cabo. Sumar voluntades para trabajar en la construcción de una sociedad intercultural.

Así que, visto lo visto, si hay que catalogar el manuscrito que tenéis en vuestras manos, me atrevería a decir que se trata de un ensayo. Según el diccionario de la Real Academia Española (2014) se define el ensayo literario como «un escrito, generalmente breve, sin el aparato ni la extensión que requiere un tratado completo sobre la misma materia», por definición el ensayo es un escrito en prosa en el cual un autor desarrolla sus ideas sobre un tema determinado con carácter y estilo personales, es una reflexión desde la perspectiva del autor.

La palabra ensayo proviene del latín tardío: *exagium*, es decir, «el acto de pesar algo». Así pues, si el ensayo es el producto de la reflexión, este libro es un ensayo.

A quién va dirigido este libro

Yo soy enfermero, mi formación es enfermera y mi línea de investigación la he desarrollado desde un enfoque enfermero, centrándome eminentemente en el cuidado, siempre considerando el cuidado como un concepto amplio que abarca todas las facetas de la vida.

Sin embargo, a medida que he ido profundizando en la investigación en comunicación intercultural y en la atención a la diversidad cultural en el campo de la salud me he dado cuenta que las situaciones que se describen en los estudios, que las experiencias que mis informantes cuentan, que mi propia experiencia es similar a la de médicos, celadores y otros profesiona-

les sanitarios o a la experiencia de profesores o de personas que trabajan en servicios sociales u otros servicios públicos. Además, desde mi participación en distintos movimientos sociales he vivido cómo la intolerancia y la falta de sensibilidad hacia «la diferencia» ha hecho que las relaciones humanas y la convivencia en nuestra sociedad se haya deteriorado enormemente desembocando en violencia y discriminación y me ha forzado, como a otras muchas personas, a trabajar por una sociedad más plural, ***Por un Mundo donde quepan muchos mundos*** como defendiera el Sub Marcos.

Por todo esto es por lo que creo que este libro puede ser útil para profesionales de la salud preocupados por el nuevo perfil cultural de sus pacientes, profesionales a los que les crea tensión o desconcierto las nuevas situaciones que se pueden dar. Profesionales que quieren conocer, aprender y mejorar en su atención sanitaria a sus nuevos pacientes. También le puede servir a la profesional de la salud que es consciente de sus propios prejuicios con el extranjero –con la autóctona de otro grupo cultural como las personas de la etnia gitana- y se da cuenta que eso la condiciona en su trabajo y en la relación terapéutica con sus pacientes. Profesionales que quieren desprenderse del lastre que les supone cargar con estereotipos sociales que les limitan, que quiere superarlos y crecer personal y profesionalmente.

A personas que trabajan de cara al público en cualquier ámbito -público o privado- y quieren reflexionar sobre la interculturalidad, las relaciones personales entre gentes con distintos usos culturales, sobre sus miedos, los prejuicios y los estereotipos que maneja, los déficits en el uso de herramientas de comunicación verbal, no verbal, etc.

A todas las personas que creen que las relaciones humanas no pueden estar marcadas por el país de origen, la pertenencia a un grupo cultural, el color de la piel, la religión, la orientación sexual o el nivel socio–económico.

A todas las que creen que las personas somos diferentes y que tenemos derecho a reivindicar nuestra diferencia. A todas las que creen que las personas somos iguales y tenemos derecho a reivindicar nuestra semejanza. Para vosotras también es este libro.

Cómo es la estructura del libro

El libro está organizando en tres partes y un anexo. Cada una de las partes describe distintos elementos de un mismo tema, os lo explico con algo más de detalle.

La primera parte se titula *«Vivir en una sociedad diversa»* y se centra en la diversidad cultural; sus repercusiones en la práctica profesional, en las relacio-

nes humanas, los desafíos a los que tenemos que enfrentarnos en una sociedad multicultural, algunas propuestas para que cada vez seamos más competentes interculturalmente y como creo que debería ser la evolución de nuestra sociedad para conseguir pasar de una sociedad multicultural a otra intercultural, entre otras cosas. Esta parte se cierra con un capítulo dedicado al colectivo gitano y una breve introducción a la Teoría de la Seguridad Cultural.

La segunda parte está dedicada a la comunicación y la he llamado *«La comunicación en la diversidad»*; plantea cuestiones como la importancia de la comunicación, la comunicación no verbal y sus matices según la pertenencia cultural, los estilos comunicativos o las habilidades comunicativas, esta parte acaba con algunas cuestiones prácticas para mejorar la comunicación intercultural o resolver algún conflicto con origen cultural.

La última parte es mi *«Propuesta de formación intercultural»*, se trata de un curso–taller de formación intercultural que he elaborado y que quiero mostrar en el libro para que se pueda utilizar libremente. Lo he estructurado para que el proceso de aprendizaje y de experiencia personal y del grupo sea progresivo en cuanto a los conceptos que se introducen y la implicación del propio alumnado.

Después de la bibliografía, que contiene más de cien referencias, está el anexo dedicado a la Sanidad Pública; *«Nuestra Sanidad Pública es Universal»*. No me he podido resistir a escribir unas páginas sobre nuestro gran tesoro colectivo (demasiada indignación por todos los ataques que está sufriendo). En él hago un repaso de nuestro Sistema Sanitario Público, de las agresiones que sufre (recortes, externalizaciones, nuevas formas de gestión, etc.), del *apartheid sanitario* impuesto con el RDL del Partido Popular. También quiere ser un pequeño homenaje a todos esos profesionales que han desobedecido y siguen garantizando la asistencia sanitaria a todas las personas en las comunidades autónomas donde sí se ha aplicado este decreto discriminatorio y xenófobo de exclusión sanitaria y, por último, un merecido reconocimiento a la ciudadanía que se ha organizado en las Mareas Blancas y en otros movimientos por todo el estado para defender nuestra Sanidad Pública.

Os deseo que disfrutéis leyéndolo, al menos tanto como lo que yo he disfrutado escribiéndolo.

> ***Yo creo firmemente que el respeto a la diversidad es un pilar fundamental en la erradicación del racismo, la xenofobia y la intolerancia.***
>
> ***Rigoberta Menchú***

PARTE I

VIVIR EN UNA SOCIEDAD DIVERSA

Cómo me gusta pasear por mi ciudad y
ver gente de otros lugares, de otras culturas.
Sentarme en el autobús y oír conversaciones
en idiomas que no entiendo.
Entrar a comercios y encontrar productos
con olores y sabores de otras tierras, de otros continentes.
Estar en un restaurante y ver una familia marroquí
comiendo a mi lado en la que hay
hombres y mujeres, niños y niñas,
en las que partes de la conversación
son en castellano, otras en árabe,
donde unas mujeres llevan velo, otras no.
Ver jugar al balón a un grupo niños
entre los que se diferencian rasgos
y colores de orígenes diferentes,
y se oyen voces con nombres como
Musta, Victor, Mamadú, Boris, los ves disfrutar,
los ves distintos, los ves iguales.

Cómo me gusta que cada vez
seamos más distintos, más iguales.

Todos y todas somos diferentes… o no

No es ciega la mirada, sino la mente;
no es árida la palabra, sino la lengua.

Adonis

Astrid viajaba por primera vez a África, después de una vida de trabajo como funcionaria del Gobierno del Estado de Baviera, atrás quedaron décadas repartiendo su vida entre la oficina y el cuidado de sus dos hijos. Y le salió bien, Marc y Erna ya tomaron sus propios caminos.
Por fin tenía el tiempo y el dinero suficiente para cumplir un sueño; «viajar al paraíso de los animales en libertad», como anunciaba el folleto de «Safari de Lujo por el Norte de Tanzania», siete días para disfrutar de lo más turístico del país; el Parque Nacional del Lago Manyara, el Parque Nacional del Serengeti, el impresionante cráter Ngorongoro y el Masái Mara en Kenia. Y todo ello, descansando al acabar el día entre las sábanas de seda de exclusivos resorts como el Arusha Coffe Lodge.
El quinto día ya se notaba el cansancio acumulado por tanta aventura, amaneció un día especialmente caluroso y húmedo. De buena mañana, Astrid, como el resto de viajeros, inició el camino hacia el Serengeti en vehículos todoterreno. Ya de vuelta, por la tarde, pararon al lado del camino, junto a unas chozas para estirar las piernas.
Astrid se sentó debajo de uno de los escasos árboles buscando una sombra, estaba extenuada, sudorosa, se sentía pegajosa y sucia del polvo del camino. Dejó reposar la cabeza en el tronco que tenía a su espalda y vio al otro lado del camino, sentada junto a una pequeña choza, a una mujer delgada, muy delgada, una mujer negra con el pelo casi rapado y vistiendo una colorida ropa como es común entre las mujeres de la tribu Hadza, llevaba en brazos un bebé de apenas cuatro semanas.
Aquella mujer estaba centrada en su bebé; mirándolo, acariciándolo, … intentando amamantarlo, exprimiendo sus secos pechos, ansiando proteger a su hijo del insufrible calor. Astrid se quedó abstraída contemplando a esa mujer negra, delgada, africana, pobre, … a esa madre que miraba a su bebé con amor, con ese amor que solo es capaz de ofrecer una madre. Y le envolvieron

sensaciones y sentimientos que llevaba décadas sin sentir; cuando era ella la que miraba, acariciaba, amamantaba, … y envuelta en esos recuerdos, esa madre; occidental, blanca, acomodada, … se sintió en paz, una paz casi olvidada. Hermanada con esa otra madre; africana, negra, pobre, … Ella sintió que la maternidad las igualaba, que había un lazo que las unía. Hacía décadas –ahora-; su deseo compartido fue –es- alimentar, proteger, cuidar a sus hijos. Astrid se sintió agradecida a esa otra madre por haberle devuelto esas sensaciones, esos sentimientos, esos recuerdos olvidados. No se acercó, no le habló, solo siguió mirándola, haciendo suyas las caricias y los cuidados de aquella mujer Hadza a su bebé.
Y se preguntó cómo podía sentirse tan cercana a una mujer tan diferente… ¿O quizás no lo era tanto?

Esta historia que, si bien es fruto de mi imaginación, perfectamente podía ser una historia real de cualquier mujer u hombre que en una determinada circunstancia se identifica con la realidad de otra o se siente cercana a aquella, aunque en apariencia difieran totalmente, quiere reflejar lo semejantes que somos al resto de personas con las que compartimos este mundo.

Cuando comienzo a tratar en clase temas en relación a la inmigración o de la atención a la diversidad, me gusta utilizar una herramienta que pretende romper esa primera barrera que tienen muchas personas que es la de identificar al inmigrante, al refugiado, al perteneciente a un grupo cultural que no es el nuestro con el «diferente»; crear una separación entre los que formamos el «nosotros» y los que forman el «ellos».

En ocasiones, sólo basta con profundizar un poco en quiénes somos, cuáles son nuestros orígenes, hablar de nuestro pasado colectivo, de nuestra familia para llegar a la conclusión de que **todas somos migrantes**, en primera persona o a través de alguna de nuestras ascendientes y que volveremos a ser migrantes a través de alguno de nuestroas descendientes que también tendrá que abandonar nuestra ciudad, nuestro país, para sobrevivir. Y es que las migraciones, algo tan natural, es una realidad presente a lo largo de la historia de la humanidad, a lo largo de nuestra historia personal.

Con los primeros minutos de la clase intento que el grupo comprenda que las líneas que existen entre «nosotras» y «ellas» son tan frágiles que, en la mayoría de los casos, podríamos decir que no existen o que son tan delgadas que su presencia o no depende casi exclusivamente de nosotras mismas. Empiezo con una pregunta, una pregunta que tiene varios signos de interrogación y que ocupa el total de la imagen sobre la pantalla...

¿¿¿.....??? ,

… una pregunta que *a priori* no tiene contenido. Se trata de una pregunta incompleta; ¿somos diferentes? Es una pregunta incompleta porque si preguntamos sobre si *somos diferentes*, la pregunta no tiene sentido sin su antítesis; ¿somos semejantes? Además, tendríamos que especificar respecto a qué cualidad somos diferentes, cuál es la característica que tomaremos como referencia para buscar esa diferencia, o esa semejanza, que sería decir lo mismo. Porque cuanto más diferentes somos, somos menos semejantes y viceversa, claro está.

En una respuesta intuitiva, el alumnado de un curso de Enfermería se puede sentir «poco diferente» o «muy semejante» a sus compañeros en ese entorno común que comparten, en su pertenencia a ese grupo docente y así lo expresan cuando se les pregunta.

Es el momento de comenzar un juego y que empiecen a surgir las contradicciones ante esta pregunta; lanzo características concretas y les pido que digan si cumplen o no esa cualidad. Marcando así su pertenencia al grupo de los que «sí» o de los que «no», formando otros grupos –subgrupos- de la clase. Rompiendo la aparente homogeneidad del colectivo. Una misma alumna pertenecerá en unos casos a subgrupos mayoritarios, otras veces a subgrupos minoritarios y, en algunos casos, incluso a grupos unipersonales. Estas son algunas de las características que voy planteando sucesivamente:

- No nacidos en España.
- Uno de los padres no nacido en España.
- Uno de los abuelos no nacido en España.
- No nacidos en Andalucía.
- Uno de los padres no nacido en Andalucía.
- Uno de los abuelos no nacido en Andalucía.
- Quien tiene familia fuera de Andalucía o fuera de España.
- Quien tiene pueblo.
- Religión.
- Afinidad política.
- Grupo de edad.
- Género.
- Orientación sexual.
- Rubios/morenos.
- Estabilidad laboral.

- Experiencia profesional.
- Nivel de ingresos.
- Viajes al extranjero/otros continentes.
- Rol en esta clase.

La misma persona estará en unas ocasiones formando parte de un grupo con otras personas con las que es semejante mientras que puede ser diferente a esas mismas personas ante otra cualidad. Al final, como en la vida; todo depende de cuál sea la característica en la que queramos incidir para sentirnos parte de un grupo y para identificar a nuestro «diferente».

Nuestros iguales varían según el criterio que defina esa igualdad, dicho de otro modo, será diferente a ti aquel que tú decidas que lo sea.

Así mismo, tu igual será aquél a quien tú mismo designes como tal, solo depende sobre qué característica hagas que se defina la diferencia o similitud contigo mismo; para unos la principal diferencia es el género, otros solo ven como iguales a aquellos con su mismo nivel económico, hay quien se centra en la nacionalidad, en la religión o en compartir una ideología política o ser seguidor del mismo equipo de futbol.

Cuando queremos sentirnos diferentes a otra persona resaltamos aquellos detalles que no compartimos, tendiendo a magnificar esas diferencias. Por lo general, destacando que esas diferencias nos hacen mejores porque no somos como «ellas». En determinados casos, esas diferencias incluso nos pueden servir de justificación -coartada- para el desprecio o la discriminación. Sin embargo, cuando queremos asemejarnos a otras empequeñecemos lo que nos diferencia, le quitamos importancia y resaltamos lo que nos iguala.

Con demasiada frecuencia, para alimentar el sentimiento de pertenencia a un grupo necesitamos despreciar a aquellas personas que no pertenecen a él, esto nos hace sentir especiales, exclusivas, … y ante el resto nos hace ser «merecedoras» de formar parte de ese colectivo. Al final, la necesidad egoísta de sentirse parte de algo nos puede convertir en personas que excluyen y discriminan, en muchos casos, incluso sin ser conscientes de ello.

Y es que todos somos diferentes -o iguales-, esa es la conclusión a la que podemos llegar tras este juego. Algunas de las cuestiones importantes sobre las que deberíamos reflexionar tras este ejercicio son las siguientes:

- ¿Qué diferencias del otro me condicionan en mi relación con él?
- ¿En qué centro mi atención?
- ¿Quién decido yo que forme parte de mi grupo?
- ¿Qué criterios marco?
- ¿Qué cualidad utilizo para excluir –o aceptar- al otro?
- ¿Estoy dispuesto a romper esas barreras que me impongo (o me imponen) en mi relación con quienes considero «diferentes»?

¿Por qué seguimos empeñados en resaltar lo que nos diferencia? ¿Acaso es que lo que intentamos es ocultar que hay mucho más que nos asemeja?

Pero ¿cómo actuamos cuando nos encontramos ante alguien distinta a nosotras o, mejor dicho, que consideramos distinta?

En ese primer contacto, intentamos controlar «la primera impresión» que queremos dar. La verdad es que no deberíamos olvidar la frase de Oscar Wilde.

Nunca hay una segunda oportunidad para dar una primera impresión

Así, la impresión que queramos dejar en ese primer contacto dependerá principalmente del tipo de relación que queramos establecer con esa persona; no será lo mismo cuando nos acercamos a nuestro nuevo jefe que cuando lo hacemos a un compañero de trabajo, a un paciente en el hospital que a una persona en la calle. Será diferente establecer una relación en la que existe una relación jerárquica y diferente si quieres mantenerla o acabar con ella, si es una relación de amistad, una relación profesional, una relación afectiva, la relación terapéutica que establece una enfermera con su paciente o la relación docente que existe entre un profesor y su alumnado. En cada caso nos relacionaremos de manera distinta, dicho de otra forma, en cada caso «nos venderemos» de distinta manera siendo la misma persona, no lo interpretéis como que lo que os digo es que vamos a tener mil caras o vamos a tener conductas hipócritas, solamente que, en cada situación, nos adaptaremos al contexto y a quien nos encontramos enfrente.

La garantía del éxito de esa «primera impresión», que en gran medida determinará la relación posterior, estará en saber responder a unas preguntas:

- ¿Qué impresión queremos transmitir?
- ¿Qué contexto determina esa relación?
- ¿Cuál es nuestro objetivo en esa relación?
- ¿Qué sabemos de la otra persona y de lo que espera de nosotros?
- ¿Cuál es el objetivo en esa relación de la otra persona?

Partiendo de las respuestas a estas preguntas tendremos que ser flexibles en nuestra manera de actuar, desarrollando estrategias de comunicación distintas para conseguir que lo que pretendemos y lo que esperan de nosotros se aproximen lo más posible.

Nos adaptamos y somos flexibles. Por ejemplo; ante nuestro nuevo jefe debemos comenzar con un trato formal en el que reconozcamos la jerarquía existente, totalmente distinto sería si a esa misma persona nos acercamos en un contexto distinto como un bar en el que nuestro objetivo sea entablar una conversación, … En nuestro medio laboral (un hospital, un centro de salud, una escuela o cualquier otro servicio público), en la sociedad, podríamos decir que en las últimas décadas se ha pasado de una cierta homogeneidad a una mayor diversidad cultural con el aumento de personas que llegan de otros países, personas que percibimos como diferentes y que pueden crearnos tensión en nuestra relación con ellas, personas desconocidas, diferentes, de una cultura distinta a la nuestra y que podemos considerar como un «foco de dificultades». Las enfermeras y auxiliares de enfermería que entrevisté para un estudio hace años contaban que percibían a los pacientes extranjeros como «pacientes complicados»; por la posible barrera idiomática, el choque cultural, etc. y eso les creaba tensión y ansiedad que las predisponía negativamente para el primer encuentro con estos pacientes, muchos de estos nuevos contactos resultaban fallidos.

Ese primer contacto con alguien al que consideramos diferente nos puede provocar tensión, ansiedad, siempre hay algo de tensión cuando se interactúa con una persona nueva o en situaciones desconocidas, es normal. A veces la ausencia de información suficiente sobre el otro nos puede crear incertidumbre sobre qué pasará, en otros casos es la información excesiva, a veces prejuiciosa o equivocada, la que nos puede tensionar o predisponer negativamente.

¿Qué es mejor entonces, tener o no información previa de la persona a la que nos vamos a encontrar? La verdad es que no sabría qué responder. Lo que sí sé es que ante un primer encuentro hay que manejar la información que tengamos como un elemento más a tener en cuenta, pero sobre todo, hay que estar alerta para que no determine nuestra interacción con la otra persona, siempre tenemos que conseguir sentirnos libres y que seamos nosotros quienes decidamos, en el desarrollo de ese primer encuentro, si tienen o no valor esos datos previos. Yo soy de la opinión que esa primera información acerca de nuestro «desconocido» hay que ponerla siempre en tela de juicio, de no ser así corremos el riesgo de creer conocer al otro sin haberlo visto ni una sola vez, o mejor dicho, habiéndolo visto solamente a través de los ojos (de la percepción) de quien nos da esa información previa.

Te cuento lo que me pasó en una ocasión trabajando en un área de hospitalización; llego a mi turno y la compañera que me da el relevo me avisa de una nueva paciente cuya familia es muy demandante y hay que tener cuidado porque «están muy encima». En esa situación, podría haber actuado desde el primer contacto marcando distancia en la interacción con estas personas, siendo correcto, pero no cercano y comportándome frio y seco para evitar que un trato más relajado pudieran interpretarlo como falta de seriedad o profesionalidad; optar por una actitud «de autoprotección». Sin embargo, decidí acercarme a la paciente y su familia como siempre suelo hacer; presentándome, preguntando a la paciente cómo se encuentra, ofreciéndome por si necesitan algo, dando la información que está en mi mano y, si tengo la posibilidad, hablando de algún tema común que no tenga relación con lo profesional para poco a poco ir estableciendo una relación de confianza. Recuerdo que me salió bien, al final resultó que la familia era «demandante» porque el día que ingresó tuvo que llamar varias veces para conseguir que mi compañera le administrara un analgésico a su madre, «estaban muy encima» porque querían –necesitaban- información sobre el proceso de su familiar y preguntaban sobre la medicación que se le administraba. Si solo me hubiera guiado por la información «tergiversada» de mi compañera mi relación con esa mujer y su familia habría estado distorsionada durante todo el ingreso, yo la habría cuidado peor y seguro que no habría podido establecer una relación terapéutica adecuada. Así que la información previa mejor tómala con cautela y la tensión o ansiedad vívela con normalidad, lo fundamental es aprender cómo controlar esa tensión para que nos ayude positivamente a dirigir nuestra interacción con el otro.

¿Cómo ser flexibles, adaptarnos al entorno cultural y al objetivo que pretendemos conseguir?, ¿qué esperan de nosotros?, ¿cómo controlar la tensión y la ansiedad ante un nuevo encuentro? las respuestas a estas cues-

tiones y a algunas otras las iremos encontrando en los siguientes capítulos y conoceremos que dicen los y las profesionales, así como la opinión y la experiencia de las propias personas extranjeras y sus expectativas cuando acuden a un servicio público.

Para acabar este apartado quiero compartir un poema de Eduardo Galeano que habla sobre la diferencia y de cómo valoramos la cultura y el valor de los diferentes, una crítica al etnocentrismo que nos hace infravalorar e interpretar erróneamente la identidad cultural y tradiciones de los diferentes, de quienes son *Los Nadies*.

«Sueñan las pulgas con comprarse un perro
y sueñan los nadies con salir de pobres,
que algún mágico día llueva de pronto la buena suerte,
que llueva a cántaros la buena suerte;
pero la buena suerte no llueve ayer, ni hoy, ni mañana, ni nunca,
ni en lloviznita cae del cielo la buena suerte,
por mucho que los nadies la llamen y aunque les pique la mano izquierda,
o se levanten con el pie derecho, o empiecen el año cambiando de escoba.
Los nadies: los hijos de nadie, los dueños de nada.
Los nadies: los ningunos, los ninguneados, corriendo la liebre,
muriendo la vida, jodidos, rejodidos:
Que no son, aunque sean.
Que no hablan idiomas, sino dialectos.
Que no profesan religiones, sino supersticiones.
Que no hacen arte, sino artesanía.
Que no practican cultura, sino folklore.
Que no son seres humanos, sino recursos humanos.
Que no tienen cara, sino brazos.
Que no tienen nombre, sino número.
Que no figuran en la historia universal, sino en la crónica roja de la prensa local.
Los nadies, que cuestan menos que la bala que los mata.»

Prejuicios y estereotipos

No temas sino a ti mismo,
no dudes sino de lo que analices superficialmente,
no niegues sin primero reflexionar.
Sepárate de la multitud que opaca tus ideas,
sé tú mismo y piensa por ti mismo,
no te limites.
John Baines

Darío Salas Sommer

El tren

Como todas las mañanas que salía el tren Diurno García Lorca con destino al Sur, la Estación de Barcelona–Sans era un ir y venir de viajeros cargados de maletas y paquetes. Antonia había llegado pronto para evitar el bullicio, un buen rato antes de la salida ya estaba en el compartimento y había tenido tiempo de colocar sus bultos. Desde que su marido se jubiló, siempre esperaban a finales de septiembre para bajar al pueblo y pasar una temporada. Ahora le tocaba hacer el viaje sola, ocho meses antes su marido había muerto. Antonia era una mujer trabajada, su cara marcada por el paso del tiempo y sus manos deformadas por la artrosis la delataban. Zapatillas negras, medias negras, vestido negro y una toquilla «por si refresca», el pelo muy corto y el bolso sobre las piernas agarrado con las dos manos, es lo que vio Jesús al llegar al umbral de la puerta del compartimento que compartirían.

Jesús tenía 19 años, con su mochila de montaña y el aspecto del que vuelve a casa después de un mes yendo de tren en tren por Francia. Delgado y alto, con el pelo ondulado quemado por un verano de sol, cordón de cuero al cuello, camiseta vieja con las mangas cortadas, vaqueros cortos con los bajos deshilachados y unas sandalias desgastadas.

Cuando Antonia vio a Jesús se estremeció y no pudo evitar agarrar con más fuerza su bolso, Jesús se dio cuenta, pero evitó cualquier gesto que pudiera

incomodar aún más a su inevitable compañera de viaje. Buenos días –dijo, mientras colocaba la mochila en la leja de arriba.
El García Lorca a finales de los 80 era uno de esos trenes con incómodos asientos de escay que paraba continuamente e iba desenganchando vagones con distintos destinos; Málaga, Granada, Almería. Muchísimas horas de viaje, unas 16 que parecían el doble.
Durante la mañana Antonia y Jesús evitaron hablar, se observaban intentando no cruzar sus miradas. Horas eternas mirando a través del ventanal. Ella deseosa de reencontrarse con sus recuerdos de infancia y juventud, con los sabores, los olores que no pudo llevarse a Cataluña. Él impaciente por llegar a su ciudad y poder empezar a contar a sus amigos cada detalle de su aventura.
Ya empezaba a picar el hambre y Antonia se levantó para coger el cesto donde llevaba su comida, el vaivén del viejo tren le hizo tambalearse y Jesús se apresuró a sujetarla para que recuperara el equilibrio. ¿Está usted bien? ¿se ha mareado? Siéntese, no se preocupe yo le bajo el cesto – le dijo-. No es nada, gracias –le respondió Antonia mientras lo miraba con cierta sorpresa.
Minutos después Antonia le ofreció una fruta, que Jesús aceptó después de que tuviera que insistir un par de ocasiones. Poco a poco empezaron a intercambiar gestos, miradas, la comida que llevaban, … empezaron a charlar. Y así pasaron la tarde.
Antonia hablándole de lo difícil que fue abandonar su pueblo cuando se casó y emigró con su marido a Barcelona, como tantos miles de almerienses de la época. «De mi pueblo nos fuimos toda la juventud» –decía. Le contó los problemas de los primeros meses, lo complicado que se hacía cubrir los gastos y poder ahorrar algo para mandarle a su madre. Todo cambió cuando a su marido lo contrataron en la Seat, «a partir de ahí ya todo fue mejor, hemos tenido tres hijos y los tres tienen buenos trabajos en Barcelona». Orgullosa de su vida, de su familia, de su esfuerzo recompensado.
Jesús, sin embargo, solo hablaba del futuro, de sus planes, de lo que iba a estudiar, de los viajes que haría, de la vida que tenía que construir.
Y entre recuerdos de una y proyectos del otro fueron pasando las horas. Bien entrada la noche, el convoy por fin entró en la estación de Almería.
Primero bajó Jesús con su mochila a la espalda, ya lo estaban esperando, se giró y volvió a estirar los brazos hacia el interior del vagón y sacó el cesto y la vieja maleta de Antonia, la esperó abajo. Se dieron un abrazo y ella a él un beso en la mejilla, de esos de abuela que suenan fuerte, «si pasas por Barcelona no dejes de venir a verme muchacho» –le dijo, mientras ponía en su mano un trozo de papel con sus señas.
La madre de Jesús observaba la escena con atención, cuando se acercó su hijo le preguntó, «¿quién es esa mujer?». Jesús respondió con una sonrisa, «es Antonia, una amiga».

Los prejuicios

El origen etimológico del término prejuicio viene del latín, procede de la palabra *praeiudicium* que puede traducirse como «juicio previo». El prejuicio es la acción y efecto de prejuzgar, juzgar las cosas sin tener conocimiento suficiente o antes de tiempo. Un prejuicio, por lo tanto, es una opinión previa acerca de algo que se conoce poco o mal (RAE, 2014). Para Light, Keller y Calhoun (1991) «el prejuicio es una predisposición categórica para aceptar o rechazar a las personas por sus características sociales reales o imaginarias».

Un prejuicio es una crítica que se realiza sin tener los suficientes elementos previos para fundamentarla y siempre es una percepción subjetiva. Todos los prejuicios tienen características comunes:

- Suelen ser negativos. Se rechaza a algo o alguien antes de tener el conocimiento suficiente para juzgarlo con motivos.
- Es una actitud. Es una predisposición personal a responder de cierta manera frente a un estímulo, condiciona la respuesta personal hacia el medio.
- Es aprendido. Se genera en base a las experiencias que la persona ha tenido a lo largo de su vida, principalmente durante la infancia, si bien no necesariamente de forma directa, también puede estar determinada por la experiencia o los prejuicios de otros. En cierto modo tiene una base real. Si bien generalmente surgen en base al conocimiento limitado de una situación.

En todas las definiciones de prejuicios siempre he encontrado estas tres características; negativos, condicionantes y aprendidos, creo que habría que sumar otra muy importante; tienen riesgo de hacerse permanentes. Si no se modifican estas ideas negativas preconcebidas pasan de ser percepciones a conceptos inamovibles, de condicionar respuestas llegan a determinarlas. Cuanto más arraigado esté en nuestro ideario un prejuicio, más difícil será modificarlo.

> *¡Tiempos terribles! Cuando es más fácil desintegrar un átomo que un prejuicio.*
> Albert Einstein

Recordando la historia que introduce este capítulo, ante la imagen de Jesús, Manuela lo prejuzga y siente temor y desconfianza, en este caso esa idea negativa va cambiando con el paso de las horas y, sobre todo, al comprobar que el prejuicio que le hacía relacionar la estética de Jesús con una persona agresiva o «malintencionada» no se corresponde con la situación que se da en el tren cuando ella pierde el equilibrio. En esta situación el prejuicio se desvaneció con el conocimiento y la experiencia positiva que tuvo la protagonista de esta historia.

El prejuicio, como predisposición personal negativa, se va a traducir en comportamientos contrarios hacia una persona o grupo de personas y supone un sesgo que condiciona negativamente la relación con el otro (Kessar, 2010). Comportamientos que no son otra cosa que comportamientos discriminatorios. Dicho de otro modo, el componente comportamental del prejuicio es la discriminación.

La discriminación supone maltratar o limitar posibilidades, de acceso a servicios, por ejemplo, a personas por tener características especiales que definen su pertenencia a un grupo. Según algunos autores (Light, Keller y Calhoun, 1991) una persona que discrimina no necesariamente lo hace sobre la base de un prejuicio personal, sino que la base puede ser un prejuicio que tienen otras personas de su entorno.

Los prejuicios producen la discriminación. La discriminación se sustenta en los prejuicios.

Sin entrar a fondo en los tipos de discriminación, se puede decir que existen tantas motivaciones (prejuicios) que justifican la discriminación como grupos catalogados como diferentes. Engloban las diferentes «formas de diversidad» que hay en nuestra sociedad; cultural o étnica, sexual, económica, religiosa, … Y cómo vivimos en una sociedad que es a veces tan cruel e intolerante con el diferente, también se dan formas de discriminación hacia individuos por tener una discapacidad física o psíquica, por ser demasiado gruesas o demasiado delgadas, demasiado altas o demasiado bajas, o por no cumplir los cánones de belleza que nuestra sociedad nos impone. Hacia cualquier persona que se identifique como diferente o miembro de un colectivo que no sea el mayoritario existirán prejuicios que acabarán produciendo conductas discriminatorias.

Los estereotipos

Aunque a veces se pueden nombrar como similares a los prejuicios, los estereotipos tienen unas características propias que los diferencian.

Un estereotipo es una imagen estructurada y aceptada por la mayoría de las personas de un grupo como representativa de un determinado colectivo. Esta imagen se forma a partir de una concepción estática sobre las características generalizadas de los miembros de esa comunidad (RAE, 2014). Algunas de esas características específicas de los estereotipos son las siguientes:

- Carácter social. Es el grupo el que marca los estereotipos.
- Estático. Son ideas que perduran a pesar de que se demuestre su error. Al permanecer en el tiempo les damos credibilidad sin cuestionarlos dejando de pensar de forma crítica acerca de estos grupos o sus actos.
- Simple y errado. Es una simplificación de la realidad que se desarrolla sobre comunidades o grupos de personas que comparten algunas características. Al ser poco detallada se tiende a crear imágenes equivocadas.

Muchos de los estereotipos se basan en argumentaciones que vienen del pasado, los grupos sociales tienden a catalogar a otros grupos con características que les resultan sencillas para determinar cómo va a ser su relación con ellos.

Si te das cuenta, en nuestra sociedad estamos «invadidos por los estereotipos», los tenemos de todo tipo de origen y dirigidos a todo tipo de colectivos, aquí van algunos ejemplos:

- De género; la sociedad patriarcal los asigna como forma de perpetuar la situación de privilegio del hombre en las relaciones de género.
  - Sobre las mujeres; «Son amas de casa, madres, siempre bellas, pacientes, delicadas, dependientes, sensibles, objetos sexuales, tiernas, sumisas».
- Sobre el hombre: «Son trabajadores, inteligentes, fuertes, no lloran, valientes, el jefe de familia, proveedor, le gustan los riesgos, agresivos».
  - De género en la infancia; preparando los roles que tendrán que desempeñar como adultos para mantener las relaciones de desigualdad de género.
- Sobre los niños: «Son traviesos, visten de azul, juegan con pelotas y coches, tienen mucha energía, son rebeldes e irresponsables.

- Sobre las niñas: ordenadas, tiernas, visten de rosa, juegan con muñecas, son obedientes, ayudan con las labores del hogar.
  - De edad; de las personas ancianas se piensa que son inútiles, enfermizos, dependientes e improductivos, de los jóvenes que son irresponsables e inconscientes.
  - De grupos culturales o étnicos diferentes; Se construyen estereotipos en los que el grupo mayoritario o dominante desprecia o infravalora al resto. «Los musulmanes son unos extremistas, gandules, marranos», «los gitanos son delincuentes», «los sudamericanos venden droga», …
  - De nacionalidades: «Los alemanes son cuadriculados», «los catalanes agarrados», «los franceses afeminados», «los italianos ligones», «los ingleses formales».
  - De clases sociales: Se cataloga a las personas empobrecidas como ignorantes, delincuentes, «que son pobres porque no hacen nada para salir de la pobreza». A las clases sociales más acomodadas se les suele identificar con la soberbia y la prepotencia.
  - De características físicas: Algunos estereotipos muy extendidos son «los gorditos son simpáticos, bonachones», «las rubias son tontas».
  - De profesiones: se identifica a los políticos con la corrupción o a las enfermeras con la frivolidad.

¿Y sobre los andaluces? ¿cuáles son los estereotipos más comunes? Pues eso dependerá de a quien le preguntemos, según los catalanes seremos gandules, para muchos africanos seremos racistas, aunque claro, para nosotros mismos somos gente trabajadora y alegre y, por supuesto, nada racistas.

Conocer cuáles son los estereotipos que se tienen del grupo cultural (nacionalidad, profesión,…) al que se pertenece nos puede ayudar a cuestionar nuestros propios estereotipos.

Vamos, que esto de los estereotipos es tan variado y relativo que todo dependerá del cristal desde el que se mire. Aunque por absurdos no debemos menospreciar su fuerza para marcar –marcarnos- en nuestro día a día.

Te invito a que leas la introducción de mi primer libro *Cuidando a pacientes musulmanes. Las fronteras de la Enfermería en la comunicación intercultural,* citaba la exposición que hicimos el Foro Social de Almería junto con la Asociación de Emigrantes Retornados de Almería «Almería Idas y Venidas» en la que se reflejaba lo que nos contaron nuestros emigrantes de lo que les decían en Alemania, Suiza o Francia. Cuarenta años después, eran los

mismos comentarios, los mismos estereotipos que muchos andaluces dicen de los inmigrantes que viven entre nosotros; nos roban el trabajo, son delincuentes, viven hacinados, son sucios, … Esta realidad nos tendría que hacer, al menos, pensar y replantearnos nuestros prejuicios y estereotipos porque llegan a resultar ridículos pero, sobre todo, es muy triste que no hayamos aprendido nada de nuestra propia experiencia.

Es seguro que estas simplificaciones tan grotescas están equivocadas, pero ¿a que conocéis algún chiste o anécdota sobre alguna de estas características? seguro que sí. Y seguro que cada uno tenemos un ejemplo de cada caso que «demuestra» que son verdad;

> *«fui a Italia y los tíos no paraban de piropearnos y con lo guapos que son…»,*
>
> *«¿te has enterado del gitano que llegó a urgencias con un navajazo? cualquiera les dice algo a esos, te sacan una navaja…»*

Esto me recuerda a la conflictividad atribuida a los pacientes marroquíes por parte del personal sanitario. Cuando entrevistaba individualmente a enfermeras y auxiliares de enfermería resulta que ninguna había tenido personalmente problemas con pacientes marroquíes, pero todas conocían algún caso, aunque siempre le había sucedido a otra persona. No eran capaces de concretarme a quién le pasó, cuándo sucedió o dónde fue, sin embargo, lo contaban dando todo tipo de detalles; estos «bulos» las reafirmaban en su estereotipo de paciente conflictivo.

Esos rumores o bulos sobre colectivos determinados nos hacen etiquetar negativamente a los miembros de esos grupos, generalizar cualidades negativas y reforzar estereotipos que nos van a predisponer en la relación con ellos y nos pueden servir de justificación–excusa para adoptar conductas discriminatorias. Conductas que, en ocasiones, se adoptan «de buena voluntad», buscando prevenir conflictos o beneficiar a sus protagonistas pero que no dejan de ser conductas discriminatorias.

Los dos ejemplos que os cuento a continuación son reales y se dan con cierta frecuencia en mi hospital:

- Juntar a los pacientes extranjeros, en unos casos por nacionalidades y en otras por extranjeros (también se suelen juntar a las personas gitanas) en la misma habitación. Las enfermeras lo justifican alegando un triple beneficio;
  - — Si uno habla español le puede servir de traductor al otro.
  - — Ellos prefieren estar juntos (aunque no se lo hayan preguntado).

— Evitamos que se queje el paciente autóctono de tener que compartir habitación con un extranjero.

  Mi opinión sobre este comportamiento es totalmente opuesta, creo que en vez de conseguir un triple beneficio lo que se hace es cometer un triple error:

— Al utilizar al compañero de habitación como traductor incumplen el principio de confidencialidad de la información clínica al que tiene derecho el paciente, aunque sea extranjero.
— Pensar en hacer similares a las personas con la misma nacionalidad o pertenencia cultural o étnica es un error puesto que no son grupos homogéneos. Por ejemplo, no tiene nada que ver un marroquí bereber con otro árabe, es más, son grupos que pueden estar enfrentados y quizás se provoque el efecto contrario al previsto.
— Con esta acción estamos reforzando ideas xenófobas de algunos pacientes al admitir como causa de cambio de habitación el racismo o la xenofobia.

- Otra acción también bastante frecuente es dejar a pacientes gitanos solos (aislados) en una habitación inutilizando la otra cama. Es este caso, a veces se hace de forma preventiva, «ya se sabe, con los gitanos siempre hay cincuenta», en otros casos se toma esta decisión pasados un par de días del ingreso porque han tenido muchas visitas y ese estereotipo de que los gitanos son violentos hace que se prefiera aislarlos antes de, simplemente, informales de las normas del hospital acerca de las visitas y negociar con ellos una solución.

En este caso, podríamos decir que se trata de una «discriminación positiva», ya que estarán solos en una habitación doble. La realidad es que lejos de ser algo positivo lo único que consigue es reforzar estereotipos negativos hacia la etnia gitana como que «tienen un trato especial», «siempre se salen con la suya» o «cualquiera se atreve a llevarles la contraria».

También nuestro lenguaje discrimina

A veces los estereotipos están presentes en nuestro lenguaje y los repetimos en expresiones hechas o hacemos chistes sobre gitanas, extranjeras o personas obesas, por ejemplo, sin ser conscientes de que ***la consecuencia última de los estereotipos es la discriminación.***

Entre los profesionales sanitarios es común referirse a los pacientes pertenecientes a una nacionalidad o grupo étnico determinado por esta característica en vez de por su nombre como al resto, diciendo; «el gitano», «el inglés». Respecto a esto, me resultan «graciosas» (con toda la ironía, claro) dos formas de nombrar a determinados pacientes:

- Cuando un paciente es negro se suele decir «el negrito», aunque parece más cariñoso sigue siendo igual de discriminatorio. Es curioso que el diminutivo sólo lo usan con las personas negras, no he oído decir «el gitanito» o «el morito».
- El otro caso es cuando dicen «el moro del 23–1», como si en esa misma cama hubiera varios pacientes ingresados y fuera necesario diferenciar entre «el moro» y el resto para que no nos confundamos.

También me llama la atención que la denominación «moro» se utiliza tanto para un marroquí como para un paquistaní o un iraní, cuando esta denominación originariamente hacía referencia a las personas procedentes del norte de Marruecos. Es muy parecido a la denominación de pacientes asiáticos; da igual que sean chinos, coreanos o vietnamitas, todos son chinos. En estos casos, como en otros similares lo que se denota es cierto desprecio, refleja el desinterés del profesional por conocer sobre la persona a la que atiende.

En estos casos en los que se destaca la pertenencia cultural o étnica del paciente al resto de características que pudieran definirlo estamos creando una barrera entre los nuestros –que tienen nombre- y el resto, aunque sea de manera involuntaria. Lo que quiero decir es que lo que se expresa con el lenguaje, cómo nos referimos a una persona, puede expresar implícitamente una forma de discriminación. Aun cuando nuestra intención no sea discriminar podemos estar haciéndolo a través de lo que decimos.

El lenguaje discriminatorio discrimina e incita a la discriminación.

Estamos hablando de nuestras expresiones, pero desgraciadamente también encontramos instituciones públicas que discriminan con el lenguaje.

En el 2015 aparecía la nueva edición del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, para definir la palabra *Gitano* incluyó como quinta acepción la de «trapacero» (que se sirve de engaños y artificios para de-

fraudar a una persona en algún asunto, que intenta engañar a alguien con astucias y mentiras). Esta acepción, claramente discriminatoria hizo que el Consejo Estatal del Pueblo Gitano mostrara su indignación y se iniciara la campaña *#yonosoytrapacero* para que desaparezca la palabra trapacero como definitoria de gitano. A día de hoy la RAE mantiene en la nueva edición digital del Diccionario la acepción de gitano como «trapacero», aunque con una nota de uso «ofensivo y discriminatorio», mientras que no se elimine esta palabra para la comunidad gitana sigue siendo inaceptable.

¿El cuarto poder discrimina?

Si analizamos el tratamiento que hacen los medios de comunicación de las noticias en las que los protagonistas son personas extranjeras o pertenecientes a minorías étnicas nos daremos cuenta que, según sea el caso, se pueden reforzar los prejuicios y estereotipos sociales o, por el contrario, mejorar la percepción social de estos colectivos. Por ejemplo, no es difícil encontrar en determinados medios noticias referentes a delitos como éstas; «un hombre de nacionalidad marroquí robó…», «se ha detenido a un vecino de Almería de etnia gitana como autor de la violación…» Como ves, esta manera de informar refuerza imágenes negativas y reafirman las ideas que relacionan inmigración o colectivo gitano con delincuencia.

Para luchar contra los estereotipos negativos sobre las personas inmigradas en los medios de comunicación la Dirección General de Integración de los Inmigrantes dependiente de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales editó el *Proyecto Promoequality. Guía práctica para los profesionales de los medios de comunicación: Tratamiento informativo de la inmigración* (Sendin e Izquierdo, 2003) donde se analiza el tratamiento en los medios de las noticias que protagonizan personas migrantes, refugiadas y pertenecientes a minorías étnicas. Este documento recoge los protocolos con recomendaciones más relevantes para el tratamiento mediático de la inmigración producidas en nuestro país, como muestra os dejo las del Colegio de Periodistas de Cataluña, podéis consultar la bibliografía para encontrar el documento completo:

1. No hay que incluir el grupo étnico, el color de la piel, el país de origen, la religión o la cultura si no es estrictamente necesario para la comprensión global de la noticia.
2. Es necesario evitar las generalidades, los maniqueísmos y la simplificación de las informaciones. Los residentes extranjeros no comunitarios son tan poco homogéneos como los autóctonos.

3. No deben potenciarse las informaciones negativas ni las sensacionalistas. Hay que evitar crear inútilmente conflictos y dramatizarlos. Hay que potenciar la búsqueda de noticias positivas.
4. Ecuanimidad en las fuentes de información. Es necesario contrastar las versiones institucionales. Hay que potenciar las propias de las minorías étnicas y tener especial cuidado en las informaciones referidas a los países de origen. La publicación de las rectificaciones como elementos que inciden en la calidad del medio informativo.
5. Responsabilidad de los profesionales. La importancia de la ubicación física de la información. «El efecto dominó». Utilización del material gráfico.
6. Militancia periodística: hacia una multi–interculturalidad enriquecedora para todos. La potenciación de las informaciones en positivo.
7. El uso del género gramatical masculino para referirse a grupos mixtos invisibiliza a las mujeres y sus aportaciones en los diferentes ámbitos de vida, simplificando y, en muchos casos, deformando la realidad.

En relación a la manipulación mediática de las noticias en las que las protagonistas son personas migrantes, refugiadas, gitanas o, dicho de otra manera, a las noticias «mal informadas» o «deformadas» por los medios de comunicación, está destinada la campaña que la Red Acoge lanzó en el 2015. Se llama ***Inmigracionalismo***, palabra inventada de unir Inmigración + Sensacionalismo. La campaña se dirige a los profesionales del periodismo para que reflexionen sobre el daño que hacen a la convivencia cuando utilizan el sensacionalismo para contar noticias donde las personas protagonistas son migrantes, el buen periodismo huye del sensacionalismo para ofrecer una información veraz y ajustada a los hechos. Sin embargo, de forma casi inconsciente (o quizás premeditada), se cuela en las noticias que tratan la inmigración una serie de expresiones y planteamientos que son en sí mismos una forma de sensacionalismo. Manipulación informativa sobre la inmigración tendente a producir miedo, odio o confusión. Toda la campaña la podéis encontrar en inmigracionalismo.org.

Como ves, para construir una sociedad libre de prejuicios necesitamos la participación de todas y todos, y en una sociedad donde los medios de comunicación tienen tanto poder para crear opinión hay que ser muy cuidadosa porque según se utilicen pueden convertirse en el origen de una sociedad más injusta y discriminatoria o ayudar a construir espacios de solidaridad y convivencia.

Sobre comprobaciones y reafirmaciones

Tanto los prejuicios como los estereotipos hacia un colectivo hacen que en el acercamiento a un miembro de ese grupo tendamos a *comprobar* si son ciertos o no esas ideas previas negativas. En cierto modo, le llegamos a hacer un «examen de idoneidad», podríamos decir; tiene que demostrar que es como nosotras y que nuestros prejuicios hacia el colectivo al que pertenece en él no se cumplen. Eso sí, en el caso de que coincida una conducta del individuo con el estereotipo o el prejuicio asignado a su colectivo nos servirá para reafirmarnos y reforzar nuestra idea negativa; «ves, te lo dije».

Y es que en esto de los estereotipos y prejuicios también está «el argumento de la excepcionalidad». Cuando nuestras ideas preconcebidas son muy fuertes, el hecho de encontrar personas que no cumplen esas características no nos hace replantearnos nuestras creencias y considerar si son erróneas o no, sino que acudimos al siempre útil refranero español; «es la excepción que confirma la regla». También saldrán frases del estilo de «es gitano, pero no lo parece» o «es moro, pero es como nosotras», siguen siendo afirmaciones que evitan admitir lo equivocado del prejuicio buscando una explicación aún más prejuiciosa; que si se pareciera al colectivo gitano sería…. o que los que son «como nosotros» son los únicos portadores de las mejores cualidades.

Dicho de otro modo, aunque la realidad no le dé la razón, quien es xenófobo, homófobo, misógino, … o lo que sea, en muchos casos lo es «porque le da la gana» y la verdad no le va a hacer cambiar. Menos mal que de éstos tan cerrados e intolerantes hay pocos.

Conocerlos para superarlos

Necesitamos hacernos un examen de conciencia, mirarnos hacia dentro y descubrir cuáles son los estereotipos y prejuicios que tenemos interiorizados. Desde la reflexión y el autoconocimiento, tendremos que trabajar para superar esos prejuicios que nos limitan y así conseguir que la relación interpersonal no quede condicionada o marcada. Si sabemos manejar nuestros estereotipos, conocerlos y controlarlos seremos más libres porque podremos relacionarnos libremente con los demás.

Superar nuestros estereotipos y prejuicios es conseguir ser más libre.

Debemos huir de las descripciones estáticas de un grupo ya que tenemos el riesgo de caer en estereotipos que interpretan los comportamientos de las demás juzgándolas según leyes escritas por otros. En la mayoría de los casos nuestras interpretaciones se alejarán de la realidad. Interpretar los comportamientos humanos desde el estereotipo es definir que todas las personas de un colectivo son iguales y que sus conductas son fijas, inalterables, ¿acaso no somos nosotras diferentes y cada una tenemos conductas distintas ante un mismo hecho? y aún más ¿no actuamos nosotras mismas de manera diferente ante un mismo hecho que se da en varias ocasiones?

Tenemos que hacer lo contrario, es decir, partir de la persona, de su individualidad, para ir ampliando e incluyendo el conocimiento de otros aspectos de su vida; su entorno familiar, situación socio económica, pertenencia cultural, etc. y poco a poco ir definiendo –conociendo- a la otra persona.

Mi experiencia me dice que con el contacto personal y el conocimiento mutuo la mayoría de los prejuicios y los estereotipos desaparecen. En general, se mantienen inamovibles cuando los aplicamos a colectivos (a personas sin cara), mientras que si somos capaces de ver a la persona como individuo más que como parte de un colectivo, eso nos iguala y los prejuicios y estereotipos se van debilitando hasta desaparecer.

Es la diferencia entre ver una noticia en televisión sobre las africanas que vienen cruzando el Estrecho en patera a conocer a una persona que ha vivido esa traumática experiencia y que te cuente su historia. La visión de la inmigración cuando se les pone cara a las personas inmigradas, cuando te cuentan que también son hijas, hermanas, nietas, padres, amigas, compañeras, … que también tienen sueños, ilusiones, proyectos, … de repente se transforman y dejan de ser números de estadísticas oficiales para ser personas tan de carne y hueso como nosotras. Os recomiendo que leáis «*Historia de un extranjero. Vivencias de un inmigrante rifeño sin papeles*» (Plaza del Pino et cols, 2006) en la que cuento la historia de un marroquí que ha llegado a ser un buen amigo.

Si te das cuenta, los estereotipos y prejuicios existentes en nuestra sociedad se aplican de forma general a todas las personas pertenecientes a una categoría, ya sea nacionalidad, grupo cultural, etnia, edad, sexo, orientación sexual, procedencia geográfica, etc. Tienen relación con la diversidad en su sentido amplio, o más bien, con la estigmatización de la diversidad en sentido amplio, con la estigmatización de las personas diferentes.

Estamos girando en torno a ideas en cierto modo recurrentes; cuando hemos hablado de quién es diferente, en qué nos basamos para definir esa diferencia, los prejuicios y estereotipos que van a determinar nuestra rela-

ción con esas personas distintas a nosotros –que consideramos distintas- por el hecho de pertenecer a un grupo o colectivo concreto. Más adelante abordaré la diversidad cultural y profundizaré en todo esto, intentando concretar cómo afrontar estos encuentros con la diversidad, con la interculturalidad. Antes de eso, te voy a enseñar algunas campañas para combatir prejuicios y estereotipos muy interesantes planteadas desde ámbitos distintos.

Trabajando contra estereotipos, prejuicios y rumores

Te presento, a modo de ejemplo, tres campañas de sensibilización social contra los prejuicios y estereotipos. Campañas que se han desarrollado en distintos territorios; Pais Vasco, Andalucía y España y desde distintos ámbitos ya que una se plantea desde un organismo público, otra desde una fundación y la otra desde una ONG. Son campañas que se desarrollan principalmente a través de las nuevas tecnologías con la creación de páginas web específicas y diverso material audiovisual con el objetivo de que se extienda por las redes sociales de forma viral.

Frena el rumor

Frena el Rumor. Guía práctica para combatir los rumores, los estereotipos es una campaña que se lanza desde la Dirección de Inmigración y Gestión de la Diversidad del Gobierno Vasco (2012) con el objetivo de ser una referencia para todas aquellas instituciones, organizaciones y agentes que, de alguna manera, participan de la idea de que es necesario combatir los prejuicios y estereotipos sobre la población inmigrante y refugiada, y los discursos xenófobos y discriminatorios construidos en base a ellos de forma gratuita, para avanzar en la construcción de una sociedad cohesionada y respetuosa con la diversidad.

Como dice en el prólogo de la guía *«tiene una gran utilidad, porque nos sirve de cortafuegos para la expansión viral de algunas ideas sobre la inmigración y las personas inmigrantes. Dar que pensar con una información objetiva, introducir un elemento de duda en una argumentación de cartón–piedra, rectificar un dato inexacto, afirmar un principio de derecho e igualdad… son cosas relativamente sencillas y que pueden ejercer un poderoso efecto, no solo de escudo, también de semilla».*

No la plantean como una campaña puntual, que no llegaría a obtener ningún resultado, sino continuada en el tiempo. El manual está destinado a toda la sociedad vasca, aunque reconocen que si no se acompaña de otras políticas públicas de integración no tendrá el resultado deseado. Aborda 12

casos de rumores, prejuicios o estereotipos, elegidos tras analizar las experiencias en marcha en otras comunidades autónomas y su adecuación a la realidad del País Vasco. El listado es el siguiente:

1. No podemos aceptar más inmigrantes: son demasiados.
2. Los inmigrantes viven de las ayudas sociales y abusan de ellas.
3. Los inmigrantes nos quitan el trabajo.
4. La inmigración aumenta el machismo y la violencia de género.
5. Los inmigrantes no se quieren integrar.
6. Los inmigrantes abusan del sistema sanitario vasco y colapsan las urgencias.
7. El alumnado inmigrante baja el nivel educativo de las escuelas y genera guetos en los centros.
8. Se llevan los pisos de protección oficial: tienen preferencia y más posibilidades que los vascos.
9. Viven apiñados y en malas condiciones. Esto encarece el mercado de alquiler y deprecia los barrios en los que se instalan.
10. La inmigración provocará que otra vez se pongan encima de la mesa las cuestiones religiosas y frenará el camino hacia la laicidad.
11. Sobreocupan el espacio público y hacen un mal uso del él.
12. No conocen las normas, carecen de civismo.

¿Por qué será que me resultan estas afirmaciones tan familiares?

El tratamiento de cada rumor se hace en dos fases; una de caracterización del rumor y otra de abordaje.

- En la primera fase se pide la colaboración de la ciudadanía a traves de internet para que aporten ideas –matices- del rumor además de analizar que tienen los medios de comunicación y las relaciones sociales en el reforzamiento del rumor.
- La fase de abordaje se realiza en tres partes; aportar datos que desmienten el rumor, prejuicio o estereotipo, aportar leyes y normativas aplicables al caso y, por último, darle la vuelta al rumor sugiriendo análisis y reflexiones alternativos.

Dirección web de la Campaña Frena el rumor:
http://www.frenaelrumor.org/

Stop rumores

La Federación Andalucía Acoge y las entidades que la conforman son las que han puesto en marcha el proyecto *Stop Rumores. Ciudadanía activa frente a los estereotipos negativos sobre población inmigrante*. Una iniciativa que promueve la creación de una Agencia Antirumor, cuyo objetivo es combatir los rumores negativos e inciertos que dificultan la convivencia en la diversidad en nuestros entornos más cercanos.

En esta campaña resalta el papel de la propia ciudadanía para trabajar por acabar con los prejuicios estereotipos y rumores. Inventa la figura del Agente Antirumor, personas que adoptan una actitud activa para combatir rumores en tres dimensiones diferenciadas: la sensibilización a través del dialogo interpersonal, la sensibilización en su propio entorno y el trabajo en red.

También diseñan un dispositivo de respuesta inmediata, en el cual el agente anti–rumor será capaz, por estar formado e informado, de dar respuesta a consultas de información relacionadas con los rumores que circulan. Ofreciendo incluso *una metodología para desactivar un rumor* como las cuestiones previas a tener en cuenta cuando se quiera abordar un rumor o las estrategias de comunicación a emplear.

Clasifican los rumores en bloques para facilitar su acceso:

- Sanidad y Servicios; saturan los servicios sanitarios, reciben más ayudas, ...
- Comercio e impuestos; los chinos no pagan impuestos, …
- Convivencia y espacios públicos; hay demasiados extranjeros, ….
- Mercado laboral; nos roban el trabajo, …

Dirección web de la Campaña Stop Rumores:
http://stoprumores.com/

Conócelos antes de juzgarlos

He querido rescatar esta campaña de sensibilización que lanzó en 2005 la Fundación Secretariado Gitano, una campaña que intentaba luchar contra la imagen social negativa que tenía el colectivo gitano en la sociedad española en aquel momento. Imagen negativa que aún se mantiene a día de hoy.

La percepción que se tiene de las personas gitanas no se corresponde con la realidad. Si preguntamos a alguien al azar, posiblemente las imáge-

nes que le vengan a la mente sean la del gitano artista o la del gitano chabolista o marginal; estas dos figuras sólo representan entre el 20 y el 35% del total de la comunidad, con lo que podríamos decir que la mayoría de la población gitana no se enmarca dentro del estereotipo común, sino que es tan diversa como miembros tiene. Sin embargo, la imagen prejuiciosa sobre la comunidad gitana se mantiene y, en muchos casos, se ve reforzada por los medios de comunicación.

En el análisis de la situación se describe cómo las ideas preconcebidas y negativas sobre el colectivo gitano no suele proceder de experiencias negativas directas con personas gitanas, sino que se basan más en estereotipos sociales, por eso la campaña se llama *Tus prejuicios con las voces de otros. Conócelos antes de juzgarlos.*

La campaña consistió en la difusión de anuncios publicitarios en los que, ante una persona gitana, quien hablaba lo hacía con la voz de otra persona expresando un prejuicio. Por ejemplo, una joven gitana lleva su currículum a una tienda buscando trabajo y le dice un dependiente a otro con voz de mujer «ésta a trabajar no viene». También se hicieron vídeos, carteles, folletos explicativos y hasta artículos de merchandising muy originales.

Puedes ver la campaña en: http://www.gitanos.org/conocelos/web/

A través de la web de Fundación Secretariado Gitano encontraras las campañas que han desarrollado en los últimos años contra los estereotipos, los prejuicios y la discriminación que sufre el pueblo gitano, son muy originales e impactantes y hacen reflexionar. Te invito a que eches un vistazo en: http://www.gitanos.org/

A modo de conclusión de este capítulo quiero dejar unas palabras de José Ortega y Gasset que espero te hagan pensar:

> *Nuestras convicciones más arraigadas, más indubitables, son las más sospechosas. Ellas constituyen nuestro límite, nuestros confines, nuestra prisión.*

Tendremos que conocer cuáles son los muros que delimitan nuestra prisión y ser capaces de romperlos, salir de la prisión de nuestros prejuicios y estereotipos, para poder encontrarnos con el resto del Mundo, para poder ser libres.