



Documento de trabajo
SEMINARIO PERMANENTE DE CIENCIAS SOCIALES

**COMUNICACIÓN SOCIAL ANTIRRACISTA PARTICIPATIVA:
LA PROPUESTA METODOLÓGICA DE LOS LABORATORIOS
DIALÓGICOS DE LA RED ANTIRRUMORES EN TENERIFE**

Daniel Buraschi
María-José Aguilar-Idáñez
Vicente Manuel Zapata Hernández

SPCS Documento de trabajo 2016/2

<https://www.uclm.es/Cuenca/CSociales/publicaciones/inicio>

© de los textos: sus autores.

© de la edición: Facultad de Ciencias Sociales de Cuenca.

Autores:

Daniel Buraschi

buraschidaniel@hotmail.com

María José Aguilar Idáñez

mariajose.aguilar@uclm.es

Vicente Manuel Zapata Hernández

vzapata@ull.es

Edita:

Facultad de Ciencias Sociales de Cuenca

Seminario Permanente de Ciencias Sociales

Codirectoras:

María Cordente Rodríguez

Pilar Domínguez Martínez

Silvia Valmaña Ochaita

Avda. de los Alfares, 44

16.071–CUENCA

Teléfono (+34) 902 204 100

Fax (+34) 902 204 130

<https://www.uclm.es/Cuenca/CSociales/publicaciones/inicio>

I.S.S.N.: 1887-3464 (ed. CD-ROM) 1988-1118 (ed. en línea)

Impreso en España – Printed in Spain.

COMUNICACIÓN SOCIAL ANTIRRACISTA PARTICIPATIVA: LA PROPUESTA METODOLÓGICA DE LOS LABORATORIOS DIALÓGICOS DE LA RED ANTIRRUMORES EN TENERIFE

Daniel Buraschi*, **María-José Aguilar-Idáñez*¹** y **Vicente Manuel Zapata
Hernández****

**Grupo Interdisciplinar de Estudios sobre Migraciones, Interculturalidad y Ciudadanía (GIEMIC) de la Universidad de Castilla-La Mancha. **Observatorio de la Inmigración de Tenerife y Universidad de La Laguna.*

RESUMEN

En la gestión política de la crisis humanitaria vivida por la población refugiada desempeña un papel destacado la sociedad civil. Las encuestas de percepción de la población europea sobre la acogida de personas refugiadas (Fondation Jean Jaurès, 2015; Eurobarómetro, 2016) han evidenciado, por un lado, la existencia de un peligroso círculo vicioso entre discurso institucional securitario, basado en la retórica de la amenaza y del miedo, y el racismo social; y por otro, las potencialidades de los movimientos solidarios y la indignación colectivas, que pueden tener un gran impacto si son canalizadas eficazmente.

En este texto se presenta un conjunto de herramientas conceptuales y metodológicas, basadas en el conocimiento científico y en su desarrollo aplicado, que pueden contribuir a la articulación eficaz de la comunicación social y la movilización ciudadana frente a la acogida de personas refugiadas. Además, se presenta la experiencia de un proceso de comunicación participativa en el cual se han aplicado estas herramientas en el contexto de la Estrategia Antirrumores para prevenir el racismo en Tenerife, promovido por el Cabildo de Tenerife y la Universidad de La Laguna en el marco de actuación de *Juntos En la misma dirección*, en el que el grupo de

¹ Email de contacto: mariajose.aguilar@uclm.es

investigación GIEMIC, de la Universidad de Castilla-La Mancha, colabora mediante acompañamiento y asesoramiento técnico.

Palabras clave: Antirracismo, comunicación para el cambio social, personas refugiadas, Laboratorios Dialógicos, antirrumores

Indicadores JEL: F22, J71, O15, Z19

ABSTRACT

In the political management of the humanitarian crisis lived by the refugee population the civil society plays an emphasized role. The surveys of perception of the European population on the reception of refugee persons (Fondation Jean Jaurès, 2015; Eurobarometer, 2016) have demonstrated, on the one hand, the existence of a dangerous vicious circle between securitary institutional speech based on the rhetoric of the threat and of the fear, and the social racism; and on the other one, the collective potentials of the solidary movements and the indignation, which can have a great impact if they are directed effectively.

In this text one presents a set of conceptual and methodological tools, based on the scientific knowledge and on its applied development, which can contribute to the effective joint of the social communication and the civil mobilization for to the reception of refugee people. In addition, one presents the experience of a process of participative communication in which these tools have been applied in the context of the Antirumors Strategy to prevent the racism in Tenerife, promoted by the Cabildo of Tenerife and the University of La Laguna in the frame of action *Together In the same direction*, in which the research group GIEMIC (University of Castilla-La Mancha) collaborates by means of accompaniment and technical advice.

Key words: Anti-racism, communication for social change, refugees, Dialogical Laboratories, anti-rumors

JEL codes: F22, J71, O15, Z19

1. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la actual crisis humanitaria que sufren las personas en busca de refugio es fundamental llevar a cabo acciones consensuadas, creativas y basadas en el conocimiento científico para prevenir actitudes negativas y conductas hostiles hacia las personas refugiadas que se acogerán en nuestra sociedad, y también, porque el *discurso del miedo* (Rodríguez, 2010) hacia las personas refugiadas tiene un impacto negativo en toda la población migrante, y además, alimenta una lógica insolidaria que puede afectar a cualquier colectivo en situación de necesidad. Trabajar eficazmente en la comunicación social a favor de la acogida de personas refugiadas es una oportunidad para reforzar valores y principios de justicia y de solidaridad que la retórica de “los recortes necesarios” ha puesto en entredicho, y asimismo, para repensar los límites y los desafíos de la comunicación social antirracista.

De igual modo, es preciso compartir las iniciativas que se definan y pongan en marcha, con sus virtudes e imperfecciones, para contribuir así a la construcción colaborativa de estrategias que sumen cada vez a más actores institucionales y sociales, propiciando la conformación de alianzas inteligentes, dispuestas a hacer frente a una espiral que genera cada vez más incertidumbre y consecuencias imprevisibles. Y ese constituye uno de los elementos diferenciadores de la propuesta tinerfeña, en la que diversas entidades y cada vez más personas involucradas, siguen articulando una estrategia que pretende ser coral y así llegar al conjunto de la sociedad insular. Coral y al mismo tiempo original, puesto que se basa en la aportación colectiva a través del diálogo enriquecedor que propicia el recurso de la participación en sus múltiples vertientes.

2. DISCURSO DEL MIEDO, MEDIAPOLIS Y ENFOQUE SECURITARIO²

Un aspecto clave para entender la indiferencia y el rechazo frente a la llegada de personas solicitantes de asilo en Europa es ser conscientes de la relación entre

² Este epígrafe es una versión muy resumida y adaptada de M.J. Aguilar-Idáñez y D. Buraschi (2016). “Del racismo y la construcción de fronteras morales a la resistencia y el cambio social: La sociedad civil frente a las migraciones forzadas. *Política Social y Servicios Sociales* (Agosto-2016), XXXIV (111), en prensa.

comunicación y poder. Como acertadamente nos recuerda Castells (2009, p. 539): “El poder se ejerce fundamentalmente construyendo significados en la mente humana mediante los procesos de comunicación que tienen lugar en las redes multimedia globales-locales de comunicación de masas, incluida la autocomunicación de masas”; porque “la capacidad para emplear con éxito la violencia o la intimidación requiere el enmarcado individual y colectivo de las mentes”.

En el caso de la población refugiada el papel de la comunicación es aún más importante, porque la mayoría de la población europea no tiene una relación directa con las personas que buscan refugio, sino mediatizada. El discurso dominante sobre la llegada de personas en busca de refugio en Europa refleja la existencia de un círculo vicioso entre el discurso de las élites y su racismo institucional, el racismo social-popular y los medios de comunicación. Este círculo vicioso se articula en lo que Silverstone (2010) denomina la mediapolis, “el espacio público mediático donde, cada vez más, se desarrolla la vida política contemporánea, tanto a escala nacional como global, y donde la materialidad del mundo es construida a través de discursos públicos y acciones comunicadas (principalmente) mediante medios electrónicos” (Silverstone 2010, p. 56). En la mediapolis desempeñan un importante papel los medios de comunicación tradicionales, pero están cobrando cada vez más protagonismo y cada vez más poder de definición de la realidad las redes sociales. Es esa capacidad para construir el relato dominante y para nombrar las cosas, lo que confiere a la mediapolis su enorme poder de definición y construcción de la realidad.

Hablamos de mediapolis, y no solamente del papel de los medios de comunicación, porque el imaginario social sobre las personas en busca de refugio es el resultado de la interacción y retroalimentación constante entre medios de comunicación, discurso de las élites y discurso social-popular: como demuestran las diferencias entre el discurso de los medios en Alemania y Suecia, por un lado, y España, Italia y Reino Unido (Berry, García-Blanco y Moore, 2015), por otro, el contexto social y político influye de forma determinante en la construcción de las noticias y en cómo éstas son leídas (Boomgaarden y Vliegenthart, 2009).

Como subraya Silverstone, la mediapolis tiene el poder de “proveer –con distintos grados de coherencia– los marcos de referencia (o los mundos de referencia) para la presentación del otro, hasta el punto que, de hecho, acaban definiendo el espacio

moral en el que nos exponemos al otro, y al mismo tiempo sugieren (exigen, condicionan) en la audiencia una respuesta moral similar, en tanto que ciudadanos potenciales o reales” (Silverstone, 2010, p. 22).

Siguiendo la propuesta de Silverstone, los medios de comunicación, a través de un intenso trabajo de construcción de fronteras (*Boundary Work*) definen la “distancia apropiada” entre quien mira cómodamente la televisión y quien sufre una injusticia. La distancia apropiada es la distancia que nos permite sentirnos informados, entristecernos o conmovernos frente al sufrimiento de las personas no-refugiadas, sin sentirnos responsables, sin sentirnos culpables, sin poner en discusión nuestro estilo de vida, nuestro sistema y nuestras instituciones.

El marco de referencia dominante relacionado con la llegada de personas en busca de refugio en Europa es lo que podríamos denominar el *enfoque securitario*, caracterizado por la construcción social de la persona en búsqueda de refugio como amenaza: representa un peligro porque a menudo está en el centro del imaginario sobre criminalidad; compite por el acceso a recursos, que, sobre todo en épocas de crisis, son limitados (educación, trabajo, vivienda, servicios sociales etc.); y es una amenaza simbólica en el sentido de que atenta contra los valores tradicionales e identitarios.

Son numerosas las manifestaciones de racismo contemporáneo en Europa que se pueden inscribir en este enfoque securitario: la existencia de los Centros de Internamientos de Extranjeros (CIE), los controles policiales arbitrarios en las calles por fenotipo (redadas racistas), las expulsiones ilegales del territorio nacional (vuelos de deportación), el surgimiento de nuevos movimientos políticos islamófobos como PEGIDA, el auge de los partidos de extrema derecha y las políticas restrictivas en materia de asilo político, etc.

El enfoque securitario se construye en la mediapolis a través de tres procesos (Buraschi y Aguilar, 2016)³: la negación, la diferenciación y la construcción del otro como amenaza. Estos procesos funcionan como mecanismos de *desconexión moral* (Bandura, 1999), permitiendo a las personas superar la *disonancia moral* que existe

³ Un desarrollo teórico-conceptual más amplio y detallado de estos procesos y sus correspondientes respuestas desde la comunicación antirracista para el cambio social, pueden consultarse en: D. Buraschi y M.J. Aguilar-Idáñez (2016). “Indiferencia, fronteras morales y estrategias de resistencia”. *Documentación Social* (en prensa).

entre sus valores universales y la indiferencia frente a la violación de los derechos humanos básicos de las personas en busca de refugio y protección.

La planificación de acciones comunicativas de sensibilización tiene que tener en cuenta estos procesos, entender su lógica y su retórica para poder crear discursos alternativos eficaces.

2.1. La negación

Cohen (2001) en su análisis de la indiferencia y de la negación frente a las atrocidades colectivas habla de tres tipos de negación, que podemos encontrar en los medios de comunicación, en el discurso de las élites y en el discurso social: la *negación literal*, que rechaza que un hecho haya sucedido; la *negación implicatoria*, que acepta lo sucedido pero minimiza sus implicaciones sociales y políticas; y la *negación interpretativa*, que niega la responsabilidad de las personas imputables, atribuyendo las causas de lo sucedido a las propias víctimas (cuando se ocultan las causas del conflicto, cuando se condena la irresponsabilidad de padres y madres que ponen en peligro las vidas de sus hijos e hijas en el mar, etc.).

El discurso dominante niega los hechos cuando oculta el sufrimiento de las personas que buscan refugio o cuando insiste en hablar de inmigrantes y no de refugiados (Bleasdale, 2008). Esta estrategia es muy común sobre todo en Reino Unido, España e Italia (Berry *et al.*, 2015). Numerosos estudios muestran como en Reino Unido los medios de comunicación alimentan las dudas sobre la “genuinidad” de las demandas de asilo, favoreciendo la extensión de una idea de las personas demandantes de asilo como aprovechadoras del sistema (ICAR, 2012; Souter, 2011). En Italia la etiqueta a menudo utilizada de clandestino ya no es una categoría jurídica, sino una categoría moral que define los “malos migrantes” (Quassoli, 2013). En España el estudio comparativo de Berry *et al.* (2015) evidencia como se habla de inmigrantes más que de refugiados, haciendo particular hincapié, a la hora de hablar de las causas de los desplazamientos, de los factores económicos.

2.2. La diferenciación

El imaginario racista que está incrustado en nuestro horizonte cultural de referencia, representa una inagotable fuente de recursos simbólicos para construir las

fronteras simbólicas entre “nosotros” y los “otros”, y además, la presentación de los otros como amenaza (Fox, Moroşanu y Szilassy, 2012).

El racismo implica una diferenciación esencial y radical entre grupos humanos, el reduccionismo de la complejidad de las personas a pocas características vinculadas con un grupo (identidad cultural, fenotipo, pertenencia étnica, religión, idioma) y una relación determinista entre estas características y la forma de ser de una persona. La identidad, la cultura, el fenotipo, la religión se *racializan* y se utilizan en la práctica con la misma funcionalidad que antaño se empleaba el de raza.

La diferenciación radical a través de la racialización encuentra un ambiente particularmente receptivo en el contexto de la crisis económica y del estado del bienestar. La crisis representa un acelerador de los discursos incendiarios basados en la retórica del miedo. Las personas refugiadas representan una “amenaza integral”: pueden traer enfermedades, pueden infiltrarse terroristas, aumentan la delincuencia en nuestra sociedad, se aprovechan de nuestro sistema de bienestar, amenazan nuestros valores y nuestra identidad, crean incertidumbre, aumentan la delincuencia. La imagen que resumen estas diferentes formas de amenaza es el “*Homo Islamicus*” amenazante, retrógrado y violento (Martín Muñoz y Grosfoguel, 2012).

2.3. La construcción del otro como amenaza

En las últimas décadas se han llevado a cabo numerosos análisis que han puesto en evidencia como algunos medios de comunicación representan y construyen a las personas refugiadas como amenaza (ICAR, 2012). Martín (2015) analizando el tratamiento mediático de las personas solicitantes de asilo que llegan a Australia muestra cómo los titulares, las imágenes de los periódicos, los encuadres noticiosos y la definición de la agenda no solamente definen a los/as solicitantes de asilo como amenaza y competidores/as para los recursos, sino como una amenaza a los valores y a la identidad australiana. Un estudio de O'Doherty y Augoustinos (2008) ha mostrado cómo el marco de referencia securitario y la separación neta entre australianos y solicitantes de asilo en los medios de comunicación, tiene como efecto una desactivación de la preocupación por los peligros que corren en el mar las personas en busca de refugio.

En la misma línea, en tres estudios experimentales, Esses, Veenvliet, Hodson y Mihic (2008) muestran la relación causal que existe entre las noticias que encuadran a las personas refugiadas como amenaza para la sociedad canadiense y el desarrollo de actitudes negativas hacia ellas y oposición a las políticas de acogida.

Richardson y Colombo (2013) han mostrado cómo en Europa el marco securitario dominante ha focalizado la atención sobre las políticas de control más que sobre las políticas de integración, y que, además, el discurso dominante sobre las personas en busca de refugio ha incorporado numerosos elementos de la retórica del miedo de la extrema derecha: las personas refugiadas como inmigrantes sin papeles que se aprovechan de nuestro sistema de bienestar, nuestra identidad y nuestra seguridad⁴.

El enfoque securitario puede generar situaciones de pánico moral (Cohen, 2002). Es decir, la reacción de un grupo de personas basada en una percepción distorsionada o exagerada de la amenaza que representaría otro grupo de personas para los valores y los intereses de la sociedad. Se caracteriza por un alto nivel de preocupación (en el sentido de intensidad y extensión), un grado creciente de hostilidad hacia el grupo que se considera causa del problema, un fuerte consenso social con respecto a la definición de la amenaza y la desproporcionalidad de las reacciones (Goode y Ben Yehuda, 1994).

3. MÁS ALLÁ DE LA SENSIBILIZACIÓN: HACIA UNA COMUNICACIÓN SOCIAL ANTIRRACISTA CRÍTICA Y TRANSFORMADORA

La comunicación es un elemento clave de cualquier estrategia de resistencia frente al racismo, por el papel central que ocupa en todo proceso de dominación, al crear significados, representaciones y construyendo la realidad. Vivimos en una sociedad de riesgo en la que prevalece la cultura del miedo y la inseguridad, por ello nuestro desafío fundamental es ayudar a establecer las bases para una “comunicación empática” (Tufte, 2015), capaz de deconstruir las realidades que desencadenan la

⁴ Este paradigma está afectando también a ciudadanos de la Unión Europea, a quienes se está tratando en países de la propia UE (Reino Unido, Alemania) como trabajadores extranjeros, a quienes se está empezando a exigir un tiempo mínimo de residencia en el país para poder disfrutar de prestaciones sociales derivadas de su propia condición de trabajadores. Se crearían de este modo tres categorías de personas en el seno de la UE: trabajadores de la UE, trabajadores extranjeros de la UE y trabajadores extranjeros inmigrantes de terceros países (con y sin papeles); cosa que dinamita uno de pilares fundantes de Unión.

inseguridad (Curbet, 2006) y que permita pasar de una “empatía selectiva” a una “empatía inclusiva”. Por todo ello, sostenemos que buena parte de las intervenciones antirracistas se juegan en el espacio comunicativo, pues de lo que se trata es de definir una nueva agenda y construir nuevos marcos de interpretación deconstruyendo los existentes (en este sentido, cualquier tipo de participación implica agencia). Existe una “potencial sinergia entre el ascenso de la auto-comunicación masiva y la capacidad autónoma de las sociedades civiles alrededor del mundo” (Castells, 2009, p. 303).

Sin embargo, la comunicación antirracista tradicional sigue siendo “media- y tecnocéntrica; es decir, la comunicación es concebida como un simple asunto de medios, soportes o tecnologías” (Barranquero, 2014, p. 10). Como subraya Erro (2002, p. 83) “muchas entidades aún han sido incapaces de comprender que son, en esencia, “organizaciones de comunicación”; es decir, que la comunicación es o debería ser parte fundamental de su identidad, organización o repertorios de lucha, hasta el punto de integrarse en la estrategia general de la entidad, puesto que todos los departamentos tienen “corresponsabilidad comunicacional”.

Generalmente se plantea una comunicación que reproduce la lógica de los medios de comunicación/persuasión de masas, sin comprender que la comunicación es un proceso más amplio y complejo. La comunicación es vertical, unidireccional y es percibida como competencia y responsabilidad de personas expertas. Además, el objeto comunicacional de muchas ONG sigue siendo una sensibilización cuyo objetivo es obtener fondos, visibilizar la organización, y solo en tercer lugar, la concientización ciudadana acerca de determinadas problemáticas (Pagola, 2009). Finalmente, el proceso comunicativo no es participativo: por una parte, la sociedad civil es percibida solamente como receptora pasiva de un proceso persuasivo; por la otra, en muchas ocasiones el papel de los miembros del grupo estigmatizado en las intervenciones antirracistas es secundario, reproduciendo así un tipo de intervención paternalista y salvacionista que piensa a las personas inmigrantes como sujetos frágiles, carenciales, vulnerables y víctimas a las que hay que “salvar” de su situación. Su descripción como “víctimas” condiciona un tipo de respuesta orientada a despertar sentimientos de compasión (a

menudo sin compromiso), lo que puede ser otra forma de minorización y estigmatización⁵.

Frente a los límites de la comunicación social antirracista nuestra propuesta es asumir los principios metodológicos de la comunicación para el cambio social (Gumucio-Dagron y Tufte, 2006) y de la comunicación participativa noviolenta de Dolci (1996).

Hablar de comunicación participativa “supone pasar: de la lógica vertical a la horizontal; De los productos a los procesos; De las propuestas a corto plazo a las propuestas a largo plazo; De las dinámicas individuales a las colectivas. De las condiciones de las entidades que financian a las necesidades de las comunidades. Del acceso a la participación; De la instrucción difusional a la educación comunicacional” (Del Valle, 2007, p. 19).

En este marco, la comunicación es un proceso de diálogo y debate, basado en la tolerancia, el respeto, la equidad, la justicia social y la participación activa de todos y de todas (Gumucio-Dagron y Tufte, 2006), cuyo objetivo es “impulsar procesos de transformación en los que, desde la articulación ciudadana y de redes sociales, se lleven a cabo estrategias comunicativas que implementen modelos y estilos de comunicación más horizontales y participativos desde los que se anticipen otros modos de vivir, que terminen por incidir en las estructuras económicas y políticas dominantes para transformarlas” (Tufte, 2015, p. 10).

Los resultados del proceso de comunicación deben ir más allá de la sensibilización, entendida como la modificación de las actitudes y de los comportamientos individuales y, además, tomar en cuenta las normas sociales, las políticas vigentes, la cultura y el contexto del desarrollo; es decir, de lo que se trata es de tener “eficacia cultural” (Nos Aldás, 2007) o, lo que es lo mismo, capacidad para construir nuevos marcos de referencia y nuevos imaginarios para interpretar la realidad.

Una comunicación crítica, participativa y transformadora no tiene como objetivo la persuasión y la transmisión de informaciones, sino la construcción de nuevos

⁵ Sobre los modelos implícitos que subyacen en la intervención social, profesional y voluntaria, y que condicionan fuertemente el tipo de respuesta que se genera desde las administraciones públicas y las entidades del tercer sector, pueden consultarse nuestros trabajos: Aguilar y Buraschi (2013a y b).

significados a través del diálogo desde el seno de la comunidad. En este contexto las personas no son simples receptoras de información, sino que pueden intervenir de forma activa en la construcción de los mensajes.

Hay que tener en cuenta que el papel protagonista de la sociedad civil se ha potenciado exponencialmente gracias a las nuevas tecnologías. La apropiación⁶ de los medios permite pensar la comunicación antirracista como un proceso de transformación social sostenible a largo plazo: “la sostenibilidad de los cambios sociales es más segura cuando los individuos y las comunidades afectadas se apropian del proceso y de los contenidos comunicacionales” (Gumucio-Dagron, 2011, p. 12).

En este contexto, el desarrollo de un antirracismo crítico y transformador pasa por una profunda renovación metodológica, que implica incorporar en la intervención social las evidencias científicas generadas en las últimas décadas por disciplinas como la sociología, la antropología, la pedagogía social, la psicología social y comunitaria, y asimismo, repensar su lógica desde un enfoque participativo. La intervención tiene que basarse en una planificación sistemática, en la que el diagnóstico, el diseño, la ejecución y la evaluación sean rigurosos, y sobre todo, participativos. La participación no es una opción más de la intervención social antirracista, sino su esencia metodológica (Aguilar y Buraschi, 2014; Buraschi y Aguilar, 2014)⁷.

La organización creativa de las comunidades es entonces clave para encontrar renovadas maneras de enfrentar una realidad cada vez más compleja y sus retos, conjugando las distintas aportaciones para desarrollar sólidas estrategias ante viejos y modernos problemas. “En este contexto, la conformación de redes estables para el fomento de la participación social mediante la acción compartida, ofrece una cierta garantía para la sostenibilidad de los procesos que tienen como objetivo esencial mejorar las condiciones de vida de la población, partiendo de sus propias necesidades, posibilidades e intereses” (Zapata, 2016, p. 81). Redes participativas que pueden aportar

⁶ Entendemos apropiación como “la capacidad de hacer propio y de incorporar aquello que no se tiene (la tecnología) a partir de lo que ya se sabe y se tiene (cosmovisiones, imaginarios, lógicas de funcionamiento y organización)” (Marí Sáez, 2011, p. 211).

⁷ Hemos desarrollado pautas metodológicas y técnicas muy operativas para la realización del diagnóstico como instrumento de empoderamiento de los sujetos, diseño de proyectos, evaluación, etc. de tipo participativo en: M.J. Aguilar Idáñez (2013). *Trabajo Social. Concepto y metodología*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social/Paraninfo. Concretamente en las páginas 209 a 409.

sus instrumentos y experiencia para gestionar dinámicas que requieren una intervención estructurada de cada vez más actores.

4. LOS LABORATORIOS DIALÓGICOS DE LA ESTRATEGIA ANTIRRUMORES DE TENERIFE COMO EXPERIENCIA DE COMUNICACIÓN PARTICIPATIVA

En los siguientes párrafos presentamos de forma resumida la base teórica y la experiencia de los Laboratorios Dialógicos de la estrategia antirrumores de Tenerife, un ejemplo que consideramos una buena práctica de comunicación antirracista participativa basada en el conocimiento. Experiencia que se ha desarrollado en una isla que ha conocido una extraordinaria intensificación y diversificación de sus corrientes de inmigración en las últimas dos décadas, de modo que, actualmente, alrededor de una quinta parte de su población ha nacido en el extranjero: 172.065 personas en 2015, el 19,4% del total.

Este proceso migratorio, original en cuanto a su intensidad y efectos en las distintas dimensiones de la realidad insular, ha reforzado el carácter multicultural de Tenerife, subrayando su estratégica posición oceánica entre tres continentes. Estas circunstancias han alentado a la estructura político-administrativa de gobierno de la isla, el Cabildo de Tenerife, a impulsar distintas iniciativas que enfrenten una adecuada gestión de la diversidad cultural, favoreciendo la participación de la ciudadanía, teniendo en cuenta que la interacción entre ambos elementos, diversidad y participación, constituye una auténtica oportunidad para su proceso de desarrollo desde múltiples perspectivas.

En ese contexto cabe destacar la constitución en 2001 del Observatorio de la Inmigración de Tenerife (OBITen), conjuntamente con la Universidad de La Laguna, instrumento que ha venido promoviendo múltiples proyectos y actuaciones, tanto desde el punto de vista científico como aplicado u operativo (Zapata, 2005 y 2010), que se han conjugado desde el año 2009 para culminar en la definición participativa de una estrategia insular de gestión de la diversidad. Uno de los elementos fundamentales de esta dinámica de trabajo ha sido el desarrollo del proyecto *Juntos En la misma dirección*, y otro hito, la incorporación de la isla de Tenerife en 2012 a la Red Española

de Ciudades Interculturales (RECI), plataforma que ha permitido consolidar e intensificar las actuaciones del Cabildo de Tenerife en las materias ya señaladas, como por ejemplo la *Estrategia Antirrumores para prevenir del racismo* a partir de 2013.

Y así, Tenerife Antirrumores es la denominación de un grupo de trabajo que se enmarca en la estrategia que se ha ido conformando en torno a *Juntos En la misma dirección*, constituido por personas y entidades que comparten la finalidad de mejorar la convivencia en Tenerife, a través de la prevención del racismo por medio de la lucha contra los tópicos y falsos rumores que existen acerca de la población extranjera y la diversidad cultural en la isla. La *Estrategia Antirrumores para prevenir el racismo* es una iniciativa avalada por la RECI, vinculada al Consejo de Europa, como ya se ha señalado, puesta en marcha también en ciudades como Sabadell, Fuenlabrada o Getxo, siguiendo el modelo inicial de Barcelona, actualmente en fase de expansión por distintos territorios europeos.

El objetivo con el que se ha concebido esta iniciativa es el de impulsar y consolidar una estrategia de comunicación y sensibilización a largo plazo basada en la experiencia de la *Estrategia Antirrumores* de Barcelona, con el fin de contrarrestar los estereotipos negativos, los tópicos y falsos rumores que circulan entre la población sobre la inmigración y la diversidad cultural, que dificultan la convivencia y puedan derivar en actitudes discriminatorias y racistas. A partir del análisis de la estrategia barcelonesa, se realizó una adaptación de las herramientas metodológicas utilizadas en esa ciudad, procurando ajustarlas a las particularidades de Tenerife, teniendo en cuenta su contexto sociodemográfico y su diversidad cultural.

La estrategia antirrumores se caracteriza por la promoción de un enfoque de trabajo novedoso, basado en la idea de que cualquier persona, en cualquier contexto, puede ser un agente comunicativo de cambio; y de este modo, crear espacios participativos de diseño de acciones comunicativas basadas en el conocimiento. Estos dos elementos suponen un reconocimiento de la autonomía del sujeto, de su capacidad para tomar conciencia y planificar su futuro desde un proceso de diálogo comunitario (Freire, 2002).

La Red Antirrumores de Tenerife, en el marco de *Juntos En la misma dirección*, la Asociación Mosaico Canarias, el Grupo Interdisciplinar de Estudios sobre

Migraciones, Interculturalidad y Ciudadanía (GIEMIC) de la Universidad de Castilla La Mancha, el Observatorio de la Inmigración de Tenerife y otras personas que se han unido a título individual, han trabajado conjuntamente para contribuir a mejorar la acogida y el bienestar de las familias de refugiados que posiblemente llegarán a Canarias en un futuro próximo. Los/as investigadores/as del GIEMIC y de OBITen acompañan científica y técnicamente el proceso en todo su desarrollo, realizando tareas de asesoramiento, formación e investigación, en lo que concebimos debe ser la transferencia científico-técnica de universidades públicas como la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) y la Universidad de La Laguna (ULL) hacia la sociedad en el campo de la intervención social (Zapata y Ramallo, 2015).

La intención es hacer una labor preventiva, que frene los rumores o tópicos que empiezan a circular entre la ciudadanía sobre las personas refugiadas, que perjudican el normal desarrollo de la convivencia en la sociedad tinerfeña. Para hacer un ejercicio de prevención, se ha decidido trabajar diferentes líneas de intervención, entre las cuales hay que destacar los Laboratorios Dialógicos sobre el diseño de campañas de sensibilización para la acogida de personas refugiadas. Estos constituyen un espacio abierto de trabajo y reflexión metodológica, inspirado en la *pedagogía no violenta* que propone Danilo Dolci, en el enfoque dialógico y participativo de Paulo Freire, así como en la comunicación para el cambio social (Tufte, 2015).

Se trata de espacios de trabajo participativo, en los cuales se generan pautas para la planificación de acciones de comunicación para el cambio social, fundamentadas en una estructura mayéutica, es decir, una estructura que maximiza la participación, el análisis crítico de la realidad y la creatividad.

En este contexto la planificación de las acciones pasa de una lógica vertical, en la que un grupo de técnicos expertos/as sensibiliza y persuade a la sociedad civil, a una lógica de planificación y creación horizontal y participativa, en la cual las personas no son objetos pasivos que hay que persuadir o a las que hay que inocular actitudes, conductas o valores solidarios. Se convierten entonces en sujetos activos que se empoderan, conquistan las palabras y contribuyen a construir nuevos marcos de referencia para transformar la realidad. En este sentido se pretende revalorizar el potencial transformador de la comunicación y del diálogo, en su capacidad de contribuir

a crear nuevos imaginarios sociales contrarrestando el enfoque securitario y la comunicación-espectáculo.

El elemento clave de los Laboratorios Dialógicos es el proceso de mayéutica recíproca. Mayéutica proviene del vocablo “maietikos”, que puede traducirse como “ayudante en parto”. La mayéutica es un método de indagación propuesto por el filósofo griego Sócrates, que consiste en realizar preguntas a una persona hasta que ésta descubra por sí misma los conocimientos que estaban latentes u ocultos en su mente. Danilo Dolci desarrolla esta idea añadiendo la dimensión “recíproca”. Cada persona tiene un potencial de conocimiento y de creatividad latente, que puede dar a la luz en toda su potencialidad solamente dialogando y relacionándose. Es un proceso de exploración colectiva y participativa que se basa en la experiencia y la intuición de los individuos (Dolci, 1996).

El Enfoque Dialógico recíproco se construye a partir de una estructura mayéutica cuyos principales elementos son los siguientes: la creación de un clima de confianza, la igualdad y la participación horizontal, la diversidad de los puntos de vista involucrados, la construcción de una visión común y la deconstrucción de los modelos implícitos que orientan nuestra forma de intervenir. Este último punto es particularmente importante, porque a menudo nuestra forma de intervenir se basa en presupuestos implícitos que limitan la eficacia de nuestras acciones.

En el caso del diseño de acciones de sensibilización a favor de las personas refugiadas, significa crear un espacio de participación horizontal, en el cual se valoricen los conocimientos, las competencias y las experiencias de cada persona. Un espacio que incorpore diferentes puntos de vista, incluyendo los que no están de acuerdo con la acogida. Un espacio de confianza donde se deconstruyen los modelos implícitos de los cuales no somos conscientes porque suelen ser naturalizados.

El objetivo de los Laboratorios Dialógicos es generar respuestas creativas y consensuadas al desafío de reencuadrar en clave solidaria la crisis de las personas refugiadas. Los laboratorios se caracterizan por una construcción dialógica de propuestas, basadas en pautas de sensibilización, concientización y movilización basadas en el conocimiento. Los Laboratorios Dialógicos ponen en valor las competencias, reflexiones y experiencias de todas las personas participantes, y así, se

crea un espacio de diálogo entre investigación científica, experiencias personales, intervención social, etc.

El resultado final de los Laboratorios Dialógicos ha sido la identificación de cinco claves metodológicas para diseñar estrategias comunicativas antirracistas desde un enfoque participativo, empoderante y basado en el conocimiento (que por razones didácticas hemos bautizado como las 5 “R”): Redefinir, Reencuadrar, Rehumanizar, Responsabilizar y Reconocer.

Estas claves son un buen ejemplo de cómo podemos repensar la comunicación social antirracista desde un enfoque crítico y transformador.

5. REDEFINIR LA AGENDA: VISIBILIZAR Y HACER COMPENDER LA REALIDAD COMPLEJA DE LAS PERSONAS REFUGIADAS

Como hemos planteado al principio de este artículo, nuestra relación con las personas refugiadas no es directa, sino mediatizada. Si parte de nuestro conocimiento depende de los medios, esta parte del conocimiento reflejará lo que los medios han seleccionado como susceptible de conocimiento. Los medios de comunicación no necesariamente determinan lo que pensamos, pero sí en qué pensamos y con qué marco de referencia interpretamos lo que vemos y oímos.

Los medios de comunicación definen la agenda (McCombs, 1996), es decir, los elementos sobresalientes en la agenda de los medios se transforman en sobresalientes en la opinión pública. Los medios de comunicación definen lo que posee interés informativo, lo que es noticia y la importancia que tiene, además de contar con la capacidad de enfocar el interés del público sobre determinadas cuestiones, del mismo modo que son capaces de excluir ciertos eventos de los intereses del público.

En resumen, la agenda mediática, conformada por las noticias que difunden los medios informativos cotidianamente y a las que confieren mayor o menor relevancia, influye en la agenda del público. Los medios informativos puede que no puedan imponernos cómo pensar, pero sí pueden ser determinantes con respecto a sobre qué pensar (Granados, 2013; Igartua y Muñiz, 2007). El establecimiento de la agenda tiene dos consecuencias principales: por un lado, guía el foco de atención del público,

resaltando algunos temas y excluyendo otros; y por el otro, fija el grado de relevancia de un determinado tema.

Hemos visto que la definición de la agenda en materia de refugio ha visibilizado la tragedia, la descoordinación europea, las “oleadas” de personas refugiadas, el desorden, la urgencia, la incertidumbre de la acogida, los casos de solidaridad y los casos de xenofobia, pero también ha invisibilizado numerosos elementos necesarios para comprender la actual crisis: las causas del conflicto, el papel que han desempeñado en el mismo los países occidentales, los procesos de acogida de las personas refugiadas, sus derechos, su punto de vista y su experiencia, la experiencia de personas que ya han sido acogida en España, las experiencias de las entidades que se ocupan de la acogida, etc. Además, las noticias sobre las personas refugiadas se generan de forma discontinua, alternando momentos de producción intensa de noticias con periodos de silencio.

La sociedad civil en general puede contribuir a redefinir la agenda, porque, a menudo, las personas piensan que los acontecimientos que más cobertura reciben son los más importantes. Definir la agenda significa tener el poder de enseñar a las personas lo que es importante y prioritario. En el contexto de esta crisis humanitaria, definir la agenda significa definir el “contexto” en el cual las personas se construyen una actitud hacia la acogida. Si la agenda mediática hace hincapié sobre todo en la emergencia, la avalancha o el desbordamiento, hará que estos elementos constituyan un contexto negativo que servirá para interpretar lo que está pasando.

En este marco hay que trabajar para generar informaciones que ayuden a comprender lo que está pasando y, además, que visibilicen el trabajo de acogida que desde décadas se está llevando a cabo a escala local, dando protagonismo a personas que han sido refugiadas y ahora son un vecino o una vecina más de nuestros municipios.

Nuestra participación activa en la mediapolis nos brinda la oportunidad de contribuir a renovar la agenda mediática. Para renovar la agenda mediática no es suficiente con “visibilizar” la agenda mediática, sino que es importante dar las claves para que las personas comprendan críticamente lo que está pasando.

En este sentido, Sontag considera ingenua la idea según la cual el poder de las imágenes está en su capacidad de fomentar el repudio a la atrocidad o la insensatez. Para ella, se necesita algo más que conmoción, en la medida en que ver no es

comprender. Hace falta comprensión del hecho: algo que las imágenes no brindan por sí mismas (Sontag, 2003, p. 104). La mera aparición del otro en estado de crisis no basta para “comprometernos” con él, ya que el efecto puede ser efímero o contrario: llevar a la negación y a la indiferencia, por lo que no hay que confundir la conexión con la cercanía, la cercanía con el compromiso, o la visibilidad con la responsabilidad (Silverstone, 2010).

Es necesario exponer el sufrimiento sin espectacularizarlo, hacer comprender las causas y las implicaciones de la situación de las personas en busca de refugio, visibilizar la complejidad del problema, la relación que tiene con el sistema de desigualdad global; pero es también necesario resaltar el coste social, político, ético y estratégico de la “indiferencia”.

6. REENCUADRAR EL PROBLEMA: DEL COSTE DE LA SOLIDARIDAD AL COSTE DE LA INDIFERENCIA

La mediapolis no afecta solamente a los temas sobre los cuales fijamos nuestra atención (definición de la agenda), sino que atañe, también, a nuestra *forma de pensar en ellos*. Los medios de comunicación ofrecen siempre, explícita o implícitamente, un determinado *encuadre* de la noticia que vehicula determinados valores, creencias, expectativas y que influyen en las personas destinatarias. El encuadre se puede construir y transmitir de forma más o menos sutil a través de diferentes recursos semánticos, por ejemplo, a través de la fotografía o del lugar que ocupa la noticia en un periódico. Todos estos elementos conforman un marco de referencia que influye en nuestra forma de interpretar la información.

Antes de desarrollar los Laboratorios Dialógicos se ha llevado a cabo un análisis del contenido de las noticias y de los comentarios de los lectores y las lectoras sobre la crisis humanitaria de las personas refugiadas publicadas en los cuatros periódicos de mayor difusión en Canarias. Esto nos permite identificar un marco, un encuadre dominante, que en esta ocasión es el coste de la solidaridad. El mensaje implícito que se transmite es que se trata de “una tragedia, pero no nos podemos permitir la acogida de refugiados”. Este marco acumula la mayoría de los comentarios de los/as lectores/as de la versión *online* de estos periódicos. En un análisis preliminar de estos comentarios, el

72,5 por ciento de las noticias sobre la acogida de personas refugiadas en Canarias se centraban en el argumento de *primeros los de aquí* y en *la falta de recursos*⁸. En mucha menor medida están presentes otros ejes temáticos: *efecto llamada* y *avalancha* (3,3 por ciento), *presencia de terroristas entre las personas refugiadas* (3,7 por ciento) y *problemas de integración relacionados con la población musulmana* (9,9 por ciento).

Se trata de un enfoque dominante que se ha visto legitimado por declaraciones de representantes del Gobierno de España y por miembros de partidos políticos con alta representación a escala nacional.

Además de los ejes temáticos que conforman el marco dominante del “coste de la solidaridad”, es importante tener en cuenta algunos elementos retóricos que *dan credibilidad* al discurso del miedo basado en el coste de la solidaridad. Resumiendo, y sin querer ser exhaustivos, algunos de estos elementos son los siguientes:

a) *Presumir de hablar claro, sin hipocresía*. Se asume que la posición a favor de la acogida es hipócrita en realidad, o simplemente, políticamente correcta. Quién explícitamente habla en contra de la acogida se considera más sincero, claro y ajeno a la “palabrería política”:

“Voy a hablar muy clarito. Esta gente... son ratas. Ratas que abandonan su hogar, familiares y nación para sobrevivir ellos importándoles una higa lo que les pase a los familiares y convecinos que quedan en zona de guerra. Pongamos un ejemplo... que le diríamos a ese vecino nuestro que viendo que van a asaltar su casa echa a correr, se quiere refugiar en la nuestra, rechazando además nuestras costumbres, exigiéndonos que aceptemos las suya... sigue” (comentario a noticia local en la web).

La presunción de hablar claro, *sin pelos en la lengua*, es un recurso retórico muy común en el discurso de extrema derecha.

b) *Apelar al sentido común, a la lógica y a la experiencia directa*. Desde nuestro punto de vista, la principal fuerza de los argumentos en contra de la acogida es que

⁸ Análisis de las noticias relacionadas con la posible acogida de personas refugiadas por parte del Gobierno de Canarias del 3 al 9 de septiembre de 2015. Se han analizado 17 noticias y un total de 256 comentarios. Los periódicos analizados han sido *El Día*, *La Opinión*, *Diario de Avisos* y *La Provincia*.

apelan a una experiencia y a unos hechos que son evidentes a todos y a todas: el paro, la falta de recursos, los desahucios, los recortes sociales, educativos y sanitarios, la pobreza, son hechos consumados, que tocan a muchísimas familias canarias.

En este contexto, los argumentos que se basan en la idea de que no nos podemos permitir la solidaridad tienen un enorme calado:

“Alguien sensato, al fin. Pues tienen razón. Más miseria, hambre y pobreza para España y los países que acogen a tantos inmigrantes refugiados, porque los recursos habrá que repartirlos con todos ellos y no hay para eso. Muchas familias españolas no llegan a fin de mes. Increíble lo que pretenden hacer estos gobernantes de la Comunidad Europea” (comentario a noticia local en la web).

c) *Falso consenso*. La mayoría de nosotros/as tendemos a presuponer que nuestras opiniones están ampliamente aceptadas por la mayoría. Además, nuestra necesidad de aprobación social nos empuja a expresar opiniones o a defender posiciones que consideramos socialmente deseables. Pocas personas defienden abiertamente posiciones racistas; pero afirmar que hay que atender primero a “los nuestros”, es socialmente aceptable:

“La inmensa mayoría de españoles está hartita de que se trate mejor a los de fuera que a ellos. Y mientras se permite, ayer mismo el círculo de empresarios pide al gobiernete que eduque a los futuros pensionistas, que ahora están cotizando para mantener todo, para que se enteren de que es posible que no tengan pensión o muy por debajo de lo cotizado” (comentario a noticia local en la web).

En este contexto es fundamental aplicar de inicio un enfoque dialógico y no limitarse a contraargumentar, porque si queremos ser eficaces no podemos utilizar el mismo lenguaje y similar marco de referencia que las personas cuyas actitudes queremos cambiar. Asumimos erróneamente que las actitudes se pueden cambiar en base a argumentos racionales, y que, si le contamos a la gente los hechos, puesto que las personas somos seres racionales, todos estarán de acuerdo con nosotros. Como subraya Lakoff, “la verdad, para ser aceptada, tiene que encajar en los marcos de la gente. Si los hechos no encajan en un determinado marco, el marco se mantiene y los hechos rebotan [...] Los hechos se nos pueden mostrar, pero para que nosotros podamos darles sentido,

tienen que encajar con lo que está ya en las sinapsis del cerebro. De lo contrario, los hechos entran y salen inmediatamente [...] Si mantienes su lenguaje y su marco, y te limitas a argumentar en contra, pierdes tú, porque refuerza su marco” (Lakoff, 2006, pp.39-40)

Para ser eficaces tenemos que construir y contribuir a que se difunda un marco alternativo, un marco que reencuadra la definición del problema dominante: **en lugar de hablar del coste de la solidaridad, hablar del coste de la indiferencia; en lugar de alimentar la metáfora familiar, hay que defender una idea de sociedad basada en los derechos humanos.** Hay que tener en cuenta que la metáfora de la familia es potente, pero no omnipresente. Se suele activar y utilizar cuando hablamos de personas extranjeras; pero cuando hablamos de derechos de las personas en situación de desempleo o de las personas en situación de dependencia, difícilmente asumimos que nos sentimos responsables de ellas como si fueran nuestros familiares.

Si nuestra forma de definir el problema determina nuestra forma de resolverlo, para que las personas cambien de enfoque con respecto a la acogida, no es suficiente “atacar” a las soluciones propuestas (por ejemplo, la no acogida), sino que hay que redefinir el problema. La estrategia del reencuadre es una forma de redefinición de un problema que tiene como objetivo mostrar las situaciones y hechos desde una perspectiva diferente. Sus funciones son ampliar las propias percepciones de la situación creando las condiciones para visibilizar nuevas alternativas.

Uno de los principales objetivos de los Laboratorios Dialógicos será generar un marco alternativo, basado, entre otros elementos, en la idea de que negar derechos a los demás, no nos confiere más derechos, sino que nos los quita.

Un marco alternativo para que sea eficaz tiene que tener **anclaje**, es decir, tiene que ser coherente con las necesidades y los valores de base, y además, tiene que adaptarse a la percepción del mundo de la persona y expresarse en el lenguaje propio de esta concepción. Las personas que tienen una actitud negativa hacia la acogida no están a favor de los recortes, no están a favor de la exclusión, entienden o imaginan lo que significa exclusión social. Estos elementos se pueden utilizar en positivo para reafirmar los valores de solidaridad: no acoger a personas refugiadas reafirma la idea de que los recortes son necesarios y que la crisis ha desmantelado nuestro estado social. Además,

el coste de la indiferencia evoca la idea de reciprocidad, el principio de solidaridad horizontal, etc.

7. REHUMANIZAR Y ROMPER LAS FRONTERAS MORALES DE LA INDIFERENCIA

Cuando al final de la primera semana de septiembre de 2015 se publicó la foto de la muerte del pequeño Aylan, se generó una ola de indignación colectiva. Sin embargo, lamentablemente, antes y después de esta fecha han muerto muchísimos niños y niñas en la indiferencia general. ¿Por qué tanta indiferencia? ¿por qué no es suficiente apelar a unos principios morales básicos y universales para que las personas acepten acoger a refugiados/as? Nuestra hipótesis de trabajo es que no existen solamente fronteras geográficas y políticas, sino, también, **fronteras morales**; y si alguien está fuera de nuestras fronteras morales no es un sujeto con derechos, sino una “no-persona” (Dal Lago, 2004).

La indiferencia es el resultado de la normalización de las desigualdades, un mecanismo que contribuye a la construcción de fronteras morales que excluyen la esfera de los derechos y de responsabilidad moral a grupos enteros de personas. Como apunta Bello (2006) la exclusión de los otros produce su deshumanización normativa: “la violencia que define a muchos inmigrantes como *ilegales*, como si la ilegalidad fuera un virus distribuido por el azar genético o geográfico, y no una decisión arbitraria y violenta de un estado” (Bello, 2006, p. 24).

Esto significa, por ejemplo, que “etiquetar al inmigrante como irregular no sólo excluye a la persona de la esfera del bienestar social, sino que se le excluye de nuestro mismo espacio moral. La despersonalización y la deshumanización tienen un gran poder autodesinhibidor, ya que permiten maltratar al otro sin experimentar auto reproche (Bandura, 1999). Como subraya Bruce (2007), la indiferencia no es mera apatía, porque se requiere de una gran actividad para alcanzar un fin pasivo, un ejercicio de violencia donde hay un borrado activo de la percepción, haciendo como si el otro no existiera.

La fotografía de Aylan nos ha mostrado los efectos de una ruptura (lamentablemente efímera) de las fronteras morales: el tipo de imagen, su tratamiento

mediático, conocer su nombre y su familia, su ropa, el fenotipo, su edad o su posición en la playa, han contribuido a rehumanizar a las personas refugiadas. El desafío es cómo rehumanizar a las personas refugiadas sin caer en el sensacionalismo, puesto que, apostar por el dramatismo es fácil a corto plazo, pero peligroso a largo plazo: el drama se normaliza, nos acostumbramos a la tragedia o activamos mecanismos de defensa que pueden llegar a culpabilizar a las víctimas.

La investigación psicosocial nos ha dado numerosas claves, fundamentadas en un riguroso trabajo científico, para poder fomentar la empatía, la toma de perspectiva y rehumanizar a colectivos que suelen estar excluidos de nuestra esfera moral. Se trata de operativizar estas claves, y además, de forma participativa y dialógica, generar propuestas creativas que nos permitan llegar a rehumanizar a las personas refugiadas, para que vuelvan a ser sujetos con derechos y para que la indignación frente a su situación sea realmente movilizadora.

Frente a la diferenciación radical, es necesario construir un nuevo “nosotros”, más inclusivo y complejo. Se trata de presentar a las personas refugiadas como sujetos y no como masa anónima, mostrar su heterogeneidad, visibilizar la complejidad de las personas y sus múltiples identidades. Subrayar los elementos comunes ayuda a romper las barreras entre grupos y facilita la identificación. Conocer la historia de una persona, conocer su identidad, darle voz y rostro, aumenta la empatía hacia ella. Nombrar y ser nombrado, estar presente y hacer presentes a quienes son rechazados y devueltos al infierno, es un modo necesario de resistencia: si la indiferencia es un elemento clave de la lógica de dominación, la empatía es una forma de “disidencia emocional” (Zamperini, 2007).

8. RESPONSABILIZAR

La rehumanización implica responsabilizarse y comprometerse en el terreno de la acción. Porque la inacción nos recolocaría de nuevo en el campo de la indiferencia y la desconexión moral. Y actuar sólo es posible si nos responsabilizamos de la situación-problema.

En el marco de la investigación sobre estrategias comunicativas antirracistas del GIEMIC hemos desarrollado un esquema procesual para el diseño de campañas de comunicación que tienen el objetivo de responsabilizar a la sociedad civil. El esquema se inspira en los clásicos trabajos psicosociales sobre conducta de ayuda de Latané y Darley (1970) y de Schwartz y Howard (1981) y asume que la activación de conductas de ayuda, la decisión de intervenir frente al sufrimiento de los demás es el resultado de la respuesta afirmativa a un conjunto de preguntas que nos hacemos (explícitamente o implícitamente). Una respuesta negativa a una de las preguntas inhibe nuestra intervención. Sobre esta base, nuestra propuesta es que las actividades de sensibilización que diseñamos tengan como objetivo que las personas puedan responder afirmativamente a estas preguntas: ¿Pasa algo? ¿Entiendo lo que pasa? ¿Tiene que ver conmigo? ¿Puedo hacer algo? ¿Ayudar es beneficioso?

¿Pasa algo? Como hemos visto en los párrafos anteriores es muy importante visibilizar la realidad y por esto es tan importante redefinir la agenda: Lo que no vemos es como si no existiera y si no nos damos cuenta que pasa algo no intervenimos.

¿Entendemos lo que pasa? Para fomentar la responsabilidad no es suficiente visibilizar el sufrimiento, sino dar elementos para su comprensión, identificar las causas del problema, sobre todo aquellas que tienen que ver con nosotros, plantear posibles soluciones, crear las condiciones para que las personas puedan intervenir. Si las causas no son claras podemos culpar a las víctimas de lo que está pasando para proteger nuestra visión del mundo.

¿Tiene que ver con nosotros? Un paso más es considerar que la situación problema nos concierne. Para ello es fundamental es rehumanizar y hacer hincapié en todos los aspectos que subrayamos en los párrafos anteriores: subrayar las semejanzas, la toma de perspectiva, la identificación. Además, es importante que haya una petición clara y directa de ayuda, que nos sintamos llamados directamente en causa.

¿Podemos hacer algo? Sin embargo, hay que tener en cuenta que visibilizar, hacer comprender, apelar directamente a las causas al dirigirnos a las personas sigue siendo insuficiente: el sufrimiento sin solución, sentirse incapaces de intervenir o, siendo capaces, no tener la posibilidad de intervenir, nos genera ansiedad y frustración. Y al final preferimos “no mirar”, para no estar mal. Por esta razón es muy importante

sentir que podemos hacer algo y esto implica: percibir que existen soluciones posibles; ser conscientes de nuestro papel y del impacto de nuestras acciones; tener las competencias para intervenir; tener la ocasión, los canales y el contexto apropiado para poder intervenir.

¿Ayudar es beneficioso? Un último aspecto que hay que tener en cuenta es que la ayuda puede depender de la percepción de sus costes y beneficios (Piliavin, Dovidio, Gaertner y Clark, 1981). Es importante hacer hincapié en los beneficios de la ayuda. Por ejemplo, intervenir en favor de la acogida de personas refugiadas no solamente beneficia a las personas en busca de asilo, sino que beneficia a toda nuestra sociedad (como hemos planteado en el apartado sobre reencuadrar). Además, conocer las consecuencias positivas que la conducta prosocial tiene en la persona a la que se ayuda hace que quien ayuda se sienta mejor, porque nos hace sentir útiles y capaces (Smith, Keating y Stotland, 1989).

En la toma de decisiones sobre los costes y beneficios de una intervención los demás tienen una influencia informativa (es decir influyen sobre cómo interpretamos una situación) y tienen una influencia normativa (influyen sobre cómo tenemos que comportarnos). Por esta razón es tan dañina la comunicación que se encuadra en el enfoque securitario: a opinión común, las normas sociales, las instituciones y los medios pueden “normalizar” un problema, invisibilizarlo o hasta censurar la ayuda. Para construir un discurso alternativo tenemos que “normalizar” la solidaridad (Schwartz y Howard, 1981) es decir hacer hincapié en las normas solidarias de equidad, justicia social, etc.

Estas cinco preguntas son muy útiles para revisar los objetivos de nuestras estrategias de comunicación: por un lado, nos obligan a enfocar nuestra estrategia de forma integral evitando limitarnos a visibilizar. Por el otro, nos permiten identificar claves muy prácticas, y fundamentadas científicamente, para responsabilizar sin generar frustración.

9. RECONOCER Y LEGITIMAR LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS QUE NO ESTÁN DE ACUERDO CON NOSOTROS/AS

El análisis de los comentarios a las noticias publicadas en la versión digital de los principales periódicos canarios, evidencia otro elemento que es importante tener en cuenta: numerosas aportaciones a favor de la acogida descalifican las posiciones de quien no está a favor de la acogida. Es muy difícil convencer a alguien si antes lo hemos descalificado. Nuestros argumentos pueden ser sólidos, pero si atacamos su identidad (etiquetándolo de xenófobo) y negamos sus necesidades, se replegará en sus posiciones. Hay que considerar entonces que la mayoría de comentarios que no están a favor de la acogida se apoyan en inquietudes, necesidades y preocupaciones que son legítimas: los recursos limitados, la competencia por el empleo, la pobreza, etc.

En este contexto es posible que limitarse a contraargumentar las ideas se perciba como una falta de sensibilidad y de reconocimiento de estas necesidades y preocupaciones:

“Increíble, la gente quejándose que aquí hay gente con pobreza y lo comparan a gente huyendo de una guerra... Qué vergüenza de comentarios xenófobos, son los que le gustan a la redacción de este periódico que solamente incita al nacionalismo, censura los comentarios de gente bondadosa y de mente abierta, pero claro, todo lo de aquí es bueno y lo de fuera malo” (Comentario a las noticias en la web).

Nuestra propuesta es que, antes de presentar los argumentos, es importante reconocer las necesidades de las personas que no están de acuerdo con nosotros/as y legitimarlas. El reconocimiento tiene dos importantes efectos: por un lado, la persona está más dispuesta a cambiar su actitud hacia las personas refugiadas, porque no se niega todo su discurso, sino que se reconoce que su inquietud y malestar son legítimas (pero mal enfocadas); por el otro, activa el principio básico de la persuasión: la reciprocidad (Cialdini, 2001).

El principio de reciprocidad se basa en que hay que tratar a las demás personas como ellas nos tratan a nosotros. Es una regla de convivencia vigente en todas las sociedades; y la socialización en esta norma enseña que hay que corresponder con otro beneficio cuando otra persona te ha obsequiado, o te ha hecho cualquier tipo de favor.

Numerosos estudios han demostrado empíricamente la eficacia de esta norma: solemos querer más a la gente que nos ha mostrado su simpatía, hacemos más concesiones hacia aquellas personas que previamente nos han hecho algunas a nosotros y nos dejamos convencer más fácilmente por aquellos a los que en alguna ocasión hemos convencido de algo.

Es perjudicial pues dividir el mundo en personas solidarias y personas xenófobas. Esta separación radicaliza el enfrentamiento, porque lo que está en juego no son argumentos, sino definiciones de la identidad. Reconocer y legitimar una preocupación (no sus conclusiones, sino sus sentimientos) contribuye a crear un clima de confianza y apertura, que es, a menudo, determinante para el cambio de actitudes.

10. CONCLUSIONES

En este texto hemos presentado un conjunto de herramientas metodológicas para la articulación eficaz de la comunicación social y la movilización ciudadana frente a la acogida de personas refugiadas. Además, hemos descrito las principales características y conclusiones de una experiencia de comunicación participativa llevadas a cabo en el marco de la *Estrategia Antirrumores para prevenir el racismo* en Tenerife, promovida por una alianza de entidades y personas a título individual: los Laboratorios Dialógicos.

Nuestra propuesta metodológica se basa en lo que hemos dado en llamar las 5 “R”: Redefinir la agenda mediática, visibilizando la crisis sin espectacularizarla y dando claves para entenderla. Reencuadrar nuestra forma de diseñar campañas: no limitándose a replicar el discurso dominante que nos habla de los “costes de la solidaridad”, sino evidenciando los “costes de la indiferencia”. Rehumanizar a las personas refugiadas. Responsabilizar a la ciudadanía y Reconocer las inquietudes y las necesidades sociales que están detrás de algunos discursos “insolidarios”.

Podemos identificar al menos dos importantes logros de los Laboratorios Dialógicos: por una parte, se ha creado un espacio de dialogo y empoderamiento que ha permitido a un grupo heterogéneo de participantes redefinirse como agentes activos de comunicación, y por otra, se han definido, de manera participativa, un conjunto de pautas basadas en las 5 “R”, que, implementadas, pueden contribuir a pasar de una

“empatía selectiva”, que deshumaniza a las personas refugiadas y nos desresponsabiliza, a una “empatía inclusiva”, que rehumaniza y responsabiliza.

En el cuadro de la página siguiente resumimos de forma esquemática algunas de las propuestas elaboradas en el marco de los Laboratorios Dialógicos. Entendemos que estas pautas metodológicas pueden contribuir a la corresponsabilización de la sociedad civil y preparar la acogida, creando las bases para la futura inclusión de las personas refugiadas en nuestra sociedad.

TABLA 1: 5 “R” para el tránsito de una “empatía selectiva” a una “empatía inclusiva”

Redefinir	<p>Visibilizar el sufrimiento sin espectacularizarlo. Dar claves para comprender el contexto de la crisis, las causas de las migraciones forzosas, de los conflictos y del sufrimiento. Visibilizar el papel activo y la capacidad de agencia de las personas refugiadas. Mostrar las “historias de éxitos”, relatos positivos de acogida e inclusión. Evidenciar el impacto positivo de las migraciones.</p>
Reencuadrar	<p>No limitarse a contraargumentar, sino reencuadrar el problema. En lugar de hablar de los costes de la solidaridad, hablar de los costes de la indiferencia No alimentar la metáfora de la familia. Sustituir el enfoque securitario con un enfoque solidario. Mostrar cómo el enfoque securitario nos deshumaniza.</p>
Rehumanizar	<p>Nombrar a las personas, visibilizar su historia de vida, su capacidad de acción. Dejar que las personas refugiadas puedan hablar en primera persona. Romper la separación radical entre “nosotros” y “ellos”, haciendo hincapié en lo común. Evidenciar la diversidad y complejidad de las identidades de las personas, evitando reducirlas a una sola dimensión.</p>
Responsabilizar	<p>Hacer hincapié en la corresponsabilidad, analizando críticamente el papel de Occidente en la crisis humanitaria. Evitar mecanismos de culpabilización de las víctimas. Dar claves para intervenir en el contexto cotidiano y crear canales para que las personas puedan participar. Capacitar a las personas como agentes de comunicación solidaria. Mostrar que cada persona puede contribuir a escala local.</p>
Reconocer	<p>No estigmatizar las actitudes negativas, sino legitimar el miedo y la angustia que pueden sentir parte de la sociedad, reconociendo las necesidades que están a la base de estos sentimientos.</p>

Fuente: Elaboración propia, a partir de registros de los Laboratorio Dialógicos.

REFERENCIAS

- AGUILAR-IDÁÑEZ, M^aJ. y BURASCHI, D. (2013a). “Asociacionismo e intervención social con inmigrantes”. En: E. Raya Lozano, M. Espadas Alcázar, M. Aboussi (coords.), *Inmigración y ciudadanía activa: contribuciones sobre gobernanza participativa e inclusión social* (pp. 43-68). Barcelona: Icaria.
- AGUILAR-IDÁÑEZ, M^aJ. y BURASCHI, D. (2013b). “Participación modelos implícitos e intervención de los profesionales de lo social”. *Actas del IV Congreso de la Red Española de Política Social (REPS): Las políticas sociales entre la crisis y la postcrisis* (pp. 1422-1434). Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares.
- AGUILAR-IDÁÑEZ, M^aJ. y BURASCHI, D. (2014). Educating social workers without boundaries through the Intercultural Social Intervention Model (ISIM). En: C. Noble, H. Strauss y B. Littlechild (coords.), *Global Social Work Education. Crossing Borders Blurring Boundaries* (pp. 41-54). Sydney: Sydney University Press.
- AGUILAR-IDÁÑEZ, M^aJ. y BURASCHI, D. (2016). “Del racismo y la construcción de fronteras morales a la resistencia y el cambio social: La sociedad civil frente a las migraciones forzadas. *Política Social y Servicios Sociales* (Agosto-2016), XXXIV (111), en prensa.
- BANDURA, A. (1999). Moral disengagement in the perpetration of inhumanities. *Personality and Social Psychology Review*, 3, (3), pp. 193-209.
- BARRANQUERO, A. (2014). “Comunicación, cambio social y ONG en España. Pistas para profundizar en la cultura de la cooperación desde los nuevos movimientos comunicacionales. El caso del 15M”. *COMMONS - Revista de Comunicación y Ciudadanía Digital*, 3(1), pp. 6-24.
- BELLO, G. (2006). *El valor de los otros. Más allá de la violencia intercultural*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- BERRY, M., GARCIA-BLASCO, I. y MOORE, K. (2015). *Press coverage of the refugee and migrant crisis in the EU: A content analysis of five European countries*. Report prepared for the United Nations High Commission for

Refugees, December 2015. Wales: Cardiff School of Journalism, Media and Cultural Studies.

BLEASDALE, L. (2008). "Under attack: The metaphoric threat of asylum seekers in public-political discourses". *Web Journal of Current Legal Issues*, 1(1), pp. 1-17.

BOOMGAARDEN, H.G. y VLIEGENTHART, R. (2009). "How news content influences anti-immigration attitudes: Germany, 1993-2005". *European Journal of Political Research*, 48(4), pp. 516-542.

BRUCE, J. (2007). *Nos habíamos choleado tanto. Psicoanálisis y racismo*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres.

BURASCHI, D. y AGUILAR-IDÁÑEZ, M^ªJ. (2014). "El Método de la Construcción del Consenso. Una herramienta participativa para la toma de decisiones para la gestión creativa de conflictos". *Política Social y Servicios Sociales*, XXXI(105), pp. 87-103.

BURASCHI, D. y AGUILAR-IDÁÑEZ, M^ªJ. (2016). "Indiferencia, fronteras morales y estrategias de resistencia". *Documentación Social*, (en prensa).

CASTELLS, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza.

CIALDINI, R.B. (2001). "The science of persuasion". *Scientific American*, 284, pp. 76-81.

COHEN, S. (2001). *States of Denial: Knowing About Atrocities and Suffering*. Cambridge: Polity Press.

COHEN, S. (2002). *Folk devils and moral panics*. New York: Routledge.

CURBET, J. (2006). *La globalización de la (in)seguridad*. La Paz: Plural.

DAL LAGO, A. (2004). *Non-persone. L'esclusione dei migranti in una società globale*. Milano: Feltrinelli.

DEL VALLE, C. (1997). "Comunicación participativa: aproximaciones desde América Latina". *Redes.com*, 4, 113-130.

DOLCI, D. (1996). *La struttura maieutica e l'evolerci*. Firenze: La Nuova Italia.

ERRO, J. (2002). *Comunicación, desarrollo y ONGD*. Bilbao: Hegoa.

- ESSES, V.M., VEENVLIET, S., HODSON, G. y MIHIC, L. (2008). "Justice, morality, and the dehumanization of refugees". *Social Justice Research*, 21(1), pp. 4-25.
- EUROBARÓMETRO (2016). *Standard Eurobarometer 84 – Autumn 2015 "Public opinion in the European Union, First results"*. Bruselas: Comisión Europea. Recuperado 15.2.2016 http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm
- FONDATION JEAN JAURÈS, (2015). *Les européens face à la crise des migrants*. Paris: Fondation Jean Jaurès. Recuperado 15.4.2016: <https://jean-jaures.org/nos-productions/les-europeens-face-a-la-crise-des-migrants>
- FOX, J.E., MOROȘANU, L. y SZILASSY, E. (2012). "The racialization of the new European migration to the UK. *Sociology*", 46(4), pp. 680-695.
- GOODE, E. y BEN YEHUDA, N. (1994). *Moral Panics: the social construction of deviance*. Southgate, Chichester: Wiley Blackwell.
- GRANADOS, A. (2013). *Las representaciones de las migraciones en los medios de comunicación*. Madrid: Trotta.
- GUMUCIO-DAGRON, A. (2011). "Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo". *Signo y Pensamiento* 58 (XXX), enero-junio, pp. 26-39.
- GUMUCIO-DAGRON, A. y TUFTE, T. (Eds.) (2006). *Communication for social change anthology: Historical and contemporary readings*. South Orange, NJ: Communication for Social Change Consortium.
- ICAR (2012). *ICAR Briefing: Asylum seekers, refugees and media*, February 2012. Recuperado 26.06.2016 www.icar.org.uk/Asylum_Seekers_and_Media_Briefing_ICAR.pdf
- IGARTUA, J.J. y MUÑIZ, C. (2007). *Medios de comunicación, inmigración y sociedad*. Salamanca: Servicio Editorial Universidad de Salamanca.
- LAKOFF, G. (2006). *No pienses en un elefante*. Madrid: Editorial Complutense.
- LATANÉ, B. y DARLEY, J.M. (1970). *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- MARÍ SÁEZ, V. (2011). *Comunicar para transformar, transformar para comunicar. Tecnologías de la información desde una perspectiva de cambio social*. Madrid: Popular.

- MARTIN, G. (2015). "Stop the boats! Moral panic in Australia over asylum seekers". *Continuum: Journal of Media & Cultural Studies*, 29(3), pp. 304-322.
- MARTÍN-MUÑOZ, G. y GROSGOUEL, R. (2012). *La islamofobia a debate. La genealogía del miedo al Islam y la construcción de los discursos antiislámicos*. Madrid: Biblioteca Casa Árabe.
- MCCOMBS, M. (1996). "Influencia de las noticias sobre nuestras imágenes del mundo". En J. Bryant y D. Zillmann (1996), (v.o. 1994), *Los efectos de los medios de comunicación. Investigaciones y teorías* (pp. 13-34). Barcelona: Paidós.
- NOS ALDÁS, E. (2007). *Lenguaje publicitario y discursos solidarios. Eficacia publicitaria, ¿eficacia cultural?*. Barcelona: Icaria
- O'DOHERTY, K. y AUGOUSTINOS, M. (2008). "Protecting the nation: Nationalist rhetoric on asylum seekers and the Tampa". *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 18(6), pp. 576-592.
- PAGOLA, J. (2009). *Comunicación para el Desarrollo: La responsabilidad en la publicidad de las ONGD*. San Sebastián: Diputación Foral de Guipúzcoa.
- PILIAVIN, J., DOVIDIO, S., GAERTNER, S. y CLARK, R.D. (1981). *Emergency interventions*. New York: Plenum.
- QUASSOLI, F. (2013). "'Clandestino': Institutional discourses and practices for the control and exclusion of migrants in contemporary Italy", *Journal of Language and Politics*, 12(2), pp. 203-225.
- RICHARDSON, J.E. y COLOMBO, M. (2013). "Continuity and change in anti-immigrant discourse in Italy: an analysis of the visual propaganda of the Lega Nord". *Journal of Language and Politics*, 12(2), pp. 180-202.
- RODRÍGUEZ, R.F. (2010). *El discurso del miedo. Inmigración y prensa en la frontera sur de Europa*. Madrid: Plaza y Valdés.
- SCHWARTZ, S.H. y HOWARD, J.A. (1981). A normative decision-making model of altruism. En J. P. Rushton y R. M. Sorrentino (eds.), *Altruism and Helping Behavior*, Hillsdale, NY: Erlbaum.
- SILVERSTONE, R. (2010). *La moral de los medios de comunicación. Sobre el nacimiento de la polis de los medios*. Madrid: Amorrortu.

- SMITH, K.D., KEATING, J.P. y STOTLAND, E. (1989). Altruism reconsidered: the effect of denying feedback on a victim's status to empathetic witnesses. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, pp. 641-650.
- SONTAG, S. (2003). *Ante el dolor de los demás*. Barcelona: Círculo de Lectores.
- SOUTER, J. (2011). "A culture of disbelief or denial? Critiquing refugee status determination in the United Kingdom". *Oxford Monitor of Forced Migration*, 1, pp. 48-59.
- TUFTE, T. (2015). *Comunicación para el cambio social. La participación y el empoderamiento como base para el desarrollo mundial*. Barcelona: Icaria.
- ZAMPERINI, A. (2007). *L'indifferenza. Conformismo del sentire e dissenso emozionale*. Torino: Einaudi.
- ZAPATA HERNÁNDEZ, V.M. (2005). "El Observatorio de la Inmigración de Tenerife". En T. Fernández y J. García (coords.), *Multiculturalidad y educación: teorías, ámbitos y prácticas* (pp. 271-293). Madrid: Alianza Editorial.
- ZAPATA HERNÁNDEZ, V.M. (2010). "La aportación de los observatorios de la inmigración a la comprensión de los fenómenos migratorios en España: la observación desde el ámbito local". En A. Izquierdo Escribano (coord.), *VI Congreso sobre las migraciones en España. Comunicaciones y posters* (pp. 1.822-1.825). Universidade da Coruña: Servizo de Publicacións.
- ZAPATA HERNÁNDEZ, V.M. (2016). "Los procesos de innovación social mediante la participación ciudadana como estrategia para el desarrollo local". En A. Martínez, X. Amat, I. Sancho y D. Sánchez (eds.), *Profesionales y herramientas para el desarrollo local y sus sinergias territoriales. Evaluación y propuestas de futuro* (pp. 79-103). Alicante: Universitat D'Alacant.
- ZAPATA HERNÁNDEZ, V.M. y RAMALLO RODRÍGUEZ, J. (2015). "Los observatorios de la inmigración como estructuras de intervención social". En F. Javier García, A. Megías y J. Ortega (eds.), *Migraciones internacionales en España* (Simposio 22, S22/27). Granada: Universidad de Granada.