

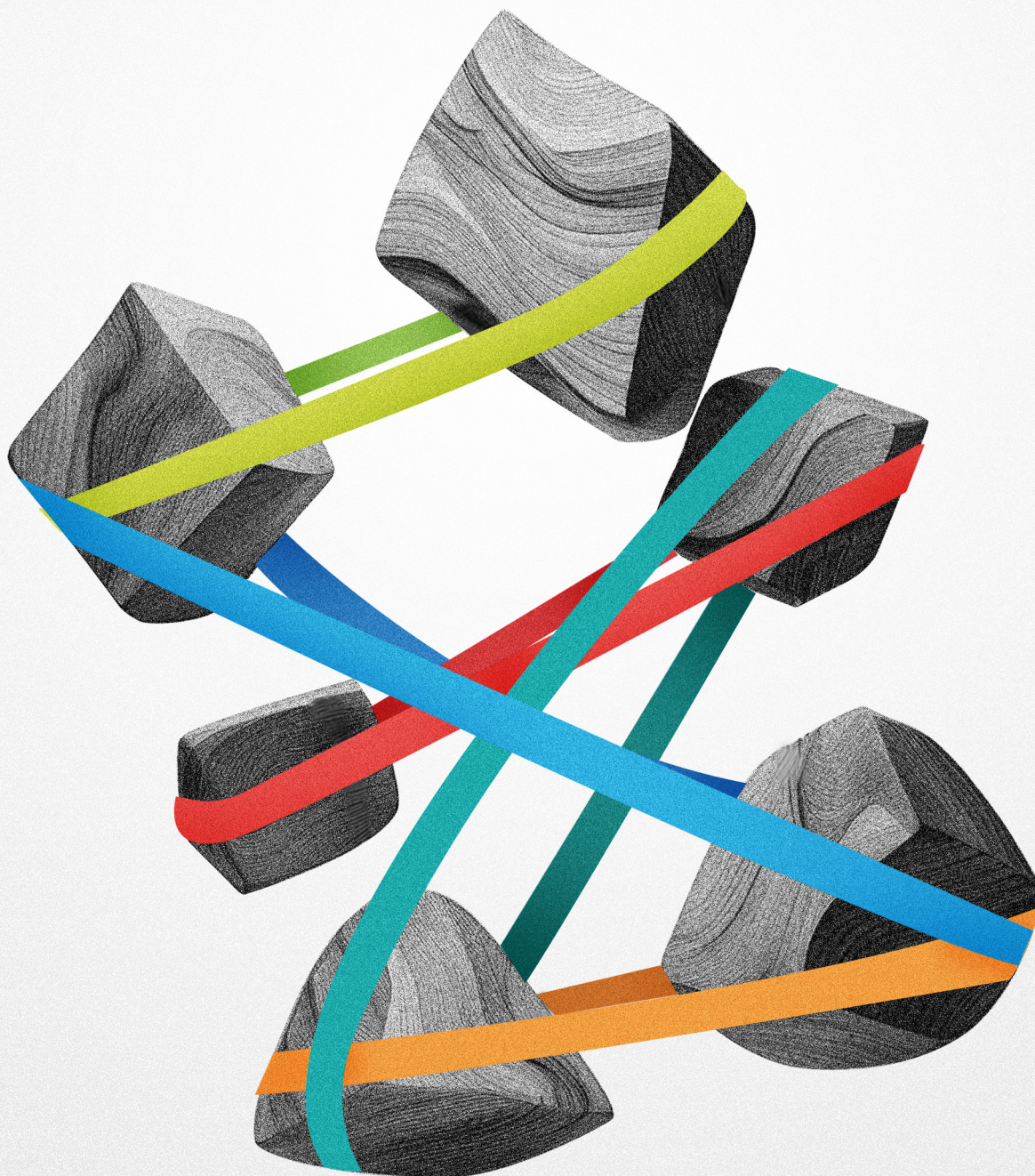


Zurrumurruen
Aurkako Sarea

Red Vasca
antirumores

Elkarrizketak zurrumurruen aurrean

ELKARRIZKETETARAKO GIDALIBURU PRAKTIKOA,
MUGAK JARTZEKO ETA ELKAR ULERTZEKO



ASIER GALLASTEGI FULLAONDO

AUTORIA
ASIER GALLASTEGI FULLAONDO

AÑO DE PUBLICACIÓN
2024

ISBN
978-84-19064-65-3



Hitzaurrea: Zer da eskuliburu hau?

07. orrialdea

01. Sarrera

09. orrialdea

Zurrunurruak, entzuteko sintoma eta borrokatze mehatxua	10	Zurrunurruen aurkako elkarrizketen helburuak	12
Gure gaitasun eta identitateei desafio egiten dieten elkarrizketak	11	Elkarrizketak geruza askoko testuinguruetan	13
		Kapitulu hau amaitzeko...	17

02. Zurrunurruen aurkako elkarrizketen testuingurua

18. orrialdea

Politikaren polarizazioa	19	Hutsuneak betetzeak dituen ondorioak	23
Ingurune digitalak baldintzatutako elkarrizketak	20	Aurrera egiteko proposamenak	25
<i>Youtube</i> eta bere algoritmoa: estremismorako tresna	21	Kapitulu hau amaitzeko...	27
Adimen artifiziala, gure irudira eta antzera eginiko alborapena	22		

03. Zurrunurruen inguruko mekanismo pertsonalak eta sozialak ulertzea

28. orrialdea

Eredu mentalak eta oreka	29	Zurrunurru xenofoboak, beldurren eta ametsen kontua	36
Leialtasun ikusezinak	30	Estereotipoek nola baldintzatzen dituzten sinesmenak eta sentimenduak	38
Gure ikuspegiak aldaketa posibleen eskuetan	32	Arazo konplexuentzat, hausnartutako konponbideak	40
Gure eredu mentalen egokitzapen kritiko eta moldagarria	34	Kapitulu hau amaitzeko...	41
Zurrunurruaren atzeko ezinegonak	35		

04. Ikuspegi kritikoak eta erantzun proaktiboak indartzea

43. orrialdea

Etengabeko eragina elkarri	44	Asertibitate dinamikoa	56
Hezur-haragizko <i>influencerrak</i>	45	Eremu publikoak eta pribatuak	60
Elkarrekin komunikatzeko ekintza	46	Interseksionalitatea	61
Mezuen lau alderdiak	47	Balioen eta mugen arteko oreka	61
Pertzepzioa eraldatzen	49	Kapitulu hau amaitzeko...	63
Entzute aktiboa	52	Komunikazio-estiloak.	65
Sinkronizazioari buruz	54	Bridge Eredua ®	
Ezinegona adieraztea	56	Kapitulu hau amaitzeko...	72

Zurrumurruen aurkako elkarrizketa baterako dekalogoak

74. orrialdea

Glosarioa

78. orrialdea

Epilogoak

79. orrialdea

Bibliografia eta webgrafia

80. orrialdea

“Bestea kritikatzeko eskubidea irabazi egiten da, merezi izan behar da. Norbait etsaitasunez edo mespretxuz tratatzen badugu, egiten dugun iruzkin txikiena ere, justifikatuta egon zein ez, eraso irudituko zaio eta guri aurre egitera bultzatuko dio, bere baitan biltzera, eta nekez saiatuko da bere burua zuzentzen. Alderantziz, laguntasuna, sinpatia eta begirunea erakusten badizkiogu, ez bakarrik itxuran, baizik eta jarrera zintzo eta egiazko batekin, orduan zilegi izango da besteari kritika egitea kritikagarritzat jotzen dugun horri buruz, eta kasu horretan, aukeraren bat izango dugu besteak guri entzutek”.

*Identidades Asesinas, **Amin Maalouf***

Zer da eskuliburu hau?

10 urte igaro dira Ekain Larrinagak, garai hartan Getxoko Udaleko immigrazio-teknikaria zenak, Zurrumurruen Aurkako Estrategian parte hartzera gonbidatu ninduenetik. Proiektu horren baitan, prestakuntza-saioak emateko pertsona baten bila zebilen, zehazki, zurrumurruak ezerezteko elkarrizketei nola heldu eta nola komunikatu lantzeko.

Parte hartzeko gonbidapena une egokian iritsi zitzaidan: izan ere, proiektu harekin guztiz bat egiten nuela sentitzen nuen, eta nire galderek ere bai. Nire erantzuna ez zen izan "galderak dituzue, eta nik horientzako erantzunak ditut", edo antzeko ezer. Aitzitik, esplorazio- eta ikerketa-bidaia bati eman nion baiezkhoa, eta gaur egun arte iraun du.

Denboraldi honetan guztian, dozenaka tailer egin ditugu bai hiritarrekin, bai hainbat udaletan erantzukizun teknikoa duten pertsonekin. Saio bakoitza desberdina izan da, eta ezin zen bestela izan. Partekatzeko nituen ideia batzuekin egin dugu hurbilketa, landutako eta kontrastatutako musika baten erritmora. Konpasaren ñabardurak eta hitzak, aldiz, solasaldietan zehar sortzen dira. Eta nik topaketa bakoitzean ikasten dut.

Urteetan zehar, testuingurua aldatuz joan da. Zurrumurruen aurkako estrategiaren baitan, gero eta pertsona gehiagok osatzen dituzte ikasketa- eta laguntza-komunitateak gure auzoetan, eta hiritarrek egoera zaurgarrian dauden etorkinei egiten dieten harrera da borrokaren eta elkartasunaren erakusleetako bat da. Horrekin batera, jarrera xenofoboak eta arrazistak oso presente daude Europako politikan, eta testuinguru horrek gure eguneroko errealitatea ere baldintzatzen du.

Aldaketa horien aurrean, zurrumurruen aurkako estrategia egokituz joan da. Gaur egun, pertsona migratuen eta arrazializatuen ahotsak presentzia handiagoa du garatzen diren ekintzetan, eta arrazakeriaren aurkako autodefentsa-estrategiek protagonismo handiagoa hartu dute, jakina.

Testu honen asmoa esplorazio- eta babes-bidaia horretan pausaldi bat egitea da. Testu hau sortu eta idazteak urte hauetan eraiki diren ideia asko finkatzeko aukera eman dit, bai eta beren jakintzekin bidelagun izan ditugun zenbait egile erreskatatzeko ere. Horrez gain, datozen urteetan eboluzionatzen lagun diezaguketen hausnarketa-ildo batzuk zirriborratzeko ere balio izan dit. Ariketa honetan, tailerretako oharrek berrikusi ditugu, adituekin egindako elkarrizketak entzun eta irakurri ditugu, iturri bibliografikoak kontrastatu ditugu, argitalpen zientifikoaren artean murgildu gara...

Eskuliburu hau idazten ari nintzela, bestalde, dozenaka elkarrizketa zail izan ditut. Pertsona batzuek baieztapen arrazistak egin dituzte nire aurrean, eta era guztietako erreakzioak izan ditut horiekiko: isildu egin naiz, haserretu egin naiz, errespetu faltak izan ditut, beste pertsona iraindu dut... Eta, kasuren batean, nire desadostasuna adierazi ahal izan dut, eta besteak egoera ikusteko zuen modua nolabait aldatu da. Esan diezazueket, behintzat, izan ditudan elkarrizketa guztiak, nolabait, presente daudela testu honetan. Interakzio horietako bakoitzetik ikasi dut, eta espero dut testuan zehar sentituko duzuela nire gonbidapena. Praktikatik eta hausnarketatik abiatuta, esperimintatzeko eta ikasteko baimena eta gonbidapena. Badakigu nora garamatza egiten dugunak eta funtzionatzen ez duenak; saia gaitezen beste modu batean egiten.

Eskuliburu honetan, eredu teorikoak, zurrumurruen sorrera azaltzen duten fenomenoak ulertzeko markoak, hitz egiteko dugun moduaz mintzatzeko ideiak eta esperimintatzen lagun diezaguketen estrategia praktikoak aurkituko dituzue.

Testua kapitulu hauetan banatuta dago:

- **Sarrera.** Zurrumurruen ezaugarriak, elkarrizketen helburuak eta izan dezaketen irismena ulertzen laguntzea helburu duten hasierako ideia batzuk.
- **Elkarrizketak izaten diren testuinguruari buruzko hausnarketa.** Polarizazio handia duen gizarte bat aipatzen da, eta geruza digitala errealtate horretan eragin nabarmena duen azpiegitura bat dela aintzat hartzen da.
- **Zurrumurruen inguruko mekanismo pertsonalak eta sozialak ulertzea.** Zurrumurruren azpian datzana, beharrak eta hitz egin gabeko gaiak ulertzea da.
- **Zurrumurruek desegin eta ikuspegi kritikoak eta erantzun proaktiboak indartuko dituzten elkarrizketak izateko gakoak.** Hizketaldi horiek izateko estrategiak edo gakoak aztertzen dira, bi helbururekin: zurrumurruari muga jartzea eta pertsonen lotura berreskuratzea.
- **Komunikazio-aniztasuna eta -estiloak.** Kapitulu honek aurrekoaren ildotik jarraitzen du, eta eredu jakin batetik hitz egiteko dauden modu desberdinen arteko sinkronizazioan jartzen du arreta.
- **Dekalogo.** Eskuliburu hau laburtzeko balio dezaketen 10 ideia berreskuratu ditugu. Gogorazpena izan nahi dute. Modu erraz bat hein batean konplexua izan daitekeen testu batekin konektatzeko.

Horrez gain, kontzeptu batzuk hobeto ulertzeko glosario labur bat gehitu nahi izan dugu, baita hitzatze edo epilogo bat ere, eta, azkenik, bibliografia, gure ustez zurrumurruen aurkako elkarrizketaren artearekin sakontzen jarraitzeko leku egokia izan daitekeena.

Kapitulu bakoitzaren amaieran taula bat aurkituko duzue, hiru motatako informazioarekin:

1. **Kapitulu bakoitzaren laburpena,** gogoan izateko eduki gisa edo argitalpenean kokatzeko informazio labur gisa erabil dezakezue.
2. **Hausnarketarako galderak,** kapituluko ideia eragilean oinarrituta; edukian eta gai horrekin duzen harremanean sakontzeko.
3. Zurrumurrua defendatzen duten pertsonekin **hitz egitean erabil ditzakezuen aholku, gako edo galderak.** Elkarrizketa kolaboratiboak sortzeko planteatuta daude, hein batean zuen hausnarketak erakuts ditzazuen.

Ikasten jarraitzen dugu.

Material hau irakurtzen duzuenean, zerbaitek bereziki balio izan dizuela sentitzen baduzue, hutsune esanguratsuren bat antzeman baduzue, eta/edo beste ikuspegiren bat proposatu nahi baduzue, idatzi helbide hauetara, mesedez:

- secretaria@zas.eus
- asier@korapilatzen.com

Asier Gallastegi Fullaondo.

www.korapilatzen.com



01

Sarrera

Zurrumurruak, entzuteko sintoma eta borrokatzeko mehatxua

“Ikasi dut ez dela saiatu behar inor konbentzitzen. Konbentzitzeko jarduna errespetu falta da, bestea kolonizatzekeo saiakera bat da”.

José Saramago

Saramagoren esaera horrek zurrumurruak deuseztatzea zein konplexua den erakusten du, hori egiten saiatzen garenean beste pertsona batzuen ikuspegiak aldatzeko asmoa izaten baitugu. Eta paradoxikoa badirudi ere, norbere ikuspuntua hedatzeko, nahitaez errespetatu behar ditugu gure solaskideak eta aintzat hartu behar dugu haien identitatea.

Zurrumurruen aurkako estrategian, babesa ematen diegu diskurtso eta jarrera xenofobo eta arrazisten legitimazio gero eta handiagoarekin oso kezkatuta dauden pertsona askori, eta horrek guztiak dakarren haustura sozialaren arriskuarekin kezkatuta daudenei. Gainera, jarrera horiek zabalkunde mediatiko eta politikoa dute. Pertsona asko kezkatuta daude eta gaude, jakin badakigulako jarrera horiek nola distorsionatzen duten errealtatea, datu puntualak orokortuz eta/edo neurritz kanpoko dimentsioa emanez.

Sunstein-ek honako hau proposatzen du Rumorología: *Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas* (2010) liburuan::

“Adierazpen eraginkorrak dira — pertsonen, taldeen, gertaeren eta erakundeen buruzkoak—, egiazkoak direla frogatu gabekoak, baina pertsonaz pertsona igaro direnak, eta, beraz, sinesgarritasuna dutenak; sinesgarritasuna ez du eragiten horiek babesteko frogazuzenak egoteak, baizik eta beste batzuek sinesten dituztela uste izateak”

Horrez gain, zurrumurruen buruz, zera gogorarazten digu:

“Sarritan, arrakastaz sortu eta zabaltzen dira, onartzen dituztenen alde aurreko usteetara egokitzen direlako, eta, aldi berean, horiek babesten dituztelako”¹

Garrantzitsua da gogoratzea, sarritan, **zurrumurruen gizarte-kohesiorako mekanismo gisa jokatzen duela**, talde bateko balio eta sinesmen partekatuak indartzen dituztenez gero. Era berean, ziurgabetasun edo kezka kolektiboa prozesatzeko balio izaten dute, **egoera konplexuei azalpen sinplistik emanez**. Zurrumurruak gizarte guztien parte dira eta funtzio sozial bat betetzen dute.

Funtzio horren jakitun izanda ere, ezin dugu aipatu gabe utzi errealtatearen azalpen murriztaile horren bidez pertsona migratu, errefuxiatu edo arrazializatu egin diren zaizkiela gure ezinegon asko, behin eta berriz. Komunikabideetako titularretan, sare sozialetan, aisialdiko solasaldietan eta era guztietako espazioetan agertzen diren zurrumurru arrazistek kezkatzen gaituzte.

1. Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.

Sinplifikatzeak pertsonak eta prozesu konplexuak gogoratzeko errazak diren karikaturetan sartzea eragiten du. **Karikatura horiekin harremanetan jartzen garenean sortzen dira zailtasunak, espero dugulako ez dutela eboluzionatuko eta ez dutela konplexutasun handiagorik erakutsiko.** Gure begiratzeko moduak eragiten die guk pentsatzen, sentitzen eta esaten genuen hori izaten jarraitzea. Ezaugarri bat aukeratzen dugu talde edo pertsona batentzat, negatibotzat hartzen dugu, modu jakin batekoa izatea leporatzen diogu, eta, hortik aurrera, harekin izango dugun harremana esan dugun hori baieztatzean oinarrituko da. **Ekintza hori tranpa bat da.**

Zurrunmurruek aurkako estrategian (aurrerantz, ZAE), hausnartzeko eta zurrunmurruek ezerezteko behar ditugun gaitasunak eskuratzeko gune bat eskaintzen dugu. ZAE arnasteko eta pentsamendua eta kontzientzia kritikoa entrenatzeko lekua izateko diseinatu da, hiritartasun inklusiboari indarra emanez. Gure ekarpena —baita eskuliburu honen ere— elkarriketa horiei heltzeko behar diren komunikazio-estrategietara bideratuko da.

Gure gaitasun eta identitateei desafio egiten dieten elkarriketak

Batzuetan, errealitate batean lasaitasunez mugitu ahal izateko mapa txikiegia duten lurraldeetara hurbiltzen ari garela sentitzen dugu. Hautematen duguna motz geratzen da aurkitzen dugunarekin alderatuta. Horregatik, begiratzeko, ukitzeko, usaintzeko... dugun horren gure irudia zabaldu beharra dugu. Baina irekiera-eraketak horri aurre egiteko, denbora eta energia behar ditugu, eta, ziur aski, ditugun inkongruentzia guztiak zalantzan jarri eta seinalatuko dizkigun krisi bat bizitzera eramango gaitu.

Sinplifikatu ohi ditugun errealitate konplexuen artean daude harremana dugun pertsonekin izaten ditugun solasaldiak; horietan, sarritan, datuak, fantasiak, ipuinak... "ukitu" egiten ditugu nolabait, eta horrek pertsona horietatik aldentzera garamatza. Zenbait kasutan, elkarriketa horiek beldurra eragiten digute, uste dugulako zuloak eta liskarrak eratuko direla, eta zaila izango dela horietatik ateratzea. Komunikabideetan, kafetegian zein bestelako

espazioetan "urliak lapurrak dira" edo "sandiak guri lana kentzera datoz" gisako mezuak errepikatzeak mesfidantzaren, beldurraren, mehatxuaren eta defentsaren gizarte baterantz garamatza gero eta gehiago. Inpaktu hori duela jakinda, haien alde jarri eta esku hartzearen aldeko apustua egiten dugu, elkarriketa horiek batere errazak ez izan arren.

Idea bati buruz **ikuspegi desberdina** duten **bi pertsonaren arteko eztabaidaren** emaitza izan ohi da pertsona horietako **bakoitzak alde aurretik zituen usteak are gehiago berrestea.** Gure ikuspegia inposatzeak ez du funtzionatzen. Pertsona batek gure izateko modua atsegin ez duela eta aldatu nahi gaituela hautematen dugunean, gure erreakzioa aurka egitea eta autobaieztatzea izaten da. Era berean, eta liskar batean bagaude, desadostasun horrek beste aldeari ere balio dio duen posizioa indartzeko, beste norbaiti irekitasun falta leporatzeko, eta, kasu batzuetan, bando homogeenago bat eraikitzen jarraitzeko..

Gure guztiz kontrakoa pentsatzen duen pertsona baten aurrean gure ideiak defendatzea, maiz, gure burua konbentzitzeko eta argudioak eraikitze bidea izaten da. Gure posizioari eusteko indar-entrenamendu baten antz handiagoa du gure pentsatzeko moduan oraindik sartzen ez dena malgutzeko eta ulertzeko errutina batena baino. Paradoxa dirudi, baina hala da, eta garrantzitsua da kontuan hartzea.

Sarritan, beste norbait konbentzitzeko egiten ditugun ahaleginek are zurrunago bihurtzen dute bestearen jarrera.

Atal honetan, dagoeneko ikusi ditugu "zurrumurruen aurkako elkarrizketa-estilo" baterako oinarriak izan daitezkeen gakoetako batzuk. Testuinguru bakoitza era batekoa da, eta pertsona bakoitza ere bai. Jarraian, egin dezagun aurrera praktikan.

Zurrumurruen aurkako elkarrizketen helburuak

Zurrumurru bat babesten ari den pertsona batekin hitz egiten hasten garenean, zein dira gure helburuak?



Zurrumurrua geldiaraztea.

Horrelako ideiak eta sinesmenak heda ez daitezen eta edozein lekutan eta edozein modutan adieraz ez daitezen lortzea. Kasurik onenean, esaterako, gure solaskideak ez ditzala berriro era horretan izendatu pertsona migratu eta arrazializatuak.



Begirada errealitaterantz zabaltzea.

Gure solaskideek ingurunearen deskribapen zehatzagoa egiteko dituzten datuak erabil ditzaten bilatzea, eta, horren bidez, dituzten beldurren erantzuletzat ez jotzea migratutako pertsonak.



Baieztapenen azpian zer behar dauden ulertzea.

Ez dugu zertan zurrumurru baten eragileekin bat etorri, baina horiek ulertzeko benetako interesa izatea beharrezkoa eta garrantzitsua da. Mezuak errepikatu eta mantendu egiten badira, baliteke funtzio bat betetzen ari direlako izatea. Hortaz, galdera hau da: Erantzun diezaiekegu mezuen azpian dauden behar horiei, horren kaltegarria ez den moduren batean?

Aldeak alde, *Cambiar las creencias de conspiración a través de la racionalidad y la ridiculización*² (2024) ikerketak gure jarduna bideratzeko balio duten gako batzuk eskaintzen ditu. Horiek probatzen saia zaitezke:

2. <https://hal.science/hal-02163865v1/file/fpsyg-07-01525.pdf>



Erakutsi ahultasunak

Iturri fidagarri eta kontrastatuetan oinarritutako informazio-
edukiaren eta zurrumurrua defendatzen dutenen sinesmenen arteko
inkoherentziak mahaigaineratzea aintzat hartzeko moduko estrategia
da. Pertsona batzuek beste talde eta kolektibo batzuei ematen
dizkieten atributu eta kalifikatzaileetan eragiten hasteko modu bat da.



Jarri zalantzan kidetasun- sentimendua

Zurrumurruak eta gorrotoa zabaltzen dutenek ingurune jakin bateko
kide direla sentituta egiten dute hori. Pertsona horiek ingurune
errealistagoetara eta diskurtso inklusiboagoak dituztenetara
eramaten saiatzeak distantzia hartzen lagun diezaieke, baita
orokortzeko eta pertsonak pertsonen aurka jartzeko joera duten iturri
eta erresonantzia-kaxa batzuetatik aldentzen ere.



Landu enpatia

Zurrumurruren ondorioz aldendu diren pertsonen artean zubiak
eraikitzean datza. Gezurrak zabaltzen dituztenen beharrak edo
beldurrak humanizatzea da helburua, sinesmen horiek bidegabeak
eta justifikaziorik gabeak direla ikusarazteko. Horrek sinesmenen
azpiko beharretara benetan hurbiltzea eskatzen du.

Zurrumurruren Aurkako Estrategian (ZAE aurrerantzean) izan dugun esperientzia aintzat hartuta, azken estrategia horretan, enpatia-erategian, jarri nahi dugu arreta handiena Are gehiago, zurrumurruak ezerezteko elkarriketen helburu nagusietako bat **ideia-trukearen kalitatea handitzea** dela esan daiteke.

Ikuspegi horrek esparru txiki batean jartzen gaitu, kontzientzia handiagoa eskain dezakegun elkarreragin batean, eta topaketari kalitatea eman ahal izango diogun lekuan. Helburua da baldintza egokiak sortzea ikuspuntuak partekatu ahal izateko, zurrumurruren azpian dauden beharrak entzuteko eta erasoari muga jartzeko.

Elkarriketak geruza askoko testuinguruetan

Batzuetan, gure indarra mugatua izanik, erronka handi bati aurre egin behar diogun sententzioa izan dezakegu. Izan ere, zurrumurruak sortzea eta horiei eustea geruza askoko kontua da. Horrelako fenomenoak ulertzen laguntzen digun eredu bat Pentsamendu Sistemikoa da.

Pentsamendu Sistemikoaren ereduak³ balio digu ulertzeko arazo konplexuak —adibidez zurrumurru arrazistak— hainbat sakoneratan garatzen eta betikitzen direla.

Pentsamendu Sistemikoa lau mailatan egituratuta dago: gertaeretan, patroietan, egituretan eta eredu mentaletan. Lau maila horiek iceberg baten irudiaren bidez adierazten dira: *gertaerak* geruza azalekoenean daude, eta *eredu mentalak*, berriz, sakonenean.

3. <https://waters-center-for-systems-thinking.myshopify.com/products/iceberg-posters-digital-download>

01
Gertaerak

02
Patrioiak

03
Egiturak

04
Eredu
mentalak



ZER DIRA	Geruzarik agerikoena. Gertatzen dena eta zuzenean ikusten duguna: arreta pizten diguten arazo edo egoera zehatzak. Adibidez: "Zurrumurru arrazista zabaldu da sare sozialetan, eta tentsioa sortu da tokiko komunitatean."	
AGERPENAK	Maila honetan bakarrik eragitea erreakzionatzea da. Berehalako konponbideak eman ditzake, baina ez die benetako kausei heltzen. Batez ere, gezurren hedapena geldiaraztea da helburua.	
ZER EGIN	• Esandakoa gezurtatzeko mezu azkar eta egiaztagarriak argitaratzea, gaizki-ulertuak argitzeko presazko bilerak antolatzea.	• Zurrumurru horiek eragiten duten kalteaz sentsibilizatzea. • Gertaera errepikakorren informazioa biltzea.
ZER DIRA	Denboran zehar errepikatzen diren joerak edo patroiak. Adibidez: "Zurrumurru arrazistak areagotu egiten dira egoera jakin batzuetan, hala nola hauteskundeetan edo ekonomia-krisietan".	
AGERPENAK	Datuak aztertzea eta joerei erreparatzea eskatzen dute, errepikatzen diren portaerak identifikatzeko. Gure buruari galde diezaiokegu zergatik errepikatzen diren.	
ZER EGIN	• Zurrumurru errepikakorrak hautemateko monitorizazio-sistemak ezartzea. • Horrelakoen goieneko uneak diren garaiak edo testuinguruak aztertzea.	• Aurreikuspenak egin ditzakegu, eta modu prebentiboagoan lan egin
ZER DIRA	Ereduei eusten dieten arauak, prozesuak, harremanak eta baliabideak. Adibidez: "Sare sozialetan erregulaziorik ez egoteak albiste faltsuak zabaltzea ahalbidetzen du; edo espazio komunitario inklusiborik ez egotea". Beste adibide bat: "Injustizia sozialeko egoerak kronifikatzen dituzten egiturak, oinarrizko baliabideen aldeko borrokaren pertzepzioa elikatzen dutenak".	
AGERPENAK	Egitura horietan esku hartzeak patroik kaltegarriak eten ditzake, eta aldaketa iraunkorrak sustatu.	
ZER EGIN	• Baliabideak eskuratzeko desberdintasunean aurrera egitea, horiek bermatzea (etxebizitza, hezkuntza, lana...).	• Sareetan eduki arrazistak moderatzeko politikak sortzea. • Kulturen arteko elkarriketarako espazio seguruak sustatzea.
ZER DIRA	Sistemen antolatzeke eta funtzionatzeko modua gidatzen duten sinesmenak, balioak, suposizioak eta paradigmak (sistemek ere eragiten diete). Adibidez: "Arrazializatutako zenbait kolektibori buruzko uste errotuak, hala nola <i>mehatxuak direla</i> edo <i>ez direla egokitzen</i> sinestea".	
AGERPENAK	Eredu mentalak eraldatzeko, epe luzera begirako aldaketa kulturalak, pertsonalak eta kolektiboak egin behar dira.	
ZER EGIN	• Aurreiritzien aurkako heziketa-kanpainak abiaraztea.	• Arrazagatiko estereotipoak deseraikitzeke tailerrak antolatzea. • Narratiba partekatuak aldatzea.

Zurumurrurrazisten aurkako borrokan *icebergaren* ereduak aplikatzeak agerikoak diren gertaerei erantzutea ez ezik, maila sakonagoetan lan egitea ere eskatzen du, zurumurrurraz horiek iraunarazten dituzten egiturak eta eredu mentalak aldatzeko. Maila horietako bakoitzean jardutea ezinbestekoa da gizartean aldaketa iraunkor eta esanguratsua lortzeko.

Ezinbestekoa da lau mailen arteko interakzioan arreta jartzea.

Irudikoa ezin da goitik behera edo alderantziz irakurri, geruza guztiek elkarri eragiten diotelako. Hori dela eta, eredu mentalak oinarrian egon arren, ezin da esan horiek direnik egiturei eusten dieten zutabeak; ukaezina da egiturek ere eragin handia dutela eredu mentalen eraikuntzan. Arrazakerian edo xenofobian ikusten da hori. Ezin dira *sendatu* ikuspegi psikologikotik edo indibidualetik bakarrik, ikuspegi soziala eta estrukturala ere behar dira.

Kapitulu hau amaitzeko...



Ideia eragileak

Arrazakeria ez da aurreiritzi indibidualen multzo bat soilik; **oso errotuta dagoen egitura** bat da, sistema sozial, politiko eta ekonomikoetan eragiten duena, eta desberdintasunak erreproduzitzen dituena. Arrazakeria ulertzeko eta menderatzeko, funtsezkoa da egiturazkoa dela eta arau eta praktika instituzionaletan eragina duela onartzea.

Zurrumurruak gure estereotipoetara eta alde zaureratik ditugun usteetara egokitzen direlako zabaltzen dira baita errealitate konplexuak sinplifikatzen dituztelako ere. Zurrumurruak egiaztatu gabeko informazioak dira, azkar zabaltzen direnak; estereotipoak, berriz, gizatalde baten ezaugarriei buruzko uste orokortu eta sinplifikatuak dira.

Zurrumurru horiek eteteko elkarrizketak izatea ez da erraza, eta **gure ikuspegia inposatzeak ez du funtzionatzen**, era horretan, alde bakoitzak lehendik uste zuena indartzen baita.

Gure helburua zurrumurruren hedapena **geldiaraztea** da, baieztapen horien azpian zer behar dauden **ulertzea** eta errealitatearekiko begirada **zabaltzea** eta inklusiboago bihurtzea

Garrantzitsua da **bereiztea zer dagoen gure esku**, eta **zer dagoen gure irismenetik kanpo**, testuingurua osatzen duten geruzen kopurua dela eta. Solasaldietan, ahal dugun lekurainoko eraldaketa egin nahi dugu.



Hausnarketarako galderak

- Zerk pentsarazten digu eguneratuta egoteko erabiltzen dugun informazioa erabat egiazkoa dela? Zer gertatuko litzateke egoerari beste ikuspegi batetik begiratzen saiatuko bagina, informazio berria kontuan hartuta?
- Kapitulu honetako zer elementurekin bat egiten dugu gehien? Gure erantzunari eta esperientziari buruz hausnartuta, zein dira gure indarguneak eta ahulguneak horrelako elkarrizketa batean?
- Topatzen ditugun zurrumurruek beldur, babesgabetasun edo kezka bat islatzen dutela uste al dugu? Zein izango dira zurrumurruak —eta, beraz, aurreiritziak— sostengatzen dituzten arrazoi sakon eta konplexuenak?



Zurrumurruren aurkako elkarrizketak izateko gakoak

- *"Konturatu naiz denok gaudela gure ingurunearen eta esperientzia pertsonalen eraginpean⁴. Nahi al duzu egoera honi beste ikuspegi batetik begiratzen saiatzea, informazio berria aintzat hartuta?"*
- *"Uste dut arazo honen kausak sakonagoak eta konplexuagoak direla. Eztabaidan sakondu nahi zenuke? Neure buruari galdetzen diot zurrumurru honek ez ote dituen zure beldurrak edo kezak islatzen"*

4. EBren Arrazakeriaren Aurkako Ekintza Plana (2020-2025): "Arrazakeria, sarritan, oso errotuta dago gure gizartearen historian, eta horien sustraiekin eta arau kulturekin lotuta dago. Eta hori gizartearen funtzionatzeko eran ikusten da, baita boterea banatzeko moduan eta hiritarrek Estatuarekin eta zerbitzu publikoekin harremanetan egoteko duten moduan ere. Inkontzientea izan daiteke, eta askotan sumatzen da ez dituela islatzen arrazakeriak kaltetutako pertsonen interesak, nahiz eta ez izan, nahitaez, horiek baztertzeko saiakera zuzena. Egiturazko arrazakeriaren eragina arrazakeria indibiduala bezain sakona eta kaltegarria izan daitekeenez, arrazakeria hori badagoela aitortu eta politika proaktibo bidez landu behar da. Ikuspegi intersektorialetik, egiturazko arrazakeria sakonago uler daiteke, eta erantzunak eraginkorragoak izatea eragiten du".



02

**Zurrumurruen
aurkako elkarrizketen
testuingurua**

Zurrumuruen aurkako elkarrizketen testuingurua

“Nola erreakzionatzen dugu esperientzia bat iristen zaigunean? Garuna zatitu egiten da; zati batek esango du: nolakoa zen mundua orain arte? Iraganetik tiraka hasiko da; zer informazio dudan nik munduaz; nire kultura, nire biografia eta zer informazio dudan nik prozesu horretaz. Eta beste zatia honelako galderak egiten hasiko da, eredu prediktibotik: Zer egingo dut? Etorkizunean datorrenaren arabera diseinatzen dugu gure ekintza. Antsietate handia dugunean eredu prediktiboa areagotu egiten dela ikusi da; nolakoa izango den ez dakigun etorkizuna kontrolatzea nahi izaten dugu. Estresa eragiten du errealtate hori iragartzeko ezintasunak”

Nazareth Castellanos⁵

Aurreko kapituluan aurreratu dugun bezala, argi dago ZAE ezin dela eta ez dela antolatu behar erantzukizun indibidualerako deia eginez, badakigulako egiturazko kontua dela. ZAEk erantzunkide sentitzen direnen eta aldaketaren eragile izan nahi dutenen trebetasunak indartu nahi ditu. Izan ere, inplikaturako pertsona bakoitzak bere esku dagoena martxan jar dezake, sortzen diren tentsioak ahalik eta modu apropos eta positiboenean kudeatzeko. Ikuspegi pertsonal horretaz gain, ZAEk arazoaren egituraren eragiteko akordio eta estrategia globalak sustatzen ditu, eta kolektiboak eta erakundeak tartean sartzen ditu.

Illo horretan, gogoeta txiki bat egin nahi dugu egungo agertokia eratzten duten gako batzuei buruz, eta, bereziki, komunikazioarekin eta ingurune digitalarekin lotutako guztiari buruz. Gure ikuspegitik, elementu horiek zurrumurruak sortzeko eta zabaltzeko oso espazio egokiak eskaintzen dituzte. Aipaturako espazio horiek gero eta polaritate politiko handiagoko testuingurua eratzten dute, non diskurtso xenofobo eta arrazista gero eta errazago babesten den. Gaur egun, inoiz baino gehiago eta ezer baino lehen, politika sare sozialetan plazaratzen da.

Politikaren polarizazioa

Azken urteotan, politika-arloko eta mundu-mailako jarreraren eta debateen polarizazioa ikusi dugu. Oso fenomeno konplexua da, eta gure elkarrizketa bakoitzean eragina du. Zentzu horretan, oso kezkagarria iruditzen zaigu **diskurtso intolerantearen estremismoa**,

hainbat dimentsiotan. Polo edo muturrei erreparatzen badiugu, badirudi intolerantziaren poloak gero eta subjektu gehiago erakartzen dituela, eta tolerantziaren poloak, berriz, erakartzeko gaitasun gutxi duela⁶.

5. Castellanos, N. (2024). *El cerebro como aliado* [Prestakuntza-oharrak]. Online-trebakuntza.

6. Jacobin, 2022ko irailak 22. “El problema no es la polarización, es la radicalización de la derecha”. Online arg.: <https://jacobinlat.com/2022/09/el-problema-no-es-la-polarizacion-es-la-radicalizacion-de-la-derecha/>.

Aurreko kapituluan partekatu dugun *icebergaren* ereduak gure energia eta jarduna posible denaren eremuan kokatzen lagunduko digu. Elkarrizketa bakoitzak errealitateari begiratzeko modu jakin bat eraikitzen laguntzen du; hori dela eta, aukera bakoitza aprobeitza dezakegu elkarrizketa desberdin bat sortzeko, zubiak eraikitzen eta aukerak berriak sortzen lagunduko duena. Errealitatearen zati batean eragin nahi badugu, **gure gaitasuna onartu eta sinetsi** behar dugu. Horrez gain, **gainerakoei eska diezaiekegu**, nork bere rolaren eta eraginaren arabera, **egiturazkoagoak diren alderdiak aldatzeko**.

Lan egin dugun urteetan, elkarrizketen testuingurua gero eta zurrunago eta polarizatuago bihurtzen ari dela ikusi dugu. Hori dela eta, tailerretan, **gure energia kudeatzeko**

eta gure ustez ideiak modu eraikitzailean trukatzeko modukoak izango diren egoerak eta halakoak ez diren egoerak bereizteko beharra azpimarratzen dugu. Testuinguruak askotarikoak izan daitezke, eta hitz egin nahi dugunarekin daukagun harremana ere bai.

Nolanahi ere, pertsonak aktibatzea ona da, eta funtsezkoa da hiritar gisa estereotipoak eta zurrumurruak eraikitzeke eta deseraikitzeke dugun eginkizunari buruz hausnartzea. Hortaz, galdera hau da: Nola lagun dezakegu komunitate fidakorrak eta anitzak sortzen? Honako helburu nagusiarekin konektatu behar dugu: komunitateen eraldaketan parte hartzea, aniztasunera irekita egon daitezen, eratzeko duten konexioen kopuruagatik osasuntsu egon daitezen, eta autobabeserako edo hirugarrenei errua botatzeko beharrik izan ez dezaten.

Ingurune digitalak baldintzatutako elkarrizketak

Interneten gorakadak interakzioarako aukera areagotu zuen, eta, horren ondorioz, sarea plaza publiko berria izango zela esaten zen. Jendea han biltzen zen, eta han sortzen ziren solasaldiak; Interneten logikak ulertu nahi genituen, elkarreragin positiboak izateko eta haren potentzial guztia aprobeitzeko. Hala ere, azken hamarkada honetan, “*plaza publiko berri*” horrek aldaketa handiak izan ditu, eta errepideko bidegurutze baten antz handiagoa du. Bidegurutze horretan, abiadura handian zirkulatzen da, osasungarriak ez diren janariz betetako gasolindegia daude, eta osasun-enpresa eta auto-konponketako enpresa handiek etekina ateratzen dute izandako harrapatzeetatik eta talketatik.

Interneten bilakaerari buruzko hainbat ikuspegi dauden arren, atal honetan partekatutako ditugun ezaugarriek Internet zurrumurruentzako eta desinformazioarako autobide nola eta zergatik

bihurtu duten ulertzen lagunduko digute. Datu horiek izateak, agian, kontzientzia eta distantzia handiagoko posizio batean jarriko gaitu.

Marta Peiranok *El enemigo conoce el sistema* (2019) liburuan honako hau gogorarazten digu:

“[...] Interneti martxan jarraitzea ahalbidetzen dion teknologia ez da neutroa, eta gure telefono mugikorretan daukaguna edo instalatzen duguna ere ez. Azken hamarkadan, guztiek izan dute apropos pentsatutako bilakaera bat, oso helburu espezifiko duena: guk pantailari itsatsita jarraitzea ahalik eta denbora luzeenean, gogaitzeko puntura iritsi gabe”.

Beraz, desinformazioak abantailarekin jotzen du. **Gure arreta bereganatzeko lehiatzen den algoritmoak informazio polarizatua ematen digu, haren mende eror gaitzen.**

Youtube eta bere algoritmoa:

estremismorako tresna

Marta Peiranok berak azaldu duenez, "YouTube XXI. mendeko tresna erradikalizatzaileenetako bat izan liteke"⁷. Estatu Batuetan sortutako webgune hori bideoak besteekin partekatzea zuzenduta dago, eta harro dio bere algoritmoak eraginda ikusten direla plataformako bideoen % 70 baino gehiago. Peiranoren esanetan, algoritmoaren helburu ofiziala "erabiltzaileei ikusi nahi dituzten bideoak aurkitzen laguntzea eta erabiltzailearen *engagement-denbora* eta gogobetetze-maila maximizatzea" da.

Youtubeko algoritmoak zera egiten du: erabiltzaileek bilaketa eginda ikusi duten bideoaren informaziotik abiatuta, beste bideo bat proposatzen die, lehenaren interesekin bat etor daitekeena, baina beste erabiltzaile batzuen artean aurrekoak baino atxikimendu gehiago sortu duena. Hau da, gauza bera, baina «harago joanda». Gertatzen dena da **«gauza beretik harago joateak» oso leku arriskutsuetara eramaten gaituela.**



Zeynep Tufekci ekintzaile eta ikertzaile turkiarra konturatu zen, YouTuben eskuineko politikarien kanpainak jarraitzearen ondorioz, algoritmoak eduki neonazietara eta Holokaustoarekiko negazionistak zirenetara bultzatzen zuela. Ezkerreko hautagaiei jarraituz gero, aldiz, algoritmoak muturreko marxismorantz eta konspirazio-teorietarantz eramaten zuen; azken horiek hiritarrak drogatzan dituzten agentzia sekretuei buruzkoak ziren.



Bestalde, Sunsteinek⁸ gogorarazten digu paradoxa bat dagoela munduari eta bertako aniztasunari irekita dagoen sare horretan; Interneten egungo egiturak "pertsonak beren neurri egindako informazio-buribiletan edo erresonantzia-kaxetan bizitzera daramatza, eta komunitate bakoitzean zurrumurru batzuk finkatzen dira".

TikTok plataformako algoritmoek ere arreta pizteko diseinatutako edukiak lehenesten dituzte, eta, batez ere, erreakzio emozional azkar eta biziak sortzen dituzten bideoak erakusten dituzte. Dinamika horrek eragin nabarmena izan dezake gazteengan; izan ere, etengabe mezu sinplifikatu, sentsazionalista edo polarizatzaileen eraginpean egotea sustatzen du. Gai jakin batzuk etengabe errepikatzea arriskutsua da, horren bidez ikuspegi aniztasuna mugatzen eta estereotipoak indartzen dituzten ideiak eta balioak sustatzen direlako.

7. Peirano, Marta. (2019). *El enemigo conoce el sistema*. Penguin Random House Grupo Editorial España. 45. or

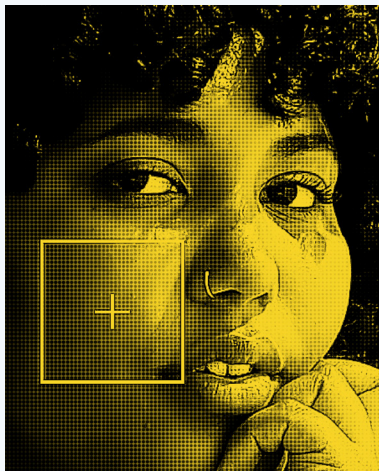
8. Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.

Adimen artifiziala, gure irudira eta antzera eginiko alborapena

Adimen artifizialaren (AA) bidez irudiak ezagutzeko sistemek, nola entrenatzen eta baliozkotzen diren, **alborapen matxistak eta arrazistak**⁹ egin ditzakete. Are gehiago, badirudi modu kolektiboan eraikiz joan garen alborapenak finkatzen ari direla sortzen diren teknologia berrietan.

Hainbat ikerketak erakutsi dutenez, pertsonen irudiak modu digitalean eraldatzen direnean haien sexua aldatzeko asmoz, aurpegia

ezagutzeko sistemek akatsak egiten dituzte, gizartean dauden alborapenen eraginez. Adibidez, "gizonaren" argazkiko zulatze makina irabiagailu batekin nahasten dute "emakumearen" argazkian, objektu hori aldatu ez bada ere. Horrek iradokitzen du AAKo ereduen gaitasuna mugatua dela sexu- edo genero-aukera desberdinekin lotutako ezaugarriak eta jarrerak ulertzean, eta horrek murriztu egiten du irudi-ezagutzaren zehaztasuna askotariko testuinguruetan.



Hainbat dira AAKo sistemek arrazializatutako pertsonen joera diskriminatzaileak dituztela erakutsi duten ikerketak¹⁰. Pertsona beltzen eskuetan ageri diren objektuak, askotan, mehatxagarriago edo arriskutsuagotzat hartzen dituzte, antzeko egoeretan dauden pertsona zurien objektuen aldean. Alborapen horrek **inplikazio larriak izan litzake segurtasun publikorako edo zaintzarako erabiltzen diren AAKo aplikazioetan**; izan ere, objektuen interpretazio okerrak erabaki txarrak eta bidegabeak hartzea ekar lezake.



Oro har, azterlan horiek nabarmentzen dute erabakigarria dela AAKo ereduak entrenatzean eta ebaluatzean alborapenetan esku hartzea, **gizarte-talde guztien irudikapen justu eta zehatza egiten dela bermatzeko**, irudien ezagutzan zein beste aplikazio teknologiko batzuetan.

9. https://www.academia.edu/110557622/Estereotipos_de_g%C3%A9nero_en_im%C3%A1genes_generadas_mediante_inteligencia_artificial_Gender_stereotypes_in_AI_generated_images?auto-download&email_work_card=download-paper

10. <https://maldita.es/malditatecnologia/20220617/tonos-piel-algoritmos-reconocimiento-facial/>

Hutsuneak betetzeak dituen ondorioak

Zurumurru asko informazio faltaren sentsazioa osatu nahian sortzen dira; nolabait, «kontakizuna ez dator bat ikusten dudarekin, eta dauden hutsuneak osatzea nahi dut». Egoera edo gertaera berri baten aurrean, etengabe betetzen dira hutsuneak, baina kalitatezko informazioa sortzeko denbora behar da. Horregatik, hutsune horiek lehenago betetzen dira gezurrekin, kalitatezko informazioarekin baino, eta hori arazoa da.

Interneten murgiltzen garenean, teorien *buffet* handi bat dagoen sentsazioa izaten dugu, eta teoria horiek errealitate bat zein haren kontrakoa berresteko balio dezakete. Albisteen *tsunami* baten aurrean gaude; horietako asko faltsuak dira, eta ondoen datorkiguna aukeratzen dugu, gure alborapenak elikatzen jarraitzeko. Errealitate horrek hainbat ondorio ditu:



Ezer ez dela erreala eta egia-ostearen aroan bizi garela sentitzea etengabe. Beti aurkitzen dugu gertatzen denari buruzko ezkutuko informazioaz hitz egiten duen teoriaren bat, komunikabideek aditzera ematen ez dutena. Sentsazio horrek erakundeekiko desafekzio handia eragiten du.



IKEA efektua¹¹ edo nola eratzen dugun erantzun onargarri bat, "ezkutatu digutena" aurkitu izanaren fantasia elikatzen duen ikerketa pertsonala eginez. Fenomeno psikologiko eta sozial horren bidez, pertsonok joera dugu guk geuk aurkitu dugun informazioaren sinesgarritasuna eta berezitasuna neurritz kanpo baloratzeko, batez ere, nagusitzen den iritziaren edo informazioaren aurkakoa dela iruditzen bazaigu. Kontua da kutsatuz joan garela, baina behin ondorio batera iristen garenean, oso zaila da ikuspegi hori aldatzea.



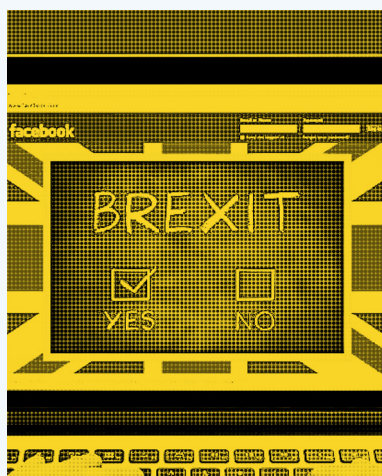
Desinformatutako publikoa oso itsatsita egotea eta hutsuneak berak betetzea; zenbait egilek "**pasio asimetrikoa**" ere deitzen diote. Desinformazioak abantailarekin jokatzeko du, hura sortzen eta zabaltzen dutenek energia eta denbora gehiago eskaintzen baitiote hartzaileek baino. Hain zuzen, jende askoren identitatea haien konspirazio-teoria gogokoenean ardazten da, eta pertsona horiek gaiarekiko konpromiso emozional eta dedikazio nabarmen handiagoa erakusteko joera dute, sinesmen horiekin bat ez datozenek edo eszeptizismoz ikusten dituztenek baino.



Manipulazioa pertsonalizatzea¹². Datu-kudeaketa masiboak eta kontakizunak sortzeko Adimen Artifiziala erabiltzeak gezurrak berehalakoak (prozesatu gabeak) eta telegidatuak (pertsona bakoitzarentzat diseinatuak, dituen interesen eta Interneten kontsumitu duenaren arabera) izatea eragiten du. Informazio segmentatua askoz barrurago iristen da, batez ere, ematen duen erantzunak, zuzena eta sinplea izateaz gain, zuzenean erantzuten diolako hartzaileak bere sentitzen duen behar bati. Hori dela eta, inpaktu zuzena du.

11. https://es.wikipedia.org/wiki/Efecto_IKEA

12. Ideia horiek El País egunkariak zurrumuruen zabalkundean eragina duten pertsona ospetsuen efektuari buruz argitaratutako elkarrizketa batean oinarrituta daude. Online arg.: <https://elpais.com/podcasts/hoy-en-el-pais/2024-04-11/podcast-de-elon-musk-a-imanol-arias-por-que-en-la-desinformacion-gana-la-pasion-asimetrica.html>



2016an, Britainia Handiko *Brexitaren* aldeko kanpainan, enpresa batek sare sozial batetik lortutako datu pertsonalak erabili zituen boto-emaileen profil zehatzak sortzeko. Gero, profil horiek erabili zituen hartzaileak identifikatzeko eta segmentatzeko, mezu jakin batzuek haiengan izango zuten eraginaren arabera. Horren helburua emozioetan eta kezketan eragingo zuen eduki pertsonalizatua garatzea eta banatzea zen. Estrategiak jende jakin bati zuzendutako iragarkiak eta boto-emaileen iritzietan eta erabakietan eragiteko diseinatutako desinformazioa erabili zituen. Gogora dezagun, gainera, hori guztia modu kirurgikoan egin zela, artean beren botoa zer aldetara lerratuko zen erabaki gabe zuten pertsonengan. Denok ezagutzen dugu estrategia haren emaitza eta arrakasta.



Ikusteko modukoak...

The great hack edo *The Social Dilemma*¹³ film dokumentalak, fenomeno horiek hobeto ulertzeko.

Marta G. Francok, *Las redes son nuestras*¹⁴ liburuaren egileak, elkarrizketa batean azaldu duenez, algoritmoak, berez, informazioa ordenatzen laguntzen duten tresnak dira::

“**Arazoa da, sare sozial edo webgune batean gaudenean, horiek berak direla zer eduki ikusi gomendatzen digutenak. Gaur egun, algoritmoei aplikatu zaizkien irizpideen eraginez, plataforma horien guztien negozio-eredura bideratutako edukiak erakusten dizkigute: batetik, ahalik eta denbora gehien pasa dezagun bertan; bestetik, gero eta publizitate gehiago egon dadin; eta, azkenik, gure datu pertsonaletatik dirua lortu ahal izan dezaten.**

Horrenbestez, gure arreta pizteko helburua duten algoritmo adiktiboak dira. Eta zer da arreta gehien ematen diguna? Beldurra edo muturreko sentimenduak sorrarazten dizkiguten edukiak. Hori dela eta, gehien nabarmentzen diren edukiak polarizatuenak eta eskandalagarrienak izaten dira.

13. <https://www.netflix.com/es/title/81254224>

14. <https://www.consonni.org/es/publicaciones/las-redes-son-nuestras>

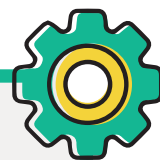
15. https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2024-06-05/redes-sociales-internet-entrevista-marta-franco-redes-nuestras_3892519/

Aurrera egiteko proposamenak

Jenny Odell-ek bere *Cómo no hacer nada: Resistirse a la economía de la atención* liburuan, mugetan geratzea proposatzen digu, baita arazo hori ez duen gizarte bat eraikitzeko fantasian ez erortzea ere:

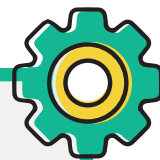
“ Behar duguna ez da “behin betiko” erretiratzea, baizik eta etengabe entrenatzea: arreta kentzeko gaitasuna ez ezik, beste nonbaitera bideratzeko gaitasuna ere bai, zabaltzekoa eta areagotzekoa, gure atentzioaren zorrotasuna hobetu dadin”.

Odellek planteatzen duen arreta kontzientearen aktibazioaz gain, Europako Batzordeak¹⁶ hainbat aholku proposatzen dizkie hiritarrei manipulazioa saihesteko:



- Kontrastatu informazioa hainbat hedabidetan
- Erabili izen oneko iturriak, saihestu *clickbaita* (titular sentzazionalistadun esteketan sartzea)
- Egiaztatu egileak eta testuingurua
- Ez utzi zeure burua emozioen eraginez lerratzen
- Egiaztatu irudien inpartzialtasuna eta benetakotasuna
- Ez partekatu egiaztatu gabe
- Kontsultatu desinformazioaren aurkako plataformak
- Albiste faltsuak identifikatuz gero, markatu *spam* gisa sare sozialetan

Zurumurruei aurre egiteko, Hans-Joachim Neubauer-ek honako hau proposatzen du *Fama: Una historia del rumor* liburuan: **kontzientzia kritikoa izatea ezinbestekoa** dela, horixe baita zurumurruaren zabalkundea eteteko eta murrizteko gai den faktore bakarra. Neubauerren arabera, zurumurruak biderkatzeko diseinatuta daude; errepikapenetik eta onarpen pasibotik elikatzen dira, eta, era horretan, azkar hedatzea eta sinesmen kolektiboetan errotzea lortzen dute. Hala ere, kontzientzia kritikoak —hausnarketaren bidez informazioa zalantzan jartzeko eta aztertze gaitasunak— ziklo hori eteten du, zurumurrua aurretik azterketa kontziente eta aktiborik egin gabe zabaltzea eragozten baitu.



Kontzientzia kritiko horrek berekin dakar:

- Zurumurruaren egitura ezagutzea
- Gure erreakzio eta alde aurreko joerei buruz hausnartzea

16. https://spain.representation.ec.europa.eu/noticias-eventos/noticias-o/como-combatir-las-fake-news-2022-02-28_es

Informazioaren egiazkotasuna zalantzan jartzean, kontzientzia kritikoak zurrumurruen eragina murrizten du, eta elkarriketarako espazio eraikitzaileago bat izatea ahalbidetzen du, distortsiorik eta aurreiritzirik gabea. ZAEn, ikuspegi horrek ulermenerako eta lankidetzarako oinarri sendoago bat sortzen laguntzen du, desinformazioa hedatzea neutralizatzen du eta ideiak eta sinesmenak konfrontaziorik gabe zalantzan jartzeko aukera ematen duen ingurune bat sustatzen du.



Renate Künast politikari alemaniarrek, 2017an, sare sozialetan bera iraindu zuten zenbait pertsonari bisita egin zien, kazetari batek lagunduta. Esperientzia hori dokumentatu egin zen, online-gorrotoa ulertzeko eta hari aurre egiteko ahalegin gisa. Künastek aurre egin zien hitzez eraso zioten pertsonari, eta haiekin hitz egiten eta haien iruzkinen azpiko motibazioak zein ziren ulertzen saiatu zen. Esperientzian, zenbait erreakzio nahastu ziren: pertsona batzuk lotsatu egin ziren eta barkamena eskatu zioten; beste batzuek, berriz, desafio egiten jarraitu zuten. Topaketa hark eremu digitaleko giza elkarreraginen konplexutasunak nabarmendu zituen, eta agerian utzi zuen garrantzitsua dela gorrotoaren diskurtsoari enpatiaz eta zuzeneko komunikazioarekin heltzea.

Marta G. Francok gako batzuk ematen ditu ildo horretan:

- “Gogoratu Internet ez dutela sare sozialek bakarrik osatzen, askoz ere gune gehiagotan informatu gaitzeko, baita komunikatu, elkarrekin erlazionatu, harreman sozialak edo komertzialak izan... ere. Internet berreskuratzeko askotariko ekintzak egin ditzakegu, hala nola gure gobernuek Internet modu eraginkorrean arau dezaten presioa egitea, edo azpiegitura digital autogestionatuen alde egitea”.

Kapitulu hau amaitzeko...



Ideia eragileak

Polarizazio politikoa areagotu egin da, elkarriketa guztietan nabari da, eta eraiki nahi den gizarte-motan eragina du.

Internet plaza publikoa izatetik errepideko bidegurutzea izatera igaro da, eta desinformazio asko du:

- YouTubeko **algoritmoak** muturrera eraman ditzake erabiltzaileen jarrerak, zer eduki kontsumitu proposatzearen bidez.
- **AAko sistemek alborapen matxistak eta arrazistak isla ditzakete**, eta horrek eragin negatiboa izan dezake hainbat testuingurutako ezagutze-zehaztasunean.
- Desinformazioa azkar hedatzen da, eta **mesfidantza eta desafekzioa** sortzen ditu. "IKEA efektuak" eta "pasio asimetrikoak" sinesmen pertsonalak indartzen dituzte.
- Funtsezkoa da **gure arreta kudeatzea eta iturri fidagarrietara zuzentzea**, desinformazio bidezko manipulazioa saihesteko.
- **Datu pertsonalak** erabaki politikoetan eragiteko **erabiltzea**, Brexitaren kasuan bezala, erakusten du nola manipulatuta daitekeen iritzi publikoa.

Jarduera esanguratsu eta eraikitzaileetan arreta jartzea edo albiste faltsuak ez zabaltzeko aholkuei jarraitzea, adibidez, Europako Batzordeak emandakoei, garrantzitsua izan daiteke Internet berriro ere gune positiboa eta modu eraginkorrean araututakoa izan dadin.



Hausnarketarako galderak

- Polarizazioaren eta mezu intoleranteen estremismoaren testuinguruan: Zer elkarriketatan sentitzen dugu jarrera bat hartzeko beharra, eta zeinetan ez? Zerk laguntzen digu zubiak eraikitzeko elkarriketei ekiten eta horiekin jarraitzen? Nola jarriko diegu muga erasoei, horien azpian dauden beharrak ulertzen saiatzearekin batera?
- Nola eragiten dute plataforma digitalek, teknologiak, horien alborapenek eta algoritmoek gure pertzepzioetan eta sinesmenetan? Noiz izan da era horretako eraginen baten kontzientzia izan dugun azken aldia? Zer egin dezakegu espazio horietan elkarreragin kontzienteagoak izateko?
- Zer egin dezakegu informazio egiazkoagoa sustatzeko? Nola lagun dezakegu komunitatea informatuta egon eta kritikoa izan dadin?
- Egunerokotasunean, nola aplikatu ditzakegu kapitulu honetan desinformazioari aurre egiteko proposatzen diren aholkuak? Zer urrats egin ditzaket informazioa egiaztatzeko, partekatu aurretik?



Zurrumurruen aurkako elkarriketak izateko gakoak

- *"Izaten ditugun solasaldiek eragina izan dezakete errealtatea ikusteko dugun moduan eta eraikitzen dugun gizartean. Zure ikuspegitik, nola has dezakegu zubiak eraikitzen lagunduko duen elkarriketa bat?"*
- *"Interneten harremanetan egoteko modua asko aldatu da. Adibidez, irakurri eta esperimentatu dut YouTubeko algoritmoek gero eta eduki muturrekoagoa erakusteko joera dutela. Zer esperientzia izan duzu zuk? Nola erabil dezakegu espazio hori modu positibo eta kontzienteago batean? Baduzu ikasteko balio dezakeen esperientzia positiborik? Gustatuko litzaidake aztertzea nola izan gaitezkeen kritikoagoak ikusi eta partekatzen dugunarekin".*
- *"Desinformazioa saihesteko aholku batzuk irakurri ditut, Europako Batzordeak emandakoak, adibidez. Nire eguneroko bizitzan aplikatu nahi nituzke, informazio zehatzagoa partekatu ahal izateko Zuk nola egiten duzu hori?"*



03

**Zurrumurruen inguruko
mekanismo pertsonalak
eta sozialak ulertzea**

Zurrumurruen inguruko mekanismo pertsonalak eta sozialak ulertzea

“[...]gure gogamenarentzat normala da aurrean jartzen dugun ia gauza guztiei buruzko sentsazio eta iritzi intuitiboak izatea. Pertsonak haiei buruz ezer jakin baino askoz lehenagotik gustatzen zaizkigu edo ez zaizkigu gustatzen; jende arrotzaz fidatzen gara edo ez gara fidatzen, zergatik den jakin gabe; enpresa batek arrakasta izango duela senti dezakegu, hura aztertu gabe ere. Esan zein ez, sarritan, ulertzen ez ditugun galderentzako erantzunak izaten ditugu, eta azaldu edo defendatu ezin ditugun ustezko ebidentzietan oinarrituta egiten dugu hori”.

Daniel Kahneman¹⁷

Zurrumurruak, askotan, era sinple eta zuzenegian agertzen dira, eta lasterbide mentalak direnez, pentsa dezakegu erraz desmuntatu ahal izango ditugula. Saiatu bazarete, jakingo duzue ez dela horrela. Are gehiago, ideia hori bera da, maiz, zurrumurruen eta gatazkaren gorakadaren jatorria. Kapitulu honetan, ikuspegi jakinak nola eta zergatik eraikitzen ditugun aztertuko dugu, baita informazio jakin batzuk zergatik aukeratzen ditugun ere, eta pertsona guztiok, gizartean bizitze hutsagatik, partekatzen ditugun “lasterbide” horietako batzuk nolakoak diren ikusiko dugu.

Eredu mentalak eta oreka

Errealitatea ikusteko modu jakin bat eraikitzea eta ikuspegi horrek egonkor jarraitzeko tematzea naturala da, eta badu bere funtzioa. Errealitatea distortsionatzea, datuak murriztea edo esperientzia puntualak orokortzea dira, besteak beste, burua ez galtzeko eta egonkortasunari eusteko daukagun modua.

Datu bakoitzarekin gure sinesmen guztiak zalantzak jarriko bagenitu, dantzaezina den dantza bat eginez biziko ginatke; ezinezkoa da gure inguruan gertatzen denaren konplexutasuna gure gain hartzea. Watzlawick-ek dioenez, “errealitatea existitzen bada, ez dakigu ezer hari buruz”¹⁸.

Beraz, sinplifikatzea, estereotipoak asmatzea eta gezur txikiak sinestea gizatiarra, naturala eta funtzionala da.

Behar horretatik abiatuta, ohikoa da lehendik uste genuena baieztatzen digun errealitatearen zatia hartzea guretzat. Eta, horrela, eredu mentalak eraikiz goaz. Eztabaidatzen dugunean, pentsatzen dugu errealitateari buruz ari garela, baina, egiaz, errealitateaz dugun pertzepzioari buruz ari gara. Eta hala, gure auzo eta herrietan, errealitatera hurbiltzeko modu desberdinak dituzten pertsonekin topo egiten dugu. Ikuspegi horiek etengabe eraikitzen ditugu gure biografian oinarrituta.

17. Kahneman, D. (2011). *Pensar rápido, pensar despacio*. Debate. 132. or.

18. Ideia hori ekarri dugu, azpimarratzeko ezin dugula errealitatea gure gain hartu eta zaila dela errealitatearen deskribapen objektiboa egitea.

Leialtasun ikusezinak

“Mapa ez da lurraldea bera”.

Alfred Korbzybski

Boris Cyrulnik-ek¹⁹ (2022) modu batera edo bestera askotan aipatzen dugun zerbait gogorarazten digu, gure ikuspegiak eraikitzeko moduarekin lotuta: :

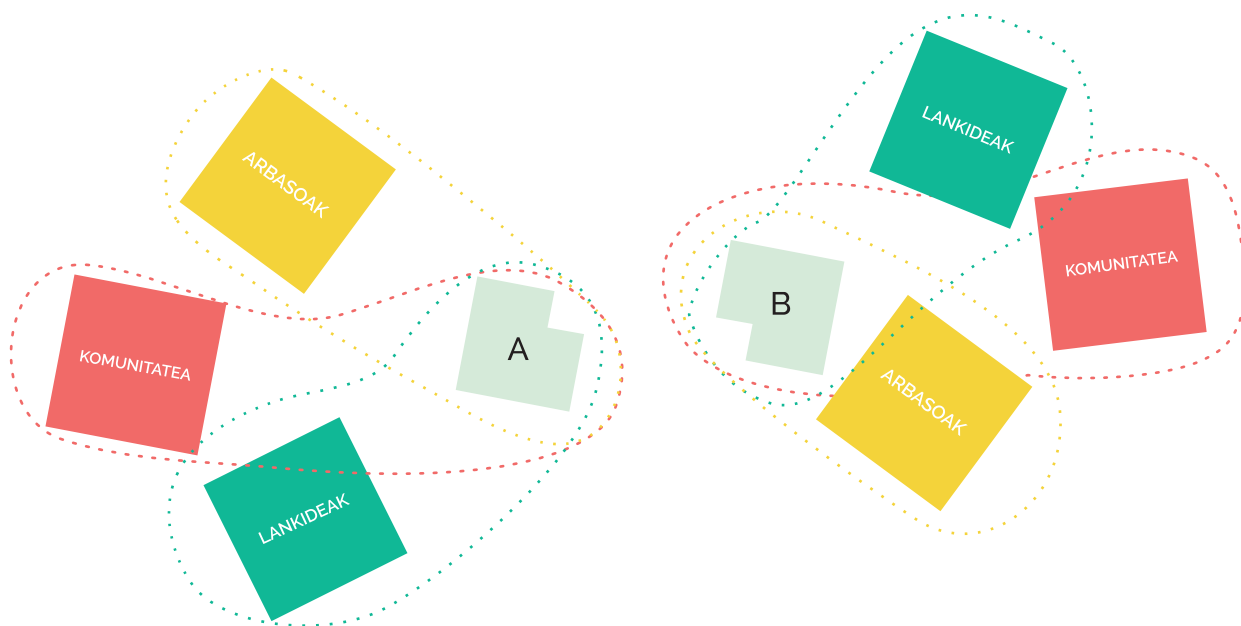
“**Munduaren ikuspegi oro aitoren autobiografikoa dela esan liteke. Esadazu nola ikusten duzun mundua, eta esango dizut mundua ikusteko duzun tresnak nola eraiki duen zure existentzia**”.

Gure **eredu mentalak ohitura sozialetatik, kulturatik eta haurtzaroan guretzat garrantzitsuak izan ziren pertsona helduen ideietatik** abiatuta osatzen ditugu. Horrek gure bizitzako hainbat arlotan du eragina:

- Eraikitako familian eta jatorrizko familian (arbasoak)

- Lan-harremanetan (lankideak)
- Izaki sozial gisa garatzen garen ingurune soziokultural eta politikoan (komunitatea)

Nolabait esateko, errealitatea hautemateko dugun modua ekualizatuz doa, osatzen dugun sistema horietako bakoitzetik sentitzen ditugun espektatiba batzuen arabera. **Pentsatzen, esaten eta egiten duguna** erabaki kontziente eta indibiduala dela defendatzen dugu, baina, egiaz, **guk uste baino askoz kontu kolektiboagoa eta baldintzatuagoa da**. Batzuetan, adibidez, gure burura sartzen ari den ideia berri baten aurrean gaudenean, oraintsu aipatutako eremu batean edo batzuetan partekatzen ditugun balioetatik urruntzen edo haietara hurbiltzen gaituela ikus dezakegu, ideia horrek hartzen duen formaren arabera.



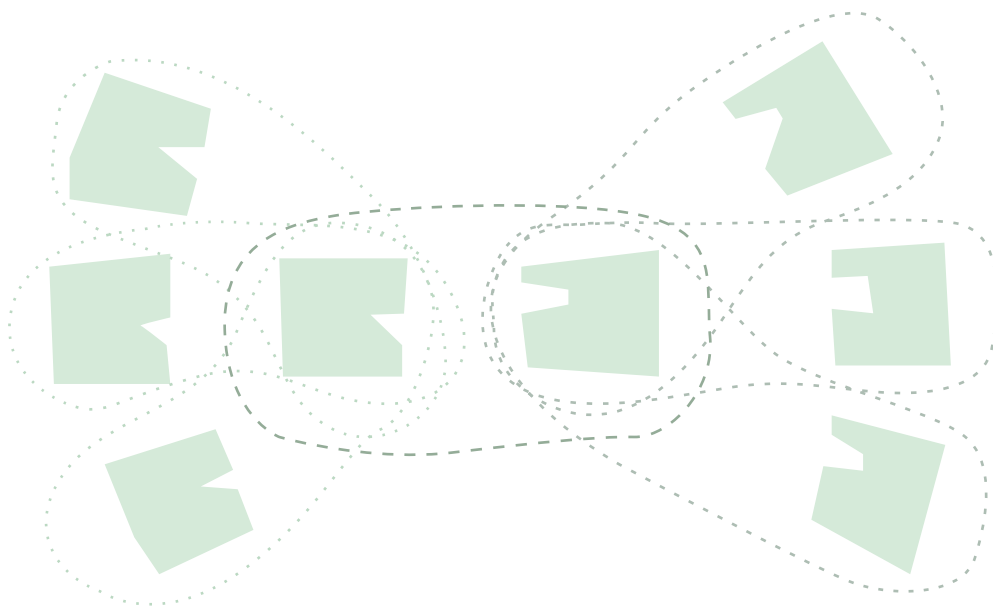
19. Cyrulnik, B (2022). *¡No al totalitarismo! Libertad interior y sumisión confortable*. Gedisa

Tailerretan, irudi sinple batekin esperimntua egitea gustatzen zaigu, ideia hori ulertzen laguntzeko. **Bi pertsona parez pare** jartzen ditugu. Fikziozko izenak jarriko dizkiegu, praktika hobeto uler dadin: bat Zuhaitz izango da, eta, bestea, Amets. Horietako bakoitzaren zeregina honako hau izango da:

- Zuhaitzek bere komunitateko **zurrumurru nagusietako bat babestu** beharko du.
- Amets, aldiz, Zuhaitz **konbentzitzen saiatuko da**, eta haren hurbilpenaren mugak erakutsiko dizkio. Horretarako, Amets bere ideietako batzuk Zuhaitzen buruan sar daitezen ahaleginduko da

Batzuetan, ZAEko komunikazioari buruz hausnartzeko egiten diren lan-saio osoak ariketa hori egiten pasatzen dira, praktikatik ikasteko. Une jakin batean, **beste pertsona batzuk sartzen ditugu** eztabaidan, alde bati edo besteari babesa emateko. Horrek aukera ematen digu ikusteko **posizioek indarra hartzen dutela**, eta, hori gertatzen denean, ezer gutxi lor daitekeela. Hori ikasgai ona da taldearentzat.

Ariketa horretako hurrengo urratsa **gomak harremanen sinbolo gisa erabiltzea da**. Gure adibidean, goma batek Zuhaitz eta Amets lotuko ditu; eztabaidan ari diren arren, harreman bat eraiki baitute. Horrez gain, bietako bakoitza beste hiru pertsonarekin lotuko dugu. Pertsona horiek hiru sistemak ordezkatzeko dituzte: familia, lankideak eta komunitatea.



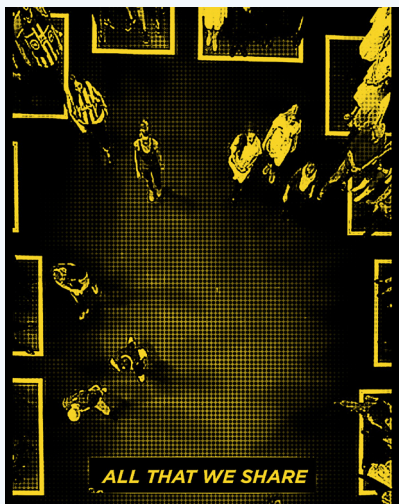
Gomek garrantzizko zerbait erakusten dute: **haien tentsioa handitu egiten da, egiten dugun mugimendua eginda ere**. Adibidez, Zuhaitz bere erreferentzia-esparrutik aldentzen den posizio batera aurreratzen bada, familiarekin, lankideekin eta gainerakoekin elkartzen duen goma tenkatzen dela sentituko du. Ahots horiei kasu egin eta pauso bat atzera egiten badu, berriz, Zuhaitz eta Amets lotzen dituen goma tenkatuko da, Amets baita Zuhaitzi informazio berria ematen diona, lehendik zituen estereotipoen oinarrian dagoen informazioari aurka eginez.

Irudi horrek oso ondo islatzen du zein zaila izan daitekeen errealitatera hurbiltzeko dugun modua aldatzea edo begirada horretan aldaketa txikiak egitea. Hori gertatzen da gure sistemaren zati bati traizioa egiten ari garela sentitzen dugulako, eta **errudun sentitzen gara pauso bat aurrera egitean** (gurekin hitz egiten ari den pertsonaren aldera). Eta horixe da, hain zuzen ere, zurrumurru bat desegiteko asmoz norbaitekin hitz egiten dugunean pertsona horiei eskatzen dieguna.

Konplexutasun hori ulertzeko, tailerretan beste ariketa batekin egin ohi dugu esperimntua.

Galdera hau egiten dugu: "Nolakoa litzateke beste pertsona batzuei eskatzen dieguna geuk egitea?". Erantzun hori bilatzeko, beste pertsonak eskaini dizkigun ideietatik nolabait hurbilekoa iruditu dakigukeen bat aurkitzen saiatzen gara. Horren asmoa geure buruarekin eta gure sistemekin negoziatzea da, gure mapa zabaldu ahal izateko.

Gure sistemak zuzena zer den eta zer ez den pentsatzera bideratzen gaituela ikasten dugu. Espazio bakoitzak bere kodeak ditu, eta pertsonok, espazioetako kide izateko, kode horiek onartzen ditugu, era batera edo bestera. Batzuetan, sistemen arteko mugetan egoten gara, biak ukitzen, elkargunean.



Danimarkako TV2 telebista-kateak 2017an kaleratutako iragarki batean²⁰, azpitalde homogeneoetan —itxuraz, behintzat— banatutako pertsona-talde bat aurkezten zen: "fidagarriak" ziruditen pertsonak eta ez ziruditen beste batzuk; Danimarkan berriak ziren biztanleak eta biztanle autoktonoak; landa-eremuan bizi zirenak eta inoiz behirik ikusi ez zutenak... Segundo batzuk igaro ostean, pertsona eskatu zitzaizen beste talde batzuetara joateko, haiei buruz esandakoarekin bat eginda sentitzen ziren ala ez kontuan hartuta. Horretarako, deskribapen batzuk eman ziren: ikasgelako pailazotzat hartuak izan ziren pertsonak, bakarrik sentitu zirenak, jazarpena jasan zutenak, jazarpena eragin zutenak... Dantza hipnotiko bat bailitzan, talde homogeneo horiek nahastuz joan ziren, ezaugarri nabarmen ikusezinagoen arabera. Esperientzia hori aingura txiki bat botatzeko modua izan daiteke, eta talde askotako kide izan gaitezkeela gogoratzekoa.

"Identitatea ez dago konpartimentuz osatua, ez da bitan edo hirutan zatitzen, ezta eremu estankotan ere. Eta kontua ez da identitate bat baino gehiago ditudala: identitate bakarra dut, elementu guztien konbinazioaren emaitza, 'dosifikazio' berezi baten bidez eratu dena eta pertsonaz pertsona inoiz ez dena berdina".

Amin Maalouf (1998)

Susan Fiske gizarte-psikologiako doktoreak defendatzen du berezko joera dugula gure antzekoak diren pertsonekin harremana izateko, eta guretzat desiragarria edo onargarria denaren parametroak betetzen ez dituztenekin, aldiz, deseroso sentitzeko. Dinamika hori aldatzeko, Fiskek uste du "exotaldeekin interdependentzia sortu behar dela, haiekin bat eginda lan egin behar dela, pertsonak elkarrekin egoten ohitu daitezen":

"Urte hauen guztien ondoren atera dudan ondorioetako bat da badela inoiz huts egiten ez duen zerbait: jendea errespetatzea. Ez badakizu nola jokatu edo nola erlazionatu norbaitekin, saia zaitetz haren balioak errespetatzen".

20. YouTube. (d.g.), TV 2 | "All That We Share". Online arg.: <https://www.youtube.com/watch?v=jD8tjhVO1Tc>

Gure **ikuspegiak** aldaketa posibleen eskuetan

Bizitzan zehar, eta, batez ere, gure lehen urteetan, eraikitzen dugun "motxila" hori moldatuz doa, errealitatearekin etengabeko interakzioan gaudelako. Lehen aipatu dugun bezala, oreka bilatzen dugu gure identitatearen eta mundua ulertzeko dugun moduaren artean.

Batzuetan, ordea, zaila da errealitateari buruz dugun ikuspegiari eustea, jasotzen dugun informazioak bestelako zerbait erakusten badigu. Informazio-kantitate izugarria iristen zaigu, eta horren zati txiki bat baino ezin dugu geureganatu. Barne-koherentziari eusteko, alborapen edo mekanismo batzuk erabiltzen ditugu oharkabea, gure historiak denboran zehar zentzua izan dezan laguntzeko. Hona hemen batzuk:



Ezabatzea

Selektiboak gara gure arretarekin, eta estimuluak iragazten ditugu, gure aldarrearen, interesen, kezken eta abarren arabera. Informazioa ezabatzen dugu, gure eredu mentalak bere horretan mantentzeko.



Eraikitzea

Ez diren gauzak ikusten ditugu. Anbiguitasunak, ia-ia beti, eraikitzen garamatza. Nahiago dugu gertatzen denari zentzua aurkitzea, puntuak edozein modutan lotuta bada ere, ziurtasunik gabe jarraitu baino. Loturak egiten ditugu kausa eta efektu posibleen artean.



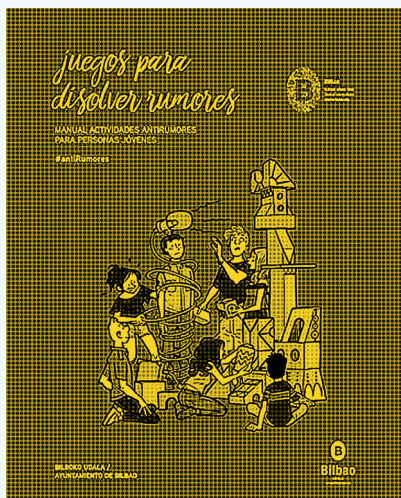
Desitxuratzeta

Zati batzuk anplifikatu eta beste batzuk minimizatzen ditugunean gertatzen da. Horixe da bai sormenaren, bai paranoiaren oinarria. Ez da txarra, baina despistatu egin gaitzake. Oso erraza da esperientziak berrinterpretatzea, lehendik genituen ideiei babesa eman diezaieten.



Orokortzea

Orokortzeko gaitasunik ez bagenu, hutsetik hasi beharko genuke beti. Duen arriskua da okerreko adibide bat adierazgarritzat hartu eta beste adibide askotara orokortzea, eta, ondoren, kontrako frogara oro onartzeari uko egitea.



Duela urte batzuk, Bilboko Udalak *Juegos para disolver rumores* eskuliburua argitaratu zuen. Bertan, *El rumor* (zurrumurrua) izeneko dinamika proposatzen da. Hona hemen funtzionamendua:

- Pertsona batek testu konplexu bat irakurri, eta beste pertsona bati transmititzen dio.
- Bigarren pertsona horrek, gero, hirugarren bati transmititzen dio.
- Horrela, informazioa pertsona batetik bestera transmititzen da.

Pentsatuko duzue, amaierako kontakizuna eta jatorrizko bertsioa oso desberdinak dira. Ariketa horren bidez, informazioa nola aldatzen den eta amaieratik zenbat den berria ikus daiteke.



Beste ohiko mekanismoetako bat kasuak partzialki hautatzea izaten da. Praktika horri **cherry picking** esaten zaio. Horren bidez, gure jarrera edo argudioa babesten duten datuak, kasu isolatuak edo adibideak soilik aukeratzen ditugu, eta ez dugu aintzat hartzen kontraesana eragiten digun informaziorik. Pertsona guztiok dugu hori egiteko joera. Horregatik, ezinbestekoa da horretaz jabetzea eta kontzientziaztea.

Sunsteinek *Rumorologia* liburuan azaltzen duenez, berdinen zein desberdinen arteko elkarrekintzek, eskuarki, aurrez genituen ideiak indartzen dituzte:

“**Pertsonak, masaren ageriko iritziaren aurrean daudenean, beren ezagutza faltsutzen dute, edo, gutxienez, beren zalantzak alde batera uzten dituzte. [...]. Pertzepzio faltsuak zuzentzeak pertzepzio horiei ematen diegun babesa areagotu dezake**”.

Egia esan, oso ondo ezagutzen ditugun elementuak dira: **talde-presioa, behartze soziala, isiltasunaren espirala, menderatzea...** Horregatik guztiagatik, zurrumurruen aurkako elkarriketen kalitatean sakondu nahi dugu, eta ulertu nahi dugu nola egin dezakegun sinesmen bat zurrunago eta indartsuago ez bihurtzeko, baizik eta zalantza egiten jarraitzeko. Eta, gehienez ere, informazio-gramo batzuk gehiagorekin, sinplifikatzeko eta berresteko joera konpentsatzeko.

Gure **eredu mentalen** egokitzapen kritiko eta moldagarria

Jarraian, gure barne-begirada indartzeko besterik balio ez duen informazioa hautatzea saihesteko asmoz, errealitatea esploratzeko beste modu bat planteatzen dugu:



Kontziente izan berrelikaduraz

Gure sinesmen eta eredu mentalak indartzen eta babesten dituen informazioa jasotzen dugu etengabe? Errealitateari begiratzeko dugun modua aldatzen duen informazioa eskuratzen dugu?



Definitu izan nahi ditugun eredu mentalak

Horretarako, **errealistak** izan beharko dira, modu eraginkorrean jokatzeko ahalbidetuko digutenak eta **zoriontasun** eta **ongizate indibiduala** ekarriko dizkigutenak, baina baita **kolektiboa** ere.



Saiatu atzeraelikadura bilatzen

Gure burua berresteko baino balio ez duen informazioa konpentsatzeko modua aurkitzean datza. Ekintza hau oso baliotsua da lortu nahi ditugun eredu mentaletara hurbiltzeko.



Atal hau amaitzeko, Baketik Fundazioko Maialen Lizarralde Administrazioa euskaraz²¹ aldizkarian partekatu zituen ideiak ekarri ditugu:

“[...] gure sinesmenak malgutu; gaitasuna izan iritziak aldatzeko edo eguneratzeko giza duintasunaren iparrorratza erabiliz; eta «haiek» taldean sartzen ditugun pertsonetikiko aurreiritziak eta epaiak identifikatu. Ildo berean, «gu» taldearekin ere gaitasun kritikoa izan behar dugu, parte garen taldeko kideen iritzi eta ikusmolde guztiak ez ditugulako beti zertan partekatu”.

Zurrumurruaren atzeko ezinegonak

Zurrumurru edo informazio zehaztugabe bati eusten dion edozein baieztapenen oinarrian ukaezinak diren eta ukatu behar ez ditugun emozioak eta ikuspegiak daude.



Blanca Garcés politologoak 80ko eta 90eko hamarkadetan aniztasunaren kudeaketan erreferentzia izan zen Europako herrialde batez hitz egiten du; herrialde horrek, gaur egun, haren ikuspuntutik, politika asimilazionista eta *immigrazioaren aurkako* diskurtsoak ditu. Deskribapen horretan, hori gertatu izanaren hiru arrazoi planteatzen ditu: krisi ekonomikoa, murrizketa sozialak eragiten dituzten politikak eta elite politikoek migrazio-kontuei buruz hitz egiteari uko egitea. Garcések honela dio:

“Kultura-aniztasuna gure gizartearen aberastasunaren oinarria da, eta tentsioak eta konpondu beharreko auziak ere eragin ditzake. Aniztasun horrekin lotutako tentsioez hitz egin beharra dago”.

Kultura- eta arraza-aniztasunaren inguruko tentsioei buruz hitz egin nahi ez izateak baldintza egokiak eskaintzen dizkio eskuin-muturrari bere agenda politikoa betetzeko.

Diskurtso horiek ez dituzte arazoak asmatzen: aitzitik, arazo oso konplexuentzat irtenbide sinpleak eskainiko dituztela agintzen dute. Eta, egin behar duguna, hain zuzen ere, arazo konplexu horietan esku hartzea da. Garcésen esanetan²²:

21. <https://www.euskadi.eus/z16-a5app2/eu/t59auUdaWar/R1/t59auEjemplares/page#:~:text=125-,ALDIZKARIA,-2024KO%20UZTAILA>

22. https://www.lasexta.com/programas/salvados/mejores-momentos/por-que-tanta-gente-vota-a-vox-desgranamos-el-discurso-xenofobo-de-santiago-abascal_201911175dd1add30cf2a6a7d26f88a3.html

“[...] diskurtso hori [eskuin-muturrarena] Estatuak eta klase politikoak ahaztuta dituztela sentitzen dutenei zuzenduta dago. Ahaztuta, batetik, maila materialean — murrizketen politikei buruz ari naiz, eta gero eta pobretuago dagoen klase ertain bati buruz—, baina baita maila sinbolikoan ahaztuta daudela sentitzen dutenei ere. Politikariek ez dietela entzuten sentitzen dutenei; eta, hori, jakina, botere politikoaren krisiarekin lotuta dago.

Ildo horretan, immigrazioari buruzko diskurtsoa ez da horrenbeste arazo bat, baizik eta agerpen bat. Hau da, jende askoren ezinegona eta beldurrak erakartzen ditu, nahiz eta pertsona horien egoerak ez diren immigrazioak eragindakoak, krisi ekonomiko, sozial eta politikoak eragindakoak baizik. [...] Migratzaileei egozten diete beren gaitz guztien errua”.

Garcés-en ildoari jarraituz, Imanol Zuberok babesgabetasunaren sentsazioa aipatu zuen 2015ean²³. Besteak beste, alderdi berdeko zenbait iritzi autokritiko bildu zituen, 2002an Jean-Marie Le Penek Frantzian lortu zituen hauteskunde-emaitzak ulertzeko:

“[...] Beheko jendeari iruditzen zaio goikoek ez dituztela ulertzen. [...] Komunitatearen kohesioa sustatu eta gutxiengo etnikoak propaganda populistatik babestu nahi dituztenek alderdi populistei bozka eman diezaieketenen gizarte-sektoreek adierazitako beldurrei eta segurtasunik ezari erantzun behar diote, baina ez hori bakarrik; sektore horiekin partekatu behar dituzte beren bizitzetako espazioak (auzoak, eskolak, zerbitzu publikoak)”.

Zurumurru xenofoboak, beldurren eta ametsen kontua



ZAE tailer batzuetan, beldurren eta nahien inguruan galdetzen dugu. Une eta formatu desberdinetan egin izan dugu hori. Behin, adineko pertsonen talde batekin lanean ari ginela, emakume parte-hartzaile batek esan zigun suaren beldur zela. Hasierako erreakzioa gure gaitik gehiegi urruntzen ari ginela pentsatzea izan zen, baina emakumeari entzuten eta interesa agertzen jarraitu genuen.

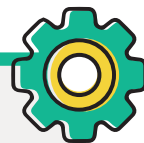
Emakume horrek esan zigun zuhaitzez inguratutako etxe batean bizi zela, baso baten ertzean, eta hango mantenu falta aipatu zuen: “basoa ez da erabiltzen, eta inork ez du egurrik biltzen, ezta bideak garbitu ere”. Kontatu zigun gazteek festak egiteko erabiltzen zutela leku hura, eta sua egiten zutela han. Horregatik zen beldur.

Etxean zenbat su-itzalgailu zituen galdetu genion, eta sei zituela erantzun zuen, gela bakoitzerako bat. Irudi horrek beldurrei eta gure egunerokoan duten eraginari buruz hausnartzen lagundu zigun.

23. https://www.researchgate.net/publication/289202076_Desamparo_populismo_y_xenofobia/link/568a36be08ae1e63f1fbafe7/download?tp-eyJjb250ZXh0lpj7lmZpcnNoUGFnZSI6InB1YmxpY2F0aWguliwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aWguliw19

Zurumuru bat zabaltzen laguntzen duten pertsona askok beldurra eta desira adierazteko modu gisa egiten dute. Batzuetan, zurumuruok adierazteko moduak eragotzi egiten digu azpian zer dagoen ikustea eta diskurtso batek ezkutan dituen beharrak ulertzea.

Ikusi berri dugun emakumearen kasuan, beldurra zen su-itxalgailuak erostearen pizgarria. Bere nahia, berriz, ingurune seguru eta zaindu batean bizi ahal izatea zen.



Beldurra

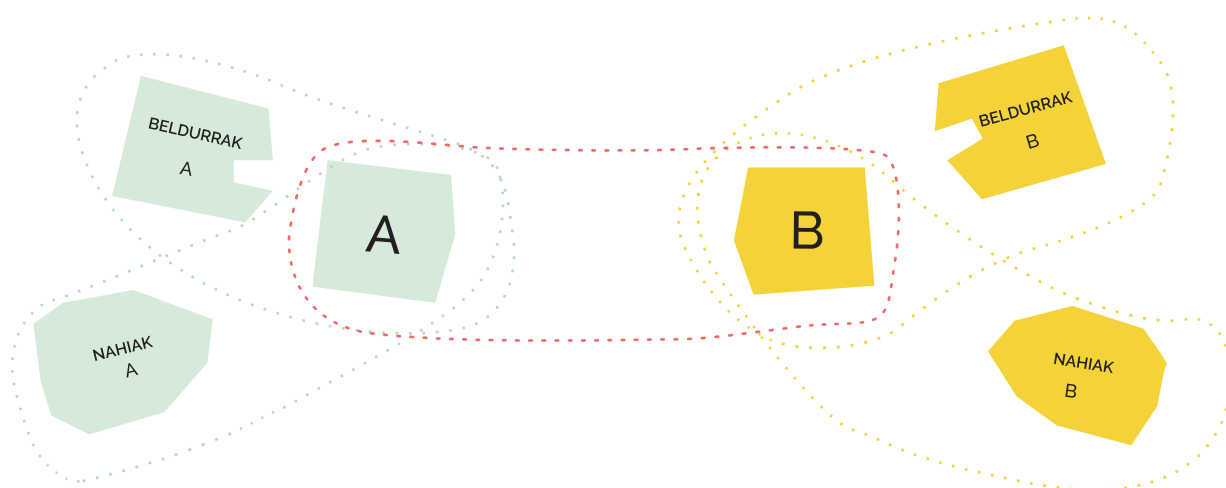
Immigrazioa eta segurtasunik eza lotzen direnean, zaila egiten zaigu mezuaren oinarrizko zati bat aditzea. Baina pertsona batzuk beren auzoan seguru ez sentitzea entzun beharreko zerbait da. Litekeena da, halaber, auzoko bizimodua eta antzeko ohiturak baldin baditugu, zurumurua geldiarazi nahi dugunok ere beldur edo ezinegon hori bera sentitzea. Partekatzen dugun emozio hori lotune bat izan daiteke. Kontuan izan, errudunak bilatzea helburu duten akusazioak zalantzan jartzen ditugunean emozioak eta beldurrak ukatzen baditugu, litekeena dela zubiak suntsitzea, eta guk justu kontrakoa lortu nahi dugu.



Nahia

Pertsonak nahiko luketen gizarte-motan bizi ez direlako gustura ez daudenean adierazten dituzte beren nahiak. Sarritan, iragan hobe batera konektatzen dira, orain traba egiten dien hori horren presente ez zegoen garai batera. Iragana idealizatu arren, eta atsekabe hori dela eta, etorkizun partekatu bat eraikitzeak aukera irekitzen da. Etorkizun hori konplizitatez eta hurbiltasunez eraikitzeak jarrera proaktiboa izatera garamatza, eta, hala, helburuak eta balizko oztopoak hobeto defini ditzakegu. Bide horrek indarra du, kexazko diskurtsoetatik eta pertsona eta komunitate batzuen bazterketa eragiten duten konponbideetatik ateratzeko.

Elkarriketetan defentsak, dorreak eta harresiak ikusi eta entzun ohi ditugu, eta horrek eragotzi egiten digu horien atzean babesten dena ikustea. Harresiz bestaldeko bizitzarekiko interesa erakustea estrategia eta jarrera gakoa da.



Estereotipoek nola baldintzatzen dituzten **sinesmenak eta sentimenduak**

Giza garuna pertsonak sailkatzeko programatuta dago. Era naturalean egiten dugu, bizi dugun garaia edo kultura alde batera utzita. Nazareth Castellanos²⁴ gogorarazi digunez, hizketaldietan "Ez ditugu esaldiak bakarrik hartzen". Gehiago erreparatzen diogu gauzak esaten dizkigun pertsonari, eta ikuspegi horretatik ateratzen dugu informazioa. Amigdalak emango digu baieztapena; haren bidez, besteak esandako guztiaren informazioa prozesatuko dugu. Haren esanetan, egiaz, "ez naiz entzuten ari, gogoratzen baizik".

Kontua da joera hori polarizazioaren atzean ere badagoela, baita jarrera arrazista, matxista eta klasisten atzean ere, eta horiek guztiek bizikidetzeta eta tolerantzia puskatzen dute.

Antzeko testuinguru soziokulturetan bizi garen pertsonok errealitatea modu desberdinetan irakurtzen dugula ulertzeko, Susan Fiske psikologia sozialeko doktoreak garatu duen eredu bat eskaini nahiko genizuke. Eredu horren arabera²⁵, "pentsamenduz alferrak gara, zeken kognitiboak, eta estereotipoz osatutako lasterbide kognitiboetatik abiatuta, azkar epaitzen dugu".

Fiskek honela definitzen ditu aurreiritziak: pertsonen parte ez diren taldeekiko dituzten sentimenduen sorta dira. Estereotipoak, berriz, pentsamendu edo sinesmenak direla

dio. Prozesu beraren zati desberdinak dira, korrelazio argian jarrita daudenak: sentimenduak eta pentsamenduak. Hori kontuan izanda, ulertzen dugu aurreiritziak kaltegarriak direla gure gizarteko bizikidetzarako, bai eta horiek sostengatzen dituztenen edo ditugunon osasunerako ere. Mundua ikusteko modu esajeratu horrek etengabe haserretzera garamatza, begirada partziala izateak pertsonen eta gizartearen alde onak ikustea eragozten baitigu.

Estereotipo batzuk automatikoak dira, eta saihesten oso zailak; izan ere, kulturek eta egiturazko faktoreek markatzen dituzte, eta guztiok ditugu gure baitan, neurri batean edo bestean. Hori horrela izanik ere, ezin dugu ahaztu ikuspegi automatiko hori eraldatzeko dugun erantzukizuna.

Susan Fiskeren estereotipatze-teoriak, Estereotipoen Edukiaren Eredu (Stereotype Content Model, SCM) gisa ezagutzen denak, gizarte-taldeei buruzko estereotipoak bi alderdi nagusitan oinarritzen direla iradokitzen du: berotasunean eta gaitasunean. Alderdi horiek aukera ematen dute gizataldeak kategoriatan banatzeko eta ebaluatzeko, haiei buruz dugun pertzepzio emozional eta kognitiboaren arabera.

Sarrera biko koadro bat da, bi ardatzekoa, eta lau koadrante eratzen dira. Hobeto ulertzeko, koadroko parametro bakoitza ikusiko dugu:

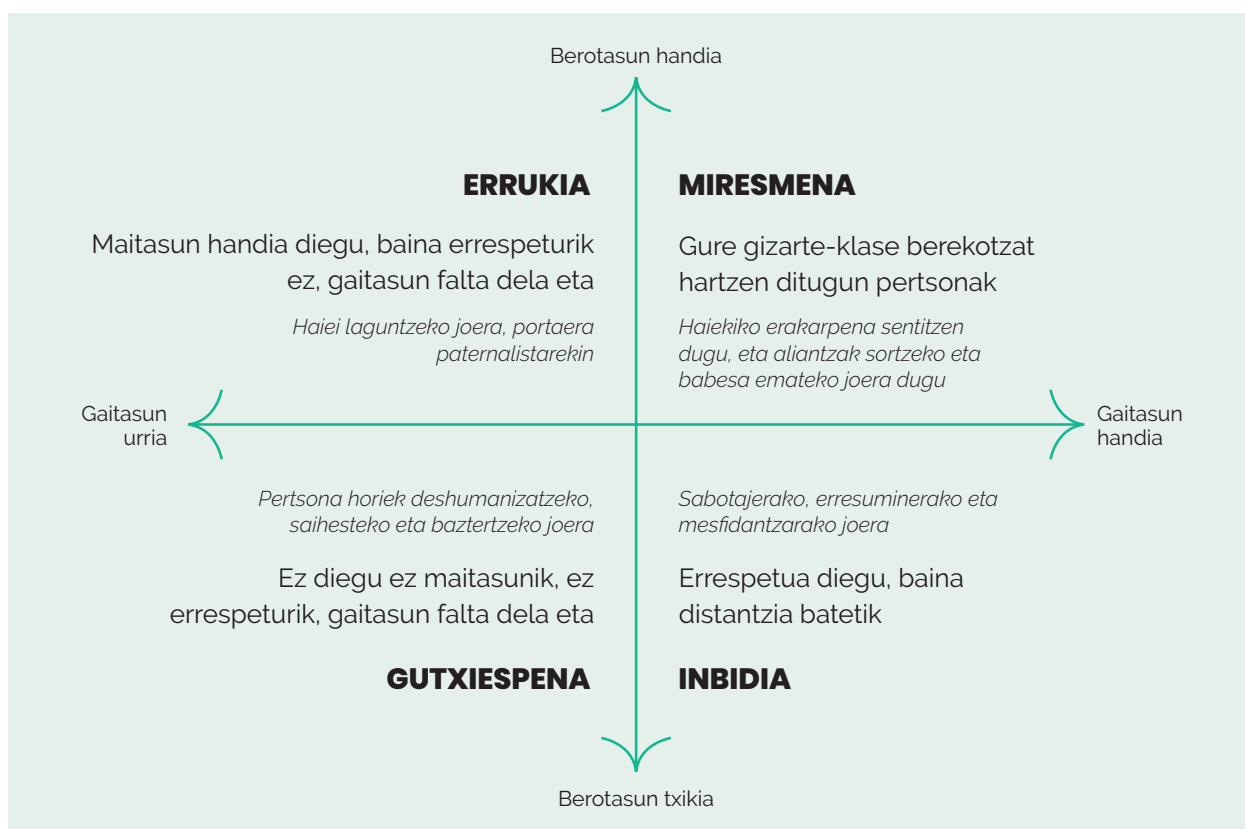
	BEROTASUNA / HURBILTASUNA
	Gainerako pertsonen asmoei buruz dugun pertzepzioaren arabera da; zenbaterainoko lagunkoi, zintzo eta asmo onekotzat hartzen ditugun kontuan hartzen du.

24. Castellanos, N. (2024). *El cerebro como aliado*. [Prestakuntza-oharrak]. Online-trebakuntza.

25. Estupinyà, P. (zuz.). (2024ko ekainak 16). "¿Cómo solucionar conflictos sociales?" (8. denboraldia, 1. atala) [Telebista-saioa]. *El cazador de cerebros*. RTVE. Online arg.: <https://www.rtve.es/play/videos/el-cazador-de-cerebros/como-solucionar-conflictos-sociales/16149738/>

	GAITASUNA / TREBETASUNA
	Talde bateko pertsonak zenbateraino gai, adimentsu eta eraginkor direla uste dugun adierazten du. Pertsona horiek adierazten dutena egiteko gai direla uste al dugu?

Bi alderdi horiek gurutzatuta, estereotipoak lau mota nagusitan sailkatzeko balio duten lau koadrante eratzen dira:



Koadroak hurbilketa bat egiten laguntzen digu pertsona edo taldeekiko sentitzen dugunari buruz: "Onak garenok hemen gaude, eta, txarrak direnak, han". Espero zitekeen bezala, pertsona "onok" osatzen dugun koadrantea bi aldagaiak beren alde positiboenean (berotasun handia eta gaitasun handia) gurutzatzearen emaitza da. Pertsona "txarren" aldean kokatzen ditugu —hara, harritzekoa!—

asmo txarreko zatia eta gaitasun urriko zatia hartzen ditugun pertsonak eta kolektiboak.

Testuinguruaren edo kulturaren arabera, kolektiboak eta pertsonak gure pertzepzioan hartzen duten lekuan aldaketak izan daitezke ²⁶. Jarraian ageri den koadroan adibide batzuk jaso dira:

26. <https://susan-fiske-rm4s.squarespace.com/cross-cultural-wc-maps/>

Ariketa ona izan daiteke geure buruari galdetzea ea pertsona edo kolektibo jakin batek eragiten digun emozioa eredu horrekin bat datorren. Hala bada, pertzepzio hori zalantzan jar dezakegu, eta erabaki beharko dugu defenda eta argudia dezakegun. Era berean, eredu hau lagungarria izan daiteke beste kolektibo batzuekiko emozio negatiboak dituzten beste pertsona batzuekin mintzatzeko orduan. Gogoan izan hitz egiteko urrats egokia dela emozioa edo pertzepzioa argudio arrazionaletatik bereiztea.

Arazo konplexuentzat, hausnartutako konponbideak

“Arazoak konplexuak direnean eta horien kausak ondo ezagutzen ez ditugunean —arazo ekonomikoekin gertatu ohi da, adibidez—, beldurrak errua gizabanako edo talde jakin batzuei egoztera garamatza, eta, hortik aurrera, benetako sorgin-ehiza hasten da, une batez gelditu eta gauzak hobeto ulertzen saiatu beharrean”.

Martha Nussbaum²⁷

*Systems Thinking for Social Change*²⁸ liburuan, David Peter Stroh egileak arazo sozial konplexuei aurre egiteko **pentsamendu sistemikoa** aplikatzeko gidaliburu praktikoa bat proposatzen du. Ildo horretan, pentsamendu konbentzionala eta sistemikoa bereizten ditu, eta azken mota hori deskribatzen du, gako hauek kontuan hartuta:

“Arazoen eta kausen arteko harremana zeharkakoa da, eta ez da begien bistakoa. Nahi gabe, geure arazoak sortzen ditugu, eta horiek konpontzeko kontrol esanguratsua edo eragina dugu, gure portaeran aldaketak eginez. Irtenbide azkar gehienek nahi gabeko ondorioak dituzte; ez dute inolako alderik eragiten edo gauzak okertzen dituzte epe luzera. Osotasuna optimizatzeko, zatien arteko harremanak hobetu behar ditugu. Koordinatuta eta denboran zehar eginiko funtsezko aldaketa gutxi batzuek soilik eragiten dituzte aldaketa handiak sistemetan”.

27. Nussbaum, M (2019). *La monarquía del miedo*. Paidós, Estado y Sociedad, 112. or.

28. Stroh, D. P. (2015). *Systems thinking for social change: Making an explicit choice between better and worse*. Chelsea Green Publishing. (p.15)

Kapitulu hau amaitzeko...



Ideia eragileak

Zurrumurruak errealitatea sinplifikatzen duten lasterbideak dira, baina horiek desmuntatzea ez da erraza. Zurrumurruak gure eredu mentalak islatzen eta indartzen dituzte, eta gure alde aurreko esperientzien eragina dute.

Eredu mental moldagarriak izateko, gure sinemenak eguneratzen lagunduko digun informazioa bilatu behar dugu, sinesten duguna errealistagoa, eraginkorragoa eta osasungarriagoa izan dadin.

Zurrumurruak **zilegi diren emozioak eta ezinegonak** dituzte atzetik, eta entzun eta ulertu egin behar dira, arazo konplexuei modu aberats eta eraginkorren aurre egiteko.

Estereotipoek pertsonak sailkatzeko balio dute, **gure elkarrekintzetan eragiten dute**, eta aurreiritziak betikitzen dituzte.

Arazo konplexuei aurre egiteko, pentsaera irekia izan beharra dago, egoera okertzen duten irtenbide azkarrak saihesteko.



Hausnarketarako galderak

- Zer lasterbide mental erabiltzen ditugu errealitatea interpretatzeko? Nola eragiten diote alde aurretik ditugun sinemenek informazio berriaren pertzepzioari? Zer neurritan dugu irekitasuna eta malgutasuna gure ikuspuntua aldatzeko?
- Nola eragiten dute gure harremanek eta leialtasunek ditugun sinemenetan? Zer beldurri egiten diegu aurre ikuspegiak aldatzean?
- Gure eredu mentalek modu eraginkor eta zoriontsuan jarduteko aukera ematen digute?
- Zer beldurren edo nahiren isla dira entzuten ditugun zurrumurruak? Nola izan daiteke erabilgarria hori ulertzea gainerako pertsonekin enpatizatzeke? Nola har ditzakegu baliozkotzat sentimendu horiek, zurrumurrua bera partekatu beharrik izan gabe?
- Zein estereotipo —kontzienteki ditugunak— zerrendatu genitzake? Zer eragin dute estereotipo horiek gure harremanetan eta pertzepzioetan? Tartean dauden aldagai eta harreman guztiak kontuan hartzen ari gara?
- Nola lagun dezakegu eredu mentalak irekitzen, malguagoak, moldagarriagoak eta inklusiboagoak izan daitezen? Elkarriketetan eta harremanetan, nola lagun dezakegu narratiba partekatuagoak eraikitzen, inor baztertu beharrik gabe gu geu izanez?

Kapitulu hau amaitzeko...



Zurrumurruen aurkako elkarrizketak izateko gakoak

- "Batuetan konturatzen naiz nire ikuspegian eragina dutela nire inguruneak eta esperientzia pertsonalek. Nola kudeatzen duzu zuk egoera hori?"
- "Ohartu naiz, batuetan, konturatu gabe egoera jakin bat orokortzen dudala. 'Denok', 'beti', 'inoiz ez'... erako makuluak erabiltzen ditugunean, ez al zaizu iruditzen errealitateari huts egiten ari garela? Ez al ditugu xehetasun gehiegi galtzen?"
- "Batuetan neure buruari galdetzen diot zenbait zurrumurruk ez ote dituzten haien azpiko gure beldurak eta kezak islatzen errealitatea baino gehiago. Zer deritzozu horri?"
- "Nire buruari galdetzen diot jendeak benetan zer beldur duen edo zer nahi duen horrelako zurrumurruak partekatzen dituenen. Zer uste duzu izan litekeela?"
- "Fiskeren ikuspegia aintzat hartuta, zerk pentsarazten dizu pertsona edo kolektibo batek ez duela gaitasun handirik edo ez dela fidagarria? Aztertuko al dugu patxada gehiagorekin?"
- "Uste dut arazo batzuen kausak lehen begiratuan diruditena baino sakonagoak eta konplexuagoak izan daitezkeela. Zer beste kausa izan ditzake atzean kezkatzen gaituen horrek?"



04

**Ikuspegi kritikoak eta
erantzun proaktiboak
indartzea**

Ikuspegi kritikoak eta erantzun proaktiboak indartzea

“Mugan bizitzea zailagoa da, poliglota eta tolerantia izan beharra dagoelako, fobia baino filia gehiago izan behar direlako eta akatsak egiteko eta gaizki-ulertuak izateko arriskua nork bere gain hartu behar duelako”.

Jorge Wagensberg

Honaino iritsi bazarete, agian pentsatuko duzue ezer gutxi lor daitekeela zurrumurruek aurkako elkarriketetan. Eta, egia esan, sentsazio hori errespetatzeko modukoa da; benetan, ez da erraza. Inertziak oso indartsuak dira; izan ere, bai psikologia pertsonalak eta sozialak, bai botere-egiturek — egungo Internet barne— eskaintzen diguten testuinguruan, irudi lezake zerbait aldatzeko hitz egitea alferrikako ariketa dela. Edozein modutan, kapitulu honetan, ezaugarri horiek dituen elkarriketa bat izatean praktikan jar ditzakezuen gako batzuk eskainiko ditugu.

Etengabeko eragina elkarri

Gure helburua ez da inor aldatzea. Ez gara horretan saiatzen, ez dugulako nahi beste pertsona batzuek ere gure izaera edo identitatea moldatzerik. **Gure aldaketa-asmoak kontu kolektibo eta sozialagoa dira,** eta hortik begiratura bai, adieraz dezakegu sinesmenetan eragiteko dugun intentzioa.

Atal honetan aurrera egiteko, lagungarria izan daiteke sarritan nahastuta entzuten ditugun kontzeptu batzuk bereiztea:

- **Manipulazioa:** egia interes partikularren zerbitzuan itxuraldatzea, pertsona bat benetan egin nahi ez duen zerbait egitera eramateko.
- **Pertsuasioa:** norbait zerbait sinestera edo egitera bultzatzea, eramatea eta behartzea, argudioak erabiliz. Pertsona batek zerbait zehatza pentsatu, sinestu edo egiteko pentsatzen eta gauzatzen den komunikazio-ekintza da.

- **Influentzia:** gure pentsaera, sentimendua edo jokabidea aldatzea beste pertsona batekin egon izanaren eraginez; batzuetan, pertsona horri ezaugarri batzuk —hala nola sinesgarritasuna edo karisma— esleitzen zaizkielako gertatzen da.

Gure proposamena **pertsuasio- eta influentzia-estrategien** esparrukoa da. Argi izan behar dugu gure harremanetan zintotasunik ez badago, ezingo dugula inor konbentzitu. Gogoratu pertsona guztiok irabazle ateratzeko egoerak sortu nahi ditugula, naturalak direla sentitzen dugun eta testuinguruarekin konektatuta dauden elkarriketen bidez.

Paradoxa dela eman dezake, baina gakoa da: **ez gara neutralak gure elkarriketetan,** gizarte inklusiboagoa eraikitzea da gure asmoa, eta, horretarako, estereotipoetan eragin behar dugu. Adierazpen intoleranteak mugatzeko asmoz zurrumurruek azpian dauden eskariak entzuteak nolabaiteko irekitasuna izatea eskatzen digu, gure begirada zabalduko duten ñabardurak aintzat hartzeko. Eguneratu ditzagun gure eredu mentalak eta balio sozialak elkarrekintza bakoitzean, modu kontzientean eta aktiboan.



Hitz egiten ari garenean, funtsezkoa da **esaten denari eta egiten denari buruz hitz egitea, ez izateari buruz**, ezta identitateei buruz ere. Definizio jakin batekin hurbiltzen bagara ("arrazistak", "faxistak"), zaila izango da elkarrizketa etiketa horrek markatzen duen gidoitik ateratzea. Aitzitik, kontziente bagara pertsona bat etiketatzen ari garela, ateak zabalduko ditugu **lehendik genituen ideiak zalantzan jartzen dituen hori entzuteko**.

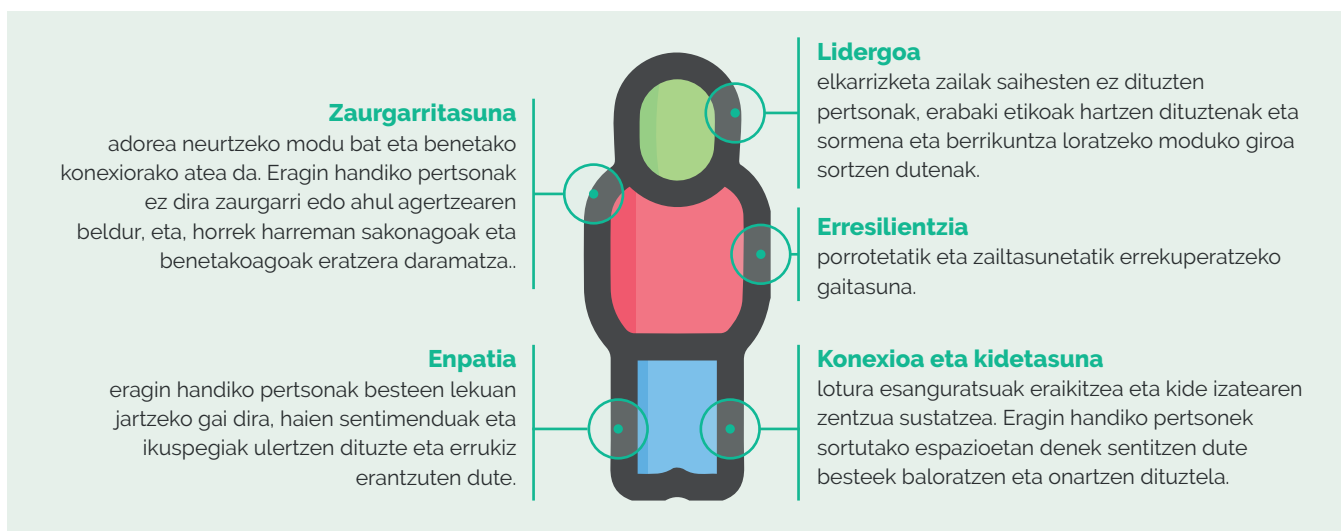
Ariketa horrek euskarritzat har ditzakegun balioak aurkitzen laguntzen digu. Apaltasunetik, solaskide oro elkarrizketatik baliabide gehiagorekin ateratzea da asmoa, norbere indarguneekin bat eginda, bidezidorretara jo beharrik izan gabe, hala nola zurrumurrura edo erasora.

Hezur-haragizko *influencerrak*

Tailerretan, gure bizitzan eragin handikotzat edo erreferentetzat hartu izan ditugun pertsonen galdetu ohi dugu. Sare sozialen testuinguruan hain modan dagoen *influencer* kontzeptua gure eguneroko bizitzara ekartzeko ariketa bat da. Tailerreko parte-hartzaile bakoitzak bere 'erreferentziako pertsona' aukeratzen du, eta hari buruz hitz egiten dio kide bati. Aurkezpenen zehar, entzuleek adi erreparatzen diete hitz egiten duenak deskribatzen dituen gaitasun eta ezaugarriak.

Askotan egin dugu ariketa hori, eta ohartu gara norbait 'erreferentziako pertsona' bihurtzen duten ezaugarriak entzutearekin, hurbiltasunarekin edo konfiantzarekin hertsiki lotuta daudela, eta ez segurtasunarekin, gidaritzarekin edo lidergoarekin.

Brené Brown²⁹ ikertzaile entzutetsuak, bere lanean funtsezkoak diren hainbat kontzepturen bidez bereizten ditu eragin handiko pertsonak:



29. <https://brenbrown.com/>

Sunstein³⁰ beste bi gako eskaintzen dizkigu ildo horretan. Lehendabizikoaren arabera, “*eragin handia du zuzenketa egiten duen informatzaileak duen sinesgarritasunak*”. Bestalde, honako estrategia hau ere oparitu digu:



*“Pertsonak alde aurretik dituzten usteak aldatzea nahi baduzu, hobe da haien ohiko aurkarien iritziak ez eskaintzea, baztertu egin baititzakete; **eskaini haiekin bat egin dezakeen jendearen iritziak**”.*

Elkarrekin **komunikatzeko** ekintza

Elkarriketa zailen munduan murgiltzen jarraitzeko, agian garrantzitsua litzateke komunikatzeari berari buruz hausnartzea. Komunikatzea, gure nahiak adieraztea, beste pertsona batzuei entzutea, modu kolektiboagoan negoziatzea eta erabakitzea... Ekintza horiek egunero egiten ditugu dozenaka aldiz. Gure bizitzaren erdiguneko ohiko kontua izanik, zaila dirudi ekintza horri buruz zerbait gehiago ikastea. Hala ere, honako hauek nabarmendu nahi ditugu:



Komunikatzeko prozesuari esker, pertsonok **informazioa, ideiak eta sentimenduak trukutzen ditugu**. Beraz, kontua ez da —bakarrik eta nagusiki— datu objektiboak helaraztea.



Elkarrekintzetan, zer esaten dugun eta nola esaten dugun bereizten ditugu. Izan ere, **hitzezko eta hitzik gabeko hizkuntzak** iristen zaigun eta aktibatzen dugun informazio-mota ulertzeko balio diezaguke.



Datuak “hitzez hitz” **errepika** ditzakegu, esan eta/edo idatzi den zerbait direlako. Komunikazioaren **alderdi erlazionalak**, ordea, manerekin, tonuekin, abiadurarekin eta **nekez errepika daitezkeen** beste elementu batzuekin du zerikusia.



Komunikazioan, gutxienez, bi aldeak parte hartzen dute, eta beren rolak modu organikoan trukatzuz joaten dira: **mezua igortzen duena** eta **mezua jaso edo entzuten duena**.



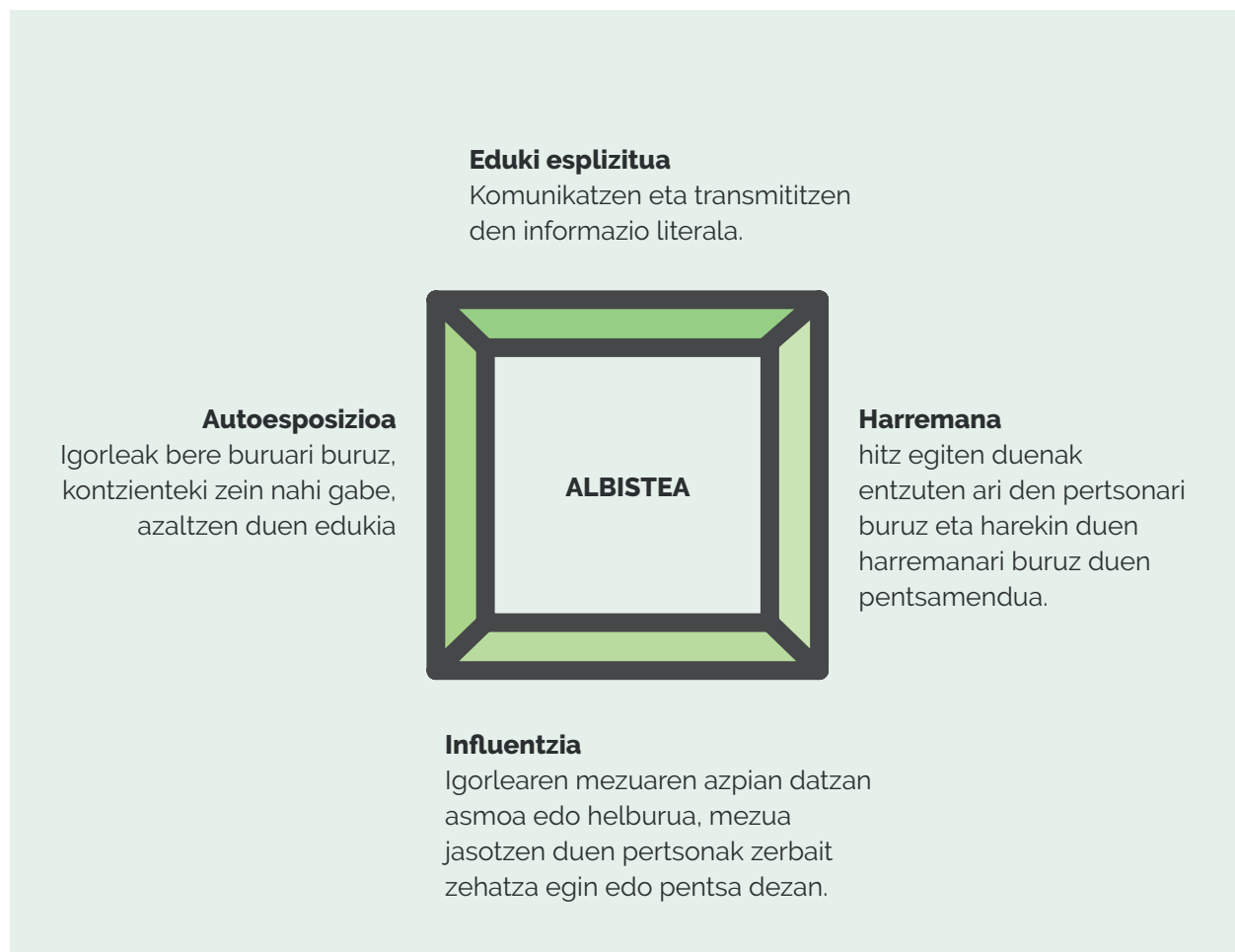
Komunikazioa **beti gertatzen da hura baldintzatzen duten elementuak dituen testuinguru batean**: espazioa, aurretik zegoen harremana, helburu partekatuak...

Zenbaitetan, maila formalean eta esandakoa bakarrik aintzat hartuta, ez genuke ezer berezirik sentitu behar; eta, hala ere, sotilagoa eta subjektiboagoa den zerbaitek alertan jartzera garamatza. Aurrera egingo dugu horri dagokionez.

30. Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.

Mezuen lau alderdiak

Elkarriketek duten eraginari buruz gehiago pentsatzeko, Friedemann Schulz von Thun-ek³¹ garatutako eredu bat erabiliko dugu, mezuen lau alderdiak deskribatzeko:



Komunikatzen garenean, pentsa dezakegu eduki objektiboena, esplizitua dena, dela nagusia, baina hori hala izatea aukeretako bat baino ez da. Informazioa nahasita egoten da eta ez da erraza eduki bat bestetik bereiztea. Informazioa jasotzean, lau alderdi horietatik interpreta daiteke. Beraz, esan dezakegu komunikazio-ekintza bakoitzak zenbait mezu inplizitu dituela.

Gainera, mezuak adierazteko moduak, hitzik gabeko hizkuntzak, eragin handia du harremanetan eta egiten ditugun interpretazioetan.

Mezua geruzaka ulertzeko egitura bat eskaintzen digu. Helburu ona litzateke lau alderdiak argi izatea. Alderdi horietako bakoitzari buruzko elkarriketa bati ekitea.

31. Schulz Von Thun, F (2012) *El arte de conversar*. Herder.



Jarri praktikan

Schulz Von Thunen ereduak eskaintzen digun egitura baliatuko dugu, alderdi bakoitzetik abiatuta elkarriketak hasteko:

1. "Ondo ulertu badut, hau da esan duzuna" (eduki esplizitua)
2. "...zuretzat garrantzitsua dena kontuan hartuta entzuten ari naiz" (autoesposizioa)
3. "...niri eta/edo gure harremanari buruz hau pentsatzen duzula iristen zait" (harremana)
4. "...eta nik hau pentsatzea, egitea edo sentitzea gustatuko litzaizuke" (eragina)

OHARRA: estilo horretako elkarriketak ez dira minutu gutxitan gertatzen, eta ezin dute hain forma zuzena izan. Esaldiok solasaldietan mezuak ulertzeko eta kontrastatzeko egitura gisa ekarri ditugu.



Irudikatu egoera

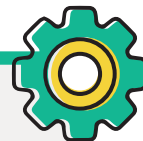
Pertsona bat informazioa partekatzen ari da, eta aurreiritzi arrazistak dituela sumatzen duzue. Adibidez:

"Gure hirian krimen-kopuruak gora egin duela entzun dut, etorkin asko iritsi direlako azkenaldian. Badirudi ez dituztela gure legeak eta ohiturak errespetatzen".

Nolako analisia egingo genuke Schulz von Thunen ereduari jarraituz? Hona hemen gure proposamena:



- **Eduki esplizitua:** mezuak krimen-kopuruaren gorakada eta etorkinen iritsiera (kausa eta ondorioa) lotzen ditu.
- **Autoesposizioa:** pertsonak kolektibo batekiko (etorkinak) dituen aurreiritziak eta beldurrak azaleratzen ditu, eta fenomeno konplexu bat era sinplifikatuan deskribatzen du (krimen-kopurua areagotzea).
- **Harremana:** mezuak berekin dakar etorkinekiko pertzepzio negatiboa, eta baliteke haren bidez iradokitzea hitz egiten duena haiek baino zibilizatuago sentitzen dela. Gainera, litekeena da hizlariak espero izatea mezua jasotzen ari denak pertzepzio negatibo hori partekatuko duela.
- **Influentzia:** mezua jasotzen duen pertsona kezka hori partekatzerantz bultzatzeko asmoa egon liteke, migratutako pertsonetako jarrera negatiboa sustatuz, eta, agian, haien aurkako ekintzak hartzerantz animatuz.



Nik ez dut hori esan

Gerta dakiguke hitzez hitz esan den edukia ez etortzea guztiz bat gure sentsazioarekin. Kasu horretan, baliteke gure solaskideak honelako zerbait erantzutea: “*nik ez dut hori esan*”. Lantzen dihardugun eredua gogoan izanik, honelako zerbait esan geniezaioke:

*“Agian arrazoi izango duzu eta ez duzu zehazki hori esan. **Nik zer aditu dudan esango dizut**, eta hitz egiten jarrai dezakegu. Segurtasun faltagatik kezkatuta zaudela aditu dut. Aditu dut, halaber, gure auzoan beste herrialde batzuetatik etorritako pertsona gehiago egotearekin lotzen duzula hori, baita kalean egoteko eta bizitzeko beste modu batzuekin ere.*

Irudipena dut nahiko konplexutzat jotzen dudan arazo baten aurrean proposatzen dituzun irtenbideek pertsona horietan jartzen dutela fokua. Eta kontatzen didazunean, sentsazio bikoitza daukat; batetik, analisi horretaz konbentzitu nahi nauzula sentitzen dut, eta, bestetik, nabarmendu nahi duzula ni solidarioa naizela pertsona horiekin, eta, beraz, ez zurekin, ezta sentitzen ari zarenarekin ere. **Hala al da?**”

Zer iruditu zaizue interbentzio hori? Zuen ustez, abiapuntu horretatik igorritako mezu batekin beste elkarrizketa bat sor liteke?

Atal honetan, komunikazioari buruzko komunikazioaz hitz egin dugu. Funtsean, Schulzek berak deskribatzen duenez, “elkarri ematen diogun tratu-motari” buruzko elkarrizketa bat da. Egin dugun ariketa honetan —*metakomunikaziokoa* dela diogu—, bakoira igo gara, edo *drone* bat erabili dugu beste maila batean kokatzeko, eta harrapatu egin gaitzakeen zaratatik urrundu gara. Analisisirako gaitasuna eta nolabaiteko autoesposizio-maila eskatzen ditu.

Pertzepzioa eraldatzen

George Lakoff-ek³² garatutako marko (*testuinguru*) kontzeptuak nabarmentzen du **hizkuntzak aktibatu egiten dituela errealitatea interpretatzeko** eta mundua ulertzeko eta haren aurrean erreakzionatzeko

dugun moduari forma ematen dioten **egitura mentalak**. Manipulazioarekin lotuta, Lakoffek argudiatzen du politikan eta komunikabideetan nahita erabiltzen dituztela markoak, iritzi publikoan eragiteko.

32. Lakoff, G. (2017). *No pienses en un elefante*. Ediciones Península



Zergak murrizteari "zerga-arintzea" deitzeak zerga karga bihurtarazten du, eta jendeak negatiboki hautematen duen marko bat aktibatzen da. Markoa kontrolatzen duenak gertaeren interpretazioa ere kontrolatzen du, eta, ondorioz, jendearen pertzepzioa eta erreakzioak manipulatuta ditzake..

Lakoffek **oinarrizko bi pentsamendu-eredu** identifikatzen ditu; mendebaldeko gizarteetan horiek dira nagusi eta gure autoritate- eta erantzukizun-ikuspegietan eragina dute:



Aita zorrotza³³

Autoritatearekiko eta diziplinarekiko errespetuan oinarritzen da, eta eredu honek norbanakoaren erantzukizuna eta arauak betetzea balioesten du.



Zurrunmurruek aurkako zereginetan, baliagarria da profil hori duten pertsonentzako mezuek **ordenaren, erantzukizun sozialaren eta egonkortasunaren balioetan kokatzea**, eta nabarmentzea inklusioak gizarte-sarea indartzen duela.



Guraso babeslea

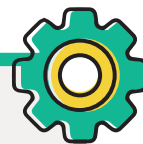
Enpatia, elkarren zaintza eta lankidetzak ditu ardatz.



Marko horretako pertsonentzat, zurrunmurruek aurkako mezua **elkarri laguntzeko balioetan, enpatian eta ongizate kolektiboan** ardatz daitezke, eta kide guztiak babesten dituen gizarte-mota bat sustatzean.

Ikusten duzueenez, kontua da entzuleen (edo solaskideen) marko mental nagusia zein den ulertzea, mezua egitura horren arabera egokitzeko eta zurrunmurruek aurkako elkarriketa errazteko. Erabil ditzagun Lakoffen iradokizunak aholku praktikoa gisa:

33. (p.18) Lakoff, G. (2017). *No pienses en un elefante*. Ediciones Península



Entzun modu aktiboan eta aurreiritzirik gabe

Komunikatu errespetuz eta entzun besteari moztu gabe; hasieran enpatia erakusteak tentsioak murrizten laguntzen du eta elkarrizketa eraikitzaile baterako eremua prestatzen du.



Aktibatu marko alternatiboak

Zurrunmurr bati zuzenean aurka egin beharrean, eraginkorragoa da elkarrizketa beste marko inklusibo batzuetara bideratzea. Adibidez, zurrunmurr bat "kultura-mehatxuaren" ideian oinarrituta badago, nabarmendu "kultura-aberastasunak" duen balioa.



Birformulatu terminoak eta kontzeptuak

Hitzak kontu handiz aukeratzeak mezuaren pertzepzioa alda dezake. Erabili lankidetzaren, errespetuaren eta elkartasunaren nabarmenak dituzten hitzak, eta aurkeztu aniztasunari lotutako gaiak modu positiboan eta ez-polarizatzailean.



Eman adibideak

Entzulearen balioekin (hala nola segurtasuna, komunitatea edo familiaren ongizatea) lotura duten historiak edo adibideak erabiltzeak konexio emozionala egitea errazten du eta erresistentzia murrizten du.



Saihestu konfrontazio zuzenak

Eraginkorragoa da ikuspegia zabaltzen duten ideiak aurkeztea, kontrako marko batetik eztabaidatzea baino. Sustatu lankidetzaren eta elkar ulertzearen aldeko narratibak, argudio zuzenak konbentzitzeko duten gaitasuna areagotzeko.



Bilatu lotuneak

Mezua aurkezteko oinarri gisa komunitatearekin, segurtasunarekin eta familia-ongizatearekin lotutako balioak erabiliz gero, ideia inklusiboak garrantzitsutzat hartzeko aukera egongo da, eta ez mehatxutzat.

Estrategia horiek aplikatuta, zurrunmurraren aurka aritzeak lagun dezake hausnarketa partekatua —eta ez polarizazioa— sustatzen duen komunikazioa izaten. Ikuspegi hori lagungarria da pertsonen beren sinesmenak modu ez hain defentsiboan eta irekiagoan berrikusteko. Azken finean, gizarte inklusibo eta enpatikoago bat sustatuko duten elkar ulertzeko zubiak eraiki nahi dira.

Entzute aktiboa

ZAE tailer batzuetan entzute aktiboa lantzeko ariketa bat egiten dugu:

- Pertsonaiei bi ilaratan esertzeko eskatuko diegu, batzuk besteen aurrean.
- Ilara batean eserita dauden pertsonaiei esango diegu bereziki lantzea nahi duten gai bati buruz hitz egiten hasteko aurrean duen kidearekin: liburu edo telesail zirraragarri bat, anekdota bat, edo gaur egungo esperientzia bat...
- Beste aldean daudenen funtzio bakarra entzutea da.
- Ariketan zehar, entzuten dutenei zenbait jarraibide emango dizkiegu, entzuteko moduan eragina izango dutenak:



Erakutsi interesa

Egin galderak beste pertsonari esan nahi duena adierazten laguntzeko.



Kendu garrantzia

Esan honelako esaldiak: "ez da hainbesterako izango", "ez kezkatu" edo "hori ez da ezer".



Aholkatu eta proposatu irtenbideak

Transmititu kontrol- eta ezagutza-sentsazioa.



Deskonektatu besteak esaten duenetik

Erreparatu telefono mugikorrari, begiratu beste leku batera edo, besterik gabe, hasi pentsatzen zer esango duzun beste pertsona isiltzen denean.

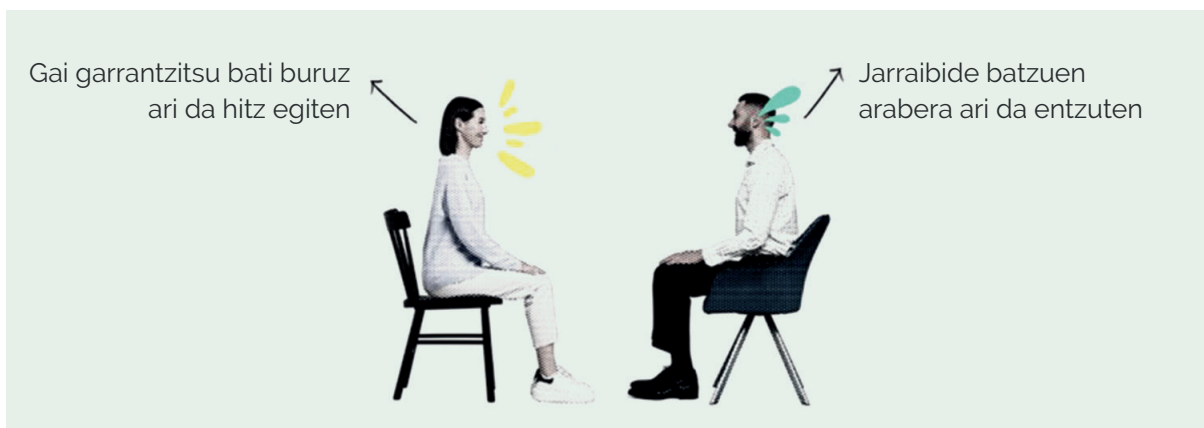


Erakutsi errespetua eta estimua

Aprobetxatu aukera bakoitza entzuten ari zaren pertsonaren gaitasunak nabarmentzeko.

Zuen ustez, jarraibide horien bidez esperientzia aldatzen al da? Baietz erantzun baduzue, zuzen erantzun duzue. Ariketa egiten dugunean, batzuetan, entzuten ari diren pertsonak harrapatuta egoten dira kontakizunean, eta ez dira izaten jarraibideak betetzeko.

Beste batzuetan, "deskonektatu eta pentsatu zer esango zenukeen kidea isilduko balitz" esaten dugunean, isiltasun luze bat sortzen da. **Gure entzuteak asko baldintzatzen du elkarrizketaren kalitatea**, eta hori, zalantzarik gabe, funtsezko gakoa da.



Ariketarekin jarraitu dezakegu, rolak aldatzeko eskatuz eta entzuten duten pertsonei hiru unetan hau egiteko proposatuz:



Entzun arretaz zer esaten eta nola esaten duen beste pertsonak

Entzun **arretaz** kideak hartutako jarrera ondo ulertu duzun ikusteko, gaiari buruzko hausnarketetan kontuan hartu dezazun. Minutu batzuen ostean, adierazi zure ikuspuntua eta jarraitu. Zuk esandakoa ongi ulertu ez dela iruditzen bazaizu, ziurrenik zuzendu egin beharko duzu.



Konektatu barruan mugitzen zaizunarekin, entzuten duzun bitartean

Beste pertsonak esandako zerbaitek zurekin al du zerikusia? Egin zure sententzioen laburpen txiki bat eta jarraitu.



Bilatu entzuten duzunaren eta arlo horren gai "orokorrago" batzuen arteko lotura.

Adibidez, "arrazoiaren eta emozioaren arteko borroka" edo "konfiantzaren eraikuntza eta suntsipena". Adierazi zure sententzioak.

Beste maila batean ere jokatu dezakegu baliabideak indartzeko:



Gatazkak konpontzeko eta ezinegona adierazteko gaitasuna indartzea, errurik bota gabe.

Entzun arretaz zure kideak kontakizunean adierazten dituen gaitasun eta ideia **guztiak**. Aipatu sarri-sarri zer gaitasun aurkitu dituzun bestearengan elkarriketan.



Bestearen jarrera ulertzea eta zurearengandik zertan bereizten den jakitea

Adierazi zer ezaugarri komun eta zer desberdintasun dituzuen.

Ariketa egin ondoren, parte-hartzaileei galdetuko diegu "hobeto, berdín edo okerrago" sentitzen diren. Halaber, eskatu diezaiekegu tente jartzeko, ariketaren ondoren zenbaterainoko "handi" sentitzen diren adierazteko. Askotan, pertsonak ongizate-, sendotasun- eta handitasun-sentsazio handia izaten dute. Gure ikuspegitik, hori guztiz funtsezkoa da. Behin eta berriz hitz egiten dugu "entzute aktiboaz" eta haren onurez, eta eskuliburu honetan proposamen bat egingo dugu. Ezinbestekoa da gure entzutearen arduradun izatea, eta, are gehiago, egoera konplexuetan.

Horrez gainera, entzute aktiboa, aukera baliotsua da behaketa geure baitara eramateko, horrela geure burua entzun baitezakegu. Beste pertsonarekin hitz egiten ari garen ideiarekin zer harreman-mota dugun sakon aztertzeke modu bat da

“Entzuteko ekintza konplexua da, baina, entzutearen bidez, beste ezagutza-prozesu batzuetan sartzen naiz. Beste pertsona bat bihurtzen naiz”.

Márcia Tiburi³⁴

Sinkronizazioari buruz

Entzutea zabaltzeko, prestakuntza-guneetan gomendatzen dugu beste pertsonaren jarrera hitzez hitz ulertzen saiatzea, interpretatu gabe, baizik eta haren adierazpena gure gorputzean biziz. Entzuten dugun bitartean, solaskidearen gorputz-hizkuntza eta keinuak imitatzea proposatzen dugu. Gehiegizkoa iruditu daitekeen arren, horrek konexio azkarragoa errazteaz eta konfiantza sortzeaz gain, beste pertsonak nondik hitz egiten duen hobeto ulertzen lagunduko digu.



Saiatu hitzik gabeko komunikazioa probatzen, ahots-tonua, mugimenduak eta jarrera beste pertsonaren arabera egokituz. Horrek "harmonia" bat dagoela adierazten du; horrez gainera, solaskidearen jarrera fisikoki hartzen dugunez, haren ikuspegia hobeto ikustea lortuko dugu. Praktika horrek aukera emango digu entzute irekia zailtzen duen edozein oztopo askatzeko.

Hitzei dagokienez, solaskidearen hitzak erabil ditzakezue, zubiak eraikitzeke modu egokia baita.

Kontuz! Kontua ez da ispilu-lan bat egitea beste pertsona ohartzeko; modu disimulatuan egin beharreko praktika bat da, beste pertsonak gure mugimenduez jabetu gabe. **Gugan eragiteko ariketa da, ez beste pertsonarengan.**

Jakin ezazue Philippe Breton (2005) egileak *Argumentar en situaciones difíciles*³⁵ liburuan estrategia hori kritikatzeko duela; manipulatzaila dela esaten du.

34. Tiburi, M. (2019). *¿Cómo conversar con un fascista?: Reflexiones sobre el autoritarismo de la vida cotidiana*. Akal.

35. Breton, P. (2005). *Argumentar en situaciones difíciles*. Paidós, Contextos, 94. or.

Gure aldetik, lotura argia ikusten dugu estrategia horren eta *Tone Policing*³⁶ edo *Tonua zaintzea* fenomenoaren artean. Gertatu al zaizue inoiz beste pertsonak ahotsa altxatu, iraindu, argudio bat orokortu eta bere burua agerian jartzen duen egoera batean egotea, eta zuek haren "gainetik" jartzea? Bat-batean, haren oihuen aurrean, ahotsaren bolumena jaitsi eta gauza bera egiteko eskatzen diozue. Gerta daiteke, halaber, beste pertsonaren errespetu-falta bat sumatzen duzuenean, bat-batean, zuzentasun bikainaren lekuan jartzen zaretela.

Tone policing fenomenoak kexa bat adierazteko modua kritikatzeko du, kexaren edukiari heldu beharrean. Eta, horren bidez, beste pertsonen zilegitasuna kendu eta isilarazi egiten ditugu, benetako arazoaren arreta elkarriketaren tonura desbideratzean. Kontzeptu hori Bailey Polandek sortu zuen, eta estrategia horiek jazarpen-egoeretan gertatzen direla adierazten du. Botere-harremanetan, *statu quo* egoerari eutsi nahi diotenek erabiltzen duten kontrol-tresna dela dio, egiturazko injustiziei aurre egitea saihestuz.



Zurrunmurraren aurkako elkarriketetan ere aurkitu dezakegu egoerari aurre egiteko modu hori. Egoera hori deskribatzeari esker, errazago antzemango dugu hor erori garela, eta tranpatik aterako gara, berriz ere, nola hitz egiten ari garen aztertuz. Jakina, **estrategia hori beste pertsona batzuk isilarazteko erabiltzea saihestuko dugu kosta ahala kosta.**

Tone Policing fenomenora jo beharrean, garrantzitsua da solaskidearen tonua zalantzan ez jartzea eta komunikatzeko antzeko modua erabiltzen saiatzea. Tonua igotzea edo jaistea, beste pertsonak proposatzen digunaren arabera. Aurkariak isilarazteko estrategia hori erabiltzen dugun hurrengo aldian, **galde diezaiozun geure buruari zertarako egiten dugun:** Zein da gure helburua: beste pertsonarengan eragitea eta zurrunmurrua desegitea, ala, funtsean, gure nortasun militantea areagotu nahi dugu jarrera baten alde? Askotan gertatzen zaigu eta, kasu horietan, beharrezkoa da gure helburuekin berriz konektatzea eta **"zaplaztekoaren" estrategiatik ihes egitea**

36. https://es.wikipedia.org/wiki/Vigilancia_del_tono

Ezinegonak adieraztea

Beste atal batzuetan, gure solasaldia makulu batekin hasteko adibide batzuk eman ditugu: “*ondo ulertu badizut...*”. Entzutea kontraerasoaren aurreko eremua baino ez dela pentsatzeko joera dugu, baina gure ikuspegiaren arabera, ez da horrela. Gertatzen dena da **ispilu-lan** bat eginez bakarrik —hau da, **entzun eta entzundakoa erantzunez**— doikuntza txikiak egiten hasten garela. Bestela esanda, pertsonak erantzunak aldatzen hasten dira: “*beno, bai, baina agian gaizki mintzatu naiz. Esan nahi nuena hauxe da...*”.



Zerbait entzutea zaila egiten zaigunean, edukiak eragiten digulako, **ispilu-ariketan beste hitz batzuekin itzultzen saia gaitzke**. Demagun norbaiti hau entzuten diogula:

“Auzoa moroz beteta dagoenetik ezin da gaez lasai itzuli etxera”.

Jakina, modu askotara erantzun genezake, hala nola “moro” hitzari muga jarritz edo pertsona hori segurtasunik gabe zergatik sentitzen den hobeto ulertzen saiatuz. Beste aukera bat da beste hitz batzuetan esatea adierazi duena:

“Entzuten ari naiz azken aldia ez zarela hain seguru sentitzen gauean etxera itzultzen. Horrez gainera, segurtasun-faltaren sentsazio hori auzoan bizi diren magrebtar jatorriko gazte-taldearekin lotzen duzu. Hala al da?”

Baieztapenak adibidean bezala itzultzeak —bestearen gainetik sentitzeko egiten ez badugu— elkarriketari kalitatea ematen lagun diezaguke.

Asertibitate dinamikoa

Asertibitatea **gure pentsamenduak, sentimenduak, emozioak eta erabakiak irmoki adierazteko gaitasuna da**, geure burua eta besteak errespetatuz. Trebetasun guztiak bezala, pertsona bakoitzaren garapena desberdina da, eta ez da daukagun edo ez daukagun zerbait, beti baitago garatzeko potentziala. ZAE tailerretan, gaitasun hori nola eskuratu hausnartzen dugu, eta, horretarako, ariketa hau egin ohi dugu.



Imajinatu marra zuzen bat marrazten dugula lurrean. Marraren mutur batean **pasibotasuna** hitza jarriko dugu, eta bestean **agresibitatea**. Guztiok gauza bera uler dezagun, gogora dezagun kontzeptu bakoitzak zer adierazten duen:

- **Pasibotasuna.** Pasibotasunean bagaude, beste pertsona batzuei aukera ematen diegu gure ordeaz erabakitzeke, eta beste pertsona batzuen beharrak eta boterea lehenesten ditugu gureen gainetik. Kasu honetan, garrantzitsuena taldean ondo sentitzea eta haien onarpena jasotzea da, eta, beraz, egokitu egin behar gara. Jarrera honetan ez ditugu gure iritziak ematen, eta zapaltzen gaituztela sentitzen dugu, gure beharrak asetzen ez direlako. Pasibotasunak atsekabe-sentimendua sortzen du.
- **Agresibitatea.** Jarrera honetan ez gara gai beste pertsonen ideiak errespetatzeko. Gure ikuspegia da zuzena, eta garrantzitsua da gure beharrei erantzutea. Gure presentzia besteenari gailentzen zaio, eta zentrala da. Ahots-tonu indartsua erabil dezakegu, edo gure ekintzen edo beste arazo batzuen erantzukizuna beste pertsona batzuei lepora diezaiekegu.

Bi poloak aukerak dira, eta bat ere ez da bestea baino hobea: aukera bakoitzak argiak eta itzalak ditu.

ASERTIBITATEA

Gure pentsamenduak, sentimenduak, emozioak eta erabakiak irmoki, adierazteko gaitasuna da, geure burua eta besteak errespetatuz

Asertibitatea muturreko bi jokabideren artean dagoen tarteko puntu batean kokatzen da

PASIBOTASUNA

Hirugarrenei gure ordeaz erabakitzeke edo gure eskubideak alde batera

AGRESIBITATEA

Besteen ideiak errespetatzeko gai ez izatea.



Jarraitu dezagun ariketarekin, marra hori lurrean irudikatuz. Zurrumurruen aurkako elkarriketetan izan ohi duzuen lekuari buruz galdetuko bazeniete zeuen buruei, **non kokatuko zinatekete?** Zer duzue gertuago, pasibotasuna ala agresibitatea? Eta informazio horrekin, **norantz jo nahiko zenukete?** Zein muturrerantz joko zenukete, hitz egiteko duzuen modua eraginkorragoa izan dadin eta lortu nahi duzuenarekin bat etor dadin? **Nola egingo duzue urrats hori hurrengo elkarriketan?** Nola entrenatuko zenukete nahi duzuen asertibitatea?



Imajinatu, landu dugun irudian bezala, pasibotasuna ezker muturrean dagoela eta agresibitatea eskuin muturrean.



Ariketaren ondoren, ezkererantz mugitu nahi baduzue...

Entrenatu entzuteko gaitasuna, itzali tarteka zuen barne-elkarriketa, eta aktibatu jakin-mina eta ulermena. Esperimentatu ulermen-esaldiekin.



Ariketaren ondoren, eskuinerantz mugitu nahi baduzue...

Entrenatu argitasuna, presentzia, jarrera batzuei mugak jartzeko gaitasuna, ezinegona erakusteko eta argudiatzeko gaitasuna. Saiatu konfrontazioari ihes ez egiten.

*Programazio Neurolinguistikoak*³⁷ (PNL) entzuteko eta bideratzeko trebetasunak lotzeko modua eskaintzen du. Pacing eta leading terminoak bereizten ditu:

- **Pacinga.** Solaskidearen portaera, gorputz-hizkuntza, ahots-tonua, hizketa-erritmoa eta beste ezaugarri batzuk behatzean eta islatzean datza. Entzuteko, beste pertsonaren munduan sartzeko eta konfiantzazko eremu bat eraikitze urrats bat da.
- **Leading.** Pacingaren ondorengo urratsa da. Konexio sendoa ezarri ondoren, solaskidea harkorragegongo da eta gure ekarpena entzun ahal izango du.

37. Bandler, R., & Grinder, J. (1980). *De sapos a príncipes: Programación Neurolingüística* (PNL). Cuatro Vientos.

Gogoratu agertokia elkarrekiko eraginekoa dela, nahiz eta zurrumurruen aurkako elkarriketak ez diren bat-batekoak, estrategikoak baizik. Eskuliburuan zehar lantzen ditugun estrategiak martxan jartzen saiatzen zaretenean, agian gertatuko zaizue hainbat ideia dituen puzzle bat muntatu nahi izatea eta lotura hori egitea zaila izatea. Adibidez, *beldur* bat entzun eta *ausardia* proposatu nahi dugun egoera batean egon gaitzeko. Agian, honelako zerbait esango genuke:

"Aldaketa hauekiko kezka sentitzen duzula entzun dut, baina dena azkarregi doala ere, baina sentsazioa daukat iristeko dauden gauza on guztiak galtzen ari zarela".

Eraikuntza-mota horiei **Killer Esaldiak** (esaldi hiltzaileak) deritze, izan ere, **"baina"** hitza esaten dugunean benetako garrantzia gure zatiri ematen diogu eta hori esaldiaren bigarren zatia izan ohi da. Indarrez eta errespetuz entzun behar dugu, bat etorritz.

Necesitamos escuchar con fuerza y respeto, de manera congruente.



Saiatu zaitezte **"baina"** hitzaren ordez **"eta"** simple eta zintzo bat jartzen, bi juntagailuak ikuspegi positibo eta ez-kontrajarri batetik uztartuz.

Philippe Bretonek (2005) asertibitatetik hitz egiteko funtsezko 3 gaitasun azaltzen ditu *Argumentar en situaciones difíciles*³⁸ liburuan:



Objetibazioa. Gure erreakzio-inertzia espontaneoetik distantzia hartzean datza, eta sortzen diren emozioez kontziente izatean, beste leku bat emateko. Nolabait, min egin digun zerbait jasan ondoren mendekuari uko egiteko gonbita da, bai eta hasierako lehen epaiketari eboluzionatzen uzteko ere.



Entzute aktiboa. Hitz egiten dugunarekin harreman hobea izatea dakar, haren ikuspuntua hartu gabe. Horrek aukera ematen du beste pertsona hobeto ulertzeko, eta ideiak trukatzeko posizio egokiagoan jartzen gaitu.



Argudiatzea. Gure ikuspuntua berrestea da kontua. Gure nortasuna indartzeko eta liskar-estragiei alternatibak eskaintzeko unea da.

Laburbilduz: distantzia hartzen dugu egoerari erreparatzeko, entzun egiten dugu beste pertsona ulertzeko, eta lagundu egiten dugu hitz egiten ari garen pertsonaren eredu mentaletik hurbil dauden jarreretatik abiatuta.

38. Breton, P. (2005). *Argumentar en situaciones difíciles*. Paidós, Contextos (94. orrialdea, "Cómo luchar contra un bienestar creado artificialmente" kapitulua)

Eremu publikoak eta pribatuak

Azken aldian, edukiak "harea publiko" bihurtu dira, eta iritzi desberdinak baino ez dira agertzen. Fenomeno horri arreta jarri behar diogu eta, egoera horretan ikusten bagara, solasaldi publikoa gelditu eta pribatuan jarraitzea proposa dezakegu. Elkarrizketarako testuinguru egokia bilatzeak aisialdiko egoera zailak saihesten ditu adiskideekin, lagunekin edo familiako kideekin, besteak beste.

Gomendio horrek bi ikuspegi osagarri ditu. Lehenik eta behin, ikusi da³⁹, jendaurrean, talde bateko kideek babes irmoa ematen

diotela kausa edo sinesmen bati, eta **pribatuan, berriz, pertsonen zalantzan jar dezaketela jarrera hori**. Ideia baten defentsa publikoak ideia hori indartzeko joera du, eta, beraz, egokiagoa da elkarrizketak pribatuan irekitzea, hainbat eztabaida publiko sortzea saihestuz, suntsitzaileak baitira eraikitzaileak baino gehiago. Eta, bigarrenik, eta horregatik diogu ikuspegi osagarriak direla, funtsezkoa da **publikoki desadostasuna agertzea**.



Amalia Álvarez Benjumea⁴⁰ ikertzaileak muturreko tonuak onartzen dituzten hainbat moderazio-mailatako foro publikoetako interakzioa aztertu du. Álvarezek ikusi duenez, **"muturreko iritziak zituela zekien jende askok foroaren tonura egokitzen zuen bere mezua"**. Hau da, beren burua zentsuratzen zuten oso permisiboak ez ziren eremuetan. Aldiz, moderazioa txikiagoa dagoen eta mezu agresiboagoak dauden eremuetan, pertsona horiek gogortu egiten zuten beren mezuaren tonua.

Beraz, ikertzaileak ondorioztatu du **mugak jartzeak eta publikoki ezinegona erakusteak murriztu egiten duela muturreko diskurtsoak errepikatzeko aukera**. Horrez gain, adierazi du erantzuteak ondorio positiboa duela: gorroto-mezuak ez dira onargarriak. Aldiz, diskurtso horiek erantzunik gabe uzten direnean, normalizat jo daitezke.



Laburbilduz, jendaurrean muga argiak ezartzea eta elkarrizketa pribatuan sakontzea proposatzen dugu.

39. Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.

40. <https://alvarezbenjumea.com/>

Interseksionalitatea

Ikuspegi interseksionalari esker, nortasun-elementuak (hala nola arraza esleitzea, sexua, generoa, klasea edo adina) nola lotzen diren uler dezakegu, pertsona bakoitzarengan zapalkuntza edo pribilegiozko esperientzia paregabeak sortzeko.

Jone Oterok, Bherria⁴¹ proiekturako hausnarketa batean, adierazi zuen zapalkuntza-ardatzak ez direla ulertu behar soilik bat egiten duten

geruza gisa, baizik eta elkar gurutzatzen diren hari gisa, botere-dinamika berri eta konplexuak sortuz. **Ikuspegi horrek laguntzen du azaltzen zergatik, solasaldi berean, pertsona baten ekarpenak ez direla beste batenak bezala balioesten**, kontuan hartuta pertsona horrek bere identitatea nola hautematen duen testuinguru sozial eta kulturalen.



Pentsatu noiz hartu zenuten parte talde batean azken aldiz. Gogoratzen ez baduzue, jar zaitezte egoera horretan eta, zintzotasunez, erantzun galdera hauei: Berdin entzun al diozu adineko gizon bati eta magrebtar gazte bati? Zer erreakzio aktibatu ziren bat-batean zure buruan Down sindromea duen pertsona batek hitza hartu zuenean? Berdin jaso al zenuten emakume ijitoaren mezua eta trajez jantzitako gizon zuriak esandakoa?

ZAEn badakigu ikuspegi interseksionala txertatu behar dugula, horren bitartez **identifikatzen eta desaktibatzen baititugu pertsonen esku-hartzeen aurrean aktibatzen diren aurreiritziak, estereotipoetan oinarrituta**. Oterok iradokitzen duen moduan,

tradizionalki baztertuak izan diren ahotsak ikusarazten eta horiei lekua ematen laguntzen du hurbilketa interseksional batek, komunikazio inklusiboagoa eta askotariko esperientzia eta ekarpenen ulermen aberatsagoa eta zehatzagoa sustatuz.

Balioen eta mugen arteko oreka

“Indarkeria askoren sustraian, ez bada guztienean, [...] eskema mental bat dago, gatazkaren kausa aurkariaren jarrera oker bati egozten diona, eta, horren ondorioz, zaurgarritasunaren angelutik norberarengan eta besteengan pentsatzeko ezintasuna: zer sentitzen dugun, zeren beldur garen, zeren irrika dugun, zer falta zaigun, eta abar.”

Marshall Rosenberg⁴²

41. <https://bherria.eus/es/como-impacta-la-teoria-y-la-practica-de-la-interseccionalidad-en-la-colaboracion-publico-social/>

42. Rosenberg, M. B. (2013). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. (31. or.), GranAldea Editores.

Gizartearen bilakaera korrante bat da, proiektu kolektibo planifikatu eta parte-hartzaile bat baino gehiago. Aurrerapena urratsez urrats aurrera doan zerbait dela pentsatu ohi dugun arren, maiz gertatzen da bi pertsona-mota daudela: alde batetik, aldaketak motelegiak direla uste dutenak; eta, bestetik, aldaketak azkarregi doazela, eta aldaketok ezin direla onartu pentsatzen dutenak. Horrez gainera, aldaketa-prozesuak hainbat abiaduratan garatzen dira, testuinguruaren arabera; leku batean ohikoa den zerbaitek arraroa eta urrunekoa eman dezake beste toki batean.

“Mugako” eremuetan, perspektiba horiek dauden lekuetan, istiluak sortzen dira. Harreman-gune horietan, kulturaren eta portaeretan nabarmentzen diren balioak puztu egiten dira. Jhonny Cuello⁴³, Syst⁴⁴ eskolan inspiratutako Balioen taulan ikuspegian, tresna erabilgarri bat eskaintzen du tentsioan dauden balioak kudeatzeko, eta hori funtsezkoa da eskuliburu honetarako. Cuellok hau nabarmentzen du:

“**Balio bat puzten denean, beste balio batekiko gaitzespen gisa ikusteko joera dago, bere aurkakotzat hautematen dena [...]. Oposizioan dagoen balio batek berezkozat jotzen dugun zerbait mehatxatzen duela dirudi, eta gure zerbait arriskuan dagoela sentitzen dugunean, hura defendatzeko joera dugu**”.

Balio bat muturrera eramaten denean, jatorrizko funtzioa galtzen du: adibidez, *kontrola* positiboa izan daiteke bere neurrian, baina muturrera eramaten badugu, *gogortasuna* bihurtzen da, elkarbizitzarako beharrezkoa den *malgutasuna* zailduz. Balio bat ez esajeratzeko, **Cuellok balio hori orekatuko duen beste balio bat identifikatzea proposatzen du.** Hala, “aberastasun-egoera” lortzen dugu, non balioak bere erabilgarritasunari eusten dion eta gatazkarik sortzen ez duen. Hobeto ulertzeko, pentsatu muturreko zintzotasuna krudelkeria bilakatzen dela. Kasu horretan, errukia edo kortesia beharko genuke orekari eusteko.



Pertsona-talde batek bere hizkuntza kulturaren funtsezko alderdi bat bezala defendatzen du eta hizkuntza arriskuan dagoela sentitzen du. Beste talde batek, aldiz, uste du defentsa horrek ez lukeela oztopatu behar atzeritarren harrera. Erraza da ikustea nola, kudeaketa egokirik gabe, muturreko jarrerak sortu daitezkeen bi aldeetan. Hala ere, *Balioen Taularen* bidez, **jarrera bakoitzaren atzean dauden balioak identifika ditzakegu eta bien arteko tentsioa mantentzen lagundu, gatazka bihurtu gabe.**

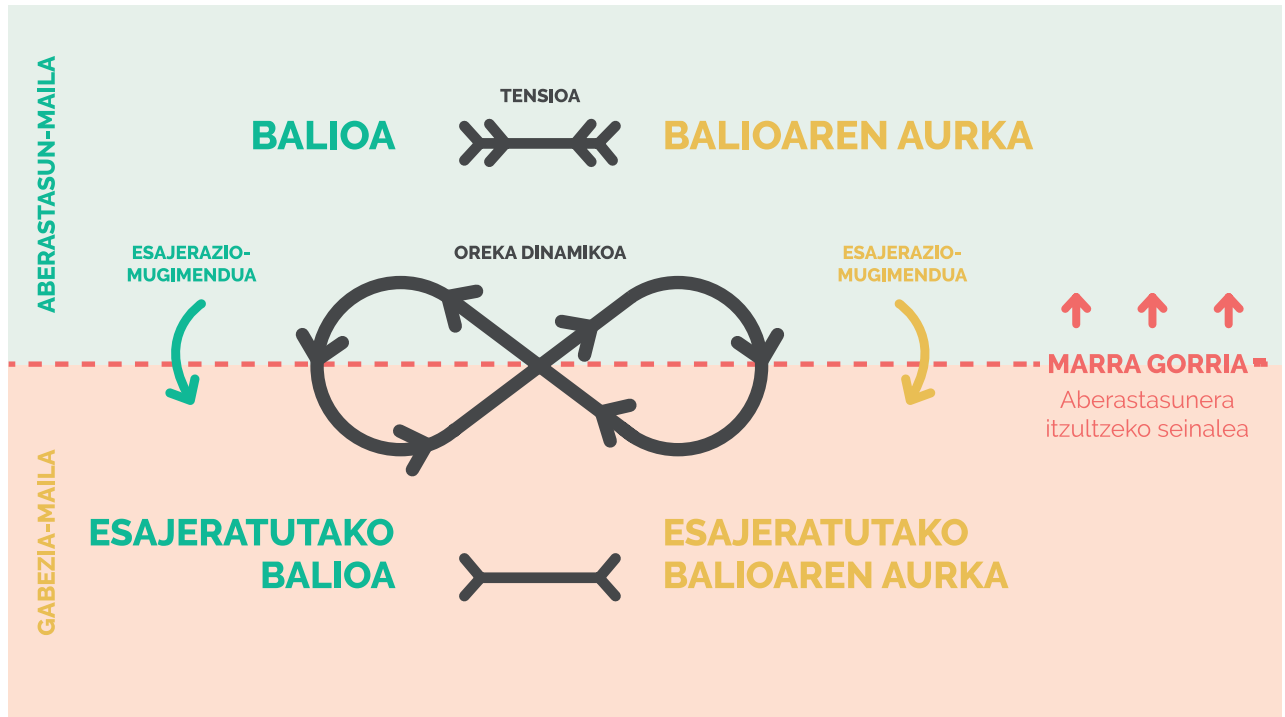


Eredu horren bidez arreta jarri behar diegu alerta-zantzuei, balio bat aberastasun izatetik oztopo izatera igarotzen hasten denean. Geure mugetan buruz hausnartzen laguntzen digu, baita balio baten defentsa biziak noiz sortu dezakeen gatazka bat ere. Hala, tresnari esker, parte hartzen

duten pertsonak elkarrekin hitz egin eta oreka bat eraiki dezakete, alde bakoitzaren perspektibak ezagutuz eta jokoan dauden balioen arteko “trenen arteko talka” saihestuz.

43. <https://emana.net/cuadrado-de-valores-estructurales/>

44. <https://www.syst.info/>



Elkarriketetan aktibatzen diren tentsio eta leialtasun ikusezinak landu ditugun gomen-ariketa gogoratzen baduzue⁴⁶, eskatuko dizuegu gauza bera egiteko prest egon behar dugula, beste pertsona bati bere begiradan gurea txertatzeko eskatu aurretik. Kontua ez da, beraz, eztabaida irabaztea, baizik eta **bi jarreraren artean pauso bat ematea**, tentsioa logikoa eta beharrezkoa dela onartzeko eta etengabeko negoziazioa babesteko. Horrek testuinguru inklusibo eta errealak eraikitzen jarraitzeko aukera emango baitigu.

45. <https://emana.net/cuadrado-de-valores-estructurales/>

46. Capitulo 3: "Comprender los mecanismos personales y sociales en torno a los rumores". *Elkarriketarako zurrumurruen aurrean. Elkarriketarako gidaliburu praktikoa, mugak jartzeko eta elkar ulertzeko.*

Kapitulu hau amaitzeko...



Ideia eragileak

Gizarte inklusiboagoa eraiki nahi dugu, zurrumurruak eta intolerantzia mugatuz, eta horretarako, mehatxu gisa sentitzen ditugun **mezuen atzean dauden beharrak entzun behar ditugu**. Gure sinesmen mugatzaileak zalantzan jartzeko eta errealitatea ulertzeko modu berrietara zabaltzeko eremuak sortzen ditugu.

Eragin handiko pertsonak identifikatzen ditugu entzuteko gaitasunagatik, gertutasunagatik eta konfiantzagatik, ez bakarrik lidergoagatik edo zuzendaritzagatik. Gogoan izan **komunikatzea informazioa, ideiak eta sentimenduak trukatzea dela**.

Mezu bakoitzak lau alderdi ditu, eta elkarrizketetan bereiztea eta lantzea komeni da: **eduki esplizitua, autoesposizioa, harremana eta influentzia**. Entzutearen kalitateak ere badu eraginik solasaldiaren kalitatean.

Jendaurrean, gure sinesmenak irmotasunez defendatzeko joera dugu; pribatuan, aldiz, gure zalantzak azaldu eta modu irekiagoan hausnartzen dugu. **Desadostasuna publikoki adierazteko beharra orekatu behar dugu, mugak ezartzeko elkarrizketa pribatuetan sakonduz**.

Asertibitateak pentsamenduak eta sentimenduak irmoki eta errespetuz adieraztea eskatzen du. Jarreraren esajerazioaz arduratu behar dugu.



Hausnarketarako galderak

- Azken aldian aldatu dugun ideia edo sinesmen batekin konektatuko dugu; gauza erraza izan daiteke. Zerk lagundu zigun gure ikuspegia aldatzen edo zabaltzen? Elkarrizketa bat izan bazen, gogoratu dezagun: Zer ezaugarri zituen gure solaskideak? Zein izan zen haren ikuspegira zabaltzeko gakoa? Nolakoa zen testuingurua?
- Zer ezaugarri balioesten ditugu eragin handiko pertsonengan, eta nola uste dugu sar ditzakegula ahultasun, enpatia eta egiazkotasun gehiago gure interakzioetan? Pertsona jakin batengan pentsatzeak lagun diezaguke. Baloratu otik 10era: ezaugarri horietatik gertu al gaude? Nola indartu genitzake?
- Bereiz al dezakegu mezu berean edukien aniztasuna? Esaldi bat zehatzago azter genezake? Zer ikasi dugu ariketari esker?
- Zurrumurru edo baieztapen arrazista bat entzun dugun egoeraren batean pentsatzen badugu:
 - Nolakoa izan zen gure erreakzioa? Lortuko al dugu gure ezinegona adieraztea? Bat-batean egin genuen ala egoeratik distantzia pixka bat hartu ahal izan genuen? Zerk funtzionatu zuen eta zerk ez hainbeste?
 - Otik 10era, zer neurritan lortzen dugu adierazpen iraingarriari muga jartzea?
 - Otik 10era, zenbat konektatu genuen solaskideak adierazitako beharrekin? Nolakoa izan zen gure entzutearen kalitatea?
 - Otik 10era, zenbateraino azaldu genuen gure ikuspegia?
 - Zer ikasi dugu hurrengo elkarrizketarako?

Kapitulu hau amaitzeko...



Zurumurruen aurkako elkarrizketak izateko gakoak

- "Iruditzen zait hitz egiten dugunean bakoitza zerbait garrantzitsua defendatzen ari dela. Elkarri aldatzeko eskatzen diogula sentituko bagenu bezala. Nire ustez, funtsezkoa da egoera honen ikuspegi desberdinak izan ditzakegula errespetatzea. Izan ere, zuk diozuna hobeto ezagutu nahi dut. Agian, badago gustukoa duzun ideia bat, edo agian ez".
- "Zergatik fidatzen gara pertsona batzuek besteez baino gehiago? Hori gai interesgarria da. Zehazki, nola kontrastatzen dugu iristen zaizun informazioa esaten duzuna mantentzeko edo zalantzan jartzeko? Niretzat garrantzitsua dena kontatu ahal dizut; eta zuretzat, zer da garrantzitsua?"
- [Jendaurrean muga bat jartzea eta pribatuan elkarrizketa bat eskatzea]. "Ez zara harrituko esaten badizut zuk esandakoak haserretu eta nahigabetu egiten nauela. Uste dut arduragabekeria bat dela horrela seinalatzen jarraitzea. Nolanahi ere, eta zuretzat eta niretzat gai garrantzitsua dela ematen duenez, zergatik ez dugu datorren astean tarte bat hartzen astiroago hitz egiteko?"
- "Hitz egiten duzunean, kontatzen duzun zurumurruez eta informazio horretaz gain, kezka bat ere entzuten dut, baita balio bat ere. Ez da zure segurtasuna bakarrik, etxera berandu iristen diren gazteei buruz hitz egiten ere entzuten zaitut. Eta sentipen eta balio hori ez dut eztabaidatuko. Alderantziz: erantzunak aztertzeko moduren bat bilatzea gustatuko litzaidake"

Komunikazio-estiloak

Bridge Eredua[®] 47

Ohikoa da ZAEko datuek eta informazioek izan behar duten lekuari buruz eztabaidatzea. Esan ohi dugu, gehienetan, horrelako edukiak erabiltzeak ez duela eragin handirik. Hemen dituzue ulertzen lagun diezaguketen arrazoietako batzuk:

- **Alborapenek** eragotzi egiten digute gure hasierako edo eraikitako hipotesiak zehaztu eta ezeztatuko dituen informazio berriari erantzutea.
- Gaur egun, erraza da edozein jarrerarekin kontraesanean dagoen **informazio aurkitzea, eta informazio hori zehaztu gabekoa** eta nahita manipulaturakoa izatea.
- **Mesfidantza handia dago datuen** eta horiek errealitate alternatibo bat erakusteko erabiltzen dituzten pertsonen aurrean.
- Gure testuinguruan, **eztabaida batzuekiko lotura "gehiegizko emozionalitatea"** da, eta horrek ez du ahalbidetzen eztabaida lasaia eta iritzi-trukea.

“Sentimenduei kasurik ez egitea larria da. Erabilera politikorako gehiegi asaldatzea arriskutsua da. Historiak horren fede ematen du”

Antoni Gutiérrez-Rubi⁴⁸

Hala eta guztiz ere, tailerretako parte-hartzaileek esan zuten pertsona batzuekin funtzionatzen duela datuen estrategiak. Horren ondorioz, egiten genituen proposamenak birplanteatu eta eredu berriak bilatu ditugu, zurrumurruen aurkako elkarriketetan gure ahalmen eraldatzailea handitzen jarraitzeko: Zergatik funtzionatzen dute estrategia batzuek pertsona batzuekin eta ez beste batzuekin? Orduan egin genuen topo *Bridge Eredua* kontzeptuarekin —Ferrán Ramón Cortés eta Alex Galofré egileek *Relaciones que funcionan* liburuan jasotakoa—.

Egileen arabera, ideia honetatik abiatu behar dugu: “denok gara desberdinak, eta ezberdin erreakzionatzen dugu errealitate beraren aurrean”. Horrek esan nahi du gure harreman-estiloetan eta komunikatzeko moduan ere desberdinak garela. Premisa horretatik abiatuta, gai gara aniztasunean maiz errepikatzen diren zenbait ezaugarri antzemateko, hain zuzen ere, nolabaiteko estilo komunak, eta neurri batean identifika gaitezkeenak. Zalantzarik gabe, sinplifikazio-ariketa bat da, eta autobehaketarako tresna gisa erabiltzen dugu. Kontuan izan inor ez dela estilo jakin eta zurrun batekoa, baizik eta beti dugula estilo guztietako zerbait.

Bridge Ereduak oinarritzko lau harreman-estilo sailkatzen ditu, eta beste pertsona batzuekin komunikatzean zuzenean zein estilo erabiltzen dugun identifikatzeko iradokitzen digu. Estiloak bi ardatzen arabera definitzen dira:

47. Bridge © 2009ko Komunikazio Institutuaren jabetzako eredu da. Testu honetan, aplikazioaren lehen hurbilketa bat egingo dugu, eta uste dut garrantzitsua dela partekatzea Komunikazio Institutuak ziurtapen-trebakuntzak eskaintzen dituela eta Bridge © txosten bat duela eskuragarri —onlineko galdetegi bati erantzunez lortzen da—.

48. Gutiérrez-Rubi, Antoni (2019). *Gestionar las emociones políticas*. Gedisa. (18. or.)

1. Erlazionala-emozionala.

Erraz antzeman dezakegu, erabakiak hartzeko dugun moduagatik. Irizpide objektibo hutsetan oinarrituta erabakitzen baduzue, joera arrazionala duzue; aldiz, irizpide subjektiboetan oinarrituta erabakitzen baduzue, emozionalagoak zarete. Ardatz honek oso korrelazio handia du zereginerako edo harremanetarako banakako orientazioarekin. Hau da: alde arrazionalan zereginera bideratutako pertsonak daude, eta alde emozionalan, harremanetara bideratutakoak.

2. Gogoetatsua-aktiboa.

Gure bizi-erritmoa du oinarri. Jardun aurretik gauzak arretaz pentsatzeko denbora hartzen duten pertsonak gogoetatsuak izaten ari dira. Aldiz, gehiegi pentsatu gabe arriskatzen direnak aktiboak izaten ari dira. Nolabait, pertsona gogoetatsuek pentsatu egiten dute, eta gero jardun; eta aktiboek, berriz, pentsatzen duten bitartean jarduten dute.

Bi ardatzak elkarrekin nahas daitezke eta lau estiloko mapa sortzen dute. Eredua intuitiboagoa egiteko eta harekin metaforikoki jolastu ahal izateko, egileek estilo bakoitza naturaren elementu batekin lotzen dute: lurra, sua, ura eta airea.



LURRA

Arrazionala / gogoetatsua

(Irmoa, egonkorra, sendoa eta benetakoa. Latza eta lehorra ere izan daiteke)



SUA

Arrazionala / aktiboa

(Beroa, energia eta indarra. Erre ere egin dezake)



URA

Emozionala / gogoetatsua

(Lasaia, arina eta moldagarria. Batzuetan, blokeatu egiten da)



AIREA

Emozionala / aktiboa

(Askea, arina eta freskoa. Arreta erraz gal dezake eta aldakorra izan daiteke)

Hau irakurtzean...



- ...eszeptizismo-erreakzio bat izan baduzue, eta sentitzen baduzue irakurtzen jarraitzea zaila egiten zaizuela eta proposamen honen osteko marko teorikoa sakonago ezagutu nahi duzuela, zuen elementu nagusia lurra izango da



- ...ereduaren aplikazioa bilatzen hasi bazarete eta gako gutxi batzuk aurkitzeko eta aktibatzeke ikertu nahi baduzue, zuen elementu nagusia sua izango da



- ... ideiekiko interesa sentitu baduzue, sailkapenengatik gehiegi kezkatu gabe, eta harreman harmoniatsuagoak eraikitzeke aukeran sakontzeko prest bazaudete, zuen elementu nagusia ura izango da



- ... nola aplikatu pentsatzen hasi bazarete, proposamen hau beste ideia eta esperientzia batzuekin lotuz, nahiz eta erabat entzun edo ulertu ez, zuen elementu nagusia airea izango da

Zuen elementua edozein dela ere, ez dago estilorik bestea baino hobea, denek alderdi eraginkorrak eta ez-eraginkorrak baitituzte. Ez dago errealitatera hurbiltzeko modu hoberik edo okerragorik.



Komunikazio-estilo horiek banan-banan deskribatuko ditugu:



LURRA

(Arrazionala + Gogoetatsua).

Errealitate ukigarri eta frogagarrian bizitzeko, gauzak "lurreratzeko" eta oinak lurrean tinko bizitzeko lehentasuna dute. Zehaztasuna, zentzua, zuhurtzia eta formaltasuna dira haren eraginkortasun-ezaugarriak. Egoera txarretan, ez dira moldagarriak, eta itxiak eta oso kritikoak dira; batzuetan, mesfidatiak ere izan daitezke.



SUA

(Arrazionala + Aktiboa).

Sutsuak eta zintzoak dira, eta erronka eta konfrontazioa gustatzen zaizkie. Oso argi dute zer nahi duten, eta hori lortzeko irrikitan daude. Beren *eraginkortasun-ezaugarriak* erakusten dituztenean, pertsona azkarrak, eraginkorrak, ausartak eta komunikazio-gardentasun handikoak dira. Egun txar batean, pertsona agintzaileak izan daitezke, irmoak, presioa egiten dutenak, entzuten ez dutenak, zakarrak direnak eta eztabaidatzea izugarri gustatzen zaienak.



URA

(Emozionala + Gogoetatsua).

Sentikorrak eta enpatikoak izateko joera dute. *Eraginkortasun-ezaugarrien* artean, lasaitasuna, enpatia, laguntzaile-izaera, irmotasuna eta entzuteko eta bitartekotza egiteko gaitasuna daude. Egoera zailetan, zalantzakzkoak, segurtasunik gabeak eta etsipenerako joera dutenak izan daitezke. Presioaren aurrean, burugorriak izan daitezke, eta mezuetan lausoak.



AIREA

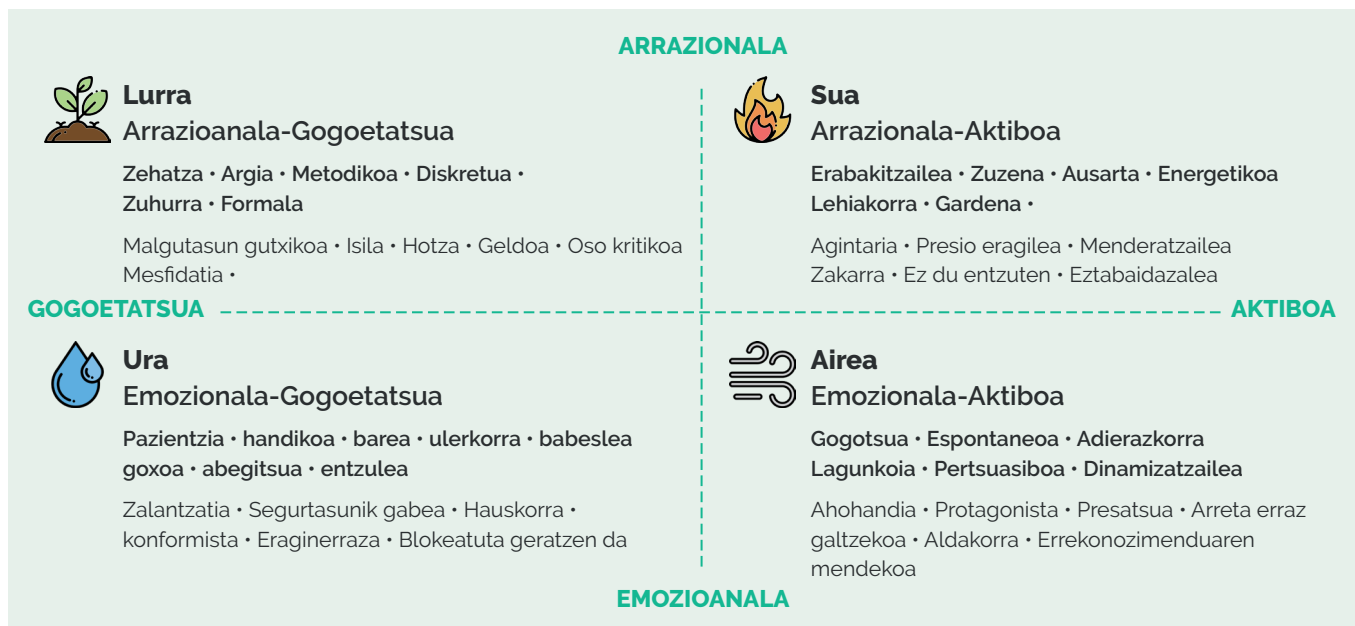
(Emozionala + Aktiboa).

Bitxiak dira, adierazkorrak eta sozializatzeko beharra dutenak. Zuzenak dira, su-estilokoak bezala, baina kasu honetan sozialagoak eta emozionalagoak. *Eraginkortasun-ezaugarrien* artean, pasioa, positibotasuna eta soziabilitatea erakusten dituzte. Irekiak dira eta liluratzeko eta dinamizatzeko gaitasun handia dute. Egun txar batean erraz erakuts dezakete handikeriarako joera, protagonismo nahia, kaosa eta dispertsioa.

Eredu horrek proposamen bat du. Pertsona bakoitza komunikazio-estilo batetik gertuago edo errotuago egon daitekeela jakinda, bi gauza ondoriozta ditzakegu:

- 1. Elkarriketarako estrategiak** eta, beraz, desberdinen arteko bizikidetzari buruz beste pertsona batzuk konbentzitzeko estrategiak izango dira **komunikatuko garen pertsonarengana gehien hurbiltzen direnak**.
- 2. Beste pertsona batzuegana iristeko**, gure komunikazio-estilotik ekin beharrean, **beste pertsonaren harreman-estiloko zerbait erabiltzen ikasi behar dugu**.

Taula honetan, lau komunikazio-estiloen alderdi funtzionalen laburpen bat egin da.



Orduan, nola komunikatzen gara elementu bakoitzarekin?



Gauza guztiei azalpen objektiboak eman, zergatiei erantzuteko prest egon beharko duzue (are gehiago, lagungarri izan daiteke zerbait idatzita eramatea). Lurreko pertsonek neurritz hitz egiten dute, eta nolabaiteko deserosotasunez bizi dituzte gehiegizko adierazkortasunak. Beraz, saia zaitezte hitz egitean abiadura moteltzen, eman azalpen zorrotzak, eta arautu zuen gogo handiaren eta adierazkortasunaren maila.



Hitz egin iezaiezue itzulingururik gabe, gauzak beti argi esaten baitituzte. Arindu zuen diskurtsoa eta jo mamira. Segurtasunez jokatu egongo diren norgehiagoketan, eta saiatu haien estilo zuzena modu pertsonalean ez hartzen.



Prestatu solasaldia denborarekin eta apaldu estilo zuzena, baieztatuz baino gehiago galdetuz, sentsibiltate eskasak deseroso sentiarazten baititu. Entzun pazientziaz eta egokitu bestearen erritmora.



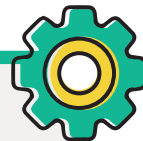
Erakutsi beren ekarpenekiko malgutasuna eta zabaltasuna, baita inplikazio pertsonala ere. Bisualak eta kontzeptualak dira, eta errekonozimendua gustatzen zaie; beraz, esplorazio-denbora bat eskaini gauza oso zehatzetara joan aurretik

Taula honetan, komunikazio-estilo horietako bakoitzera hurbiltzeko estrategiak gogorarazteko funtsezko ideia batzuk adieraziko ditugu.



Komunikazio-estiloen artean zubiak eraikitze zailtasunik handiena bizi-erritmoarekin eta erabakiak hartze moduarekin bat ez gatozenez gertatzen da. Hori da uraren eta suaren arteko kasua (...), alde batetik, eta airearen eta luraren artekoa (...), bestetik. Hori dela eta, ariketak proposatzen digu gure komunikatzeko modua ahaztea eta izateko eta egoteko beste modu batez mozorrotzea. Helburua da estilo bakoitzaren atzean dauden beharrak ulertzea eta, jakintza horretatik abiatuta, zubiak tonu eta modu desberdinetan egitea.

Ulermen eta praktika horretan sakontzen jarraitzeko modu asko daude. Komunikazio-estiloak identifikatzeko ezaugarrien behaketan trebatzen zaituzten ariketa guztiak interesgarriak eta lagungarri izan daitezke: irakurri *WhatsApp* aplikazioan jasoko dituzuen mezuak.



Bridge Eredua praktikan jarri nahi baduzue, hemen dituzue pare bat gomendio.



Taldea

Itsatsi zinta batzuk lurrean, gurutze bat osatuz. Azaldu ardatzak taldeari, pertsona bakoitza leku batean kokatzeko. Bi galderen arteko gurutzaketaren ondorioz, pertsona bakoitza lauki batean jarriko da. Deskribatu lau komunikazio-estiloak, eta eskatu horietako bakoitzean dauden pertsonen gogoeta egiteko eta, horren ondoren, bi galdera hauei emandako erantzuna partekatzeko: "zer gustatzen zaigu jendeak egitea gurekin komunikatzen denean?" eta "zer ez zaigu gustatzen?"



Banakakoa

Hausnartu hitz egin nahi duzuen pertsonaren komunikazio-estiloari buruz. Erantzun, zuen ikuspegitik, pertsona hori nola kokatuko litzatekeen bi ardatzetan. Horren ondoren, prestatu elkarriketa bat, zuen ustez pertsonak behar duenaren arabera, ulertua sentitzeko eta beste ikuspegi batera zabaltzeko.

Kapitulu hau amaitzeko...



Ideia eragileak

Ferrán Ramón-Cortés eta Alex Galofré idazleen **Bridge Eredueak®** lau komunikazio-estilo deskribatzen ditu:

1. Arrazionala-gogoetatsua (lurra)
2. Arrazionala-aktiboa (sua)
3. Emozionala-gogoetatsua (ura)
4. Emozionala-aktiboa (airea).

Estilo bakoitzak indarguneak eta ahuleziak ditu, eta denok estilo bat baino gehiagoren ezaugarriak konbinatzen ditugu. Eraginkortasunez komunikatzeko, **funtsezkoa da gure komunikatzeko modua solaskidearen estilora egokitzea**, haren beharrak eta lehentasunak ulertuta. Horretarako, gure ikuspegia eta tonua doitu behar ditugu, zubiak eraikitzeko eta gure mezua hobeto ulertzeko eta onartzeko..



Hausnarketarako galderak

- Zein lekutan kokatuko ginateke gure egunerokoan arrazionaltasunaren eta emozionaltasunaren artean baldin bagaude etengabe? Erabakiak hartzeko edo informaziora hurbiltzeko moduak lagundu diezaguke erantzuna pentsatzen.
- Non kokatuko ginateke bizi-erritmo gogoetatsuaren eta aktiboaren artean bizi bagara? Aurreko puntuan eman genizuen orientazioa baliagarria izan daiteke honetan ere: Lehenbizi, pentsatu egiten duzue, eta, gero, adierazi; ala zuen ikuspuntua azaldu eta gero hausnartzen duzue?
- Zuen ustez, zein da zuen komunikazio-estilo nagusia? Islatuta sentitzen al zarete aurkeztu dugun deskribapen labur honetan? Zurrumurruekin amaitu nahi duten elkarrizketei aurre egiteko duzuen moduez hausnartzen laguntzen dizue?
- Zurrumurruen aurkako elkarrizketetan bereziki egokia izan den edo guztiz kontrakoa (oso frustragarria) izan den egoera batean pentsatzen baduzue: Zertaz ohartzen zarete, eskaini dizkizuegun edukiak aplikatzen badituzue? Zer estilo egon daiteke solaskide bakoitzaren atzean? Ba al dakizue zerk funtzionatu zuen eta zerk ez? Zergatik?



Zurrumurruen aurkako elkarrizketak izateko gakoak

- **Lurra**rekin hizketan:

"Ba al duzu tarte bat? Orain ez bada, esadazu noiz hitz egin dezakegun presarik gabe. Hauxe komentatu nahi nizun: aurrekoan, etorkinei buruz aritu ginenean, sentitu nuen oso azkar eta sakondu gabe sartu ginela gaian, eta badakizu ez zaidala bidezkoa iruditzen, eta agian horregatik ezin izan nuen xehetasunez azaldu. Ikuspegik argitaratu berri duen dokumentu bat bidaltzen dizut; zenbait ohar idatzi ditut, eta hainbat esaldi azpimarratu. Badakit zuretzat oso garrantzitsua dela informazio baten atzean zorrotasuna egotea eta uste dut iturriak kontrastatu ditzakezula. Zehazki, oso interesgarria iruditzen zait beste herrialde batzuetako jatorrizko pertsonen kotizazio-datuak erakusten dituen eta gizarte-prestazioei lotutakoekin alderatzen dituen atala. Saldoa positiboa dela ikusiko duzu. Nolanahi ere, irakur ezazu behar duzun arreta guztiarekin, eta hitz egiten jarraituko dugu. Hurrengo egunetan zurekin hitz egitea gustatuko litzaidake. Agur bero bat"

Kapitulu hau amaitzeko...



Zurumurruen aurkako elkarrizketak izateko gakoak

- **Sua**rekin hizketan:

"Uste dut zuretzat garrantzitsua dela harira joatea. Bi gauza esango dizkizut: lehena, zorroztasun handiagoa eskatuko nizuke ematen duzun informazioan. Uste dut gauza batzuk esaten dituzula iturriak behar bezala kontrastatu gabe. Eta esan nahi dizudan bigarren gauza hau da: leku batzuetatik gaitz horien erantzuletzat jotzen diren pertsonak gure gizartearen mailarik ahulena direla, eta, beraz, biktimak direla. Esaten dizudan hori niretzat ezinbestekoa da argi edukitzea, eta gustatuko litzaidake horri buruz hausnartzea. Hemen nago nahi duzunerako, gure ikuspuntuak alderatzen jarraitzeko. Eskerrik asko."

- **Ura**rekin hizketan:

"Zer moduz? Astea amaitzen ari da, eta atsedeen-egunak hurbiltzen. Uste dut orain tarte bat duzula, ezta? Bestela, beste une batean hitz egin dezakegu. Pentsatu al duzu gehiago atzo esan zenidanaz? Nik egin dut, eta, nahi baduzu, elkarrizketa zerk eragin zuen kontatuko dizut. Nolanahi ere, askoz gehiago interesatzen zait zure ikuspegia: zer diozu? Itxarongelei eta atzerapenei buruz komentatu zenuena eta nola lotzen zenuen hori etorkinekin... Hausnartu al duzu horri buruz? Zein da alde bakoitzaren erantzukizuna gai honetan? Nik ere sentitzen dut pandemiaren ostean gauza batzuk aldatu direla eta osasun-sistema publikoa zaintzen jarraitu behar dugula. Lehengo egunean, adibidez, bi orduz egon nintzen espezialistaren zain, eta azkenean, alde egitea erabaki nuen. Batzuetan, oso pertzepzio subjektiboa ere bada, ezta? Presaka gabilenean dena atzerapena dela iruditzen zaigu. Nola ikusten duzu?"

- **Aire**aarekin hizketan:

"Batzuetan gizarte idiliko bat irudikatu nahi izaten dut. Gizarte horretan, ez dago batzuek besteengandik defendatu behar dugun solasaldirik. Ziur nago beste urrats bat eman dezakegula, garrantzitsua denari buruz hausnartu eta baliabideak eskuzabaltasunez partekatu. Badakit erronka handia dela, baikorregi entzuten dut neure burua, baina zerbait desberdina sortzeko gaitasuna duten pertsonak behar ditugu. Nola ikusten duzu zuk? Nola imajinatzen duzu zentzu horretan aurrera egin genezakeela?"

Zurrumurruen aurkako elkarrizketa baterako dekalogoia



01

Sentitzea eta distantzia hartzea: emozio eta arrazoi egokiak izatea

Pertsonen eta gizarte anitzaren aurkako zurrumurru eta baieztapen bortitzek kalte egiten digute, eta erraza da kolpea itzultzeko erreakzioa izatea. Distantzia hartu behar dugu, sortzen diren emozioez eta ideiez jabetu behar dugu, beste leku bat eman behar diegu gero modu estrategikoan adierazi ahal izateko, egin nahi dugun bezala, eta ez bat-batean aterako litzaigukeen bezala. Arnasa hartu, babesten gaituen geruza bat imajinatu, eta egoera aztertu eta deskribatu egingo dugu.



02

Aktiboki entzutea: konfiantza sortzetik eta jarrera irekia erakustetik hasten da dena

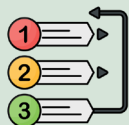
Zurrumurruak entzutea eta ulertzea merezi duten ideiak, emozioak eta kezak ezkututzen dituzte. Entzute aktiboak, esaten dena entzuteaz gain, beste pertsonaren hitzei, tonuari eta gorputz-hizkuntzari arreta jartzea eskatzen du. Enpatia eta balidazioa erakustean, komunikazio zintzoago eta sakonago bati atea ireki diezaiokegu, eta horrek defentsak leundu eta elkarrizketa esanguratsuagoa ahalbidetu dezake. Berezko baieztapenak modu ulergarriagoan eta ez hain gatazkatsuan itzultzen lagundu dezakegu.



03

Min egiten duten adierazpenei muga jartzea: hedapena etetea, beharra transmititzea eta kezka partekatzea

Gure elkarrizketaren bidez, gure baieztapenen eragina gogoraraziko digun arau soziala eraiki nahi dugu. Aurreiritzi edo baieztapen xenofobo baten aurrean, lehenik eta behin ezinegona erakustea da. Sentitzen eta pentsatzen duguna irmoki eta errespetuz adieraziko dugu. Horrek aukera ematen digu muga argiak ezartzeko, agresibitatera jo gabe edo zerbait garrantzitsua zaintzen ari ez garela sentituz baztertu gabe. Asertiboa izatea funtsezkoa da gure beharrak eta balioak komunikatzeko, beste pertsonarekiko errespetuari eusten diogun bitartean.



04

Norberaren ikuspegia erakustea, sakoneko gaiei buruz hitz eginez

Gure nortasuna indartzeko eta liskar-estrategiei alternatibak eskaintzeko unea iritsi da. Elkarrizketa horietara sartuko gara, uste dugulako badugula zer eman, eta uste dugulako beste pertsonarentzat ere baliogarria izan daitekeela. Kontua ez da pertsonak aldatzea; baieztapen baztertzailak moztea da gure helburua. Argudiatu egin behar dugu, ez borroka pizteko eta irabazteko asmoarekin, baizik eta sakoneko gaiez hitz eginez.



05

Informazioa zalantzan jartzea erlatibismoan galdu gabe: dakigunari aurre egitea

Bat gatoz gaur egun kalitatezko informazioa eskuratzea paradoxikoki konplexua dela. Ez gaitezen erori "komunikabide guztiak berdinak dira" ideian. Manipulazio-estrategiak bereizteko gakoak daude, eta beharrezkoa da pentsamendu kritikoa izaten laguntzea. Gonbidatu ditzagun beste pertsona batzuk informatuta egoteko eta zurrumurruen egiazkotasuna identifikatzeko erabiltzen ditugun informazio-iturriei buruz hausnartzera. Gauzak zalantzan jartzearen helburua ez da egia bat inposatzea, baizik eta baieztapenen baliozkotasuna elkarrekin aztertzea.



06

Begirada zabaltzea eta inklusiboagoa egitea: harresitik haratago

Gure fokuarien graduazioa aldatu nahi dugu, eta gure pertzepzioa zabaldu, askotariko errealitateak sartzeko. Gure GPSa eta nabigatzeko erabiltzen dugun mapa-programa eguneratzea da xedea. Hainbat esperientzia aitortzen eta baliozkotzen ditugu, eta gure gizartearen ikuspegi osoagoa eraikitzen dugu; horri esker, hobeto eta modu eraginkorragoan mugi gaitezke. Horrek zurrumurruen hedapena geldiarazteaz gain, gizartearen ulermen zabalagoa eta enpatikoagoa sustatzen du. Horrez gainera, defentsan eta amorruan energia gutxiago inbertitzeko aukera ematen digu, eta horrek eragina du gure ongizatean.



07

Esajeratzeko joera zaintzea eta mugatzea, balioak babesteko

Haserrealdi bat dagoenean, esajerazio bat gertatu delako izan ohi da. Badakigu zurrumurru baten atzean hitz egin beharreko eta, beraz, babestu beharreko zerbait egon daitekeela. Batzuetan ez gara mezua entzuteko gai, zakarra delako, eta gure erreakzioa tonua igotzea eta gure balioa modu esajeratuan kontrajartzea izan ohi da. Hala ere, funtsezkoa da posizio bakoitzak ezkutatzen duen balioa aurkitzea, horrela modu bertutetsuagoan adieraziko baitira. Ez dugu epe laburreko arazo bat konponduko; horren ordez, epe ertain eta luzeko tentsio baten kudeaketari ekingo diogu.



08

Hitz egiteko moduari buruz hitz egitea

Mezuek hainbat dimentsio dituzte: hitzez hitzeko edukia (abestiaren letra), autoesposizioa edo hitz egiten duenak bere buruaz zer adierazten duen, harremanetarako proposamena eta, azkenik, pertsonak bere baieztapenarekin zer bilatzen duen. Dimentsio horietako bakoitza lantzeak jasotzen eta igortzen ditugun mezuen konplexutasuna hobeto ulertzen eta modu eraginkorragoan komunikatzen laguntzen digu. Interesgarria da gelditzeko gaitasuna garatzea, "balkoira" ateratzea, perspektiba hartzea, gure hitz egiteko moduaz hitz egitea eta proposamen baten atzean dauden mezu ugariak hitz egitea.



09

Komunikazio-estiloak egokitzea

Komunikatzeko modua solaskidearen estilora egokitzea funtsezkoa da gure mezua hobeto ulertu eta onartzeko. Egokitzapen horrek errespetua eta begirunea erakusten du beste pertsonaren lehentasun eta beharrekiko. Zer jarrera du gure solaskideak? Datuak eskatzen al ditu? Azkar joan nahi al du harira eta izenburuak behar ditu? Edo lotura, entzuna izatea eta konbentzitu zaituen istorio bat bilatzen duen pertsona bat da? Agian, barrua hustu eta alternatibak eraiki behar ditu?



10

Elkarrizketa eta elkarrizketa horri eusten diotenak zaintzea

Harremanera ekartzeko gai garena bakarrik eskatuko dugu. Entzute sakonagoa eskatzen badugu, elkarrizketan bertan erakutsi behar dugu gaitasun hori. Kontuz ibiliko gara esaten duguna eta nola esaten dugun koherentea izateko, eta tonuak eta formak kontraesanik ez izateko. Gero eta presentzia handiagoa izatea gustatuko litzaiguke, modu publikoan eta pribatuan. Horrela, gure burua aurkezteko modua naturala izango da, eta nolabaiteko ahalegina izan daitekeen arren, proposamen erakargarria izango da funtzionala eta osasuntsua delako.

Glosarioa

Eskuliburuan zehar landutako hainbat kontzeptu zerrenda honetan bildu ditugu, kontsulta errazteko:

Cherry Picking: kontrako probak alde batera uzten diren bitartean jarrera bat baieztatzen duten datu edo kasu espezifikoak hautatzea, arreta selektiboaren falazia sortuz..

Estereotipoa: talde baten ezaugarriei buruzko uste orokortu eta sinplifikatua, talde barruko indibidualtasuna eta aniztasuna alde batera uzten dituen.

Influentzia: besteen sinesmenei, jarrerari edo portaerei eragiteko gaitasuna, komunikazioaren, adibidearen edo pertsuasioaren bidez.

Interseksionalitatea: Ikuspegi horri esker, nortasun-elementuak (hala nola arraza, sexua, generoa, klasea edo adina) nola lotzen diren uler dezakegu, pertsona bakoitzarengan zapalkuntza edo pribilegiozko esperientzia paregabeak sortzeko.

Manipulazioa: pertsuasio-teknikak erabiltzea besteen pertzepzioa edo portaera modu engainagarrian zuzentzeko, oro har, onura pertsonala edo kontrola lortzeko.

Parafraseatzea eta Entzute Aktiboa: bestearen mezua islatzea eta ulertzea bilatzen duen komunikazio-teknika, komunikazio zehatzagoa eta enpatikoagoa erraztuz.

Pentsamendu sistemikoa: sistema baten zatien arteko lotura kontuan hartzen duen ikuspegia, polarizazioa eta zurrumurruak bezalako fenomeno konplexuak ulertzeko baliagarria, azpiko kausak zein soluzio posibleak identifikatuz.

Pertsona arrazializatua: gizarteak esleitzen dion arraza-kategoriaren arabera, aldeko tratua edo tratu diskriminatzailea jasotzen duen norbait. Soziologian, arrazializazioa, arrazakeria edo etnizazioa pertsonen edo taldeen arteko desberdintasunak etnikotzat jotzen diren ezaugarrietara edo itxuretara murrizteko prozesua da.

Aurreiritzia: pertsona edo talde batekiko jarrera negatiboa edo iritzi aurreratua, alde aurreko estereotipoetan edo sinesmenetan oinarritua, interakzioak baldintzatzen dituena.

Zurrumurrua: egiaztatu gabeko informazioa, azkar zabaltzen dena eta pertzepzioetan eragitea edo erreakzioa sortzea bilatzen duena, askotan oinarririk gabe.

Tone Policing (tonua zaintzea): legitimazioa kentzeko eta isilarazteko erabiltzen den estrategia, norbaitek kexa bat adierazteko duen modua kritikatzuz, kexaren edukiari heldu beharrean.

Epilogo

Hasteko, eskerrak eman nahi dizkiet testu hau posible bihurtu duten pertsonei. Lehenik eta behin, ZAS proiektuaren bultzatzaileei; une honetan, Xabier Aierdi, Andrea Ruiz eta Sara García ditut gogoan. Era berean, Amekadiko lagunak eskertu nahi ditut, tailerretako ordu asko partekatu baititut haiekin udalerrri askotan, bai eta urte hauetan zehar nirekin lankidetzan aritu diren immigrazio-teknikari guztiei ere, luxu handia izan da.

Mila esker Ekain Larrinagari, abentura honetan parte hartzera gonbidatzeagatik eta eskuliburuaren lehen zirriborroari feedbacka emateagatik. Eskerrik asko, Bego Juaristi; lehena izan zara idazten dudana hau irakurtzen; nire zirriborroa baliotsua zela esan zenidan, nik artean zalantzak nituenean. Jone Otero kidea izan da lau hau sinplifikatzen eta hurbilagoko egiten lagundu didana; eskerrik asko zuri ere.

Nahasita nabilen proiektu guztien artean, hauxe da irakurtzera eta gogoeta egitera gehien eraman nauena. Ez gara profesional gisa bakarrik hazten, eta testu honetan partekatu ditudan jakintzei dagokionez, eskerrak eman nahi dizkiot Emana Prestakuntza osatzen duen ekosistemari: María Carrascali, Francesca Nogalesi eta Jhonny Cuellori. Maru Sarasolarekin, Isabel Fernándezekin eta Enrique Sacanellekin batera, aldiro ikasten jarraitzen dut. Nire ekarpenaren parte handi bat, egiaz, modu kolektibo, mestizo eta kutsatuagoan eraikita dago.

Azkenik, topaketa hauetan parte hartu duten pertsona guztiak eskertu nahi ditut. Askotariko udal baliabideetan lan egiten duten eta zerbitzu publikoaren aldeko ariketa kontziente batetik ekarpenak egitea erabaki duten pertsonak, eta auzo askotako bizilagun ugari, gorrotoari eta beldurrari aurre egiteko tresnak bilatzen dituztenak. Ezinezkoa da topaketa horietako askoren benetako magia testu batean islatzea. Gogoan dut tailer baten amaieran honako hau esan zuen parte-hartzaile bat: "Jakintsuago aterako naiz hemendik". Sarri sentitzen dut hori tailerretan; ni neu ere baliabide gehiagorekin eta gizatiarrago ateratzen naiz haietatik.

Ikasketa asko partekatu dugu, eta, ziur asko, kontraesanak aurkituko dituzue. Nire iritziz, mugan esperimentatzen aritzearen ondorio dira.

Pertsona batzuk orrialde guztiak irakurrita iritsiko dira lerro hauetara; beste batzuk, laburpenak bakarrik. Denak dira ongi etorriak. Ea hemen irakurritakoak sakontzen jarraitzera eta egiteko beste modu batzuk esperimentatzera gonbidatzen zaituzten. Badakigu isiltasunak eta konfrontazioak nora garamatzen; zergatik ez dugu bestelako zerbait probatzen?

Gomendio bat: ez zaitetz bidaia honetan bakarrik murgildu. Bilatu bidaideak. ZASlen estrategia udalerrri askotan dago martxan, eta ziur zugandik gertu badagoela hurbiltzeko moduko guneren bat, sare horren parte izateko. Prestakuntza, topaketak eta lagun egitea funtsezkoak dira ahalegin honetan.

Akaso —aukera bat baino ez da— eskuliburu hau erreakzionatzeko asmoz hartuko zenuen, dituen inkoherentzia guztiak eta dituen ahuleziak aurkitzeko, eta suntsitzeko asmoz. Ez zara gure etsaia; ez dugu bat egiten gure arerioa seinalatzean, baina, ziur asko, beldurrak eta ametsak partekatuko ditugu. Jarraituko al dugu hizketan?

Bibliografía y webgrafía

Liburuak ▼

Appiah, K A (2019). *Las mentiras que nos unen. Repensar la identidad*. Ed. Taurus

Bandler, R., & Grinder, J. (1980). *De sapos a príncipes: Programación Neurolingüística (PNL)*. Cuatro Vientos.

Berckhan, B (2017). *Defiéndete de los ataques verbales*. Ed. RBA Bolsillo

Breton, P. (2005). *Argumentar en situaciones difíciles*. Editorial Paidós Contextos

Brown, B. (2016). *El Poder de Ser vulnerable*. Urano.

Castellanos, N. (2022). *Neurociencia del cuerpo: Cómo el organismo esculpe el cerebro*. Editorial Kairós.

CyruLink, B (2022) *¡No al totalitarismo! Libertad interior y sumisión confortable*. Editorial Gedisa

Franco, M. G. (s.f.). Las redes son nuestras. Recuperado de [URL]

Gutiérrez-Rubí, A. (2019). *Gestionar las emociones políticas*. Gedisa.

Lakoff, G. (2017). *No pienses en un elefante*. Ediciones Península

Malouf, A. (s.f.). *Identidades asesinas*. Alianza Editorial.

(2024, abril 11). ¿Por qué en la desinformación gana la pasión asimétrica? Hoy en el País. Podcast recuperado de <https://elpais.com/podcasts/hoy-en-el-pais/2024-04-11/podcast-de-elon-musk-a-imanol-arias-por-que-en-la-desinformacion-gana-la-pasion-asimetrica.html>

Nardone, G Salvini, A (2011). *El diálogo estratégico*. Ed Herder

Neubauer, H-J (2013). *Fama. Una historia del rumor*. Ed. Siruela

Nussbaum, M. (2019). *La monarquía del miedo*. Ed. Paidós Estado y Sociedad.

Odell, J. (2021). *Cómo no hacer nada: Resistirse a la economía de la atención*. Ariel.

Peirano, M. (2019). *El enemigo conoce el sistema*. Penguin Random House Grupo Editorial España.

Poland, B. (2016). *Haters: Harassment, abuse, and violence online*. University of Nebraska Press.

Ramon-Cortés, F., & Galofré, A. (2015). *Relaciones que funcionan: Cómo entenderte hasta con tu peor enemigo*. Ed. Conecta.

Rosenberg, M. B. (2017). *El sorprendente propósito de la rabia: más allá de la gestión de la rabia: descubrir el regalo*. Editorial Acanto

Rosenberg, M. B. (2006). *Comunicación No Violenta: Un lenguaje de vida*. Editorial Gran Aldea

Sacanell, E (2016). *¿Cómo se lo digo?, El arte de las conversaciones difíciles*. Ed Libros de Cabecera

Schein, E.H. (2014). *Preguntar con humildad: El sutil arte de pedir en lugar de exigir*. Ed. Empresa Activa

Stroh, D. P. (2015). *Systems thinking for social change: Making an explicit choice between better and worse*. Chelsea Green Publishing.

Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.

Tiburi, M (2019). *¿Cómo conversar con un fascista?: Reflexiones sobre el autoritarismo de la vida cotidiana*. Ed. Akal/Inter Pares

Weber, E. (2024, junio 7). "Perder algo nos duele el doble de lo que nos satisface ganarlo". *El País*. Recuperado de <https://elpais.com/ideas/2024-06-07/elke-weber-psicologa-perder-algo-nos-duele-el-doble-de-lo-que-nos-satisface-ganarlo.html>

Wagensberg, J. (2014). *El pensador intruso: El espíritu interdisciplinario en el mapa del conocimiento*. Tusquets

Erreferentziazko eskuliburuak ➤

Guía práctica para combatir los rumores y los prejuicios sobre la diversidad cultural. (Getxo, Bartzelona 2011n oinarritua)

Stop Rumores (Andalucía Acoge 2017)

Cuaderno destreZAS

Rumores. Conviértete en Agente Antirumor. Bilbo

Guía práctica para agentes antirumores. Cómo combatir los rumores y estereotipos sobre la diversidad cultural en Barcelona (2016)

Torres Barderi, Daniel (2018). *Antirumours handbook*.

Artikuluak ➤

Academia.edu. (s.f.). Estereotipos de género en imágenes generadas mediante inteligencia artificial. Recuperado de https://www.academia.edu/110557622/Estereotipos_de_g%C3%A9nero_en_im%C3%A1genes_generadas_mediante_inteligencia_artificial_Gender_stereotypes_in_AI_generated_images?auto-download&email_work_card=download-paper

HAL. (s.f.). Gender stereotypes in AI-generated images. Recuperado de <https://hal.science/hal-02163865v1/file/fpsyg-07-01525.pdf>

Representación de la Comisión Europea en España. (2022, 28 de febrero). Cómo combatir las fake news. Recuperado de https://spain.representation.ec.europa.eu/noticias-eventos/noticias-0/como-combatir-las-fake-news-2022-02-28_es

ResearchGate. (2015). Desamparo, populismo y xenofobia. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/289202076_Desamparo_populismo_y_xenofobia

Webgrafía ➤

Alvarez Benjumea. (s.f.). Recuperado de <https://alvarezbenjumea.com/>

Brené Brown. (s.f.). Recuperado de <https://brenebrown.com/>

CIDOB. (s.f.). Blanca Garcés Mascareñas. Recuperado de <https://www.cidob.org/expertos/blanca-garces-mascarenas>

Consonni. (s.f.). Las redes son nuestras. Recuperado de <https://www.consonni.org/es/publicaciones/las-redes-son-nuestras>

El Confidencial. (2024, 5 de junio). Redes sociales e internet: Entrevista a Marta Franco sobre las redes nuestras. Recuperado de https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2024-06-05/redes-sociales-internet-entrevista-marta-franco-redes-nuestras_3892519/

Emana.net. (s.f.). Cuadrado de valores estructurales. Recuperado de <https://emana.net/cuadrado-de-valores-estructurales/>

FactCheck.org. (s.f.). Recuperado de <https://www.factcheck.org>

Instituto de Comunicación. (s.f.). Bridge. Recuperado de <https://www.institutodecom.com/bridge>

Maldita.es. (s.f.). Recuperado de <https://www.maldita.es>

Castellanos, N. (2024). El cerebro como aliado [Notas de formación]. Formación en línea.

Newtrales. (s.f.). Recuperado de <https://www.newtrales>

Snopes.com. (s.f.). Recuperado de <https://www.snopes.com>

Susan Fiske. (s.f.). Cross-Cultural WC Maps. Recuperado de <https://susan-fiske-rm4s.squarespace.com/cross-cultural-wc-maps/>

Waters Center for Systems Thinking. (s.f.). Iceberg Posters (Digital Download). Recuperado de <https://waters-center-for-systems-thinking.myshopify.com/products/iceberg-posters-digital-download>

Wikipedia. (s.f.). Efecto IKEA. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Efecto_IKEA

Wikipedia. (s.f.). Vigilancia del tono. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Vigilancia_del_tono

Zas.eus. (s.f.). Juegos para disolver rumores. Recuperado de <https://zas.eus/materiales-y-herramientas/juegos-para-disolver-rumores/>

Zientziakide Elhuyar. (s.f.). Decálogo. Recuperado de <https://zientziakide.elhuyar.eus/index.php/portfolio/decalogo/>

Ikus-entzunezkoak ▼

El País. (2024, 11 de abril). Podcast: De Elon Musk a Imanol Arias, por qué en la desinformación gana la pasión asimétrica. Recuperado de <https://elpais.com/podcasts/hoy-en-el-pais/2024-04-11/podcast-de-elon-musk-a-imanol-arias-por-que-en-la-desinformacion-gana-la-pasion-asimetrica.html>

Estupinyà, P. (Director). (2024, junio 16). ¿Cómo solucionar conflictos sociales? (Temporada 8, Episodio 1) [Programa de televisión]. En El cazador de cerebros. RTVE. <https://www.rtve.es/play/videos/el-cazador-de-cerebros/como-solucionar-conflictos-sociales/16149738/>

La Sexta. (2019, 17 de noviembre). ¿Por qué tanta gente vota a Vox? Desgranamos el discurso xenófobo de Santiago Abascal. Recuperado de https://www.lasexta.com/programas/salvados/mejores-momentos/por-que-tanta-gente-vota-a-vox-desgranamos-el-discurso-xenofobo-de-santiago-abascal_201911175dd1add30cf2a6a7d26f88a3.html

Netflix. (s.f.). El dilema de las redes sociales. Recuperado de <https://www.netflix.com/es/title/81254224>

YouTube. (s.f.). TV 2 | All That We Share. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=jD8tjhVO1Tc>

