



**Universitat**  
de les Illes Balears

## **TREBALL DE FI DE GRAU**

# **EL TRACTAMENT DE LES PERSONES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL PER PART DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ EN EL TRAM FINAL DE LA PANDÈMIA**

**Agueda Mir Dols**

**Grau de: Treball Social**

**Facultat de: Filosofia i Lletres**

**Any acadèmic 2023-24**

# EL TRACTAMENT DE LES PERSONES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL PER PART DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ EN EL TRAM FINAL DE LA PANDÈMIA

**Agueda Mir Dols**

**Treball de Fi de Grau**

**Facultat de: Filosofia i Treball Social**

**Universitat de les Illes Balears**

**Any acadèmic 2023-24**

Paraules clau del treball:

Aporofòbia, pobresa, exclusió social, mitjans de comunicació, pandèmia.

*Nom del tutor / la tutora del treball: David Abril Hervás*

Autoritz la Universitat a incloure aquest treball en el repositori  
institucional per consultar-lo en accés obert i difondre'l en línia, amb  
finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació

| Autor/a                  |                                     | Tutor/a                  |                          |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sí                       | No                                  | Sí                       | No                       |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Resum

La pobresa, també anomenada exclusió social, és una xacra que continua present dins la societat i que en moments de crisi, com la pandèmia de la Covid-19, no ha fet més que augmentar.

Les persones que la sofreixen poden presentar sentiments de vergonya i patiment. Aquests es poden veure agreujats per l'aporofòbia existent en els discursos dels mitjans de comunicació i en les intervencions dels treballadors socials.

És per aquest motiu, que neix l'interès d'ampliar el coneixement al respecte. I es fa a través d'una revisió de la literatura científica i responent a la següent pregunta d'investigació: *Quin ha estat el tractament que han donat els mitjans de comunicació a les situacions d'exclusió social entre el 5 de febrer i el 5 de juliol de 2023?* Donant resposta a través de la metodologia qualitativa d'anàlisi del discurs, establint un Arbre de Categories.

Els resultats que s'han obtingut permeten analitzar com s'ha definit el col·lectiu de persones en situació d'exclusió social, i el tractament que se li ha donat per part de dos diaris espanyols d'ideologia contraposada en el tram final de l'alerta sanitària.

**Paraules clau:** Aporofòbia, pobresa, exclusió social, mitjans de comunicació, pandèmia

## Abstract

Poverty, also known as social exclusion, is a scourge that is still present in our society and in times of crisis such as the Covid-19 pandemic, has only increased.

People who suffer from it can be affected by feelings of shame and suffering. These may get worse with the prominent aporophobia which we can find in media discourses and in the interventions of social workers.

For this reason, the interest to gain further knowledge about it grows. In this way, we are going to carry out a review of the scientific literature in order to answer the following research question: Which has been the treatment given by the media to the situations of social exclusion which happened between the 5th of February and 5th of July of 2023?

To give an answer to this question, we have chosen the qualitative research methodology of discourse analysis, by setting a Tree of Categories.

The results which have been obtained allow us to analyze how the socially excluded have been defined, and the treatment two spanish newspapers of opposite ideologies gave to this subject in the final journey of the sanitary alert.

**Keywords:** Aporophobia, poverty, social exclusion, media, pandemic

## ÍNDIX

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducció i justificació.....                            | 3  |
| 2. Marc teòric.....                                           | 4  |
| 2.1. Conceptes bàsics: de la pobresa a l'exclusió social..... | 4  |
| 2.2. Aporofòbia.....                                          | 5  |
| 2.2.1. Concepte.....                                          | 5  |
| 2.2.2. Causes i efectes de l'aporofòbia.....                  | 6  |
| 2.2.3. Eines per fer front a l'aporofòbia.....                | 7  |
| 2.2.4. Situació actual.....                                   | 7  |
| 2.3. Prejudicis del treballador social.....                   | 8  |
| 3. Metodologia.....                                           | 9  |
| 4. Anàlisi i resultats.....                                   | 11 |
| 5. Conclusions i propostes.....                               | 15 |
| Referències.....                                              | 17 |

## 1. Introducció i justificació

La pobresa, anomenada també com exclusió social per la complexitat del fenomen que va més enllà de l'àmbit econòmic, és una xacra que no ha fet més que perdurar en els anys i que s'ha accentuat amb la pandèmia de la Covid-19.

Però les persones en situació d'exclusió social no només han de fer front a les desigualtats generades per aquesta, sinó que també han de sofrir l'aporofòbia dels mitjans de comunicació.

Els professionals del treball social no queden exempts d'interioritzar aquests missatges i, per tant, de dur a terme intervencions discriminatòries.

És per això que el present Treball de Fi de Grau (TFG), centrat en la disciplina del Treball Social, té com a objectiu conèixer quina és la relació recent i en temps de pandèmia entre el periodisme espanyol i les situacions d'exclusió social. Amb la finalitat de generar una investigació que reflecteixi aquesta realitat i que ajudi a prendre consciència al respecte.

D'aquesta manera, la pregunta d'investigació que es planteja respondre és: *Quin ha estat el tractament que han donat els mitjans de comunicació a les situacions d'exclusió social entre el 5 de febrer i el 5 de juliol de 2023?*, ja que aquestes dates comprenen els darrers mesos de l'alerta sanitària a Espanya.

La revisió de la literatura científica serà una de les eines utilitzades per donar resposta a la pregunta plantejada, permetent conèixer l'evolució del fenomen de l'exclusió social, així com el paper dels mitjans de comunicació al respecte i l'empremta que pot tenir el seu discurs en la població i, per tant, en els treballadors socials.

Posteriorment, es durà a terme una anàlisi de les notícies relacionades amb l'exclusió social dels diaris *Público* i *El Mundo*, mitjançant la metodologia qualitativa de l'anàlisi del discurs i l'establiment d'un Arbre de Categories, a través del qual es comprovarà el vocabulari emprat per parlar del col·lectiu, la visibilitat que té a les notícies, l'espai que li donen a la causalitat del fenomen i la menció de la vulneració dels drets humans que suposen aquestes situacions.

Això permetrà, a més, comparar el tractament de l'exclusió social en funció de la ideologia del mitjà, ja que ambdós diaris són contraposats en aquest sentit.

## **2. Marc teòric**

### **2.1. Conceptes bàsics: de la pobresa a l'exclusió social**

La pobresa és un fenomen que ha estat present dins la societat al llarg de la història, essent entesa des d'un principi com la falta de recursos econòmics i situant aquesta dimensió com a resposta a les desigualtats socials. Tradicionalment, aquestes situacions afectaven un conjunt delimitat de la societat i s'atribuïa la seva causalitat a l'origen social de les persones (Sánchez i Jiménez, 2013; Camacho, 2014; Sánchez, et al., 2020).

Amb les transformacions socials, laborals i econòmiques que s'han anat produint amb el pas dels anys hi ha hagut canvis, tant en la concepció del terme com en les actuacions realitzades per a la seva erradicació. Anant més enllà de l'àmbit econòmic i ampliant els sistemes de protecció mitjançant la inclusió de l'habitatge, l'educació i la sanitat (Sánchez i Jiménez, 2013; Caro, et al., 2016).

Aquests canvis han donat nom a una nova realitat de vulnerabilitat: l'exclusió social. Donant importància així a la complexitat del terme, a més de començar a utilitzar-se amb la intenció de fer una anàlisi més completa (Sánchez i Jiménez, 2013; Camacho, 2014).

Igualment, al present TFG s'utilitzen ambdós conceptes, ja que tant l'un com l'altre segueixen en ús i aquest fet ens permetrà ampliar la mostra d'investigació.

El concepte d'exclusió social ha estat analitzat per diversos autors, arribant a un consens sobre les seves característiques comunes, que són: la seva multidimensionalitat, que es tracta d'un procés i que té un caràcter estratègic, relatiu i estructural (Sánchez i Jiménez, 2013; Contreras, 2020).

És a dir, l'exclusió social no deriva d'una única causa. I és dinàmica, ja que no es tracta d'una situació permanent, sinó que es va transitant per diferents escenaris, deixant clar que el context en què es troben les persones és determinant i que l'exclusió social no és un estat intrínsec d'aquestes (Camacho, 2014; Contreras, 2020).

També es ressalta que trobar-se en aquestes situacions i erradicar-les no és responsabilitat individual, sinó que és abordable des de les accions col·lectives per part de la societat i poders públics. I finalment, es determina que l'exclusió social té un caràcter relatiu i estructural, perquè es tracta d'un concepte que és una construcció social i política, i és producte del sistema establert que decideix amb la seva organització qui queda fora d'ell (Sánchez i Jiménez, 2013; Contreras, 2020).

Pel que fa a la situació recent de la pobresa i l'exclusió social a Espanya, les darreres dades oficials que es tenen al respecte van ser publicades l'any 2023, on es reflecteix la situació del país durant la pandèmia. Deixant constància que aquesta crisi ha suposat un gran impacte no només en l'àmbit sanitari, sinó també en l'econòmic i el social, on l'atur i la precarietat laboral han estat protagonistes, afectant sobretot la part més vulnerable de la població (Caro, et al., 2020; Ayala, et al., 2022).

## **2.2. Aporofòbia**

### **2.2.1. Concepte**

L'aporofòbia és un terme relativament recent, encunyat per Adela Cortina i que el podem trobar a la RAE des del 2017 amb la següent definició: "Fòbia a les persones pobres o desfavorides" (Reial Acadèmia Espanyola, 2024).

Encara que Cortina amplia més aquest concepte, i enfoca aquesta aversió cap a les persones en situació de pobresa al motiu que aquestes aparentment no proporcionen res bo a canvi a la societat, essent aquest el motiu de la seva exclusió (Cortina, 2017; Sobremonte, et al., 2019).

Es va començar a parlar d'aporofòbia per diferenciar aquesta forma de discriminació de la xenofòbia, recalcant que el rebuig i l'odi cap al col·lectiu no radica en el seu país d'origen sinó en la seva situació econòmica i social (Cortina, 2017; Abella, et al., 2020).

Es tracta d'un concepte que es troba estretament lligat als tres components essencials dels discursos d'odi: als estereotips i als prejudicis, que són aquelles creences, emocions i opinions que tenim creades sobre les realitats; i a la discriminació, la qual ja és una forma de dur-les a terme. Per tant, l'aporofòbia no només és una percepció, també es pot traduir en una manera d'actuar amb relació a unes idees (Abella, et al., 2020).

Les paraules ajuden a crear les realitats amb les quals es va conformant una societat, traduint-la en inclusiva o discriminatòria en funció dels discursos que s'executen (Abella, et al., 2020).

La gran empremta que tenen els discursos d'odi dins la nostra societat es pot explicar per què les persones tenim certa tendència a acceptar aquells arguments que estan en consonància amb els nostres prejudicis, fent difícil la seva destrucció (Abella, et al., 2020).

Cal aclarir que existeixen diferents graus dins dels discursos d'odi: els discursos discriminatoris i intolerants, que no tenen conseqüències legals, ja que estan emparats en la

llibertat d'expressió, i els discursos d'odi penables que són considerats delictes d'odi (Abella, et al., 2020).

Per poder determinar el grau de gravetat s'han de tenir en compte i conèixer en quin nivell es troba l'acte, el context social, econòmic i polític, la dimensió de la difusió de la manifestació i si els emissors es troben en una situació de poder, com poden ser els agents polítics o els mitjans de comunicació (Abella, et al., 2020).

### **2.2.2. Causes i efectes de l'aporofòbia**

L'aporofòbia està arrelada a la nostra societat per diferents motius. Un d'ells són les ideologies de caràcter neoliberal, que es basen en la meritocràcia i contempen les situacions de pobresa com a resultat d'accions individuals i equivocades (Sobremonte, et al., 2019; Abella, et al., 2020).

També influeix la manca de contacte directa que es té amb les persones en situació d'exclusió social. Provocant que l'única visió que es tingui sobre aquestes estigui basada en els discursos de diferents emissors com els agents polítics, les xarxes socials i els mitjans de comunicació (Abella, et al., 2020).

Pel que respecte als mitjans de comunicació, sovint tracten aquestes situacions tan delicades i complexes amb falta de sensibilitat, ajudant a crear una visió estereotipada del col·lectiu mitjançant: la invisibilització, la individualització sense tenir en compte el caràcter estructural del problema, l'estigmatització i l'espectacularització fent un periodisme sensacionalista (Maldonado, 2016).

Per altra banda, a les xarxes socials els discursos d'odi són constants i molts d'ells estan relacionats amb l'aporofòbia, sobretot mitjançant la difusió de notícies falses (Abella, et al., 2020).

L'aporofòbia té unes causes, però també unes conseqüències sobre les persones que la pateixen. Entre elles es troben “la vulnerabilitat, la indefensió, la vergonya i la culpa” (Sobremonte, et al., 2019, p.9)

Aquest conjunt de sentiments fan que la persona visqui amb un elevat grau de patiment, afectant a la seva situació psíquica i social, podent anul·lar la seva capacitat d'expressió i de defensa. Així i tot, hi ha autors que manifesten com aquesta situació de patiment pot ajudar a crear en les persones la presa de consciència sobre el problema, i motivar-los per lluitar pel seu reconeixement. Però aquesta capacitat no depèn únicament de la persona, sinó del context cultural i polític en què visqui (Sobremonte, et al., 2019).

### **2.2.3. Eines per fer front a l'aporofòbia**

Encara que hi ha discursos d'odi que no són punibles no significa que la seva erradicació no sigui necessària (Sobremonte, et al., 2019; Abella, et al., 2020).

Una forma de lluitar contra els discursos aporofòbics està relacionada amb els mitjans de comunicació. Es tracta de la creació de discursos alternatius (Abella, et al., 2020).

Les narratives que es contin són fonamentals per desmuntar falsos relats que calen a l'imaginari col·lectiu. Per tant, és de gran importància crear narratives inclusives basades en els drets humans (Abella, et al., 2020).

Aquesta mesura és important, però sovint no és suficient si la persona ja manifesta discursos d'odi. En aquests casos, les contra narratives on s'exposin arguments que desmuntin aquesta visió estereotipada sense fonaments poden ser de gran ajuda (Abella, et al., 2020).

Pel que fa als delictes d'odi, les denúncies juguen un paper fonamental que permet donar visibilitat al problema i que aquests actes no quedin impunes (Abella, et al., 2020).

A Espanya “(...) el delicte d'odi no està tipificat en aquests termes al Codi Penal(...)” (Sobremonte, et al., 2019, p.12). Però sí que existeixen diferents articles que fan referència als delictes discriminatoris, així com lleis que tenen com a denominador comú l'odi i la discriminació (Sobremonte, et al., 2023). Com per exemple:

- Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació.
- Llei Orgànica 6/2022, de 12 de juliol, complementària de la Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació, de modificació de la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.

Aquesta darrera és d'especial rellevància, ja que en ella es regulen les penes que s'han d'imposar per la realització de delictes amb motius aporofòbics.

Tot plegat, cal destacar també la importància que poden tenir les campanyes de sensibilització i el paper de la ciutadania en aquesta lluita (Abella, et al., 2020).

### **2.2.4. Situació actual**

L'aporofòbia és un terme recent i, per tant, poc estudiat. Tan sols fa del 2012 que es van començar a registrar les dades d'aquells delictes motivats per l'odi (Sobremonte, et al., 2019).

El darrer Informe sobre l'evolució dels delictes d'odi a Espanya es va publicar el 2023 i en ell es plasmen les dades recollides l'any 2022.

Es mostra com els delictes d'odi han augmentat respecte a l'any anterior, arribant a un total de 1.796. Disset d'aquests delictes d'odi van ser per aporofòbia, essent el delicte que més ha augmentat respecte al 2021 amb un 70% (Muniesa, et al., 2023).

Els escenaris més freqüents on s'han produït delictes d'odi són les xarxes socials i els mitjans de comunicació (Muniesa, et al., 2023).

I pel que respecta al perfil de les víctimes de delictes motivats per l'aporofòbia, la majoria són homes, i la franja d'edat més freqüent és la de 51 a 65 anys (Muniesa, et al. 2023).

Quant al perfil de l'autor dels delictes, la majoria són homes i espanyols. Amb molta diferència amb la resta de nacionalitats (Muniesa, et al. 2023).

### **2.3. Prejudicis del treballador social**

El treballador social és una figura clau que, dins una societat sotmesa a un sistema capitalista com és l'espanyola, ha de dur a terme un Treball Social Crític que actuï des de dos vessants per poder realitzar accions de canvi: les relacions humanes i la justícia social a nivell estructural (Ioakimidis, 2021).

Però les actuacions que realitzin els professionals es poden veure entelades pels seus prejudicis. Perquè, encara que la visió que es tingui sobre la figura del treballador social sigui d'una persona lliure de prejudicis per l'essència d'aquesta professió, oposada a la discriminació, igual que la resta de la societat els treballadors socials no queden exempts d'interioritzar idees preconcebudes (Aberbach, 2005; Álvarez, et al., 2016).

Els prejudicis es formen mitjançant la socialització de les persones en el seu context. En aquests processos, els individus van adquirint i interioritzant un seguit de valors i significats que construeixen les seves opinions, atribuint així connotacions negatives o positives sobre els altres (Aberbach, 2005).

Aquestes atribucions també estan condicionades per la influència de les xarxes socials i els mitjans de comunicació. Com ja s'ha mencionat, els mitjans de comunicació tenen un paper fonamental en l'atribució de connotacions negatives sobre certs col·lectius, com pot ser el cas de les persones en situació d'exclusió social (Aberbach, 2005; Abella, et al., 2020).

Els treballadors socials tenen interioritzades idees preconcebudes sobre diferents col·lectius amb els quals treballa. Aquestes idees es poden transformar en conducta, mitjançant intervencions discriminatòries, i això fa que no es treballi amb la persona des de

les seves capacitats ni com a protagonista activa de la seva vida i de les seves decisions (Aberbach, 2005).

Aquests fets ajuden a normalitzar les desigualtats i la vulneració dels drets humans, creant una societat excloent. I com a professionals del treball social s'hauria de treballar precisament per erradicar els prejudicis, intervenint des del raonament i no des de l'emocionalitat que suposen aquests, amb una metodologia i una ètica que no vulnerin els drets de les persones (Aberbach, 2005).

### 3. Metodologia

La pobresa i l'exclusió social és una xacra que perdura dins la societat, sobretot en situacions de crisi com és el cas de la pandèmia (Canals, et al., 2023).

Davant aquestes situacions, és clar el paper tan important que juguen els mitjans de comunicació en la creació de prejudicis en l'imaginari col·lectiu entorn les persones que les viuen (Abella, et al., 2020).

Per aquest motiu, la pregunta d'investigació del present treball és: *Quin ha estat el tractament que han donat els mitjans de comunicació a les situacions d'exclusió social entre el 5 de febrer i el 5 de juliol de 2023?*

Per respondre-la s'ha escollit una metodologia qualitativa com és l'anàlisi del discurs. Que permetrà poder llegir la realitat, analitzant el significat de les paraules més enllà del que diuen (Santander, 2011).

El **procés metodològic** ha consistit en:

1. **Selecció dels mitjans de comunicació a analitzar.** En aquest cas, s'han escollit els diaris digitals *El Mundo* i *Público* per la seva ideologia contraposada, permetent comparar el tractament que donen a les situacions de pobresa i exclusió en funció d'aquesta.

Mentre que *El Mundo* té un caràcter conservador, *Público* destaca per la seva ideologia progressista.

2. S'ha realitzat la **recerca de les notícies** als repositoris oficials dels diaris, utilitzant com a paraules clau *pobresa* i *exclusió social*.

La recerca s'ha efectuat sobre les notícies compreses entre el 5 de febrer de 2023 i el 5 de juliol del mateix any. La tria d'aquestes dates es basa en l'objectiu de conèixer discursos recents i que compranguin el darrer tram de la pandèmia de la Covid-19, ja

que ha estat un escenari que ha fet augmentar la precarietat i vulnerabilitat de la població.

3. El nombre de notícies trobades ha estat de 345. Damunt aquestes s'ha fet una **selecció**, descartant aquelles que es repetien o que la temàtica principal no era la pobresa i l'exclusió social. Com per exemple quan la pobresa era referida a la manca de treballadors a algun sector.

Com a resultat d'aquesta tria el nombre final de notícies a analitzar ha estat de 105.

4. Amb la finalitat de començar una aproximació cap a les notícies, s'ha realitzat una **primera classificació d'aquestes en tres categories valoratives generals**: positiva, negativa i neutre. En funció de la connotació que és assignada a les persones en situació d'exclusió social als títols de les notícies.
5. Finalment, s'ha procedit a l'**anàlisi de les notícies seleccionades mitjançant la seva lectura i la constitució d'un Arbre de Categories**, amb l'objectiu de poder revelar els aspectes més significatius de l'anàlisi (Santander, 2011).

Les **categories** són:

- **Categoria del *vocabulari***: recull els conceptes i el vocabulari utilitzat per parlar del col·lectiu.
- **Categoria de la *visibilitat***: en ella es reuneixen els perfils de les persones i professionals a les quals es dona veu per a parlar del fenomen.
- **Categoria de les *causes***: analitza el nombre de notícies que exposen les causes de la pobresa i l'exclusió social, i de quina manera ho fan.
- **Categoria dels *drets***: està enfocada a analitzar si consideren aquestes situacions com una vulneració dels drets humans.

A més cal destacar que, a l'anàlisi s'ha aplicat de manera transversal una visió que tingués en compte les **especificitats del col·lectiu migrant i de les dones**, perquè són aquests grups els que tenen un major risc de viure en situació de pobresa i exclusió social (Zugasti, 2022; Ruiz, et al., 2022; Canals, et al., 2023).

Finalment, s'ha de ressaltar que a l'hora de realitzar el procés metodològic han esdevingut algunes **limitacions**.

Per una banda, a causa del temps amb què es compta, la mostra no és prou àmplia per analitzar l'evolució de les notícies al llarg de la pandèmia i s'ha hagut de limitar l'equació de

cerca, obviant així l'anàlisi de notícies relacionades amb la temàtica que no esmentessin les paraules clau *pobresa* i exclusió social.

I per l'altra, el nombre de notícies entre els diaris ha estat desigual, segurament degut a la gran rellevància que té el diari *El Mundo* amb comparació a *Público*.

A més, no totes les notícies mencionen totes les categories d'anàlisi.

#### **4. Anàlisi i resultats**

De les 345 notícies trobades, s'han seleccionat i analitzat un total de 105 articles. 42 d'ells corresponen al diari *Público* (40%) i els 63 restants pertanyen al diari *El Mundo* (60%).

Cal destacar que s'han trobat un major nombre de notícies amb la paraula clau *pobresa*. Així que, encara que sigui un concepte que segons la literatura científica es redueix a l'àmbit econòmic (Sánchez i Jiménez, 2013), continua utilitzant-se més per part dels mitjans de comunicació que el terme *exclusió social*.

En la primera classificació realitzada mitjançant tres categories valoratives, s'ha pogut constatar com el 12,70% de les notícies d'*El Mundo* porten al seu títol algun tipus de connotació negativa referent a les persones en risc o situació de pobresa i exclusió social, enfront del 4,76% de *Público*.

Un exemple és “Mafias con niños que lloran o la 'técnica de la pizza': los métodos 'antidesalojo' que convierten a Barcelona en la capital de la okupación” (González, 2023). La resta de notícies a ambdós diaris mostren un caràcter neutre i cap d'elles porten connotació positiva.

Aquests resultats poden donar a entendre que un diari d'un caràcter conservador és més propens a fomentar una imatge negativa sobre aquest col·lectiu. I, per altra banda, cal ressaltar que independentment de la ideologia del diari, no es mostra cap notícia de caràcter positiu que ressalti les capacitats de les persones.

Pel que respecta al col·lectiu de persones migrants i des d'una perspectiva de gènere, mitjançant la visió transversal de les seves especificitats dins l'anàlisi, s'ha pogut arribar a la conclusió que no tenen pràcticament protagonisme en les notícies. Només es menciona a cada un a 14 notícies, però sense profunditzar en ells.

I a continuació, s'exposen els principals resultats de l'anàlisi, organitzats en categories:

### **1. Categoria del vocabulari**

De manera general, la terminologia que s'empra per anomenar a les persones en situació d'exclusió social és correcte, utilitzant els termes *persones en risc o situació de pobresa i exclusió social*.

Encara que aquesta es podria millorar, ja que tant a *Público* (19,04%) com a *El Mundo* (15,87%), s'utilitzen conceptes com *els més necessitats* o *pobres*, podent donar una imatge de què són situacions innates de la persona, obviant el caràcter dinàmic del fenomen (Contreras, 2020).

Igualment, hi ha excepcions en l'ús d'un correcte vocabulari, i les més significatives les trobem al diari *El Mundo*, on s'utilitzen termes deshumanitzadors com són els d'*okupes*, *màfies* o *indigents*. Relacionant-los moltes vegades amb el col·lectiu migrant.

Pel que fa a *Público*, encara que menys, també utilitza un vocabulari que pot ser concebut com a criminalitzador, com per exemple quan es diu que *les persones s'han beneficiat d'ajudes* en comptes d'emprar la paraula *beneficiàries*.

Un altre aspecte a destacar, és que mitjançant l'anàlisi s'ha pogut detectar com el vocabulari del diari *El Mundo* pot variar en funció del que pugui donar a canvi la persona de què es parla. Com va dir Cortina (2017), la persona exclosa és aquella que es considera que no pot aportar res a la societat.

Aquesta afirmació es pot contemplar al següent exemple: "són joves en desavantatge social, són joves marginats (...) I, no obstant això, amb la pel·lícula davant no són més que cineastes" (Martínez, 2023).

### **2. Categoria de la visibilitat**

A les persones en risc o situació de pobresa i exclusió social tan sols se'ls hi dona veu a l'11,90% de les notícies de *Público* i a l'11,11% de les d'*El Mundo*.

A més, cal ressaltar el format d'aquest percentatge de notícies perquè mai s'inclou una entrevista íntegra, com si es fa per exemple quan es parla amb persones famoses que han viscut en situació d'exclusió social, presentant-les com històries d'èxit i superació.

Portant a terme, d'aquesta manera, un periodisme sensacionalista (Maldonado, 2016).

Quant als polítics, trobem una important diferència entre els dos diaris. El diari *Público* només destina el 4,76% de les notícies analitzades a donar veu als polítics, mentre que *El Mundo* ho fa al 22,22%.

Una altra gran diferència és que *Público* només dona veu a partits polítics de caràcter progressista, mentre que *El Mundo* ho fa majoritàriament a partits de caràcter conservador i a l'extrema dreta. Donant d'aquesta manera espai a un major nombre de discursos d'odi, com per exemple “cap subvenció o ajuda social podrà ser rebuda per associacions que promoguin la immigració il·legal (...) o okupes” (González, 2023).

Mentre que a fundacions, empreses, metges o economistes se'ls hi dona veu al 19,04% de les notícies de *Público* i al 25,39% de les d'*El Mundo*.

Davant aquestes xifres, es pot comprovar com la veu de les persones en risc o situació de pobresa i exclusió social no té pràcticament presència als diaris. Són un col·lectiu que mitjançant l'estil narratiu periodístic, independentment de la ideologia del diari, està invisibilitzat i estigmatitzat (Maldonado, 2016).

### 3. Categoria de les causes

Al diari *El Mundo* el 12,69% de les notícies mencionen algunes de les causes que generen el fenomen i a *Público* el 35,71%.

Generalment, les causes que es mencionen són de caràcter econòmic i estan lligades a l'accés a l'habitatge o a l'ocupació.

Per altra banda, es deixa poc espai a la pandèmia, mencionant les seves conseqüències a nivell econòmic a ambdós diaris però sense profunditzar. Segurament es deu al fet que el gruix de les notícies relacionades amb aquest aspecte es troba en els anys inicials de l'alerta.

Només el diari *Público* mostra en algunes ocasions una postura crítica amb un sistema capitalista, que és generador i perpetuador de la pobresa. Destacant que les causes del fenomen són *multidimensionals* i que té un caràcter *estructural* (Sánchez i Jiménez, 2013).

A més, fa referència a la ideologia de la meritocràcia com un problema (Sobremonte, et al., 2019; Abella, et al., 2020), mentre que *El Mundo* dona veu al discurs de la cultura de l'esforç. Bona prova són aquests exemples comparatius; a *Público* es fan aquestes declaracions “La meritocràcia serveix per a donar una justificació a la desigualtat” (Álvarez, 2023) i a *El Mundo*, aquestes altres “Si jo vaig poder arribar, moltes persones ho poden fer” (UE Studio, 2023).

El tipus de discurs entorn de les causes pot ajudar a crear una idea a l'imaginari col·lectiu sobre la causalitat del fenomen, però també és rellevant el gran silenci de les notícies al respecte. Provocant, d'aquesta manera, una percepció que responsabilitzi a la persona.

#### 4. Categoria dels drets

Marshall va establir el concepte de ciutadà com aquella persona que té tots els seus drets consolidats dins la societat en què viu. I les persones que es troben en situació de pobresa i exclusió social les veuen vulnerats a causa de les desigualtats intrínseques del sistema (Sánchez i Jiménez, 2013; Contreras, 2020).

A pesar d'això, són escasses les notícies que tracten aquestes situacions com una vulneració dels drets i com una privació de la participació plena dins la societat.

A *Público* es parla dels drets humans, i com aquests es veuen vulnerats en el moment que una persona es troba en situació d'exclusió social, en un total de 6 notícies. Com per exemple: "Es pot dir que una persona és pobre quan està inhabilitada d'una manera sobre imposada a desplegar les seves capacitats i drets" (Valiente, 2023).

També és l'únic diari que parla, a tres notícies, de l'aporofòbia com a causa d'algunes actuacions institucionals que vulneren els drets de les persones.

També a *El Mundo* es mencionen els drets humans a 3 notícies. Però a dues deixa entreveure que, el que és un dret, per a ells és considerat un luxe; "El seu únic luxe, una ràpida dutxa amb aigua calenta per a vestir-se més ràpid encara" (Saiz, 2023).

D'aquesta manera, mitjançant les xifres i l'estil narratiu, es fa evident com un diari de caràcter progressista té una major tendència a difondre discursos basats en els drets humans que un diari conservador.

I com, per conseqüència, un diari d'ideologia conservadora porta a terme un periodisme més sensacionalista en aquest sentit, romantitzant els efectes de l'exclusió social (Maldonado, 2016).

## **5. Conclusions i propostes**

El present treball d'investigació ha permès realitzar una aproximació al tractament que es fa sobre les situacions d'exclusió social per part dels mitjans de comunicació. Arribant a la conclusió, mitjançant l'anàlisi de les diferents categories, que l'aporofòbia és una realitat.

S'ha constatat com, encara que un diari de caràcter progressista té una major tendència a difondre una narrativa fonamentada en els drets humans, queda molt per fer independentment de la ideologia del mitjà.

Mostra d'això és l'estil periodístic que es segueix, on les paraules diuen molt però els silencis també. És clara la invisibilització, l'estigmatització i la promoció de discursos d'odi sobre les persones en situació d'exclusió social.

Per tant, es torna fonamental canviar les pràctiques periodístiques per lluitar contra l'aporofòbia dels mitjans. Amb la finalitat que deixin de crear prejudicis sobre les persones en situació d'exclusió social, ja que potencien l'execució de discursos i delictes d'odi per part de la població.

Però com reflecteix la literatura científica, els treballadors socials malgrat que facin feina amb persones en situació d'exclusió social no queden exempts de tenir prejudicis sobre el col·lectiu. Traduint-se aquests en intervencions discriminatòries que vulneren els drets de la persona i ajuden a excloure-la.

A mode propositiu, en el present TFG, es considera necessària la transició cap a unes pràctiques que donin una major veu a les persones en risc o situació d'exclusió social. No des d'una visió sensacionalista, sinó mitjançant entrevistes on puguin relatar la seva pròpia història sense tantes interferències per part del periodista.

Per altra banda, també es considera primordial oferir una informació veraç als lectors. Per aconseguir-ho, algunes passes poden ser: (1) que no es doni més cabuda a protagonistes que promoguin discursos d'odi o que utilitzin una terminologia no inclusiva i (2) que es realitzi una revisió a la literatura científica, per poder extrapol·lar-la a les notícies i oferir, d'aquesta manera, una informació adaptada a la realitat i contrastada.

A més, els professionals del treball social haurien de prendre consciència de la problemàtica i fer autocrítica sobre les seves actuacions, per tal de treballar a través de l'essència de la professió: rebutjant la discriminació i lluitant per la justícia social.

Finalment, el contingut del treball d'investigació es podria completar mitjançant l'ampliació de la seva mostra, a través de l'extensió de la línia temporal i paraules clau i amb la realització de l'anàlisi dels comentaris dels internautes a les notícies.

D'aquesta manera, a part d'obtenir més informació, també permetria conèixer la idea que té la població sobre les persones en situació d'exclusió social i de quina manera influeixen les notícies als mitjans de comunicació al respecte.

## Referències

- Abella, S., Candalija, J., Cuns, X., Tendeiro, N. i Toranzo, A. (2020). *Guía de estilo sobre aporofobia y discurso del odio: comunicar sin discriminar*. En J. Candalija (Coord.). Madrid: European European Anti-Poverty Network (EAPN). Recuperat de [https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1609329076\\_guia-contraporofobia\\_4.pdf](https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1609329076_guia-contraporofobia_4.pdf)
- Aberbach, G. i Vdovsov, L. (2005). *Encuentro académico nacional de la Asociación Argentina de Formación académica en Trabajo social (A.A.F.A.T.S.) ¿Prejuicios?, ¿quién, yo?*. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica. Recuperat de <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000240.pdf>
- Álvarez, B. (2023, 9 de maig). Se trata la ocupación como un problema de orden público, pero es un problema de vivienda. *Público*. Recuperat de <https://www.nortes.me/2023/05/09/se-trata-la-ocupacion-como-un-problema-de-orden-publico-pero-es-un-problema-de-vivienda/>
- Álvarez-Castillo, J., Corpas-Reina, R. i Corpas-Reina, C. (2016). El prejuicio de profesionales que trabajan con personas en exclusión social en Andalucía: un enfoque de proceso dual. *Psychosocial Intervention*, 25(3), 149-158. Recuperat de <http://dx.doi.org/10.1016/j.psi.2016.02.001>
- Ayala, L., Jurado, A. i Pérez, J. (2022). El impacto de la pandemia sobre la desigualdad. En L. Ayala, M. Laparra i G. Rodríguez (Coord.), *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España* (pp. 99-114) . Fundación Foessa. Recuperat de <https://www.caritas.es/main-files/uploads/sites/31/2022/01/Informe-FOESSA-2022.pdf>
- Camacho, J. (2014). Exclusión Social. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, (7), 208-214. Recuperat de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2242/1178>

- Canals, L., Llano, J.C., Sanz, A. i Urbano, C. (2023). El Estado de la Pobreza. Seguimiento de los indicadores de la Agenda UE 2030, (*Número de informe 13*). Madrid: EAPN  
Recuperat de [https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe\\_AROPE\\_2023\\_completo.pdf](https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE_2023_completo.pdf)
- Caro, F., Gómez, M., Mestre, J. M., Nadal, I. i Thomàs, C. (2020). Conclusiones i escenaris probables en un context d'incertesa. En M.A. Carbonero i D. Abril (Coord.), *Primers impactes de la Covid-19 a la societat de les Illes Balears* (pp. 117-122). Edicions UIB.
- Caro, F., Mestre, J.M. i Guillén, J. (2016). El contexto sociopolítico en el que se desarrollan los Servicios Sociales. *Contexto y estructura del sistema público de servicios sociales* (pp. 15-76). Los servicios sociales tras la crisis. Edicions UIB.
- Contreras, B. (2020). Una revisión del concepto de exclusión social y su aplicación a la sociedad española tras la crisis económica mundial. Una visión de proceso. *Trabajo social global- Global social work*, 10(19), 3-24. Recuperat de <https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i19.13582>
- Cortina, A. (2017). Aporofobia, el rechazo al pobre: un desafío para la sociedad democrática. Barcelona: Paidós.
- González, G. (2023, 28 d'abril). Mafias con niños que lloran o la 'técnica de la pizza': los métodos 'antidesalojo' que convierten a Barcelona en la capital de la okupación. *El Mundo*. Recuperat de <https://www.elmundo.es/cataluna/2023/04/28/644ac1b021efa098788b45b5.html>
- Ioakimidis, V. (2021). Trabajo social en el contexto neoliberal global: solidaridad y resistencia desde una perspectiva radical. *Propuestas Críticas En Trabajo Social-Critical Proposals in Social Work*, 1(1), 28-42. Recuperat de <https://doi.org/10.5354/2735-6620.2021.61229>

Llei integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació (13, juliol de 2022). Boletín Oficial del Estado, 15/2022. Recuperat de <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/07/12/15/con>

Llei Orgànica complementària de la Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació, de modificació de la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal (13, juliol de 2022). Boletín Oficial del Estado, 6/2022. Recuperat de <https://www.boe.es/eli/es/lo/2022/07/12/6/dof/spa/pdf>

Llei Orgànica de protecció de la seguretat ciutadana (31, març de 2015). Boletín Oficial del Estado 4/2015. Recuperat de <https://www.boe.es/eli/es/lo/2015/03/30/4>

Maldonado, M. (2016). La pobreza de los medios de comunicación. *Más Poder Local*, (30), 52-55. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5788526>

Martinez, L. (2023, 8 de maig). 'La lengua rota del sueño', la resplandeciente voz frente al desarraigo de los que carecen de voz. *El Mundo*. Recuperat de <https://www.elmundo.es/cultura/cine/2023/05/07/6455583dfdddfcf7a8b456d.html>

Muniesa, M.P., Fernández, T., Máñez, C.J., Herrera, D., Martínez, F., San Abelardo, M.Y., Rubio, M., Gil, V., Santiago, A.M., Gómez, M.A., Méndez, G., Gómez, J., Amado, M.P., González, M. i Matilla, A. (2023). *Informe sobre la evolución de los delitos de odio en España*. Ministerio del Interior. Recuperat de [https://www.interior.gob.es/opencms/export/sites/default/\\_galleries/galeria-de-prensa/documentos-y-multimedia/balances-e-informes/2022/Informe\\_Evolucion\\_delitos\\_odio\\_2022.pdf](https://www.interior.gob.es/opencms/export/sites/default/_galleries/galeria-de-prensa/documentos-y-multimedia/balances-e-informes/2022/Informe_Evolucion_delitos_odio_2022.pdf)

Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., (versión 23.7 en línea). Recuperat de <https://dle.rae.es/aporofobia> (12 abril de 2024)

Ruiz, R., Soriano, Y. i Fresno, J.M. (2022). La crisis de la COVID-19 aumenta los procesos de exclusión social. En L. Ayala, M. Laparra i G. Rodríguez (Coord.). *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España* (pp. 139-163). Fundación

- Foessa. Recuperat de <https://www.caritas.es/main-files/uploads/sites/31/2022/01/Informe-FOESSA-2022.pdf>
- Saiz, S. (2023, 28 de febrer). Batas, mantas y pijamas 'gordos'... La lucha sin calefacción contra los días más fríos del invierno: "Tengo a mis hijos en casa con abrigo". *El Mundo*. Recuperat de <https://www.elmundo.es/madrid/2023/02/28/63fe3be0e4d4d8af108b45bf.html>
- Sánchez, A. i Jiménez, M. (2013). Exclusión social: fundamentos teóricos y de la intervención. *Trabajo social global*, 3(4), 133-156. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5304697>
- Sánchez, A. , Ruiz, J. i Barrera, M. (2020). La transformación del concepto de pobreza: un desafío para las ciencias sociales. *Intersticios sociales*, (19), 39-65. Recuperat de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n19/2007-4964-ins-09-39.pdf>
- Santander, P. (2011). Por qué y cómo hacer análisis de discurso. *Cinta de Moebio: Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (41), 207-224. Recuperat de <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2011000200006>
- Sobremonte, E., Rodríguez, A., Ferrán, A. i Beloqui, U. (2019). Aporofobia: Nuevos conceptos para viejas realidades. Fundación Foessa. Recuperat de <https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/05/5.2.pdf>
- UE Studio (2023, 16 de juny). La 'Oportunidad': el cacao ecuatoriano que cambia vidas. *El Mundo*. Recuperat de <https://www.elmundo.es/uestudio/2023/06/16/648c24d5fdddf6c458b4582.html>
- Valiente, D. (2023, 13 de marzo). José Antonio Alonso: “Si no intervenimos, España seguirá en la lista de los países desarrollados con más pobreza infantil”. *Público*. Recuperat de <https://librojula.publico.es/jose-antonio-alonso-si-no-intervenimos-espana-seguira-en-la-lista-de-los-paises-desarrollados-con-mas-pobreza-infantil/#:~:text=Las%20crisis%20que%20llevamos%20encadenando,ayude%20a%20replantear%20la%20estrategia.>

Zugasti, N. (2022).El impacto de la crisis en la población extranjera. En L. Ayala, M. Laparra i G. Rodríguez (Coord.). *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España* (pp.329-344). Fundación Foessa. Recuperat de <https://www.caritas.es/main-files/uploads/sites/31/2022/01/Informe-FOESSA-2022.pdf>