

# Sozialwissenschaftlicher Fachinformationsdienst soFid

INSTITUT FÜR IBEROAMERIKA-KUNDE

Nummer

<https://doi.org/10.1007/s10611-010-9250-9>

## Engineering Solution of a Basic Call-Center Model.

Wallace J. Hopp

*In the present environment of advanced industrial society and post-war migration to Europe it is impossible to ignore the role of ideas about immigration, national identity and 'race' in shaping social and political relations. Although there is a public commitment in terms of official policies to the promotion of anti-racism and a multicultural society, racist movements and ideas are increasingly part of the public political debate. The question of what can be done to counter the influence of racist ideologies and extreme right-wing political parties is at the heart of contemporary concerns. Yet, there is considerable confusion of what is meant by anti-racism and the policies and practices associated with it in different national contexts. Moreover, there are a variety of theoretical approaches and political perspectives about what kind of arguments and mobilizations are necessary to curb the growth of racism. In Belgium, the anti-racist movement, Hand in Hand, has developed a diverse range of strategies to answer the issue of everyday racism and intolerance, to counter right-extremist ideas and to limit its political influence. In this article, the focus will be on the political rhetoric developed by the anti-racist movement in the 1990s, at the times of the national demonstrations against racism, triggered by the electoral score of the extreme right-wing party, Vlaams Blok, in 1991. The results of a qualitative analysis of the information campaigns and media coverage of the anti-racist demonstrations of 1992, 1994, 1998 and 2002 when 100,000 people marched in the streets of Brussels claiming equal rights and opposing racism and discrimination, should offer insights into how the racialization of social and political relations is shaped by both discourses on racism and anti-racism.*

### Lulas Auf und Ab in der Meinungsgunst

Den „Teflon-Effekt“ – Markenzeichen von Fernando Henrique Cardoso bei jeder Krisenbewältigung – scheint Lula von seinem Amtsvorgänger nicht ganz geerbt zu haben. Zwar blieben die negativen Auswirkungen von Rezession und Beschäftigungslosigkeit des letzten Jahres noch bis Dezember 2003 kaum als Makel an Lula haften, und dessen Popularität erfreute sich – übrigens auch heute noch – im Vergleich zu seinen Vorgängern beachtlicher Rekordhöhen. Doch Mitte März 2004 registrierte das brasilianische Meinungsforschungsinstitut IBOPE einen ersten dramatischen Rückgang in der allge-

meinen Einschätzung. Er betraf nicht nur die Regierungsleistungen insgesamt, sondern darüber hinaus – und sogar noch stärker – auch die persönliche Performanz Lulas als Regierungschef: Fiel die positive Bewertung der Regierungsleistungen insgesamt im Vergleich zu Dezember 2003 um 7% auf 34%, so schrumpfte das Vertrauen in Lula um 9% auf 60%, und die Zustimmung zu seinem Regierungsstil fiel schlagartig gar um 12% auf 54%.

Die Tatsache, dass die Zustimmung sich immer noch auf einer Rekordhöhe befindet, mag mit einem doch noch immer vorhandenen „Teflon-Phänomen“ zusammenhängen – schließlich verfügt Lula als ehe-maliger kämpferischer Arbeiterführer und als begnadeter Volkstribun nach wie