



Zurumurruen | Red Vasca
Aurkako Sarea | antiRumores

CUADERNO

destreZas



Intro ducción

El término destrezas adquiere dos sentidos en la estrategia antirumores. Uno de ellos salta a la vista y tiene que ver con las **habilidades que una persona tiene que desarrollar para comunicar** adecuadamente **el contenido de lo que transmite** siguiendo el famoso esquema de emisor-receptor-código-canal, que solía verse lastrado por el término ruido. En nuestro caso, el término ruido viene conformado por los innumerables estereotipos que tenemos acerca de las personas a las que hemos construido como diferentes.

Desde hace años, en las estrategias antirumores, diferentes profesionales ligados a la mediación, el coaching, la asesoría, etc., vienen trabajando con diferentes enfoques y herramientas la dimensión comunicativa. Así, en este cuaderno hemos querido hablar con ellas y sistematizar sus miradas, conocimientos y experiencias. En este sentido, queremos agradecer el trabajo realizado por la **Asociación Matiz Educación en Valores, la Asociación Amekadi Gestión Pacífica de Conflictos y Promoción de la Convivencia, Raquel Moreno** consultora de d-CAS y colaboradora de estrategias antirumores, y **Asier Gallastegi**, consultor, formador y coach.

Por otra parte, hemos querido conocer la opinión fundamentada de personas expertas en el ámbito de la comunicación. A día de hoy, las redes sociales constituyen un espacio clave y creciente en nuestras sociedades. Las redes sociales, nos guste más o menos, dan forma a nuestras miradas y maneras de interpretar el mundo.

Además, sabemos que son terreno abonado para la circulación de rumores que basados en estereotipos y prejuicios pueden hacer mucho daño a diferentes colectivos vulnerables. Por ello, ofrecemos una serie de ingredientes que puedan orientar, dar sabor y enriquecer la receta con la que finalmente cada una de nosotras horneará su estrategia antirumor. Queremos dar las gracias a **Estitxu Garai, Julen Orbegozo, Elixabete Larrinaga** y **Víctor Pozas** quienes tuvieron a bien regalarnos su tiempo y palabra.

Esto es conscientemente un cuaderno inacabado. Tenemos ingredientes, pero no un recetario definitivo. Esperamos, aunando fuerzas, saberes y experiencias, poder seguir trabajando entre todas lo que ahora no es más que una humilde apertura a un complejo escenario.



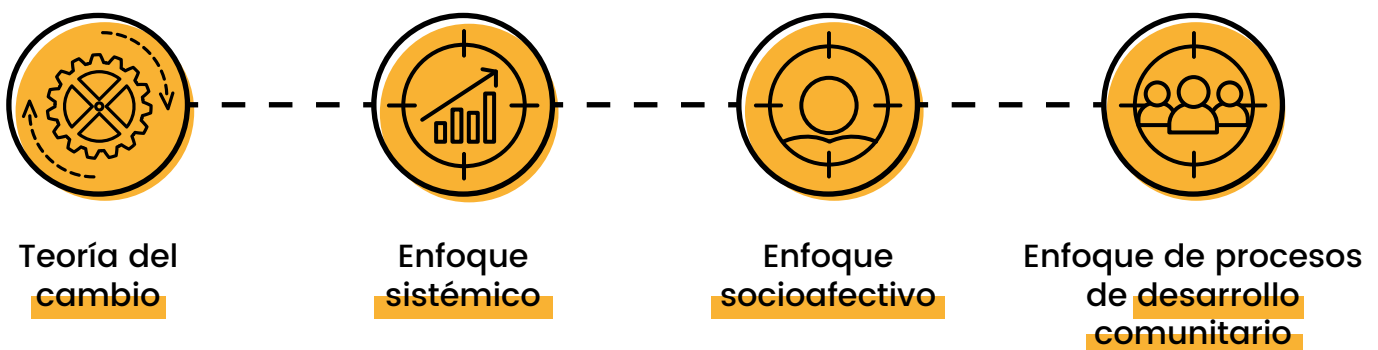
Enfoques para
trabajar las
**habilidades
comunicativas
Zas!**

Uno de los pasos fundamentales de la estrategia antirumores (**EAR**) es la formación de personas -futuros y/o actuales agentes antirumores- a través de diferentes sesiones que abordan los estereotipos y prejuicios a cerca de la población de origen extranjero desde diferentes perspectivas: sociológica, antropológica, psicología social, etc. Parte fundamental de esta formación se centra en trabajar con vecinas y vecinos las habilidades comunicativas que necesitaremos y nos ayudarán cuando en diferentes situaciones -laborales, de amistad, familiares, etc.- tengamos que hacer frente a mensajes prejuiciosos y basados en estereotipos.

En lo que sigue hemos tratado de recoger y sistematizar la experiencia de las diferentes profesionales que en estos años han dedicado parte de su trabajo precisamente a estas sesiones. Queremos acercarnos a sus perspectivas, sus bagajes y a las cajas de herramientas que conforman su labor. Así mismo, nos interesa escuchar sus inquietudes y miradas a futuro en lo que a la **EAR** se refiere.

La entrada de estas profesionales en la **EAR** se va produciendo de manera cuasi natural en la medida en que eran personas que poseían un conocimiento previo que es detectado por parte de municipios que deciden lanzarse a la aventura de poner marcha la **EAR**. Es el caso de **Raquel Moreno**, a quien contactan en el 2010 desde el Ayuntamiento de Barcelona para dar soporte en la elaboración de la Guía Práctica del Agente Antirumor, o de **Asier Gallastegi** a quien el entonces técnico de inmigración de Getxo invita a participar en la **EAR** a principios del 2015. Tanto en el caso de **AMEKADI** como **MATIZ** el acercamiento a la **EAR** se deriva de su propia participación en las formaciones de Getxo y Bilbao. A partir de ahí comenzaron a desarrollar una intensa labor en la **EAR** de diferentes municipios que pasa por la formación, la facilitación y el acompañamiento de los grupos implicados en la **EAR**, el diseño de materiales, los relevantes mapeos de los municipios o barrios para conocer el tejido social existente, la creación de contenidos y su difusión en redes sociales, etc.

Tanto **Raquel** como **Asier**, y el equipo de **MATIZ** y **AMEKADI**, tienen detrás un importante recorrido y un background que confluyen en la **EAR**:



Así mismo, desde estos enfoques o marcos las herramientas que utilizan son muy variadas. Hay, además, mucho de prueba, de ensayo y error, en el sentido de ver qué funciona y qué no. **Son herramientas vivas que se construyen en cada sesión:**



Facilitación de grupos



Comunicación no violenta y eficaz



Teatro Foro



Open Space



Metodologías **On Line**



Técnicas de Comunicación: escucha activa, parafraseo, mensajes yo, utilización del lenguaje inclusivo, empatía, evitar expresiones de juicio, reconocer el malestar.



Técnicas y dinámicas participativas



Teatralización, Psicodrama, Role Playing

Además, todo ello se complementa con **diferentes fuentes de trabajo e inspiración** que en estos años han dado luz y colaborado a un mejor desarrollo de la EAR: desde otros proyectos, a experiencias significativas que se han llevado a cabo en otros lugares, pasando **por lecturas clave**.

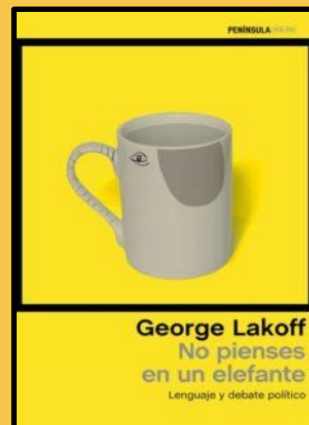


Proyectos ICI de desarrollo comunitario

Stop Rumores Andalucía

La experiencia de Barcelona

La Red de ciudades interculturales (RECI)



La **Clave**

¿Cómo concebimos y entendemos la EAR?

Esta pregunta es la base o fundamento de la **EAR**. Dependiendo de cómo y desde dónde la contestemos, construiremos y diseñaremos diferentes herramientas y pedagogías.

En este sentido, **la estrategia antirumores** no parece constituir una estrategia de lucha o combativa, sino más bien de **acompañamiento, de posibilitar el encuentro y el diálogo**. La estrategia antirumores no es una estrategia de respuesta a los rumores falsos sino más bien una **estrategia preventiva que trabaja desde la construcción y creación de marcos y discursos alternativos**.

Esto, tal y como señala **Amekadi**, hace que la estrategia confluya con otros enfoques, pero sin compartir, por ejemplo, ciertos instrumentos de lucha o denuncia:

“Nos parece interesante desarrollar nuestro enfoque desde una mirada antirracista, pero reconociendo que no somos un proyecto/movimiento antirracista de lucha o denuncia sobre situaciones de vulneración de los DDHH. Entendemos que nuestro trabajo se basa en el acompañamiento a la sociedad a cuestionamientos sobre las tendencias a ciertas percepciones negativas construidas socialmente”.

Tal y como señala **Asier Gallastegi** hay personas, movimientos o lugares que ocupamos que se sitúan *“en un construirse políticamente en defensa del otro”*. Pero ¿podemos impactar en una persona diferente a nosotros desde ahí? ¿Se pueden construir diálogos desde posiciones de lucha, defensa o ataque? **Amekadi** nos dice al respecto:

“Evitar lenguajes y miradas enfocados desde la lucha, desde los bandos de “buenos” frente a “malos”. Que el punto de partida sea reconocer los propios prejuicios y caminar desde el respeto y la empatía hacia un entendimiento mutuo que nos permita construir esa convivencia juntas”



Si consideramos por un momento, tal y como nos dice **Asier**, que: **“un rumor es un atajo de alguien que no sabe ir de otra manera”** podemos entender que para muchas personas está es la única manera de operar por falta de recursos o herramientas para hacerlo de otro modo. Entonces, argumenta **Asier**, *“nuestro objetivo no es que acaben callados, cansados y humillados. Nuestro objetivo es que tengan más recursos para no tener que volver al atajo del rumor”*.

Desde aquí, en las sesiones que se realizan se huye de la idea de convencer a las personas desde discursos de corte moralista que simplifican la realidad. En este sentido, coinciden **Raquel Moreno** y **MATIZ** al señalar que:

“Construir un diálogo positivo, sereno y constructivo. Evitar sobre todo que la persona se ponga en actitudes defensivas que sólo nos llevan a la radicalización de los discursos y las posturas. Sembrar la duda para que sea la propia persona la que llegue a sus propias conclusiones sin adoctrinar a nadie”

“El llevar un planteamiento rígido, creyendo que estamos en posesión de la verdad, colocándonos por encima del grupo. Y cuidar las expectativas, el pensar que con la sesión/formación que vamos a dar van a cambiar muchas cosas en el grupo”.

Como en más de una ocasión le hemos escuchado a **Asier Gallastegi**: *“se trata de ganar por rendición”*.



¿Qué elementos nos facilitan el trabajo o nos hacen tropezar en la EAR?



FACILITAN

Que los **poderes públicos** se crean este tipo de medidas y apuesten por ellas

La decisión por parte de las entidades locales a través de una **inversión económica** a medio o a largo plazo hace que el proceso sea vivido de una manera más sostenida en el tiempo

Las **personas formadoras** son un elemento clave para el desarrollo de un punto de partida teórico, tanto en las formaciones básicas como en los seminarios específicos

Que el espacio donde se lleve a cabo la sesión sea un **espacio acogedor, adecuado** para el número de participantes. Luz, temperatura, sonido y dotación de los recursos técnicos necesarios

El **clima positivo** de interés que a veces se da previamente a la sesión facilita la implicación de las personas participantes



TROPIEZOS

La falta de un punto de partida teórico común o compartido entre las diferentes entidades locales y sociales que trabajamos en este tema

La urgencia en los tiempos y resultados tampoco favorece el desarrollo de la EAR que acaba convirtiéndose en un proyecto con necesidad de resultados anuales, algo complejo o imposible teniendo en cuenta que trabajamos desde la idea de cambios sociales profundos

Si hay **conflictos previos** entre las personas participantes acaban apareciendo y dificultando el desarrollo de las sesiones

Sugerencias para un futuro próximo



Hacer **formaciones a profesionales** que trabajan con los perfiles sobre los que se quiere trabajar: personal docente de institutos y ciclos formativos; dinamizadoras/es de espacios juveniles o de otros colectivos como gente mayor.



Trabajar con **referentes naturales de los municipios**: pueden pertenecer a entidades, ser comerciantes, políticas, líderes religiosos, personal sanitario, etc. **Gente que tenga mucho contacto con la población**, que cree opinión.



Trabajar con los **medios de comunicación locales**.



Que los **grupos de formación** sean **diversos** en sí mismos.



Realizar **formaciones accesibles y adaptadas** tanto cognitiva como física y digitalmente para todo tipo o grupos de personas que entre ellas tienen en común el ser vecinas.

Posibles
ingredientes
para una
comunicación
ZASka

01 Tener presente que la desinformación y las fake news han existido siempre. Y que el objetivo de las mismas era bastante parecido antes y ahora. Sólo es algo nuevo en la medida en que los medios de comunicación son nuevos y en que **el monopolio de la creación y difusión de contenidos falsos se ha “democratizado”**.

02 ¿Por qué compartimos fake news, bulos o informaciones sesgadas?

Pues por lo mismo que **somos seres cotillas**. No tenemos ninguna evidencia de que lo que estamos haciendo esté bien, de que el contenido que compartimos u opinión que fomentamos sea real o no haga daño a nadie y, aun así, le damos a compartir.

La actividad que desarrollamos en las rrss se basa en **impulsos y emociones**. Cuando le pedimos a una persona que no difunda bulos o bobadas, le estamos pidiendo que pase del instinto y la emoción a activar su parte cognitivo-racional. Algo difícil. Más en una época en la que la razón -la racionalidad- parece ser una señora pasada de moda y no muy atractiva.



03

Pero, ¿por qué compartimos noticias falsas o que coquetean con la desinformación?

- Por la falsa sensación de PODER e INFLUENCIA que nos da
- Nos sube la autoestima ¡soy la primera en compartirlo!
- Reafirma nuestras creencias
- Refuerza nuestro sentimiento de pertenencia al grupo y nos da un papel dentro de él
- Nos produce placer

04

¿Qué podemos hacer?

- Sigue a personas que opinen diferente a ti. Amplía horizontes
- Cuidado con el bucle impulsivo del “like”
- ¿Cuáles son tus requisitos morales para compartir o dar un “like”?
- Contra la desinformación, **espíritu crítico**. Contra la información sesgada, retorcida, engañosa **más espíritu crítico**

05

¿Y cuando me topo de frente con una fake news? ¿Contesto?

Depende. Analiza varios factores:

Tu capacidad: ¿tienes suficientes argumentos para contestar y que tu respuesta cree una narrativa potente?

La fake news: ¿tiene parte de verdad o no?

¿Quién es mejor que conteste a la fake news?: la persona atacada, una voz autorizada, alguien cercano o del entorno...

¿Ha tenido la fake news mucha proyección? Si no ha sido así y contestas quizás estés colaborando tú a dársela

¿Qué tipo de noticia falsa es? ¿La puedes cerrar con unos datos o vas hacia una discusión eterna?

¿Con que persona y con que estilo te has topado? ¿Un trol que entra a la deslegitimación o el insulto sin ningún tipo de normas o una persona con nombre y apellido? Cuando una persona está dispuesta a contestarte con otra fake news o un argumento que casi te insulta personalmente, no merece la pena entrar.

¿Cual es el tono de esa red social? Hay que tomar el pulso al tono de las redes sociales. Si el tono es irónico o de humor habrá que contestar en ese tono y vacilando el doble.

¿Cuándo contestas? **El tiempo** es un tema clave. Si contestas pronto y desde el principio orientas la acción ganas... y lo haces porque eres tú quien instala el marco.

06 **Las francotiradoras en twitter: un tipo de militancia necesario ¿Pero, no hay debates en twitter que son una micro burbuja? ¿Qué no existen en la calle?**

Sí, pero también hay temas macro que sí existen en la calle. Las **francotiradoras** elaboran narrativas de una frase que ha estado **toda la vida a pie de barra**. Conectar con el discurso de la barra del bar.... Es fundamental y una gran habilidad.



Twitter es la capacidad de **condensar y explicar de manera simple e ingeniosa ideas políticas y sociales**. Pero hay que saber muy bien **qué quieres decir y a quien se lo quieres decir**. Y, como en casi todo en la vida, luego es cuestión de entrenamiento. Mucho entrenamiento.

07

No todas las personas queremos ni necesitamos el mismo nivel de complejidad y profundidad. Incluso cualquiera de nosotras, según el momento vital en el que estemos, agradecemos simplicidad o pedimos complejidad.

08

El sentido del humor y la ironía son **buenas herramientas siempre**. Puedes correr el riesgo de que no se te entienda. Pero son dos elementos de toda la vida...

09

En las rrss existe un **postureo** con los temas sociales. De hecho, hay un **postureo antiracista, feminista, ecologista**, etc. Todos y todas, lo queramos o no, estamos inmersos en la era del **“quedabien”**. Y este postureo puede ser un arma a nuestro favor... ¿o no?

10

La autenticidad, los valores, la dimensión moral... cuidado, porque **si nos manejamos siempre en un plano de la sociedad ideal que queremos nos quedamos fuera de lo que realmente sucede** en la calle... y partir de lo que hay en la calle, es decir, de la realidad, conlleva bajar al barro...





**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA
DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES



Zurumurren | Red Vasca
Aurkako Sarea | antiRumores

