



CLAVES PARA LA
COMUNICACIÓN Anti**Rumor**
¡QUE NO TE CALEN!



B
Bilbao

www.bilbao.eus

antirumores@bilbao.eus



[bilbaociudadintercultural](#)

www.quenotecaleelrumor.com

BILBAO BALIOEN HIRIA



BILBAO CIUDAD DE VALORES



OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



ERPLUGU ETA GIZARTI
POLITIKETAKO SALA
DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES



Zumurrumen | Red Vasco
Auzkako Sarea | antiRumores



Bilbao

CLAVES PARA LA COMUNICACIÓN

La sensibilización y la lucha contra la Discriminación es una línea prioritaria de Intervención en el marco de las estrategias locales de gestión de la diversidad y promoción de la interculturalidad.

En este sentido, el **II Plan Municipal de Ciudadanía y Diversidad** del Ayuntamiento de Bilbao incorpora esta línea de acción, estableciendo entre sus acciones el desarrollo de la **estrategia antiRumores**. Esta estrategia se vincula a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** aprobados por la ONU en 2015 relativos a la reducción de las desigualdades y la construcción de la Paz, la Justicia y la Promoción


de instituciones sólidas, como bases fundamentales de la Agenda 2030.

Asímismo, el proyecto está alineado con la **Carta de Valores de Bilbao Barioen Hiria** en tanto en cuanto apuesta por el desarrollo de acciones que favorezcan la inclusión, la tolerancia y la convivencia desde la diversidad cultural, y en la que valores como la justicia social, el respeto a los derechos humanos, la inclusión, el compromiso, la solidaridad y la participación están siempre presentes.

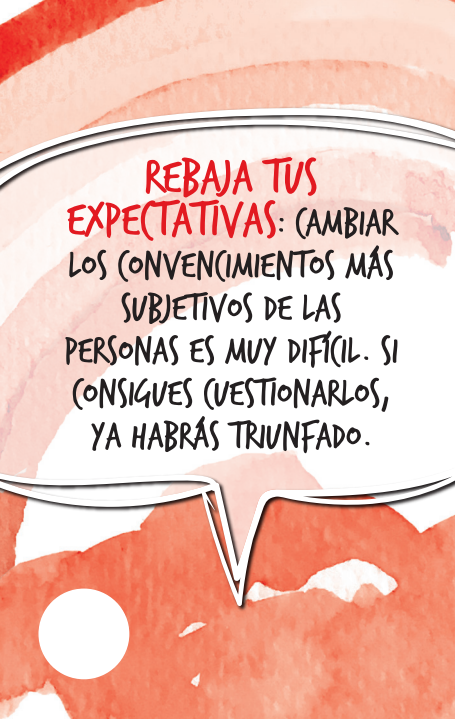
La estrategia antiRumores es un proceso de cambio social a largo plazo que busca prevenir la discriminación, mejorar la convivencia y aprovechar el potencial de la diversidad provocando un cambio en las percepciones, actitudes y comportamientos entre la población general y grupos objetivo específicos.

¿TE GUSTARÍA FORMAR PARTE
DE ESTA RED? ¿ERES YA UN
AGENTE ANTIRUMOR Y
NECESITAS ALGUNAS CLAVES
PARA GESTIONAR DE FORMA
POSITIVA LAS DISTINTAS
SITUACIONES CON LAS QUE TE
ENCONTRARÁS?


Este material no contiene recetas infalibles para hacer desaparecer los rumores, pero sí que encontrarás de forma breve y concisa algunas premisas, claves y estrategias que podrán servirte de ayuda para enfrentarte a situaciones en las que debes actuar como agente “antiRumor”, para trasladar toda esa información de forma convincente y clara generando espacios de diálogo constructivo.



RECONÓCETE COMO
PERSONA CON
PREJUICIOS. SE
IDENTIFICARÁN CONTIGO
Y SERÁ MÁS FÁCIL LA
COMUNICACIÓN.

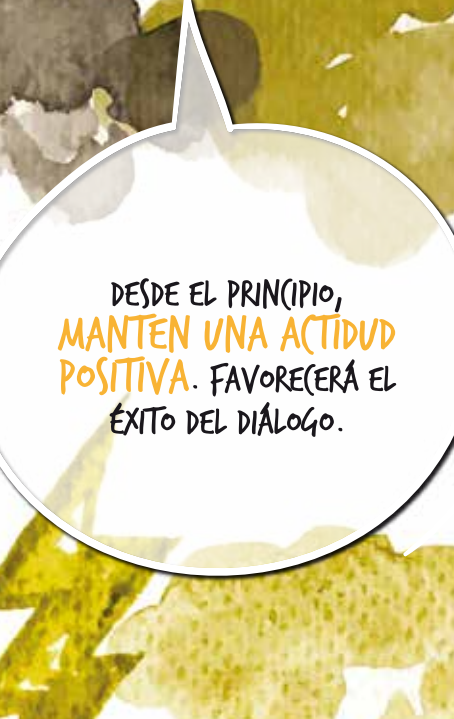


**REBAJA TUS
EXPECTATIVAS:** (CAMBIAR
LOS CONVENCIMIENTOS MÁS
SUBJETIVOS DE LAS
PERSONAS ES MUY DIFÍCIL. SI
CONSIGUES QUESTIONARLOS,
YA HABRÁS TRIUNFADO.



TÚ TAMBIÉN SIENTES
CONFUSIÓN ANTE
SITUACIONES QUE NO
ENTIENDES.

EMPATIZA, AUNQUE
NO ESTÉS DE ACUERDO.



DESDE EL PRINCIPIO,
**MANTEN UNA ACTITUD
POSITIVA.** FAVORECERÁ EL
ÉXITO DEL DIÁLOGO.

PRACTICA. TUS
HABILIDADES Y TÉCNICAS
DE COMUNICACIÓN
MEJORARÁN CON LA
PRÁCTICA. CUANTAS MÁS
VECES LO INTENTES MÁS
ÉXITOS TENDRÁS.



NO ESTÁS SOLA, NI SOLO. FORMAS PARTE DE UN EQUIPO CON QUIENES PODRÁS COMPARTIR SATISFACCIONES, FRUSTRACIONES, DIFICULTADES Y EXPERIENCIAS.




LAS SITUACIONES PUEDEN
SER ALGO TENSAS.

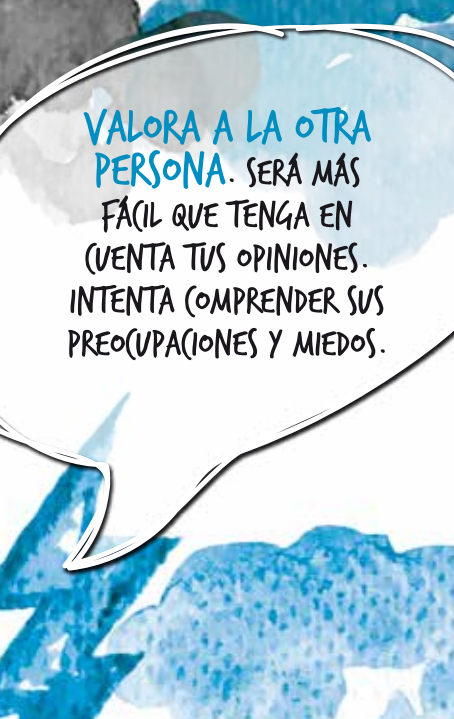
MANTÉN LA CALMA.

EVITA LAS DISCUSIONES,
PROPORCIONA RESPUESTAS
SERENAS Y CALMADAS.

ADAPTA EL LENGUAJE A
TU INTERLOCUTOR/A.
ARGUMENTOS CLAROS
Y CONCISOS. UTILIZA
EJEMPLOS SENCILLOS. SI
ALGÚN ARGUMENTO NO
LO TIENES CLARO EVÍTALO.



MUESTRA **RESPECTO**,
ESCUCHA CON ATENCIÓN Y
RECUERDA QUE EL OBJETIVO
NO ES CONVENCER, SINO
INTRODUCIR LA DUDA EN LA
CONVERSACIÓN.



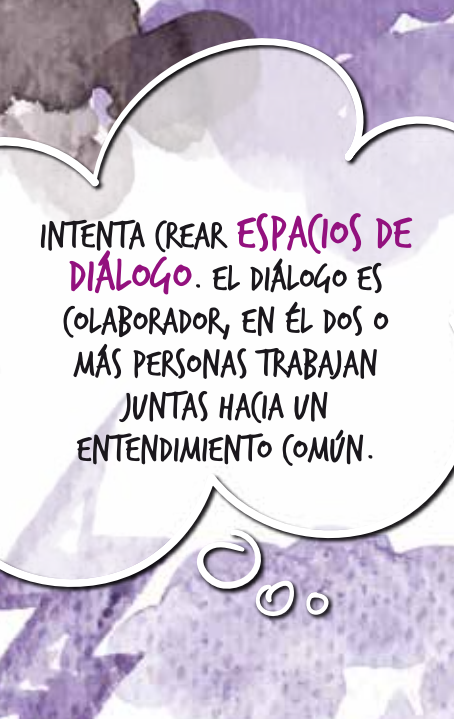
VALORA A LA OTRA
PERSONA. SERÁ MÁS
FÁCIL QUE TENGA EN
CUENTA TUS OPINIONES.
INTENTA COMPRENDER SUS
PREOCUPACIONES Y MIEDOS.

No CULPABILICES.

HAY QUE TENER MUCHO
CUIDADO DE NO PRETENDER
ALECCIONAR TRATANDO A
LAS PERSONAS DE
IGNORANTES O RACISTAS.

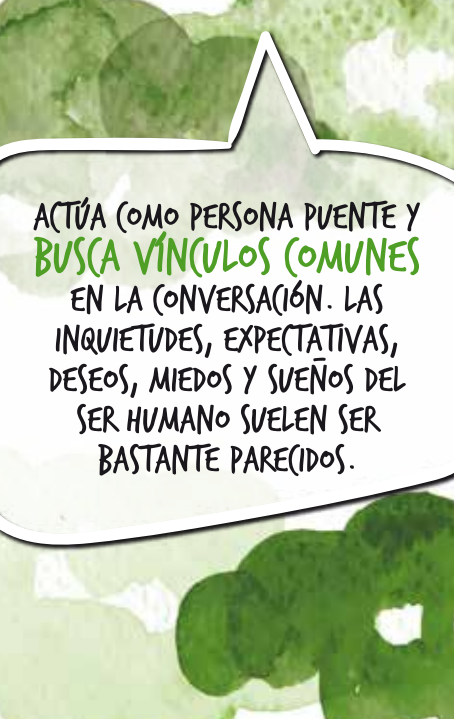
BUSCA EL MOMENTO.

ESCOGE EL MOMENTO Y LUGAR PARA ABORDAR ESTOS TEMAS. UN CLIMA TRANQUILO TE AYUDARÁ. RETIRARSE Y RECUPERAR LA CONVERSACIÓN MÁS TARDE Y CON CALMA EVITA LA SENSACIÓN DE ENFRENTAMIENTO.

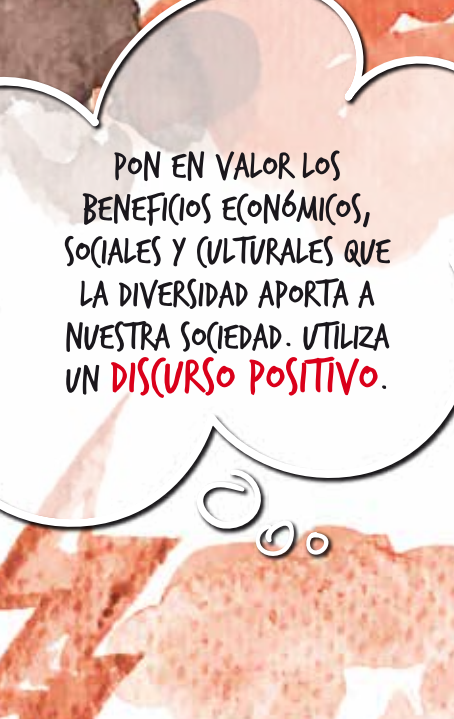


INTENTA CREAR **ESPACIOS DE
DIÁLOGO**. EL DIÁLOGO ES
COLABORADOR, EN ÉL DOS O
MÁS PERSONAS TRABAJAN
JUNTAS HACIA UN
ENTENDIMIENTO COMÚN.

NO INTERRUMPAS, ESCUCHA
CON ATENCIÓN, HAZ
PREGUNTAS. TÓMATE TU
TIEMPO PARA RESPONDER.
(VANTO MEJOR ENTIENDAS SUS
SENTIMIENTOS MEJOR
ADAPTARÁS LA RESPUESTA.



ACTÚA COMO PERSONA PUENTE Y
BUSCA VÍNCULOS COMUNES
EN LA CONVERSACIÓN. LAS
INQUIETUDES, EXPECTATIVAS,
DESEOS, MIEDOS Y SUEÑOS DEL
SER HUMANO SUELEN SER
BASTANTE PARECIDOS.



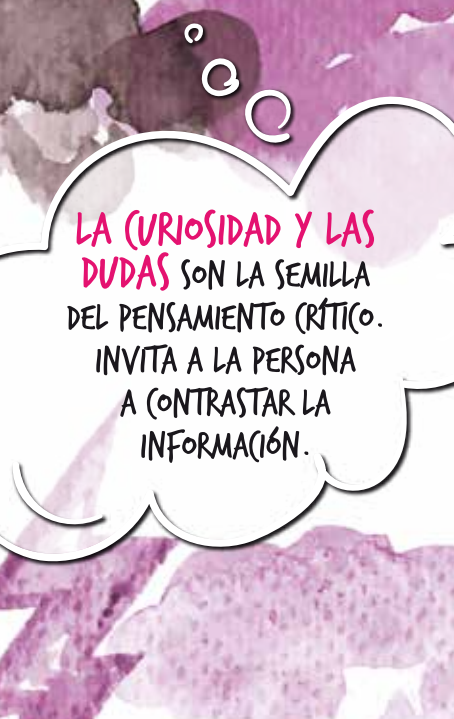
PON EN VALOR LOS
BENEFICIOS ECONÓMICOS,
SOCIALES Y CULTURALES QUE
LA DIVERSIDAD APORTA A
NUESTRA SOCIEDAD. UTILIZA
UN **DISCURSO POSITIVO**.

LA **PREGUNTA** COMO
HERRAMIENTA CLAVE EN LA
COMUNICACIÓN. HAZ
PREGUNTAS QUE TE
PERMITAN RECOGER MÁS
DETALLES SOBRE QUÉ HAY
DETRÁS DEL DISCURSO DE TU
INTERLOCUTOR/A Y QUE
INVITEN A LA **REFLEXIÓN**.



QUESTIONA LAS
GENERALIZACIONES.

TEN EN CUENTA QUE CADA
PERSONA ES ÚNICA Y QUE
SUS COMPORTAMIENTOS Y
ACTITUDES NO DEPENDEN
DE SU ORIGEN.



LA CURIOSIDAD Y LAS
DUDAS SON LA SEMILLA
DEL PENSAMIENTO CRÍTICO.
INVITA A LA PERSONA
A CONTRASTAR LA
INFORMACIÓN.



USA EL
SENTIDO
COMÚN.

RECUERDA QUE EL RECHAZO A LA POBLACIÓN MIGRANTE NO ES ALGO QUE SE PIENSA; **ES ALGO QUE SE SIENTE**. ACOMPAÑA, POR TANTO, (CON DATOS OBJETIVOS, CONTRA-INFORMACIONES OFICIALES Y APRECIACIONES EMOCIONALES QUE CONMUEVAN A LA PERSONA QUE TIENES ENFRENTÉ.