

Estratègia Antirumors:

Informa't, pensa i actua

Sara Caso de los Cobos
4art Educació Social
Universitat de Girona

Resum

La finalitat d'aquest article és presentar l'estratègia antirumors. Aquesta es basa en un conjunt d'eines de sensibilització que consisteixen en contrarestar i combatre els estereotips negatius creats cap a la immigració estrangera que conviu en la nostra societat actual. En definitiva, aquesta estratègia es fonamenta en el poder de transformació i millora que cada persona té en el seu entorn diari. Mitjançant aportacions bibliogràfiques i plans d'acció de la ciutat de Barcelona, ens centrarem en la importància de la sensibilització ciutadana per combatre els rumors i com això ajuda a trencar el concepte negatiu que hi ha entorn la població immigrada. Finalment parlarem de quin paper pot aportar l'educador social en aquesta xarxa.

Paraules clau: prejudici, estereotip, rumor, antirumor.

Resumen

La finalidad de este artículo es presentar la estrategia antirumores. Esta se basa en un conjunto de herramientas de sensibilización que consisten en contrarrestar y combatir los estereotipos negativos creados hacia la inmigración extranjera que convive en nuestra sociedad actual. En definitiva, esta estrategia se fundamenta en el poder de transformación y mejora que cada persona tiene en su entorno diario. Mediante aportaciones bibliográficas y planes de acción de la ciudad de Barcelona, nos centraremos en la importancia de la sensibilización ciudadana para combatir los rumores y como esto ayuda a romper el concepto negativo que hay alrededor de la población inmigrada. Finalmente hablaremos de cuál es el papel que puede aportar el educador social en esta red.

Palabras clave: prejuicio, estereotipo, rumor, antirumor

Summary

The aim of this article is to introduce the anti-rumors strategy. It is based on sensitization tools which consist on contra resting and fighting the negative stereotypes created towards the foreign immigration living in our society.

This strategy relies in the transformation strength and the improvement that each individual has in their daily environment.

By means of bibliographic contributions and action plans of the city of Barcelona, we will focus on the importance of public sensitization combating rumors, and how this helps to break the negative concept that exists around immigrant population.

To conclude we will discuss the social educator role and it's contribution in this network.

Key words: prejudice, stereotype, rumors, anti-rumor

1. Introducció

Aquest article presenta l'estratègia antirumors, i més concretament la Xarxa BCN Antirumors. Aquesta es centra en un conjunt d'eines de sensibilització que ajuden a contrarestar i combatre els estereotips negatius creats cap a la immigració estrangera. L'objectiu d'aquesta és crear i consolidar una xarxa de persones i entitats compromeses amb valors interculturals i d'integració ciutadana, per tal de poder lluitar contra la discriminació. Això es porta a terme tractant de promoure la reflexió dels veïns i veïnes, oferint arguments i dades que contradiguin i desactivin els rumors més estesos.

El pla d'acció de la Xarxa BCN Antirumors forma part del Pla d'acció intercultural de la ciutat de Barcelona en el qual es desenvolupen diferents accions.

Tot i l'abast més ampli del projecte, en aquest article ens centrarem en la sensibilització ciutadana, la figura de l'Agent antirumor i les eines que utilitza; degut a que creiem que són els factors fonamentals de l'impacte positiu d'aquesta xarxa, i considerem que promouen una cohesió social.

En la primera part de l'article farem una aproximació conceptual mitjançant aportacions bibliogràfiques dels conceptes de prejudici, estereotip i rumor. A continuació amb l'ajuda dels Plans d'acció de la ciutat de Barcelona: "Pla Barcelona Interculturalitat" i "Pla d'acció Xarxa BCN Antirumors 2012-2014"¹, ens centrarem en la importància de la sensibilització i la figura de l'agent com a motor actiu per a combatre els rumors.

¹ Pla Barcelona Interculturalitat:

http://www.bcn.cat/novaciudadania/pdf/ca/dialeg/programes/Pla_BCN_Interculturalitat_ca.pdf

Pla d'acció Xarxa BCN Antirumors 2012-2014:

<http://bcnantirumors.cat/sites/default/files/Pla%20d%27accio%CC%81%20Antirumors.pdf>

2. Aproximació conceptual: prejudici, estereotip, rumor.

Per entendre els rumors és important conèixer abans alguns conceptes que ajuden a difondre'ls.

Així doncs, primerament ens remuntarem al concepte de prejudici. D'acord a les aportacions d'Allport (1954) el prejudici és una actitud hostil i desconfiada cap a alguna persona que pertany a un col·lectiu sobre el qual existeix una visió negativa o estigmatitzada en el grup de referència de la persona que té el prejudici.

En canvi els estereotips, segons Ashmore i del Boca (1981), són un conjunt d'idees que un grup de persones, o una societat, obté a partir de les normes o patrons culturals que prèviament aquests han establert. A més, els estereotips es creen com a producte de l'atribució d'una mateixa característica a tot un grup, és a dir, com a una simplificació de la realitat.

Casas (1999) ens diu que l'estereotip a més de ser un recurs en la construcció d'una imatge mental del grup o de l'individu representa la necessitat d'ubicar-nos socialment. L'autor també atribueix al concepte un component cognitiu: el que pensem; un altre emocional: el que sentim i, per últim, un component connotatiu que ens mou a actuar. Afirmar que els estereotips poden ser positius o negatius.²

Els prejudicis i els estereotips estan íntimament lligats; malgrat això podem veure que mentre els prejudicis fan referència a la predisposició emocional d'una persona davant un altre que considera diferent, els estereotips constitueixen el conjunt de creences generalitzades que s'utilitzen per descriure els membres del grup en qüestió (Myers, 1995).

És important saber que l'origen dels **prejudicis** pot respondre a diversos factors; com ara socials (quan fomenten la desigualtat, la competència o les jerarquies entre diferents grups socials), psicològics (per respondre a necessitats d'identificació o com a mecanismes de defensa davant la pròpia

² Més aportacions, Tajfel (1984).

inseguretat), cognitius (a causa de la manca d'experiència i/o coneixement dels altres) o emocionals (com mecanisme per canalitzar frustracions o por).

D'altra banda, els **estereotips** solen tenir una base empírica (coneixements, experiències, informacions, dades, etc.), i sempre són parcials, ja que independentment de l'origen de la informació mai podrà respondre a l'enorme diversitat que existeix en qualsevol grup humà. Això és fruit de les característiques personals i dels condicionants socials de cada individu. Per aquest motiu, qualsevol estereotip representa una simplificació de la realitat, un reduccionisme que només té sentit per fer descripcions genèriques d'un determinat grup humà.³

Pel que fa als rumors⁴, és interessant destacar en aquest article la definició de Sunstein (2010). Segons aquest autor, els rumors són declaracions sobre persones, grups o esdeveniments que es difonen d'una persona a una altra sense que se'n demostrï la veracitat. Aquests tenen credibilitat no perquè hi hagi proves directes que les sostinguin sinó perquè hi ha molta gent que se les creu. Així, sovint els rumors apareixen i circulen amb èxit perquè s'adeqüen a les conviccions prèvies de qui els accepta (escolta, creu i difon), alhora que els dóna suport i els enforteix. Aquesta definició vincula directament els rumors amb els estereotips i els prejudicis.

Amb aquestes definicions podem entendre la relació que hi ha entre el conjunt d'estereotips i prejudicis sobre un grup social i com aquesta fàcilment propicia el sorgiment de rumors, ja que serveixen com a mecanisme per confirmar les creences generalitzades i per expressar els sentiments de por, ansietat o rebuig que sovint es tenen associats.

Així doncs, ara sent coneixedors d'aquests conceptes bàsics, podem parlar dels dos precursors de l'estudi dels rumors: Gordon Allport i Leo Postman. Amb la seva *Psicologia del rumor* (1947), defineixen el rumor com una proposició específica que passa de persona en persona, en general oralment, sense proves objectives que la confirmin. Segons aquests autors, generalment els

³ Més informació relacionada referent als conceptes per del Olmo (2011).

⁴ Entre altres, destacar la definició de rumor per Alport i Postman (1967) i Rosnow (1991)

rumors, es transmeten de boca en boca, tot i que no és estrany que un rumor també es generi en els mitjans de comunicació.

El fenomen dels rumors ha estat estudiat i analitzat per diverses disciplines i enfocaments. Per exemple, des de la psicologia s'explica la difusió de rumors com a mecanisme de defensa per reduir l'ansietat davant de persones, fets o situacions que són percebudes com amenaça. Aquest mecanisme actua a través d'un procés de projecció que atribueix determinats desitjos o sentiments inacceptables propis a factors externs. Des d'un punt de vista sociològic, els rumors compleixen diferents funcions. En primer lloc, expressen les preocupacions compartides per un grup humà en un determinat moment; en segon terme, contribueixen a generar un sentit de pertinença, ja que permeten socialitzar creences i significats entre els membres d'un grup; i, finalment, serveixen com a mecanisme de control social, ja que sancionen a través del desprestigi als membres de la comunitat que no s'ajusten a les normes del grup (Shibutani, 1966).

Tenint en compte la naturalesa de les vinculacions entre els estereotips, els prejudicis i els rumors, així com els diferents plantejaments sobre l'educació antirracista⁵; l'estratègia antirumors considera que per promoure la convivència intercultural cal una estratègia mixta que transmeti, simultàniament, coneixements i valors favorables. Alhora que proporcioni una oportunitat d'experimentació personal que serveixi com a eina de sensibilització, mitjançant una connexió emocional que faci comprendre a la persona els aspectes negatius del rumor.

Pel que fa a l'existència d'estratègies per combatre rumors en el context de Catalunya i la resta d'Espanya, actualment hi ha diferents iniciatives. Per exemple, Algunes són: "Aprende a mirar de cerca" impulsada per (Cruz Roja); "Xarxa de transmissió de valors i missatges positius" fomentada per

⁵ L'educació antirracista es perfila com element central de les propostes educatives interculturals per la seva especial incidència en la defensa de la diversitat, per la seva participació en la construcció d'una societat més justa i democràtica i per referència a contextos socioculturals i polítics que transcendeixen els límits de la institució escolar. (García i Sáez, 1998:216).

l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet; "Desmuntant rumors" promoguda per l'Ajuntament de Tàrraga; entre d'altres. Malgrat això, en aquest article concretarem l'acció que promou la Xarxa BCN (Barcelona) Antirumors.

Aquesta sorgeix amb l'entrada de la immigració a Barcelona, fet que va provocar que l'Ajuntament es proposés cobrir unes necessitats que cada cop eren més imminents. Però la necessitat de treballar per a crear un pla d'acció neix des de la pròpia societat. Aquest pla, finalment es construeix des de l'ajuntament junt amb el teixit associatiu de la ciutat, portant a terme diferents iniciatives per a combatre els rumors, i emmarcades dins el projecte de "la Xarxa BCN Antirumors". Per explicar com sorgeix aquesta xarxa és necessari conèixer com s'estableix la proposta. A continuació veiem doncs, el context en que apareix la iniciativa.

3. Del pla intercultural de Barcelona a la Xarxa BCN Antirumors.

L'arribada massiva d'immigrants d'altres països durant els anys 90 i la primera dècada del 2000 va comportar que Barcelona es replantegés el model cultural de ciutat. Els fets migratoris van fer que Barcelona introduís la interculturalitat com un projecte polític de l'ajuntament. Rafa Besoli, (tècnic i responsable de la Comunicació i de l'acció intercultural de la Direcció d'Immigració i Interculturalitat de l'Ajuntament de Barcelona), afirma que aquest no ha sigut un camí fàcil i que per arribar a aquest punt una de les estratègies per les quals va apostar aquesta ciutat va ser la Xarxa BCN Antirumors. Aquesta intenta regular els problemes derivats de la convivència intercultural. (curs d'Agents Antirumors: "Interculturalitat una resposta als rumors i estereotips").⁶

Pla intercultural

El procés participatiu ha estat un requisit fonamental a l'hora d'abordar el pla Barcelona Interculturalitat. Aquest identifica 10 àmbits estratègics, 30 objectius i 90 mesures. Un treball que afecta de manera transversal a totes les àrees de l'Ajuntament, ja que es considera necessari que totes les polítiques, programes

⁶ Participació al curs d'Agent Antirumors: "Interculturalitat una resposta als rumors i estereotips", en el marc de la implementació del Pla Barcelona Interculturalitat (Març-Abril 2014).

i serveis (des de l'educació o la cultura, passant per l'urbanisme i la promoció econòmica) incorporin l'enfocament intercultural. El pla Barcelona interculturalitat ha definit la interacció com el cor del projecte intercultural per a la ciutat. Aquest és l'eix central de la seva aposta estratègica i l'element clau que articularà les seves mesures i accions.

La ciutat de Barcelona aposta per la **interculturalitat**, entenent-la des de la perspectiva que donen autors com Quintana (1992), Jordan (1996) i Del Arco (1998). Per entendre aquesta proposta els autors fan menció primerament a la definició de **multiculturalitat**, que fa referència única i exclusivament a la juxtaposició de diferents cultures en un mateix espai físic, però sense que això impliqui un enriquiment, és a dir, sense que hi hagi intercanvi entre elles. D'altra banda, i seguint la idea d'aquests autors, **interculturalitat**, implica una comunicació comprensiva entre les diferents cultures que conviuen en un mateix espai, sent a través d'aquestes que es produeix un enriquiment mutu i consegüentment el reconeixement i la valoració (tant intrínseca com extrínseca) de cada una de les cultures en un marc d'igualtat.

Per entendre millor aquesta idea d'interculturalitat, passem a considerar la descripció que fa Michael i Thompson (1995) que defineix la interculturalitat com una filosofia que s'esforça per crear una diversitat cultural, tractant de comprendre les diferències culturals. Ajudant, d'aquesta manera a la gent a apreciar i gaudir les contribucions fetes per les diferents cultures en les seves vides (convivència), així com assegurar la completa participació de qualsevol ciutadà per així minvar les barreres culturals.

Aquesta aposta per la interculturalitat, com dèiem, sorgeix d'un procés participatiu que va tenir lloc quan la població de Barcelona va augmentar degut a la immigració. Fins aleshores l'Ajuntament no s'havia plantejat com gestionar la multiculturalitat però considerant certes mancances d'aquest model, fomentades sobretot en la desconeixença de l'altre i la no interacció cultural⁷. La ciutat de Barcelona va fer una aposta creient que podia enriquir-se més

⁷ Tenir en compte, que moltes ciutats actualment viuen una realitat multicultural no conflictiva i és un model que no té perquè generar problemes pel que fa a l'ordre públic.

oferint un model intercultural. Ara bé, un dels problemes que va sorgir a l'hora de potenciar la interculturalitat era el desconeixement de l'altre, amb un problema afegit: creure que coneixien l'altre. Però el que coneixien eren idees estereotipades i rumors. Per això es va considerar que per promoure la interculturalitat, calia fomentar el coneixement de la diversitat cultural, lliure de rumors i d'estereotips.⁸

Xarxa BCN Antirumors

L'estratègia BCN Antirumors s'ubica dins el Pla intercultural de Barcelona, i constitueix una de les 10 estratègies que treballa el Pla. Parteix d'un anàlisi real i un diagnòstic rigorós respecte de l'origen de les necessitats, permetent així identificar correctament els reptes i definir unes polítiques adients per assolir els objectius marcats.

La definició dels objectius de l'estratègia de la Xarxa BCN Antirumors està subjecta a les diferents interpretacions i sensibilitats dels propis ciutadans, ja que s'han elaborat a partir de com s'imaginen i com volen que sigui la ciutat del futur. I d'aquí l'aposta que va fer la ciutat de Barcelona cap a la interculturalitat. Per tant, planteja una estratègia pròpia per entendre i abordar la convivència en la diversitat. Aquesta ha estat una estratègia liderada pel govern municipal en el qual han col·laborat més de 4.000 persones i 250 entitats.

El marc conceptual de la Xarxa BCN Antirumors s'entén des del Pla Barcelona interculturalitat i el model intercultural. En la seva definició i aplicació pràctica, l'enfocament interculturalista pretén evitar riscos altament negatius per a la cohesió, com ara els processos de fragmentació i segregació social o la permanència de prejudicis i estereotips; que poden derivar en actituds racistes, pràctiques discriminatòries o discursos populistes. Doncs, aquests fomenten les pors i les desconfiances a partir d'identificar la població culturalment diversa com a culpables dels problemes socials.

⁸ Neix així, la Xarxa Bcn Antirumors, després del procés participatiu que té lloc a la ciutat de Barcelona i es consolida al juliol del 2010 com a estratègia d'impacte comunicatiu i social. S'emmarca dins del Pla Barcelona Intercultural, en el seu eix 8, «De l'estereotip al coneixement», proposant «el disseny d'una estratègia de ciutat contra els rumors negatius i sense fonament que dificulten la convivència en la diversitat, a partir del treball en xarxa amb diferents actors i entitats socials».

Per això i des d'aquesta perspectiva, la Xarxa BCN Antirumors treballa i contribueix a un model intercultural de la ciutat a partir dels tres principis fonamentals que guien tota la seva acció i que no es poden entendre de manera separada ja que estan plenament interconnectats:

- Principi d'equitat: Promoció de la igualtat real dels drets i deures i d'oportunitats socials de tots els ciutadans i ciutadanes. Afavoriment de l'equitat lluitant en contra de les situacions d'exclusió i discriminació, especialment les relacionades amb l'origen i les diferències culturals.

La Xarxa BCN Antirumors lluita per fer visibles el compliment real dels deures i l'estat real de gaudir dels drets que tenen totes les persones, amb independència del seu origen. D'aquesta manera es treballa per eliminar falses concepcions i vivències d'injustícia, desigualtat entre ciutadans i competitivitat pels recursos, que afavoreixen l'exclusió i la discriminació social.

- Principi de reconeixement de la diversitat: Necessitat de reconèixer, valorar i respectar la diversitat. Aprofitament de les oportunitats que es deriven de la diversitat sociocultural.

La Xarxa BCN Antirumors aposta per atorgar valor a la societat plural i combatre els rumors i estereotips sobre diversitat cultural per no convertir el dret a la diferència en un generador de discriminació, hostilitat, ressentiment i rebuig social. S'aposta per establir relacions de no-competitivitat, cooperació i col·laboració real per extreure el màxim profit social de la diversitat existent.

- Principi d'interacció positiva: A partir del reconeixement de les diferències cal posar l'èmfasi en el sentiment de pertinença compartit, basat en els aspectes comuns i compartits que ens uneixen a tots els ciutadans i ciutadanes. La convivència es treballa en la quotidianitat i és important que estimulem el contacte, el coneixement mutu i el diàleg com a via per reforçar aquesta esfera comuna i un sentiment de pertinença que és el fonament de la

cohesió.⁹

La Xarxa BCN Antirumors treballa per donar visió i informar sobre els aspectes comuns i compartits per totes les ciutadanes i ciutadans de Barcelona, amb independència del seu origen. També s'esforça pel foment d'un entorn lluny de la propagació de rumors i estereotips, basant les relacions entre persones de diferents orígens en vincles de confiança i coneixement mutu.

4. Proposta: Sensibilització ciutadana, agent antirumors i eines de comunicació.

Com hem explicat fins ara, la Xarxa BCN Antirumors és un espai de col·laboració i coordinació. Aquest s'inicia al juliol del 2010 i és una de les primeres línies d'acció impulsades per l'Ajuntament a petició de la xarxa associativa implicada en el procés d'elaboració del Pla interculturalitat de la ciutat. En el seu moment de fundació, la xarxa es composava per unes 65 entitats, persones a títol individual, serveis, equipaments municipals, etc; avui dia són més de 250.

Així doncs, la Xarxa neix de la voluntat de l'Ajuntament de Barcelona, la demanda i la implicació de les entitats de la xarxa associativa, i des d'un model intercultural de ciutat.

La finalitat d'aquesta és mantenir la cohesió social i afavorir la interacció i la convivència intercultural a la ciutat des de l'equitat, a través de la lluita contra els rumors, els estereotips i els prejudicis existents sobre la diversitat cultural a Barcelona.

Els objectius pels que treballa són:

1. Desmuntar i aturar els rumors i estereotips que afecten la convivència.
2. Prevenir la propagació de nous rumors i la creació d'estereotips, prejudicis i actituds discriminatòries.

⁹ El marc conceptual i els principis formen part del Pla BCN Intercultural:
http://www.bcn.cat/novaciutadania/pdf/es/dialeg/programes/Pla_BCN_Interculturalitat_es.pdf

3. Facilitar la interacció positiva en la relació entre persones que pertanyen a diferents col·lectius per afavorir un context de no propagació dels rumors.

I les seves línies d'acció principals en les que es mou són:

- Formació
- Sensibilització ciutadana
- Intervenció ¹⁰

Sensibilització ciutadana

D'aquestes tres línies d'actuació, posem l'atenció en la funció de sensibilització ciutadana que exerceix la Xarxa BCN Antirumors. Ens centrem en la sensibilització, degut a que és l'acció on s'emmarca la figura d'Agent antirumor i perquè és una de les accions que ha estat més ben valorada per les entitats que formen part de la xarxa. I també des del RECI (Red Espanyola de Ciudades Interculturales). ¹¹

Considerem, la sensibilització ciutadana com el procés que ens permet promoure una consciència crítica i un compromís social, necessari per a generar un canvi en les actituds i en el comportament de les persones.

L'àmbit de sensibilització de la Xarxa BCN Antirumors inclou actuacions encaminades a difondre contrarumors i despertar la consciència crítica de la població, afavorint la participació social en la lluita contra els falsos rumors. Si bé la resta d'àmbits del projecte també tenen un gran potencial de sensibilització, les accions aquí considerades estan dirigides a apropar-se a la població en general.

Així en l'àmbit de sensibilització, podem veure campanyes com el còmic "Blanca, Rosita, Barcelona"¹², debats ciutadans, teatre al carrer o tríptics amb

¹⁰ La finalitat, els objectius i les línies d'acció són del Pla d'acció Antirumors:

<http://bcnantirumors.cat/sites/default/files/Pla%20d%27accio%CC%81%20Antirumors.pdf>

¹¹ Mostrem el projecte que va presentar la Xarxa Antirumors a les ciutats membres de la RECI

<http://www.antirumors.com/proyecto.html>

¹² Comic Blanca Rosita Barcelona:

http://bcnantirumors.cat/sites/default/files/Comic%20convivencia_BlancaRositaBCN-2.pdf

dades per contrarestar els rumors¹³; però també altres accions més indirectes dirigides a fomentar l'increment de la interacció entre diferents col·lectius i visualitzar punts i interessos comuns. Per tant, les accions de sensibilització són molt amples i amb metodologies, espais i públic destinatari molt divers (escales de veïns, espais públics, equipaments, comerços, empreses...). Com ens explica Raquel Moreno de D-CAS, (col·lectiu d'analistes socials), en el curs d'Agents Antirumors: "Interculturalitat una resposta als rumors i estereotips".

Les eines de sensibilització estan orientades a fomentar el coneixement mutu entre persones que formen part de col·lectius entre els que hi ha prejudicis. La idea d'aquestes accions de sensibilització és que si coneixem els altres podem posar en dubte les falses creences, i tòpics existents.

D'altra banda, algunes investigacions com les de Sherif (1967) posen en qüestió aquesta afirmació, ja que segons aquest autor, el simple coneixement de l'altre no és suficient per desmuntar aquestes creences. Per tant, seria necessari crear objectius comuns, treballant en col·laboració i conjuntament amb persones d'ambdós grups coexistents. D'aquesta manera, és quan l'existència d'un repte comú ajuda a crear un nou grup i sobretot un nou sentiment de pertinença.

Aquest és el plantejament de les ciutats emmarcades en el RECI. Tot i que ens hem centrat en Barcelona, totes elles actuen tenint en compte que la sensibilització ciutadana és un element imprescindible per a la construcció d'una societat cohesionada, tolerant i responsable. Fent possible accions sensibilitzadores com un instrument clau d'informació, formació i participació per la ciutadania, a través del qual s'afavoreix la creació d'una societat activa, compromesa, mobilitzada, amb valors i principis.

D'aquest repte comú, participatiu i col·laboratiu sorgeix la figura de l'agent antirumors.

¹³ Tríptic amb dades: <http://bcnantirumors.cat/sites/default/files/triptic%20antirumors.pdf>

Agent Antirumors

Una de les línies estratègiques de l'àrea de sensibilització ciutadana és fomentar i difondre la figura de l'agent antirumors com a estratègia amb la qual la mateixa ciutadania promou la sensibilització en el seu entorn més proper.

A part de les eines de comunicació que utilitza l'agent antirumor, i que posteriorment parlarem, destacarem de manera transversal dos característiques: la persuasió i la influència. Segons Tidwell, (1994) la persuasió és l'intent exitós d'influir en l'estat mental d'un altre a través de la comunicació en una situació en la qual la persona que volem persuadir té un important grau de llibertat.

En canvi, la influència social remet a les pressions per afavorir les semblances, per canviar el comportament o les actituds en la direcció de patrons que prevalen en una cultura donada. El desig d'acceptació social (influència social normativa), o el desig d'estar en allò correcte (influència social informativa), són alguns dels processos d'influència social rellevants. (Moscovici, 1991).

Tenint en compte aquests conceptes, l'agent els ha de saber utilitzar com a habilitats per desbaratar els rumors amb "els contrarumors". Tractant de difondre veritats que contrastin l'efecte provocat pel rumor i emprant dades reals en moments determinats. El contrarumor ha de ser clar i senzill i ha d'incloure la totalitat del concepte. És important tenir preparat un conjunt de contrarumors, dominar les eines de persuasió i utilitzar tants canals formals i informals com sigui possible

Segons Muñoz i Vázquez (2004), el control dels rumors pot orientar-se en dues direccions: donar la màxima informació de la forma més precisa o combatre directament el rumor, difonent aquesta informació falsa per atacar-la i ridiculitzar-la.

Així doncs, l'agent antirumor és una persona formada que tracta de contrarestar la nefasta influència dels rumors, mitjançant la sensibilització i la informació empírica. Aquesta acció es porta a terme amb dades fidedignes i

estratègies comunicatives. La finalitat no és convèncer, sinó exercir algun efecte sobre el receptor. Per tant les dades objectives i actualitzades i els arguments sòlids¹⁴, així com les habilitats comunicatives són les dues eines més importants de l'acció antirumors.

Eines de comunicació

En la majoria de situacions les persones simplement escoltem, o millor dit sentim. Ara bé, la funció de l'agent és adquirir un compromís per no tan sols escoltar, sinó també actuar i rebatre els comentaris i rumors mitjançant el diàleg com a via per reforçar la cohesió social.

Per tant doncs, ara comentarem algunes de les eines de comunicació que aquest ha de tenir amb la intenció d'aconseguir una comunicació eficaç i establir un diàleg productiu i positiu cap a les persones que intenta sensibilitzar.

Recordar que no s'ha de convèncer a ningú sinó fer reflexionar mitjançant el diàleg.

Eines comunicatives a utilitzar en el diàleg són:

- Fer preguntes, mostrant respecte i valorant l'altra persona i els seus arguments, ja que així es crea un clima de confiança i ajuda a trobar punts en comú.
- Convidar a la curiositat; incentivar a la persona a que s'apropi a la realitat de primera mà acudint a fonts oficials o a través d'experiències pròpies.
- Buscar vincles comuns. Escoltar activament ajuda a comprendre els pensaments, sentiments i accions de l'altra persona, i a extreure un sentit del que ens diu.
- Positivitzar el discurs. Mantenir la calma i una actitud positiva afavoreix l'èxit del diàleg. Intentar desvincular la connotació negativa que associa

¹⁴ Les dades i la informació empírica és recullen en diversos argumentaris. Són eines per a l'agent antirumor, algun ex: http://www.bcnantirumors.cat/sites/default/files/mbit%20comer%C3%A7-v5_1.pdf, (aquest el tenim en diferents temàtiques, comerç, sanitat i serveis socials) <http://www.institutdiversitas.org/wp-content/uploads/2013/05/Manual-Antirumors-20131.pdf>, 23-110. <http://www.tarrega.cat/pdf/ManualDesmuntantRumors.pdf>

immigració- amb el rumor en qüestió, i posar de relleu els beneficis socials, culturals i econòmics que ens aporta.

- Qüestionar generalitzacions ¹⁵

A més, és important prestar atenció a la comunicació no verbal, el llenguatge corporal ha de ser obert i dialogant, mantenir un contacte visual, somriure, afirmar amb el cap, realitzar moviments relaxats. Fer servir un to adequat, pausat i sense ironies; mostrant veritable interès.

Poder proporcionar i estimular l'ús adequat d'aquestes tècniques de comunicació en l'àmbit de la vida quotidiana fa de tallafoc dels rumors en la societat.

Aquestes eines de comunicació verbal, per actuar en la minimització dels efectes del rumor, es basen en qüestionar les creences mitjançant la reflexió constant i rebatre tenint en compte les dades dels argumentaris.

Per tant doncs, amb aquestes eines es fomenta la desactivació dels rumors i, en la mesura del possible ajuda en la percepció positiva de la diversitat.

5. Conclusions.

La rapidesa, la intensitat i la complexitat de la realitat migratòria a la ciutat de Barcelona durant els darrers anys va fer imprescindible aprofundir en el coneixement i les característiques d'aquest procés. D'aquesta manera es va decidir treballar per la Interculturalitat, treballant de manera col·laborativa per desmuntar rumors i estereotips vers la població immigrada.

El principal objectiu de l'activitat que porta a terme el Pla d'Acció de la Xarxa BCN Antirumors 2012-2014 és fomentar la convivència a través del trencament de rumors. Malgrat que encara no s'ha avaluat la seva implementació, hem pogut veure que el programa està tenint molt bona acollida.

¹⁵ Més informació a: <http://www.bcnantirumors.cat/sites/default/files/Guia%20antirumor.pdf>

Després d'analitzar aquest pla és interessant destacar la importància de dotar d'eines pràctiques i de sensibilització sobretot a les entitats, serveis i equipaments de la ciutat, ja que són espais on poder tenir més contacte amb la població. D'aquesta manera es pot ajudar a lluitar contra la discriminació, promovent i incidint en escoles, ajuntaments, serveis socials, entitats, etc. amb la intenció de fer arribar els missatges antirumors a la població en general.

El fet que la iniciativa hagi sorgit de la pròpia participació ciutadana i del teixit associatiu, amb la implicació de l'Ajuntament, és un símptoma de l'existència d'una consciència social de canvi. Considerant això, és positiu valorar la figura de l'educador social i la seva intervenció socioeducativa, tenint en compte que treballa en i amb la comunitat i aquest és un espai propici per fomentar valors de tolerància, respecte, cohesió social i reflexió crítica. Això fa pensar en la possibilitat que els professionals socioeducatius poden ser persones susceptibles a ser agents antirumors per dos factors: en primer lloc, pel contacte que tenen amb la població i la capacitat d'influir i difondre els missatges positius amb el diàleg, i en segon terme per les seves habilitats comunicatives intrínseques a la professió .

A més, cal recordar que la nostra xarxa social és molt extensa i de propagació exponencial, la qual cosa fa que sigui un context útil per contrarestar els rumors. En aquest sentit es valora positivament l'eina del boca a boca, per a combatre els rumors i que també sigui la mateixa població que rebati els rumors.

Crec doncs, que hem de potenciar i valorar les eines que els professionals del camp de l'educació tenim, així com la xarxa relacional de la que disposem, sent un dels eixos més importants del foment antirumor.

Per tant valorar l'àmbit socioeducatiu com un dels millors sectors per començar a crear un focus des del qual es puguin rebatre els rumors de manera òptima, portant a terme accions encaminades a trencar els prejudicis i estereotips cap a la immigració. Per dur a terme aquestes accions principalment positivitzarem la diversitat cultural i promourem la interrelació ciutadana a través del treball

veïnal i comunitari. En altre sentit, com a figures de referència hem d'aprofitar la nostra posició per empoderar a les persones del nostre entorn mitjançant el diàleg com a via per reforçar l'esfera comuna i el sentiment de pertinença que és el fonament de la cohesió amb l'ajuda d'informació objectiva. Això estimula la societat a reflexionar.

Finalment recordar que aquesta Xarxa ofereix una representació positiva de la diversitat i la cohesió social valorant l'enriquiment social i cultural.

6. Referències bibliogràfiques.

- Allport, G. (1954) *The nature of prejudice*. Cambridge: Mss Addison-Wesley
- Allport, G.; Postman, L. (1947) *Psicologia del Rumor*. Buenos Aires: Editorial Psique.
- Casas, M. (2009): "Racionalización de prejuicios: las teorías racistas en el debate esclavista de la primera mitad del siglo XIX" *Revista bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales (UB)*. 155, 23-35.
- Del Arco Bravo, I. (1998). *Hacia una escuela intercultural. El profesorado: formación y expectativas*. Lérida: Edicions Universitat de Lleida.
- García, A.; Sáez, J. (1998) *Del racismo a la interculturalidad: competencia de la educación*. Madrid: Narcea
- García, F. J.; Pulido, R. A.; Montes del Castillo, A. (2009). "La educación multicultural y el concepto de cultura". *Revista Iberoamericana de Educación*, 13.
- Jordán, J. A. (1996). *Propuestas de Educación Intercultural para profesores*. Barcelona: CEAC.
- Michael, S. O. y Thompson, M. D. (1995). "Multiculturalism in higher education: transcending the familiar zone". *Journal of higher education management*, 11, 31-48.
- Muñoz, J. i Vázquez, F. (2004). *Procesos colectivos y acción social*. Barcelona: UOC
- Myers, D. (1995). *Psicología Social*. Méxic: McGraw-hill.
- Olmo, M. (2011). "Prejuicios y estereotipos: un replanteamiento de su uso y utilidad como mecanismos sociales." *En-Clave Pedagógica*, 7
- Quintana, J. M. (1992): "Características de la educación multicultural". *En A.A.V.V. Educación Multicultural e intercultural*. Granada: Impredisur.
- Rosnow, R. L. (1991). Inside rumor: A personal journey. *American Psychologist*, 46, 484-496.
- Shibutani, T. (1966). *Improvised News, A Sociological Study of Rumor*. Indianapolis-New York: The Bobbs-Merrill.
- Sustein, C. R. (2010). *Rumorología*. Barcelona: Debate.
- Tajfel, H. (1984). *Grupos humanos y categorías Sociales*. Barcelona: Herder.

Webgrafia

- *Aprende a mirar de cerca*, Creu Roja:
<http://www.cruzroja.es/aprendeimirardecerca/>
- *Manual Antirumors*, Institut Diversitas Àmbit Maria Corral:
<http://www.institutdiversitas.org/wp-content/uploads/2013/05/Manual-Antirumors-20131.pdf>
- *Pla Barcelona Interculturalitat*, Ajuntament de Barcelona:
http://www.bcn.cat/novaciutadania/pdf/ca/dialeg/programes/Pla_BCN_Interculturalitat_ca.pdf
- *Pla d'acció Xarxa BCN Antirumors*:
<http://bcnantirumors.cat/sites/default/files/Pla%20d%27accio%CC%81%20Antirumors.pdf>
- *Xarxa de transmissió de valors i missatges positius*, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet: <http://xarxa.casadelest.org/inicio.asp?lengua=cat>