

# ESTRATEGIA ZARAGOZA CIUDAD ANTIRRUMORES: EXPERIENCIA SOCIAL COMUNITARIA PARA CONTRARRESTAR ESTEREOTIPOS, PREJUICIOS Y RUMORES SOBRE LA DIVERSIDAD CULTURAL

SUSANA HERNANDO MAGÉN Y MERCEDES NICOLAS LIZAMA

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. CASA DE LAS CULTURAS

susinando@gmail.com; mercedesnicolas@hotmail.com

## RESUMEN

La Estrategia Zaragoza Antirrumores es una experiencia innovadora en la ciudad. La Casa de las Culturas del Ayuntamiento de Zaragoza, viene desarrollando actuaciones dirigidas a la integración, la sensibilización, la participación y la convivencia intercultural. Con este Programa viene a impulsar una nueva iniciativa que aúna los esfuerzos de la administración local con el tercer sector. El objetivo es contrarrestar estereotipos, prejuicios y falsos rumores que circulan en torno a la inmigración, que dificultan la interrelación y la convivencia y pueden derivar en actitudes discriminatorias y racistas. Utilizando una metodología participativa se constituyó un grupo motor formado por el Ayuntamiento de Zaragoza, la Fundación Federico Ozanam, Sos Racismo, y asociaciones de inmigrantes. Se trata de potenciar una ciudadanía que participa activamente en la creación de una ciudad inclusiva e intercultural, que busca la transformación y la cohesión social. Se ha realizado un diagnóstico colectivo, elaborado materiales específicos, actividades formativas, constituido una Red de Agentes, campañas de sensibilización, participación en la red de ciudades interculturales... El cambio de actitudes intolerantes y la participación ciudadana son retos complejos y quizá por ello poco desarrollados desde los Servicios Sociales y específicamente desde el Trabajo Social. En un contexto de diversidad cultural, el Trabajo Social debe dirigir sus esfuerzos a consolidar ciudades interculturales, interviniendo ante situaciones de discriminación y racismo, así como en aquellas situaciones que pongan en riesgo la convivencia y cohesión social.

## PALABRAS CLAVE

Rumores, Estereotipos, Prejuicios, Discriminación, Convivencia intercultural, Diversidad cultural.

## INTRODUCCIÓN

La llegada de personas extranjeras a nuestro país ha traído una nueva configuración sociodemográfica y un incremento notable de la diversidad cultural en Zaragoza.

En este contexto de diversidad cultural, el Trabajo Social tiene como meta centrarse en la promoción de la diversidad humana como valor y como principio de intervención, incrementando la competencia y la sensibilidad intercultural en las personas, grupos, comunidades y organizaciones, debe dirigir sus esfuerzos a consolidar ciudades interculturales, interviniendo ante situaciones de discriminación y racismo, así como en aquellas situaciones que pongan en riesgo la convivencia y cohesión social.

Desde un planteamiento comunitario, los y las trabajadores sociales somos agentes activos en la implanta-

ción de mecanismos de participación ciudadana desde una perspectiva cooperadora, sinérgica e inclusiva contribuyendo a consolidar al Trabajo Social como una disciplina que favorece el desarrollo local y la integración social de minorías con insuficiente representación y/o en procesos de exclusión (Pastor, 2004).

En estos últimos años, hemos tenido que hacer frente a factores o situaciones que han generado un contexto social complejo y han contribuido a generar un empeoramiento de la percepción de las personas extranjeras y un incremento de prejuicios, estereotipos y rumores. El temor social a colectivos y comunidades distintas y/o desconocidas se ha visto, o puede ser, incrementado, por la concatenación de una serie factores o elementos, como la crisis económica la cual ha supuesto un mayor riesgo de vulnerabilidad y exclusión de la población extranjera, que unida a las políticas de austeridad han generado “situaciones de competencia” por el acceso a recursos disponibles en la sociedad (puesto de trabajo, servicios sanitarios, prestaciones económicas, plazas escolares...). A esto habría que incorporar el auge de la islamofobia, reconocida por Naciones Unidas como forma de discriminación y racismo<sup>1</sup>.

Los estereotipos, prejuicios y rumores tienen orígenes diversos y se difunden y refuerzan por distintos canales. Cuando hablamos de rumores hacemos referencia a declaraciones sobre personas, grupos o eventos difundidos de una persona a otra sin que se demuestre su veracidad. Allport y Postman (1967:11) definen al rumor como “una proposición específica para creer, que se pasa de persona a persona, por lo general oralmente, sin medios probatorios seguros para demostrarla”. Tienen credibilidad, no porque haya pruebas directas que los sostengan, sino porque muchas personas los creen (Sunstein, 2011). A pesar de que muchos de ellos tienen una base falsa, su propagación los termina convirtiendo en verdades, contribuyendo a su consolidación.

En las conversaciones cotidianas sobre otras personas cualquier cosa puede ser tema de conversación, sin embargo, los asuntos sobre minorías o inmigrantes se limitan a menudo a algunos tipos de temas, cada vez más negativos, como son: la diferencia, la desviación y la amenaza (Van Dijk, 2001). Entre los principales rumores, se encuentran expresiones como “los inmigrantes nos quitan el trabajo”, “no quieren integrarse”, “viven de las ayudas sociales”, “colapsan el sistema sanitario”, “los chinos no pagan impuestos”..., los cuales se repiten en diferentes contextos, están presentes en los espacios cotidianos de convivencia, e incluso en discursos políticos y en determinados medios de comunicación social. Estas manifestaciones están en la base de lo que Wieviorka (1992) denominaba el nuevo racismo, caracterizado por una actitud de reserva, de distanciamiento y desconfianza, en lugar de una expresión directa de sentimientos de hostilidad; y por una justificación, a nivel cognitivo, en base a un conjunto de creencias que se sustenta en diferencias culturales, en lugar de raciales. Estas personas entienden las culturas como realidades inamovibles.

Los rumores no son inocuos, y entre sus principales consecuencias negativas encontramos su poder de provocar desconfianza hacia determinados grupos sociales, a los que se puede llegar a aislar, además suponen agravios comparativos que acaban generando resentimiento y pueden llegar a provocar el rechazo a todo un colectivo. Sin duda, la mayor preocupación es que ponen en riesgo la cohesión social y la contaminación de la convivencia social, así como su capacidad de generar comportamientos negativos que pueden acabar convirtiéndose en un mecanismo de control y de represión hacia la población extranjera. Autores como Duckitt (1992) señalan que la aparición de las conductas discriminatorias se inicia con la formación de los estereotipos.

Abordar la tarea de suprimir o reducir rumores y prejuicios se debe inscribir en un modelo de política intercultural, donde la diversidad humana se sustenta y consolida en los aspectos positivos y beneficiosos, en cuando desarrollo humano y social, obviando posicionamientos de déficit y/o inferioridad de las personas

---

1. Informe PCCI 2015 sobre la islamofobia en España 2014 (p.11).

de los grupos minoritarios.

Las políticas interculturales tienen como principal objetivo promover una cultura de la diversidad, entendida como la aceptación y reconocimiento de una sociedad diversa, y por la gestión de dicha diversidad, como una nueva cultura pública, que circunscribe pautas de conducta institucionales y ciudadanas para conseguir una cohesión social (Zapata-Barrero y Pinyol, 2013).

En un contexto de diversidad cultural, el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010, Ministerio de Trabajo e Inmigración (en adelante PECEI), incorpora la noción de ciudadanía que implica el reconocimiento de la plena participación cívica, social, económica, cultural y política. Posteriormente, el PECEI 2011-2014 trata de responder al nuevo escenario migratorio y lleva aparejado un paso más con respecto al anterior: paso de un nivel óptimo de coexistencia a un nivel óptimo de convivencia, la cual supone la interacción y relaciones armoniosas en la que juegan papel clave las ideas de ciudadanía, interculturalidad y relaciones armoniosas.

Este Plan trata de cumplir con el mandato de promoción de la integración recogido en la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su Integración Social: "Los poderes públicos promoverán la plena integración de los extranjeros en la sociedad española, en un marco de convivencia de identidades y culturas diversas sin más límite que el respeto a la Constitución y la ley" (Art. 2 ter).

Las Comunidades Autónomas han ido asumiendo la competencia en lo que se refiere a hacer efectiva la integración social de la población inmigrante, competencia que han ido incorporando en su marco legislativo. Así se establece en el art. 29 del Estatuto de Autonomía de Aragón aprobado por LO 5/2007 de 20 de abril que : "los poderes públicos de Aragón promoverán las políticas necesarias para la integración social de las personas inmigrantes, la efectividad de sus derechos y deberes, su integración en el mundo educativo y su participación en la vida pública". En el desarrollo de esta competencia, Aragón, en su III Plan de Inclusión y Convivencia Intercultural en Aragón 2014/2016 del Gobierno de Aragón, contempla como uno de sus objetivos "Desarrollar acciones de sensibilización y comunicación a la población general sobre la discriminación y formación en competencias interculturales del personal de los distintos servicios públicos"(Objetivo 6.2) y se contempla como propuesta "Innovar en las estrategias de comunicación y de sensibilización en el respeto a la diversidad".

El ámbito local, como marco próximo y cercano al ciudadano, se establece como el indicado para desarrollar políticas dirigidas a la gestión de la convivencia social y de la diversidad cultural, ya que donde se vive y realmente se experimenta la confluencia de la diversidad es en la ciudad, en los barrios... en definitiva, en el espacio público. Las políticas y actuaciones locales a través de sus equipamientos de proximidad son determinantes a la hora de incidir en esta realidad social cada vez más compleja y plural.

El Ayuntamiento de Zaragoza inauguró, en marzo de 1998, la Casa de las Culturas y de la Solidaridad, dependiente actualmente del Área de Derechos Sociales y Presidencia. En 2006 se aprobó el Plan Municipal de Integración Social y Convivencia Intercultural 2006/2009 con nuevos programas y actuaciones como el Servicio de Mediación Intercultural y ampliación de las actuaciones dirigidas a toda la población. Comienza a producirse además un intenso desarrollo de la organización de las personas de origen extranjero en asociaciones.

La Casa de las Culturas se configura como un espacio social especializado, municipal, dirigido a promover

la integración social de la población inmigrante y a favorecer modelos de convivencia intercultural. Una de las áreas de intervención es el Área de Interculturalidad y Sensibilización hacia la Diversidad Cultural en la cual se promueve actividades y acciones orientadas a reforzar los procesos de integración tendiendo a evitar que la diferencia cultural pueda ser causa de discriminación, se favorece el conocimiento mutuo y las experiencias educativas encaminadas a facilitar la convivencia intercultural. Otra de las líneas de actuación estrechamente relacionada con la anterior es el Área de Participación y Fomento del asociacionismo. La Casa de las Culturas nace y se configura, desde su puesta en funcionamiento, como un espacio participativo, siendo el fomento del asociacionismo un objetivo intermedio para lograr una mayor integración social. Se constituye además como espacio de reflexión abierto a asociaciones de extranjeros, minorías étnicas y entidades sociales cuyos fines sean la integración social y la convivencia intercultural. Para lograr estos objetivos se crean dos Órganos de Participación: La Junta General y la Junta Gestora como representantes electos de la primera.

Aspecto importante es el papel de la Junta General de la Casa de las Culturas en la implementación de la “Estrategia Antirrumores” ya que constituye un elemento facilitador respecto al proceso de participación y constitución de la “red de agentes antirrumores”.

A lo largo de estos años, han tomado fuerza dentro de la intervención comunitaria en materia de lucha contra el racismo y los prejuicios hacia la inmigración, las estrategias antirrumores. Ciudades españolas han ido implementado esta estrategia (Barcelona, Bilbao, Fuenlabrada, Getxo, Sabadell, la isla de Tenerife ...); y se han constituido redes europeas, como por ejemplo la Red de Ciudades Interculturales –RECI-, financiada por el Consejo de Europa y que engloba a diferentes ciudades europeas que trabajan en este campo de las estrategias, Red a la cual la ciudad de Zaragoza pertenece.

La Estrategia ZGZ Ciudad Antirrumores, partiendo de algunas de estas experiencias previas de otras ciudades españolas, surge como una nueva iniciativa de gestión de la diversidad cultural en la ciudad de Zaragoza, que aúna los esfuerzos de la Administración local con el Tercer sector, superando las intervenciones sociales de carácter institucional para desarrollar una intervención colectiva.

Esta Estrategia se enmarca en la intervención comunitaria y participativa y en los programas de sensibilización hacia valores de tolerancia y respeto a la diversidad, el fomento de la convivencia intercultural, la integración y la prevención y lucha de la discriminación y del racismo. que se vienen desarrollando en la Casa de las Culturas y de la Solidaridad del Ayuntamiento de Zaragoza.

Por otro lado, Zaragoza destaca por la participación de la sociedad civil, por contar con experiencias previas de fomento de la convivencia intercultural y lucha de la discriminación hacia las personas extranjeras, así como por la existencia de estructuras de participación que favorecen procesos de anclaje de esta Estrategia.

La Estrategia ZGZ Ciudad Antirrumores incluye un conjunto de actuaciones y acciones dirigidas a contrarrestar y frenar estereotipos, prejuicios y falsos rumores en torno a la inmigración que circulan en nuestra ciudad, dificultando y perjudicando la convivencia intercultural y que pueden derivar en actitudes discriminatorias y racistas. Se trata de una iniciativa innovadora en la ciudad que moviliza a la ciudadanía a participar activamente en la creación de una ciudad inclusiva e intercultural, que busca la transformación y la cohesión social.

## **OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA ZGZ CIUDAD ANTIRRUMORES**

El objetivo general de la Estrategia ZGZ Ciudad Antirrumores es implementar una estrategia de comunicación y sensibilización en la ciudad de Zaragoza, a largo plazo, basada en la experiencia de otras ciudades españolas con el objetivo de contrarrestar los estereotipos y prejuicios negativos, y los falsos rumores que circulan en torno a la inmigración y que dificultan la interacción y la convivencia y pueden derivar en actitudes discriminatorias y racistas.

Para poder alcanzar este objetivo se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Identificar y analizar los principales rumores existentes en la opinión pública de la ciudad de Zaragoza referidos a la población inmigrante.
- Constituir una red de Agentes Antirrumores que adquieren el compromiso de impulsar conjuntamente una estrategia a largo plazo para combatir y contrarrestar los estereotipos, tópicos y falsos rumores sobre la inmigración.
- Diseñar e implementar y evaluar una campaña de difusión y de sensibilización de la Estrategia.
- Elaborar material e instrumentos didácticos de apoyo a la formación y la difusión de la Estrategia
- Establecer estructuras de formación adaptada a distintos perfiles y colectivos de personas.
- Promover acciones en coordinación con otras iniciativas que persigan objetivos similares.
- Impulsar la adhesión de entidades sociales, asociaciones, personas a la implementación de la Estrategia.
- Desarrollar una evaluación de resultados y de impacto.

Cambiar actitudes es sin duda un objetivo difícil, dada la resistencia demostrada del cambio, sobre todo, a corto plazo, de las actitudes, y su condicionamiento a diferentes factores de distinta índole que interactúan en todo momento, por eso esta Estrategia tiene que hacer frente a la dificultad inherente a este objetivo.

No obstante, en las intervenciones comunitarias tan importante son los objetivos de resultados como los objetivos de procesos, dando especial significación a los procedimientos utilizados. Por ello, es importante, resaltar que el cambio de actitudes no se presenta como el único objetivo de la Estrategia, y que la implicación y participación de agentes sociales en tareas de sensibilización, la formación, la coordinación de actuaciones, la reflexión sobre la inmigración entre otros, son fines que adquieren gran relevancia dentro de esta Estrategia.

## **LA ESTRATEGIA UNA APUESTA PARTICIPATIVA Y COMUNITARIA**

La iniciativa de esta Estrategia nace del trabajo realizado por los/las profesionales de la Casa de las Culturas del Ayuntamiento de Zaragoza, pero con el convencimiento que debe adoptar una metodología participativa y comunitaria.

Por ello una de las primeras acciones fue la de poner en marcha un grupo motor que participase en la propia definición del proyecto, planificación, implementación y en su evaluación.

El grupo está formado por profesionales del propio Ayuntamiento de Zaragoza, en concreto de la Casa de las Culturas, centro de servicios sociales dependiente del Área de Derechos Sociales, de SOS Racismo Aragón, la Fundación Federico Ozanam y Asociaciones de Inmigrantes. Este grupo motor coordina e im-

pulsa acciones como el análisis de la situación, la formación, la dinamización, la elaboración de materiales, acciones de difusión y sensibilización y la evaluación.

Se establece como eje central de este programa la figura del Agente Antirrumor y como objetivo fundamental constituir una red de Agentes Antirrumores que adquieran el compromiso de impulsar conjuntamente esta estrategia a largo plazo para combatir y contrarrestar los estereotipos, tópicos y falsos rumores sobre la inmigración. Se canaliza así la participación ciudadana, de forma que la participación sea real y forme parte del desarrollo global del Programa.

Otro de los criterios de intervención es la territorialización y descentralización. Las actuaciones se descentralizarán en los distintos barrios de la ciudad, incidiendo en aquellos con mayor número de población extranjera y/o dificultades de convivencia intercultural.

## **DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA**

En una primera fase, se analizaron otras experiencias implementadas en España<sup>2</sup>, y se realizó una investigación participativa, donde se detectaron los principales rumores y se elaboraron una serie de conclusiones que culminaron con la redacción del Diagnóstico Antirrumores y que han servido de base para la planificación de una serie de acciones a medio y largo plazo. En concreto se han ido poniendo en marcha varios proyectos y actuaciones que se exponen a continuación.

## **EL DIAGNÓSTICO SOBRE LA PRESENCIA DE RUMORES HACIA POBLACIÓN EXTRANJERA**

Este diagnóstico<sup>3</sup> responde al objetivo de identificar y analizar los principales rumores existentes en la opinión pública de la ciudad de Zaragoza referidos a la población inmigrante. De manera específica se trataba de identificar aquellos ámbitos con mayor incidencia de rumores, localizar los sectores de población con mayor tendencia a reproducir los rumores, así como los colectivos y distritos más afectados o estigmatizados en base a estos rumores. También se pretendía analizar las reacciones individuales ante los rumores. Y por último elevar propuestas de actuación, ya que este diagnóstico se enmarcaba dentro de una investigación aplicada.

El desarrollo de este estudio se llevó a cabo desde agosto de 2014 hasta marzo de 2015. La metodología elegida para esta investigación siguió un enfoque cualitativo y participativo<sup>4</sup>. El proceso de recogida de información se realizó a través de entrevistas a informantes clave y grupos de discusión, y el análisis de datos se realizó de una manera triangular para poder lograr una mayor fiabilidad y verificación de la información aportada. Con un carácter explicativo se indagó sobre la presencia de rumores y estereotipos en la población, así como las causas por las que se suelen dar (el desconocimiento, principalmente) con el objetivo de posibilitar, posteriormente, desmentirlos y detenerlos.

## **MANUAL ANTIRRUMORES**

Este manual es un documento que se crea como material de apoyo, consulta y formación con el que se

2. Entre las principales experiencias analizadas se encuentra BCN Antirrumores y las de otros Ayuntamientos como Getxo, Tenerife, Fuenlabrada, Sabadell o Vitoria.

3. El Diagnóstico se puede consultar en la página del Ayuntamiento de Zaragoza [www.zaragoza.es/antirrumores](http://www.zaragoza.es/antirrumores).

4. Ha sido elaborado tomando como referencia, el documento disponible en la página [www.antirrumores.com](http://www.antirrumores.com) "Pautas metodológicas para la detección de rumores".

pretende mejorar la convivencia intercultural. Pretende ser una herramienta dirigida al conjunto de agentes antirrumores participantes de la Estrategia Zaragoza Ciudad Antirrumores, así como a toda la ciudadanía y especialmente a aquellas personas interesadas en el tema de la rumorología relacionada con la inmigración.

El objeto de este manual no es otro que el de “desmontar” los rumores existentes, con un fin último: mejorar la convivencia, la tolerancia y el respeto a la diversidad.

Se trata de un soporte formativo y documental que incorpora un apoyo argumental a través de una base científica, estadística, legislativa, normativa... en la que apoyar argumentos, comunicaciones y/o discursos antirrumores.

Su estructura parte del Estudio-Diagnóstico antes mencionado. En dicho estudio se detectaron rumores agrupados en torno a ocho bloques temáticos que van a constituir los ejes de este manual: convivencia, servicios sociales, economía-empleo, salud, educación, comercio, género y espacios públicos.

Junto a ellos, el Manual incorpora además dos secciones complementarias que tratan específicamente dos aspectos clave estrechamente vinculados con la necesidad de reforzar por un lado el conocimiento de la realidad en lo relativo a los derechos y deberes de las personas extranjeras y por otro la comunicación sobre ella. Estos apartados responden, respectivamente, al gran número de afirmaciones y creencias erróneas referidas o en relación a la situación administrativa y legal de las personas de origen extranjero y a la importancia de los medios de comunicación en la creación de discursos sobre diversidad, inmigración y convivencia intercultural con el fin de potenciar su implicación y responsabilidad social como agentes implicados en la construcción de una sociedad diversa.

Este documento nace con la intención de constituirse en un material abierto y en constante proceso de mejora, puesto que estamos convencidos y convencidas de que los rumores negativos se transforman y adquieren nuevas vías de circulación tanto en la calle, como en las redes sociales, en los círculos sociales y también en los ámbitos profesionales; y a todos ellos hay que seguir prestándoles atención.

El Manual fue presentado en la Casa de las Culturas el 14 de marzo de 2016 con motivo de la celebración de la Semana Contra el Racismo.

## **RED DE AGENTES ANTIRRUMORES**

El Agente Antirrumor es aquella persona involucrada con su entorno, que busca la cohesión social y la convivencia inclusiva, sintiéndose responsable e implicada en la mejora de su barrio y su ciudad.

Puede ser Agente Antirrumor, cualquier persona, mayor de edad, que esté dispuesta a colaborar y formar parte, de manera desinteresada, en difundir el discurso antirrumor en diferentes ámbitos: diálogo interpersonal, entidades a las que pertenezca, trabajo en red, medios de comunicación...; y participar en la implementación del Programa.

Ser agente antirrumores permite adquirir formación y habilidades comunicativas y relacionales; y así contribuir a mejorar la convivencia intercultural.

Las funciones de los agentes antirrumores van a ser :

- implementar el discurso antirrumor en diferentes ámbitos: diálogo interpersonal, en sus propias entidades, trabajo en red, medios de comunicación....
- servir de “antena” para detectar nuevos rumores.

Para formar parte de la Red de Agentes Antirrumores el primer paso es realizar la formación y una vez finalizada firmar una hoja de compromisos en la que se adquieren además de los ya mencionados, los compromisos de contribuir a la mejora de la convivencia y respeto a la diversidad entre vecinos y vecinas, difundir los materiales de la Estrategia y participar y colaborar en las diferentes acciones impulsadas desde la misma.

Actualmente aproximadamente 20 personas conforman la Red participando de forma más activa en la Estrategia que han participado en las siguientes actuaciones:

- Sesiones complementarias de formación: género y rumores en medios de comunicación y redes sociales.
- Creación de dos grupos de trabajo: elaboración de materiales didácticos, detección y denuncia.

## **FORMACIÓN**

El objetivo general del proyecto es proporcionar formación a las personas interesadas en ser agentes antirrumores y/o tener un acercamiento a esta problemática.

Los objetivos que se persiguen son:

- Difundir el proyecto entre profesionales de diferentes ámbitos como “formación de formadores” de manera que la Estrategia llegue a un mayor número de personas.
- Dotar a los agentes antirrumores de herramientas comunicativas y didácticas en las que puedan apoyar su labor.

Por lo tanto, los destinatarios de este proyecto van a ser:

- Funcionarios del Ayuntamiento y otras Administraciones Públicas que preferentemente realizan su trabajo con atención directa al público.
- Miembros de asociaciones, entidades sociales y personas a título individual interesadas en ser Agente Antirrumor.
- Vecinos y vecinas de barrios donde hay una tasa alta de población inmigrante.

La duración de los cursos variará según el alumnado. No obstante, los cursos tienen una duración media de 9 horas e incluyen la adquisición de conocimientos teóricos y técnicos suficientes para frenar y erradicar falsas informaciones así como pautas relacionales y comunicativas dirigidas a eliminar, desmontar o minimizar los rumores negativos sobre la población inmigrante de Zaragoza. Estos cursos se completarán con la asistencia a reuniones, formación de grupos de trabajo, asistencia a sesiones monográficas...

Los cursos son impartidos por SOS Racismo y por profesionales de la Casa de las Culturas. Se lleva a cabo a lo largo de todo el año, en horario de mañana y tarde.

En 2016 realizaron la formación 154 personas en los siguientes procesos convocados:

- Formación básica general de 9 horas de duración. Se llevaron a cabo 6 cursos durante los meses de abril,

mayo y noviembre en la Casa de las Culturas. En el mes de noviembre la formación se centralizó en el Barrio de Delicias con la colaboración de la Junta Municipal y el Centro Cívico.

- Formación específica para Entidades: se trata de una formación “a demanda” en la que se pueden trabajar aspectos concretos de la Estrategia con un mayor nivel de profundidad. Se ha realizado para: Caritas, Equipo de Mediadores del Programa Municipal de Erradicación del Chabolismo, Oficina del Mayor del Ayuntamiento de Zaragoza, Escuela de Tiempo Libre Redes y Gusantina.
- Curso para funcionarios del Ayuntamiento de Zaragoza a través del centro de formación: 20 trabajadores y trabajadoras municipales.

En 2017 se ha realizado formación hasta el momento para Fundación Federico Ozanam, UGT Aragón, Entreculturas, Asociación de Vecinos Civitas...

El acceso a estos cursos se realiza a través de la Casa de las Culturas y/o SOS Racismo Aragón

## **CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN**

En 2016 y 2107 se han realizado varias campañas de sensibilización y difusión que pretenden visibilizar y dar a conocer la Estrategia al mayor número posible de ciudadanos/as.

Se pretende de forma general:

- Provocar un impacto visual en la ciudadanía, mediante la puesta en conocimiento de la Estrategia.
- Suscitar curiosidad en la población para buscar información sobre la veracidad de los rumores sobre inmigración.
- Motivar la implicación y la participación en la Estrategia a través de la Red de Agentes Antirrumores o bien mediante otras propuestas de colaboración.

Incluye:

1. Acciones de difusión y sensibilización. Acceso a la web del Ayuntamiento en la redirección: [www.zaragoza.es/antirrumores](http://www.zaragoza.es/antirrumores), con el título del Programa, de manera que quien quiera acceder a una información en profundidad de la Estrategia, los materiales y la acciones que se llevan a cabo, lo podrá visualizar e incluso descargar.
2. Folleto divulgativo de la Estrategia. Incluye información explicativa de la misma y las vías de participación de los Agentes Antirrumores.
3. Rollup,s desplegable. Informan sobre la Estrategia y se podrán utilizar y solicitar en acciones de difusión.
4. Campañas de Sensibilización. Se han realizado campañas de sensibilización por toda la ciudad, distribuidas en diferentes circuitos, durante varios periodos a lo largo de la implementación de la Estrategia incluyendo Mupys, difusión en cabinas telefónicas, y vinilos en el interior de autobuses urbanos.

## **CAJA DE HERRAMIENTAS**

Como apoyo a los materiales ya existentes y partiendo de la realidad de que los rumores no se desactiven solo con datos objetivos, necesitamos contar con diferentes estrategias de aprendizaje y enseñanza que puedan ser utilizadas por los Agentes Antirrumores y profesionales en sus distintos ámbitos. Por este motivo esta Caja de Herramientas se plantea como “recurso de recursos” del que se pueda disponer, usar y compartir para mejorar la capacitación de cualquier persona interesada en desmontar rumores: agentes antirrumores, educadores/as, profesionales de distintos ámbitos y ciudadanía en general.

Su objetivo fundamental es incentivar el sentido y pensamiento crítico, la duda, la reflexión, el debate y el conocimiento que nos lleve a cuestionar aquello que oímos y reproducimos automáticamente sin formarnos antes una opinión crítica.

Se estructura en tres bloques: Empatía, Pensamiento Crítico y Salud (como nos afecta reproducir rumores) que confieren un sentido y coherencia completa al conjunto de dinámicas incluidas.

## **RESULTADOS**

Entre los principales resultados obtenidos podemos señalar el número elevado de personas que han recibido formación específica como Agentes Antirrumores. En concreto, a lo largo de 2016 y 2017 se han formado a más de 230 personas en los diferentes espacios y para diferentes entidades sociales, enunciadas en el apartado anterior.

Por otro lado se ha logrado constituir la Red de Agentes Antirrumores, existe un grupo de agentes antirrumores de aproximadamente 20 personas que participan de forma más activa.

Se ha elaborado una serie de materiales específicos: Diagnóstico y Manual Antirrumores, Caja de Herramientas y elementos de difusión, que han permitido ser utilizados por los propios agentes antirrumores, en cualquier acción en el marco de la Estrategia, así como por cualquier persona, profesional y/o entidad interesada en desmontar los rumores negativos sobre la diversidad cultural.

En este periodo de tiempo, hemos pasado a formar parte de la Red de Ciudades interculturales españolas, lo que abre un espacio de encuentro, de reflexión, y de evaluación de esta iniciativa.

## **CONCLUSIONES**

En base a los resultados obtenidos, algunos de las conclusiones, aprendizajes adquiridos y las líneas futuras de actuación podemos señalar las siguientes.

La actuación ante rumores negativos sobre la inmigración y la diversidad cultural requiere de un proceso formativo donde se proporcione conocimiento sobre el proceso migratorio, y se aporten contraargumentos veraces sobre la falsedad de los rumores así como herramientas comunicativas para afrontar dicha tarea. No obstante es fundamental atender a la base de las actitudes negativas y la generación de prejuicios y estereotipos, promoviendo un pensamiento crítico y trabajando más desde la empatía y las emociones.

La formación y las acciones de sensibilización se deben dirigir a colectivos específicos, y atendiendo a sus

características particulares.

Uno de los retos de este tipo de actuaciones es mantener viva la Estrategia en el tiempo, empoderando a los Agentes Antirrumores y dinamizando la red formada por estos agentes antirrumores, de forma que puedan llegar a espacios y lugares donde se reproducen o generan rumores, especialmente los generados en redes y medios digitales.

Es necesario continuar con el proceso de territorialización, implantando la estrategia en los distintos distritos de la ciudad.

La competencia municipal en generar espacios de convivencia interculturales implica a todos los departamentos y servicios municipales. No obstante, son los servicios sociales los que normalmente aceptan y asimilan con mayor predisposición las distintas acciones de esta iniciativa. Uno de las líneas de trabajo futuras, en las cuales se ha empezado a trabajar, consiste en implementar acciones transversales. Se han iniciado acciones de colaboración con Juntas de Distritos, con Educación, Juventud, Comercio... pero, sin duda, es necesario implicar al conjunto de la municipalidad.

El cambio de actitudes intolerantes y la participación ciudadana son retos complejos y quizá por ello poco desarrollados desde los Servicios Sociales y específicamente desde el Trabajo Social; por ello este tipo de iniciativas adquieren un valor significativo.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Allport G.W. & Postman, L. (1967) *Psicología del Rumor*. Buenos Aires: Ed. Psique.

Duckitt, J. (1992). Psychology and prejudice. A historical analysis and integrative framework. *American Psychologist*, 47, pp.1182-1193.

Pastor, E. (2004). La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del trabajo social comunitario. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, N. 12 (diciembre 2004); pp. 103-137.

Sunstein, C. R. (2011). *Rumores. Cómo se difunden las falsedades, por qué nos las creemos y qué se puede hacer con ellas*. Buenos Aires: Debate.

Van Dijk, T. (2001). Discurso y racismo. *Persona y sociedad*, pp.191-205.

Wieviorka, M. (1992). *El espacio del racismo*. Barcelona: Paidós.

Zapata-Barrero, R y Pinyol, G (eds.) (2013). *Manual para el diseño de políticas*.

