



RED (ANTI-RUMORES)
DESMONTANDO RUMORES + CONSTRUYENDO CIUDADANÍA

MANUAL DE AYUDA PARA DECONSTRUIR RUMORES


Andalucía
se mueve con Europa



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR



RED (ANTI-RUMORES)

DESMONTANDO RUMORES + CONSTRUYENDO CIUDADANÍA

MANUAL DE AYUDA PARA DECONSTRUIR RUMORES



Manuel Fco. Martínez García

Universidad de Sevilla

Colegio Oficial de Psicólogos

Junio, 2015

Edita: Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias.
Consejería de Justicia e Interior, Junta de Andalucía.
D.L.: CO-1098-2015

Gestiona y dinamiza



Unión Europea

Fondo Social Europeo



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR

RED (ANTI-RUMORES)

ÍNDICE

1	Referente político de la 'Red Anti-Rumores'	3
2	¿Por qué una 'Red Anti-Rumores'	4
3	Noticias y leyendas urbanas	5
4	Concepto y naturaleza del rumor	5
5	¿Cómo se propagan los rumores?	9
6	Rumores y prejuicios	10
7	Procesos cognitivos para el abordaje de los rumores	13
8	¿Cómo abordar los rumores?: estrategia general	22
9	Técnicas básicas para reducir prejuicios y rumores	28
10	¿Cómo reducir los prejuicios y frenar los rumores en las organizaciones?	32
11	Glosario de términos en interculturalidad, rumores y prejuicios	35
12	Referencias bibliográficas	40



1.

REFERENTE POLÍTICO DE LA
'RED ANTI-RUMORES'

La Iniciativa en 'Red Anti-Rumores' se enmarca en las líneas estratégicas y los valores que sustentan los distintos Planes Integrales para la Inmigración que ha venido aprobando la Comunidad Autónoma Andaluza en los últimos años. En concreto, en la Estrategia de Intervención en Gestión de la Diversidad Cultural marcada por el **III Plan Integral para la Inmigración HORIZONTE 2016** (aprobado por el Gobierno Andaluz con fecha 2 de Septiembre de 2014). Como se indica en este apartado del Plan "esto plantea un reto a la sociedad: convertir a los nuevos ciudadanos y ciudadanas en ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho, al tiempo que mantener sus características culturales. Se trata de valorar la diversidad definiendo un nuevo espacio de negociación donde compartir una **gran cultura común** cuyo principal rasgo sea una convivencia, no sólo pacífica, sino también en condiciones de igualdad de oportunidades. Esta convivencia debe permitir generar y dotar a todas las personas de los recursos y las posibilidades para su propio desarrollo personal, así como para el desarrollo social y comunitario mediante procesos de empoderamiento (empowerment) democrático. El proceso de integración parte del reconocimiento mutuo, y debe ser un proceso bidireccional, ya que la gran cultura común será el espacio compartido de convivencia y de participación en nuestra sociedad diversa". Por lo que son principios rectores de este Proyecto, el respeto a los Derechos Humanos, el reconocimiento que la riqueza que la diversidad cultural aporta a las sociedades, y la igualdad de las personas y los grupos dentro de esa diversidad.

Así mismo, La Iniciativa en 'Red Anti-Rumores', responde a uno de los Objetivos Generales del citado Plan: sensibilizar a la sociedad sobre los valores positivos de la diversidad cultural, rechazando toda forma de racismo y xenofobia, y cualquier clase de discriminación que se produzca, así como a difundir el conocimiento y el respeto por parte de las personas migradas a las normas y valores fundamentales de la sociedad andaluza, favoreciendo los procesos de intercambio cultural y contribuyendo a la gestión de la diversidad cultural para el logro de una sociedad cohesionada. Siendo una iniciativa de la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía que cofinancia el Programa Operativo del **Fondo Social Europeo** para Andalucía 2007-2013.

En la misma línea, el Proyecto 'Red Anti-Rumores' hay que vincularlo también con la iniciativa del Consejo de Europa denominada **Ciudades Interculturales** que ha elegido como lema: "Hacia un modelo de integración intercultural". En línea con los principios, objetivos y estrategias anteriores, el Proyecto 'Red Anti-Rumores' apuesta por el **paradigma de la diversidad humana afirmativa y la interculturalidad como valor**, y comparte con el Consejo de Europa el mismo concepto de interculturalidad: perspectiva que promueve políticas y prácticas que fomentan la interacción, la comprensión y el respeto entre las diferentes culturas y grupos étnicos que conforman, en este caso, la sociedad multicultural andaluza.

Para ello el Proyecto se centra en luchar y erradicar los prejuicios hacia las migraciones, las personas migradas y las políticas migratorias que, a través de los rumores, se difunden en la sociedad andaluza originando o sustentando discriminación social y dificultando la convivencia intercultural.



2.

¿POR QUÉ UNA 'RED ANTI-RUMORES'?

El presente Proyecto apuesta por una Comunidad Autónoma que debe estar alerta en relación a todos los factores y procesos psicosociales que favorecen la discriminación, segregación, la desconfianza intergrupal y, por tanto, el conflicto social entre población autóctona y alóctona.

La investigación ha puesto de manifiesto la facilidad con que una persona enfrentada a una situación social novedosa, compleja, ambigua y vivida como amenazante, recurre al pensamiento simplificado de un estereotipo como manera rápida y fácil de organizar su respuesta.

En el caso de las personas migradas, circulan entre la población autóctona **estereotipos negativos** sobre los distintos grupos de migrados, **creencias erróneas** sobre sus valores y prácticas culturales y, en definitiva, **prejuicios** sobre estos colectivos que se difunden en forma de **rumor**. Desde las Ciencias Sociales se sabe que a medida que una opinión y/o comportamiento inadecuado hacia una persona (o un grupo) se va mostrando en público sin recibir sanción, su misma visibilización le hace ganar fuerza. Ello puede poner en riesgo unas relaciones intergrupales positivas y la misma convivencia y paz social.

Los rumores y prejuicios se encuentran en todas partes, cualquiera que sea el ámbito de la vida social: barrio, escuela, ayuntamiento, empresa, supermercado, etc. Por tratarse de fenómenos colectivos, las acciones que se emprendan deben dirigirse al máximo de estamentos sociales para que de forma sinérgica y proactiva participen en su control, decodificación, deconstrucción, etc., dando lugar a **agentes antirrumores**. Profesionales de los distintos servicios, asociaciones cívicas, líderes sociales y ciudadanía en general son elementos claves para convertirse en **agentes antirrumor** y constituirse en una **red** que optimice sus recursos y actividades.

Ante la legitimación alarmante de rumores infundados y falsos sobre las personas migradas, han surgido iniciativas institucionales y ciudadanas de activismo social encaminadas a desenmascarar los rumores más habituales en torno a los prejuicios xenófobos. Así, en el marco del programa *Ciudades Interculturales*, diversas ciudades como Barcelona o Getxo, entre otras, han puesto en marcha campañas para desmentir dichos rumores, usando los mismos canales de difusión que éstos pero a la inversa, es decir, difundiendo la información (y no la desinformación) mediante el boca-oreja, con la finalidad de demostrar que son falsos al aportar datos concretos de fuentes oficiales y fiables. Incluso se han elaborado guías para poner al alcance de los ciudadanos de a pie sencillas estrategias comunicativas para saber cómo responder y cómo actuar ante rumores que nos vengán en el día a día por parte del vecindario, amistades, compañeros y compañeras de trabajo, etc.

En esta misma línea el Proyecto '**Red Anti-Rumores**' elabora este **Manual** que viene a constituirse en un recurso formativo para las personas agentes antirrumor, profesionales de los servicios públicos, líderes de la comunidad y ciudadanía en general. El contenido del Manual recoge no sólo los fundamentos teóricos básicos de los rumores y los prejuicios en que se sustentan, sino también estrategias generales y específicas para combatirlos en distintos contextos sociales.

Este Manual pretende, además, dar respuestas a preguntas tales como: ¿Por qué los seres humanos aceptan los rumores, incluso los falsos, destructivos y/o extraños? ¿Por qué algunos grupos sociales aceptan los rumores que otros grupos consideran absurdos?, ¿Qué podemos hacer para protegernos del daño que ocasionan los rumores sobre las personas migradas?

3. NOTICIAS Y LEYENDAS URBANAS

Antes de abordar el concepto y naturaleza del rumor conviene definir dos términos muy empleados en el campo de la comunicación social: las noticias y las leyendas urbanas.

Las **noticias** implican la difusión de un determinado contenido a través de diversos medios y tienen como característica esencial el estar **confirmadas**, aunque esto no siempre ocurre. Algunos rumores pueden tener su raíz en un hecho cierto (o noticia), pero en este caso su contenido nunca está confirmado y puede ir cambiando conforme se difunde el rumor.

De acuerdo con Pastor (2006), cada vez con mayor frecuencia solemos confundir rumores con noticias, en parte al uso masivo de las nuevas tecnologías de la información: cualquier persona puede ser emisor de información hacia cualquier parte del mundo con muy pocas posibilidades de verificar el contenido.

Por su parte, las **leyendas urbanas** son relatos donde se narran sucesos más o menos fabulosos de un modo histórico, que en la mayoría de los casos transmiten sucesos que expresan connotaciones emocionales negativas o de miedo (Javaloy, Rodríguez & Espelt, 2001). Suelen carecer de un matiz ácido contra las personas pero siguen aludiendo a informaciones no contrastadas. Pueden ser intergeneracionales y van añadiendo la tergiversación involuntaria producida por la pérdida de información que surge fruto del *boca a boca*. Pastor (2006) las incluye como una especie de rumor que adquieren una categoría específica, de tal forma que las leyendas pueden ser la cristalización del rumor.

Diferencias entre rumor y Leyenda urbana (Pastor, 2006)

Rumor	Leyenda urbana
Se centra en personas y hechos concretos.	Se centra en personas o hechos que parecen específicos pero que realmente son abstractos o ficticios.
Sus protagonistas son insustituibles.	Sus protagonistas son sustituibles.
Lo sustancial son las personas.	Lo sustancial está en el contenido.
Tienen corta vida.	Tienden a mantenerse y reaparecer con algunos cambios.

**Adaptado de Javaloy et al. (2001).*

4. CONCEPTO Y NATURALEZA DEL RUMOR

El estudio del rumor comenzó a suscitar una importante atención de las Ciencias Sociales en la primera mitad del siglo XX en los EE.UU., y durante la segunda guerra mundial tuvo un importante auge vinculado a la gran eclosión de los estudios sobre la comunicación.



Aunque los rumores son casi tan antiguos como la historia de la humanidad, con la eclosión de Internet se han convertido en omnipresentes en la sociedad del conocimiento (Sunstein, 2009). Todas las personas somos potencialmente víctimas de rumores, incluyendo los falsos y los que pueden tener un efecto nocivo duradero.

¿Pero qué es un rumor? Allport & Postman (1967) fueron los primeros investigadores que abordaron el estudio de los rumores. Estos autores entienden que todo rumor es una **narración** relacionada con **hechos cotidianos, creíble o factible de ser creída**, vinculada también con un **problema concreto** o con alguna inquietud puntual, de la cual no se puede verificar su **exactitud**, aunque tampoco demostrar directamente su falsedad; se reproduce bajo el efecto “bola de nieve” y puede surgir sobre un prejuicio, ante la falta de noticias, bajo la presión de la ansiedad o el miedo de la gente por el presente y el futuro.

Los rumores se conforman en base a tres componentes:

- (1) El **objeto** (diana) del rumor, que puede ser una persona, un grupo (personas migradas, por ejemplo), una organización, una situación social, etc.
- (2) El **contenido** del rumor, que puede ser más o menos relevante en el contexto social, por ejemplo, la inseguridad ciudadana.
- (3) La **relación**, generalmente ambigua, entre el objeto o grupo diana y el contenido.

En el caso de rumores vinculados con la inmigración podemos encontrar rumores con **objetos** (dianas) de distinta categoría. A continuación se muestran algunos ejemplos.

Objeto/Diana: Las personas migradas de origen rumanos (tomadas como grupo).

Rumor: “Las personas de origen rumano son muy peligrosas”.

Información relacionada: Un periodista malagueño escribía lo siguiente: “Tenga usted cuidado con su bolso, me recomendó una señora ayer mientras escribía este artículo en la terraza de un bar. Hay muchos rumanos en esta zona”

Objeto/Diana: Los Ayuntamientos como instituciones.

Rumor: “Los Ayuntamientos tratan mejor a las personas migradas que a los vecinos y vecinas”.

Información relacionada: Una ama de casa de un municipio de Sevilla se quejaba de que llevaba dos años esperando un piso para su hija y “..... ahora va el Ayuntamiento y se lo da a una familia inmigrante”.

Objeto/Diana: El aumento del paro como acontecimiento.

Rumor: “El paro en España se ha incrementado por culpa de la inmigración”.

Información relacionada: Diario de tirada nacional “...dado que el paro está aumentando, sobran inmigrantes en España”. De acuerdo con el CIS (2012) en torno al 62% de la población española piensa que “Las personas inmigrantes quitan puestos de trabajo a las personas nacidas aquí”.

Una segunda característica de los rumores se refiere a la variedad de su **contenido** y a que éste se difunde de una persona a otra (por el boca-oreja) sin que se demuestre su veracidad; la credibilidad al rumor le viene no porque haya pruebas directas que lo sostenga, sino porque hay mucha gente que se lo cree. Un factor determinante en la importancia de un rumor es que su contenido haga referencia a algún aspecto, acontecimiento o hecho que sea relevante y/o afecte directamente a las personas que lo escuchan. En el ámbito de la inmigración los rumores se presentan en una amplia gama de contenidos, y los que se presentan a continuación son una buena muestra de ello.

Algunos contenidos de rumores sobre migración

1. Sistema de Protección Social

- *se benefician excesivamente del sistema de protección social.*
- *abusan del estado social.*
- *reciben más que lo que aportan.*
- *hacen que disminuya la calidad de los servicios sociales.*
- *abusan del sistema de asilo.*
- *pagan menos impuestos de lo que luego reciben.*

2. Vida comunitaria

- *traen nuevas enfermedades al país.*
- *aumentan la criminalidad.*
- *construyen sociedades paralelas.*
- *su llegada afecta negativamente a la seguridad ciudadana.*

3. Formación/trabajo

- *nos quitan los empleos.*
- *hacen bajar los salarios.*
- *están menos formadas que nosotros.*
- *bajan el nivel de nuestras escuelas.*
- *ocupan los empleos que no quiere la población española.*
- *su presencia aumenta el paro en Andalucía.*

Las personas y los grupos tienen una mayor predisposición para aceptar y difundir ciertos rumores cuando éstos son consonantes y/o compatibles con sus propios intereses, sus valores, o con lo que creen que saben que es verdad sobre el contenido del rumor. Por ello, los rumores pueden llegar a formar parte del imaginario colectivo.

Rumores e intereses personales y grupales

La credibilidad de un rumor no se debe a que exista evidencia directa y disponible para apoyarlo, sino porque otras personas parecen creer que su contenido es cierto. Los rumores no son neutros y son aceptados y transmitidos cuando concuerdan con nuestros valores y/o intereses.

Respecto del tercer elemento del rumor, **la relación** entre objeto y contenido, es muy importante ya que determina la **fuerza del rumor**. Cuanto más débil y ambigua sea esa relación, cuanto menores sean los detalles precisos entre objeto y contenido, mayor fortaleza le da al rumor porque es más difícil demostrar su falsedad. En cualquiera de los rumores enunciados anteriormente se puede constatar que nunca se especifica de manera concreta objeto y contenido. Así, por ejemplo, en el rumor “*El alumnado migrante baja el nivel de nuestras escuelas*”, no se especifica qué alumnos o alumnas en concreto, qué escuelas, como se ha medido la cuantía del descenso del nivel, etc. Por tanto, es más difícil demostrar la falsedad de la información que contiene el rumor.

Otro ejemplo de ambigüedad se da en el caso de la relación entre delincuencia y población migrada. De acuerdo con los estudios del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), la **inseguridad**



ciudadana viene ocupando un lugar importante entre las preocupaciones de la población española en los últimos años. Al mismo tiempo la **migración** se ha convertido en un fenómeno social y demográfico de primer orden en nuestro país. Por ello, vincular el incremento de inseguridad ciudadana con la población migrada ha sido una de las creencias erróneas más significativas entre la población española que se ha difundido en forma de rumor, con una gran fortaleza, entre los distintos contextos sociales.

El rumor se ubica en un plano **interpersonal** (se transmite de persona a persona) y no se puede concebir separado del **contexto relacional y comunitario** en el que se produce. Por ello, los rumores son mensajes que, de acuerdo con el contexto en el que dan, suelen distorsionarse cuando se transmite de una persona a otra, de tal forma que al final todas las personas participantes de la cadena contribuyen a la información última. Rosnow (1991) introduce el **contexto comunitario** como otro elemento decisivo de la fortaleza del rumor. En el caso de la migración estamos ante un contexto en el que se dan unas relaciones entre población autóctona e alóctona de carácter **asimétrico** (cultura dominante frente a cultura no dominante) y percepciones de **amenaza** al Estado del Bienestar por la **invasión** de personas migradas. Si a este panorama añadimos una crisis económica muy grave, nos encontramos ante un contexto social que favorece la aceptación y difusión de rumores sobre la migración.

Parece que existe en nosotros una cierta predisposición hacia el rumor que hace que éste se instaure y permanezca en nuestra mente por más que las pruebas lo desmientan. Y es que el rumor puede ser una alternativa frente a la falta de información o de explicaciones sobre algo y, en un sentido más amplio (Ritter, 2000) son una vía para divulgar y expresar deseos y sueños, amenaza ficticia o hipotética, sembrar cizaña o discordia, descargar tensión emocional, etc. En este sentido, la existencia y propagación de los rumores cubren la necesidad de información y de explicación lógica o racional del entorno, así como la necesidad psicológica de comprender el entorno desde una dimensión emocional: anhelos y deseos, ansiedades, miedos y angustias, odios y enojos, etc.

La percepción es social

“El rumor vuelve a demostrar, si fuese necesario, que todas las certezas son sociales: es verdad lo que considera verdad el grupo al que pertenecemos” (Kapferer, 1989; pp. 274-275).

Los rumores ofrecen una **explicación ingenua** sobre los acontecimientos contextuales y dan cuenta de cierta relación con el mundo al proporcionar una especie de explicación a lo que sucede o lo que se teme que pase. Pero los rumores también tienen un **valor pragmático** ya que tienden a orientar conductas, porque concluyen con una sugerencia, un consejo o una recomendación que casi siempre es negativa para las personas que forman parte de los exogrupos prejuiciados.

Rumores y relaciones intergrupales

En los rumores hay que tener en cuenta que el procesamiento de la información o contenido del rumor sobre otras personas se hace en relación a nosotros/as mismos/as y a nuestro grupo de pertenencia.

En resumen, los rumores son fenómenos muy frecuentes dentro de los grupos sociales y poseen características y elementos **cognitivos** (prejuicios, por ejemplo), **comunicativos** (información sobre un evento social relevante) y **sociales** (influye en la relación entre las personas que forman parte de diferentes grupos: autóctonos vs alóctonos). Todos ellos deben tener en cuenta a la hora de afrontar los rumores en los distintos contextos sociales.

5. ¿CÓMO SE PROPAGAN LOS RUMORES?

Sunstein (2010) cree que si las refutaciones razonadas y las correcciones basadas en pruebas objetivas no siempre logran acabar con los rumores falsos, es debido a dos mecanismos de propagación convergentes: el **efecto cascada social** y la **polarización de grupos**.

La propagación de los rumores es un tema de mucho interés porque, si conocemos los mecanismos de transmisión de la información contenida en el rumor, estaremos en mejores condiciones para hacerle frente. Veamos los mecanismos de transmisión propuestos por Sunstein (2010).

- a) Las **cascadas sociales** producen un efecto de reforzamiento del rumor en función del número de personas que lo recibe, hasta un momento en que es casi imposible resistirse al mismo. Es la llamada **cascada de información** que se sustenta en el hecho de que tendemos a depender de lo que otras personas piensan y creen cuando no disponemos de información sobre un acontecimiento o sobre otra persona (o grupo). Es decir, a falta de información propia aceptamos como buenas las opiniones de las demás personas.

En el caso de los rumores, cuando estos involucran temas de los que no sabemos nada, estamos especialmente propensos a creer en su contenido. De esta forma el rumor viene a cubrir la información sobre numerosas situaciones sociales que son ambiguas. Si la mayoría de la gente que conocemos cree un rumor, tendemos a creerlo también; y si el rumor es relevante y provoca fuertes emociones (miedo, disgusto, etc.), entonces es más propenso a propagarse.

Otra forma de difusión dentro de esta categoría se basa en el **conformismo**, es decir, en el proceso de influencia social por el que una persona modifica sus sentimientos, opiniones y conductas en la dirección mantenida por el grupo mayoritario. Es la llamada **cascada de conformismo** en la que el rumor es aceptado no porque se crea en él, sino para no ser sancionado por su grupo de referencia y/o ganarse la simpatía y el favor de las personas de dicho grupo.

En los distintos contextos comunitarios (escuela, barrio, lugar de trabajo, etc.) el conformismo social es un problema a la hora de afrontar los rumores, ya que dificulta que las personas desarrollen sus verdaderas ideas sobre la migración y las personas migradas, por ejemplo, más allá de los estereotipos que sostienen mayoritariamente los grupos de referencia.

- b) La **polarización de grupo**. Si en un principio podíamos creer que las decisiones que tomamos en grupo son más cautas y conservadoras (menos arriesgadas, más cuidadosas) que las que tomamos individualmente, la investigación ha puesto de manifiesto que eso no es verdad.

Así, por ejemplo, si un grupo de amas de casa de una asociación municipal discute sobre su preocupación por la cantidad de personas migradas que está llegando al pueblo, y las dificultades que ello plantea, la actitud final del grupo es la misma que tenía al principio pero más intensa: percibirán mucho más excesivo el número de personas migradas en el municipio y más graves los incidentes ocurridos por culpa de ellos/as. Este fenómeno se denomina **polarización grupal** (Stoner, 1961), según el cual las personas pertenecientes a un grupo asumen sistemáticamente mayor riesgo, y a menudo terminan pensando y tomando decisiones más extremas en relación a lo que pensaban en un principio. La polarización de grupos es otra forma de asimilación tendenciosa en la que los rumores se respaldan porque provienen de personas de mentalidad afín o con intereses compartidos. Una de las causas de este fenómeno que ayuda a agravar los efectos negativos de los rumores es que durante las discusiones de grupo la mayoría de los argumentos van a favor de la posición inicial de sus

miembros. Por eso, cuando utilicemos técnicas grupales para abordar los rumores tenemos que incluir en la discusión información real sobre el contenido del rumor y argumentos que sean contrarios a esa posición inicial de las personas que forman parte del grupo.

- c) **Otros factores y procesos** pueden intervenir también en la propagación de los rumores en un determinado contexto social. Veamos algunos de ellos que pueden ser útiles a la hora de afrontar este fenómeno.

Nivelación: A medida que el rumor se difunde, tiende a acortarse, a volverse más conciso, más fácil de abarcar y contar. A través de sucesivas versiones, va perdiendo palabras y detalles, etc., ya que las sucesivas personas de la cadena, al no conocer el estímulo original, no tienen vivencias retardadoras de las pérdidas.

Acentuación: Dado un grupo o una situación social, el rumor se centrará de manera selectiva en un limitado número de sus características. Por ejemplo, cuando se destaca el carácter inmigrante en el aumento de la violencia de género en España.

Asimilación: Es el proceso que explica la fuerza de atracción ejercida sobre el rumor por los contextos emocional y conceptual existentes en la mente de la persona. Esto explica el porqué se eliminan algunos detalles y se exaltan otros.

Ya se ha señalado que la información sobre otras personas suele distorsionarse cuando se transmite a través de una cadena, de tal forma que esta distorsión no es aleatoria, si no que está determinada por las creencias, prejuicios, etc. que tienen las personas sobre la situación que expresa el rumor. Cuando el contenido se ajusta a esas creencias y/o prejuicios del grupo, la información deja de transformarse y el rumor se mantiene más o menos estable.

6.

RUMORES Y PREJUICIOS

De acuerdo con Gallego (2010), el rumor se expresa de múltiples formas: información falsa, historias personales ilustrativas que se convierten en globales, en ciertas formas de teoría del complot basadas en una supuesta intriga secreta, leyendas urbanas, etc. Pero quizás sea el prejuicio la base más importante sobre la que se construyen los rumores vinculados con las migraciones. Y es que los rumores constituyen uno de esos canales con gran potencial de difusión y consolidación de los prejuicios, y la prevalencia de aquellos está en función de los prejuicios dominantes en el medio social.

En el caso de las migraciones los rumores refuerzan los efectos negativos de los prejuicios sobre las personas migradas, consolidan las actitudes hostiles hacia estas personas y hacia la diversidad humana en general, y son un factor importante de discriminación intergrupal. Por esto, rumores y prejuicios son dos conceptos que a veces se confunden entre sí porque su relación puede ser muy estrecha. Es conveniente, por tanto, que en este Manual se aborde con una cierta profundidad algunos temas de cognición social entre los que se encuentra el prejuicio.

Rumores y prejuicios

Un prejuicio sobre un grupo (personas migradas) referido a un hecho social relevante (delincuencia) puede convertirse en rumor, transformándose a lo largo del proceso de transmisión de acuerdo con las actitudes y valores de las personas/grupos que participan en la cadena del rumor.



El **prejuicio** es un complejo fenómeno psicosocial que se interioriza de muy diversas formas y en múltiples contextos sociales: durante el proceso de socialización familiar y/o escolar, a través de los medios de comunicación, de la literatura, etc.

Una gran parte de las definiciones de **prejuicio** lo conciben como una **actitud evaluativa (hostil y/o negativa) hacia las personas de ciertos grupos sociales por el mero hecho de pertenecer a ellos** (Allport, 1954). Esa actitud negativa sería consecuencia de la ocurrencia de cualquiera de los siguientes fenómenos o de todos ellos:

- a) Mantenimiento de **creencias, estereotipos negativos**, etc. sobre las personas del grupo perjudicado.
- b) Expresión de **afecto negativo** hacia las personas de dicho grupo, que puede implicar una Infra-humanización de las mismas.
- c) Manifestación de **conductas discriminatoria** hacia ellas.

Estos tres componentes del prejuicio están estrechamente relacionados, influenciándose mutuamente para dar lugar a la actitud negativa hacia el grupo.

No es necesario conocer o mantener relaciones con una determinada persona, por ejemplo una mujer colombiana, para atribuirle las características negativas constitutivas del estereotipo hacia las mujeres colombianas, manifestar emociones negativas hacia ella, o incluso emitir conductas que impliquen algún tipo de discriminación.

Un aspecto a destacar cuando hablamos de rumores y prejuicios es el **componente emocional** de los mismos. Este elemento es el causante de la dificultad que encontramos cuando utilizamos un razonamiento lógico para reducir o eliminar rumores o prejuicios de las personas, y es una de las barreras clave para establecer relaciones positivas entre personas que pertenecen a distintos grupos culturales.

Rumores, prejuicios y emociones negativas

En el caso de las personas migradas, las emociones negativas sentidas por las personas que forman parte de la sociedad autóctona han sido transmitidas en los distintos contextos de socialización (familia, escuela, trabajo, etc.) sobre la base de que esas personas suponen un serio peligro para nuestros valores, principios, identidad social, o incluso para nuestros bienes materiales.

En cierta forma el prejuicio puede considerarse como una ideología a través de la cual se intenta justificar la desigualdad entre los grupos sociales, bien porque se elabora y difunde una imagen social negativa del grupo, bien porque se crea una imagen social positiva pero restringida a dimensiones muy limitadas (las personas gitanas son artistas, buenas cantoras, amantes de la libertad, etc.).

Mis valores e intereses modulan mi percepción social

La actitud y la implicación personal se asocian a la transmisión de rumores, tanto positivos como negativos. La transmisión y receptividad de rumores negativos, se asocia a una actitud negativa ante el tema y/o contenido central del rumor.

Desde que a mediados del siglo pasado se empezó a estudiar el prejuicio, se ha comprobado que la forma en que éste se manifiesta en la sociedad ha cambiado con el tiempo. De forma clásica y manifiesta, el prejuicio se caracterizaba por la creencia en la inferioridad genética de las personas del exogrupo (migrantes, por ejemplo) y el rechazo al contacto íntimo con ellas, desde el ámbito laboral hasta el sexual.

Prejuicio Manifiesto hacia las personas migradas

Las personas que están en esta categoría estarían de acuerdo o muy de acuerdo con los siguientes enunciados:

1. Aunque sean amigas las personas sudamericanas y las españolas no pueden confiar plenamente las unas de las otras.
2. Las personas españolas son más de fiar (más honestas) que las personas magrebíes.
3. Los personas migradas de origen subsahariano, proceden de razas inferiores a la nuestra.
4. Si un hijo mío tuviera descendencia con una mujer de Mali, me sentiría muy mal si mi nieto o nieta no se pareciera físicamente a mi hijo.
5. Las personas de origen rumano ocupan puestos de trabajo que deberían ser ocupados por personas de la población española.

Con el tiempo, las sociedades han ido evolucionando hacia modelos más positivos en relación a la evaluación de otras personas, y la mayoría prefieren presentarse como políticamente correctas al evaluar a “los otros”. En este nuevo contexto sigue manifestándose el prejuicio hacia determinados grupos sociales, pero adoptando nuevas formas. Pettigrew & Meertens (1995) hablan de Prejuicio Sutil como una nueva forma encubierta de presentarse el prejuicio caracterizada por:

- Se defiende a ultranza los valores tradicionales de la sociedad y se percibe que las personas que pertenecen a los grupos minoritarios, como las personas migradas, no lo respetan.
- Se perciben de forma exagerada las diferencias culturales respecto de los grupos perjudiciados. Es una forma de superar la tradicional inferioridad genética atribuida a las personas de los exogrupos: *“¡No son inferiores, pero son personas completamente distintas a la población española!”*.
- No suelen manifestar sentimientos negativos hacia las personas que forman parte del exogrupo, pero les niegan respuestas emocionales positivas.
- Creen que la Administración presta demasiada atención a los grupos minoritarios en las políticas públicas.

Prejuicio Sutil hacia las personas migradas

Las personas que están en esta categoría estarían de acuerdo o muy de acuerdo con los siguientes enunciados:

1. Las personas migradas de origen magrebí que viven aquí enseñan a sus hijos valores y habilidades distintas de las que se requieren para triunfar en este país.
2. Las personas migradas sudamericanas no deberían meterse en donde no los quieren (locales públicos, comercios, bares, pisos, asociaciones, etc.).
3. Las creencias sobre las relaciones hombres-mujeres de las personas migradas musulmanas son muy distintas a las nuestras.
4. Si las personas migradas de origen marroquí se quisieran esforzar un poco más, podrían estar tan acomodados/as como los ciudadanos/as españoles/as.

En situaciones donde las normas sociales desaconsejan la manifestación del prejuicio, la respuesta de la persona prejuiciosa sutil es positiva hacia las personas migradas (por ejemplo), y se actúa de acuerdo con los principios igualitarios. Cuando las normas sociales no estén tan claras, o se percibe amenaza, las personas prejuiciosas sutiles manifiestan sentimientos negativos hacia las personas migradas y emiten, casi de manera inadvertida para ellas mismas, respuestas negativas.

Desde otro punto de vista, pero muy ligado al abordaje de los rumores, podemos constatar la existencia de unos **prejuicios no intencionados** por parte de las personas que los sustentan. Son los más



frecuentes y fueron interiorizados en edades tempranas a partir de la aceptación pasiva de la información (negativa, generalmente) que hemos recibido sobre las personas de otros grupos (migrados, homosexuales, etc.). Esta circunstancia hace que la mayoría de las personas no sean conscientes de que tienen estos prejuicios, ya que no suelen aflorar hasta que se sienten preocupadas por alguna persona del grupo perjudicado. Muchos rumores se sustentan en este tipo de prejuicios y como suelen tener una consistencia débil, tanto unos como otros son fácilmente contrarrestados con programas educativos.

En el lado opuesto está los **prejuicios intencionados**, que se incorporan más tardíamente a través de un aprendizaje activo. Son menos frecuentes que los anteriores, están más conectados con la identidad del social de la persona, y surgen cuando ésta se siente amenazada. El aprendizaje activo del prejuicio le confiere una consistencia más fuerte, por lo que son resistentes a las estrategias educativas y para su erradicación hay que actuar desde las normas y leyes sociales.

Todos estos hechos son importantes y hay que tenerlos en cuenta cuando analicemos en profundidad un rumor y elaboremos estrategias para su erradicación y control. Probablemente el proceso de formación o manifestación de apoyo al rumor presenta algunas de las características que hemos descrito en los párrafos anteriores y siguen las mismas reglas del prejuicio.

7.

PROCESOS COGNITIVOS Y ABORDAJE DE LOS RUMORES

La génesis, difusión y asunción de rumores y prejuicios son formas de cognición social, de procesos psicológicos que nos explican cómo procesamos la gran cantidad de información que nos llega para comprender el mundo de una forma simple y esquemática. Los siguientes apartados nos ayudarán a comprender mejor los rumores y los procesos cognitivos subyacentes, lo que nos facilitará el diseño de estrategias para su abordaje.

A. ESTEREOTIPOS COMO COMPONENTES DE PREJUICIOS Y/O RUMORES

La **'Red Anti-Rumores'** trabaja fundamentalmente con el componente cognitivo del prejuicio, es decir, con las creencias y/o los estereotipos sobre las personas migradas, las migraciones o las políticas migratorias.

Los **estereotipos**, como componentes cognitivos del prejuicio, son una generalización sobre un grupo, en virtud de la cual características idénticas se asignan prácticamente a todas las personas del grupo, obviando la variabilidad. Los estereotipos no tienen por qué estar cargados de emocionalidad, ni llevan forzosamente a la discriminación.

Estereotipo sobre "las personas negras" (Allport , 1954)

"Mentalmente son inferiores a los blancos, tienen una moralidad primitiva, inestables emocionalmente, bien dotados para la música, muy religiosos, vagos...".



Como un estereotipo negativo sobre un grupo puede sustentar el contenido de un rumor, para deconstruir el mismo hay que tener en cuenta alguna de sus características:

- a. Aunque pueden tener “algún elemento de verdad”, suelen ser **erróneos, basados en generalizaciones y exageraciones**, y hacen hincapié en los **atributos negativos**. Por ejemplo, hay menos diferencia en fanatismo religioso entre magrebíes y españoles que la percepción que se tiene en España de esa diferencia.
- b. Son una generalización sobre un grupo: asignación de rasgos idénticos prácticamente a todas las personas del grupo, **obviando la variabilidad individual** (*Los jóvenes colombianos son violentos*).
- c. Suponen una **imagen simplificada del grupo** (y de las personas que lo integran).
- d. Son **compartidos** por muchas personas.
- e. Se atribuyen a las personas por **pertenecer** a un grupo.
- f. Son **resistentes al cambio**.
- g. **Orientan expectativas** de conducta. Esperamos que las personas se comporten de acuerdo al estereotipo (negativo, en su caso) que tenemos sobre ellas y sobre el grupo al que pertenecen. Pero también nosotros nos comportamos con esas personas como si fuera cierto dicho estereotipo.
- h. Ayudan a **completar la información** y a comprender una situación social cuando es ambigua o no disponemos de suficientes datos.

Podíamos describir a las personas migradas como pobres, sin estudios ni suficiente preparación para el trabajo, que no se quieren integrar, que tienen costumbres arcaicas, que utilizan de manera inadecuada los servicios sanitarios y abusan de ellos, etc. Esta generalización y simplificación de la realidad es una creencia errónea estereotipada, compartida por muchas personas, que no tiene en cuenta la enorme variabilidad que se da en el fenómeno migratorio. Además cubre, de forma prejuiciosa, la falta de información que se tiene en general sobre la inmigración y ayudaría a explicar (que no justificar) ciertas conductas discriminatorias.

Los estereotipos, como los rumores a través de los cuales se difunden, cumplen diversas funciones sociales que ayudan a las personas a interpretar la realidad social y modulan su comportamiento en un entorno concreto:

- a. **Ayudan a explicar la realidad social:** “*Los chinos son muy trabajadores*”.
- b. **Justifican las conductas** hacia las personas del grupo estereotipado: “*Miedo a relacionarme con personas subsaharianas*”.
- c. **Forman parte de la identidad social:** “*Las personas rumanas son...*”.
- d. **Pueden fomentar la desigualdad social:** “*Como las personas magrebíes son vagas los salarios deben estar acorde con su rendimiento*”.

Mejor oculto mi nacionalidad

“Cada vez que menciono que soy colombiana, los ojos de los presentes, se soplan como sapos, mientras me miran con sospecha. Si lo digo en un aeropuerto me revisan una y otra vez mis maletas, me decomisan los encargos de la abuela, me preguntan por la caída de los narcos, quieren saber si van a extraditar a los Orejuela, y aún se atreven a preguntarme por “El Patrón”, como si se les hubiese olvidado que van a hacer varios años que le dieron de baja en un tejado de Medellín”.

B. PREJUICIO Y RUMOR EXPRESAN LA PRIVACIÓN RELATIVA GRUPAL

Los prejuicios y su difusión a través de los rumores a veces sirven para justificar como las personas de un grupo (por ejemplo, la población autóctona de un municipio) perciben que son peor tratadas y de forma más injusta que otros grupos sociales (por ejemplo, las personas migradas). Esta situación, que se denomina **privación relativa grupal**, se puede asociar a movilización social y a conductas colectivas de protesta contra las personas migradas.

En el análisis del discurso sobre la inmigración en un grupo de discusión con amas de casa de un municipio de Sevilla (Martínez, Calzado & Martínez, 2007), se recogieron las siguientes manifestaciones que expresan el fenómeno de privación relativa, y que no se correspondía con lo que realmente sucedía en el municipio.

El Ayuntamiento nos discrimina

- *“Yo llevo cuatro años y mis hijos esperando una vivienda, y nunca nos toca una, y ahora viene un rumano, un moro,... y se lleva una vivienda ¿eso como puede ser?”.*
- *“Ahora ves a un joven que quiere emanciparse; como no puede porque una vivienda cuesta cuarenta millones, ¿qué dice?, pues vamos a alquilar una, ¡Ah!, 600 euros. Y ahora resulta que están metidos los rumanos, los moros...y pagan 600 ó 700 porque se meten 10 ó 12 y no les importa pagarlo. ¿Quién pierde? Pues el del pueblo porque le quitan las viviendas y no pueden pagar un alquiler, ellos sí”.*

A la hora de abordar estas creencias erróneas y transmitidas a través de los rumores se podría proporcionar información veraz sobre la política de vivienda que sigue el Ayuntamiento, ofreciendo el mayor número de datos objetivos y reflejando la situación real en la que viven la mayoría de los inmigrantes que residen en el mismo frente a la de los vecinos autóctonos.

C. PREJUICIO Y RUMOR SE ASOCIAN A LA DEFENSA DE LA IDENTIDAD SOCIAL DEL GRUPO

A través de los párrafos anteriores hemos visto que los rumores y prejuicios cumplen una serie de funciones en las relaciones sociales. Una de ellas se refiere a la defensa de la **identidad social del grupo**. En el caso de las migraciones el grupo se refiere a la población autóctona, y los rumores (o prejuicios) tienden a imitar la moral conservadora y proteccionista de la comunidad, coadyuvando a la **continuidad de la cultura dominante**.

La defensa de la identidad del grupo se lleva a cabo mediante dos procesos complementarios:

- La **homogeneización intragrupal** hace referencia a que los rumores cohesionan y dan sentido de afiliación a las personas que pertenecen a un grupo (población autóctona, por ejemplo) y comparten ciertas condiciones de vida, valores, historia, etc. Cuando una comunidad percibe con incertidumbre una determinada situación (por ejemplo la llegada masiva de personas migradas a un municipio), tienen mayor tendencia hacia la convergencia grupal compartiendo rumores y prejuicios.

- La **diferenciación intergrupala** se refiere a que los rumores nos ayudan a identificarnos con un grupo (población autóctona) frente a otros grupos (personas alóctonas de origen magrebí, subsahariano, etc.). Los rumores que asumimos suelen hacer referencia a las personas de un grupo al que no pertenecemos..

Ya se ha señalado que la información sobre otras personas suele distorsionarse cuando pasa de una persona a otra, de tal forma que esta distorsión no es aleatoria, si no que está determinada por las creencias, prejuicios, etc. que tienen las personas sobre la situación que expresa el rumor. Cuando el contenido se ajusta a esas creencias y/o prejuicios del grupo, la información deja de transformarse y el rumor se mantiene más o menos estable.

Uno de los primeros experimentos sobre rumores

Se mostró a una persona de raza blanca una foto en la que un hombre negro bien vestido era amenazado en el metro por un hombre blanco con una navaja. Esta persona tenía que contar el contenido de la foto a una segunda persona también de raza blanca, Cuando este proceso se repitió 3 o 4 veces, la navaja había desaparecido de la mano del hombre blanco y se encontraba en las manos del hombre negro.

Buscamos validar nuestras opiniones mediante la comparación social. El hecho de hablar sobre un rumor nos permite constatar cual es el consenso que existe sobre esa información entre nuestros pares, por lo que los rumores son un vehículo eficaz de cohesión social.

D. RUMORES, PREJUICIOS Y PROFECÍA QUE SE CUMPLE A SÍ MISMA

La forma en que procesamos la información de nuestro entorno (cognición social) puede tener consecuencias negativas para algunas personas y/o grupos. El **fenómeno “pigmalión”** o **profecía autocumplida** es un buen ejemplo de ello. De acuerdo con este fenómeno, si tratamos a las personas de algún grupo estigmatizado como si fueran ciertas las características que conforman el estereotipo negativo sobre dicho grupo, con el tiempo algunas personas del mismo terminarán comportándose de acuerdo con dichas características.

Asumiendo como ciertos los contenidos de algunos rumores, en algunos municipios el vecindario cree que las personas migradas no quieren integrarse, y no interactúan ni se relacionan con ellas. Una consecuencia de este comportamiento a medio plazo es que contribuye la no integración y/o a la exclusión social de las personas migradas.

“Al final siempre tengo razón”

Una parte del profesorado tiene la creencia asumida de que su alumnado gitano e inmigrante no aprovechará su clase, ya que no tiene motivación, faltará mucho al colegio, su casa no es el medio más adecuado para el estudio, tiene problemas con el idioma, etc. Estas creencias genera en este profesorado una actitud relajada ante el rendimiento escolar de este alumnado que, al sentirse no exigido por el profesorado, modula y adapta su conducta a las expectativas del mismo. Al final del curso mostrará peores resultados académicos tal y como profetizó el profesorado.

E. PREJUICIOS, RUMORES Y CORRELACIÓN ILUSORIA

En el área de las migraciones muchos de los rumores falsos ponen en relación acontecimientos sociales negativos con las personas migradas. Este hecho puede ser debido a una forma de procesar la información que conocemos como **correlación ilusoria** (Chapman & Chapman, 1967), mediante el cual las personas tienen tendencia a ver relaciones entre eventos que no están realmente relacionados, o que están menos de lo que se percibe. Este fenómeno ocurre con mayor probabilidad cuando se trata de hechos o de personas distintivas como, por ejemplo, lo son la **inmigración** y el **incremento de la inseguridad ciudadana** en nuestro país.

La correlación ilusoria es uno de los mecanismos cognitivos que influyen a la hora de mantener o generar prejuicios y rumores ya que, en general, solemos sobrestimar la proporción de comportamientos negativos en los llamados grupos minoritarios como son las personas migradas.

Creyendo ver lo que no está ahí

De acuerdo con algunos estudios, el porcentaje de delincuencia entre la población de origen extranjero es muy pequeño, y sólo un poco más elevado que entre la población española. Sin embargo existe la percepción social de que esa diferencia es muy superior, y que la inseguridad ciudadana ha crecido mucho con la llegada de las personas migradas. Estamos ante un evento preocupante en cualquier sociedad y las personas migradas pertenecen a un grupo minoritario, pero socialmente saliente. A través de una correlación ilusoria un porcentaje significativo de la población autóctona perciben mucha más asociación entre ambos elementos de la que realmente existe entre ellos.

De nuevo la forma de abordar este rumor, que subyace en una exagerada relación entre dos hechos (delincuencia e inmigración), es dar a conocer las cifras reales. Si en términos absolutos la delincuencia es sólo un poco mayor entre las personas migradas, cuando se comparan poblaciones con los mismos indicadores socio-demográficos (edad, nivel educativo, estatus laboral, etc.) esta diferencia desaparece. Los medios de comunicación contribuyen al establecimiento de esta correlación ilusoria al entender como inmigrantes, por ejemplo, a las personas que pertenecen a las mafias internacionales del crimen organizado que residen en España. Es obvio que esa delincuencia no tiene nada que ver con el proyecto migratorio de la persona que viene a España en busca de trabajo, sino con la globalización y mundialización de la delincuencia y el crimen.

No existe una nacionalidad que en esencia sea más delincuente que otra, por lo que no deberíamos hablar de delincuentes inmigrantes o nacionales en una sociedad diversa y multicultural como la nuestra, sino de personas que no respetan la ley. Las **personas migradas** no constituyen un colectivo uniforme sino que la diversidad es, como en la población española, una característica esencial y una abrumadora mayoría de ellas respeta y cumple la ley.

F. PREJUICIOS, RUMORES Y CONFLICTO INTERGRUPAL

En muchos casos los rumores y prejuicios relacionados con la inmigración se sustentan en un conflicto por el acceso de las personas a los recursos materiales, sociales, simbólicos etc. para la satisfacción de sus necesidades. En general, este conflicto se establece en el marco de una relación intergrupala

asimétrica: un **grupo dominante o mayoritario** (población autóctona) y otro **grupo no dominante o minoritario** (población alóctona).

Desde el punto de vista de la población autóctona, el conflicto surge ante la constatación (espontánea o inducida) de que los recursos disponibles en la sociedad (por ejemplo, los puestos de trabajo o las prestaciones sociales) son escasos, y que existen otros grupos sociales salientes (personas migradas) que compiten por esos recursos.

Ante esta situación las personas que forman parte de la sociedad autóctona desarrollan **estrés por los recursos**, que se manifiesta de dos formas:

- como una **percepción cognitiva** de amenaza en forma de **creencias del tipo suma cero**: los recursos que reciben las personas migradas es a costa de quitárselos a la población autóctona.
- como una **percepción afectiva** de amenaza en forma de miedo y ansiedad.



El conflicto intergrupar se desarrolla con un progresivo **deterioro de las imágenes mutuas**, es decir, originándose los estereotipos negativos sobre las personas migradas. En el caso de la población autóctona, al ser el grupo dominante, el **estereotipo negativo** que elaboran sobre aquellas (poca cualificación, pereza, con muchas exigencias, sin asumir responsabilidades, etc.), les serviría para justificar sus esfuerzos para relegarlas a posiciones inferiores en el mercado laboral. Surge así la **discriminación y la hostilidad intergrupar**.

Los siguientes comentarios son ejemplo reales referidos a lo expuesto en este apartado, y se extraen de grupos de discusión de la investigación ya citada de Martínez, et al. (2007) en un municipio de Sevilla.



Amas de casa

“Quitan trabajo porque como están necesitados trabajan por menos dinero y ahora al que está lo echan”.

“Nos están quitando lo suyo, no solo aquello que se ve (vivienda, empleo, etc.), sino las de creencias y valores...” “Y esto irá en aumento..... van ganando ellos en esta lucha y los que vienen con hambre se van a hacer fuertes y nos van a echar...”.

Empresarios

“Suponen un intrusismo para nosotros a la hora de montar los negocios. ¿por qué se les ayuda a ellos y a nosotros no?, ¿no debería ser al revés?. Somos de aquí”.

Desempleados/as

“Como están necesitadas trabajan por menos dinero, y ahora a la que está la echan y te das con un canto en los dientes”.

Jovenes

“Nos quejamos porque nos quitan trabajo, pero en realidad es porque no queremos esos trabajos, pero hay otros que lo hacen por menos dinero y eso no es”.

G. PREJUICIOS, RUMORES Y ERRORES DE ATRIBUCIÓN

Cuando explicamos por qué pasan los acontecimientos (**juicio atributivo**), incurrimos en un error (**sesgo**) cuando distorsionamos sistemáticamente algún procedimiento atributivo correcto (Fiske & Taylor, 2008). Por ejemplo, si afirmamos que “*las personas migradas de origen magrebí rinden muy poco porque no les gusta trabajar y no están motivadas para el trabajo*”, estamos cometiendo un error, ya que no sabemos cómo son estas personas y no está demostrada la relación entre bajo rendimiento y baja motivación en las personas de origen magrebí.

Se han descrito dos tipo de errores o sesgos en los que una persona puede incurrir al realizar (o asumir como cierto el contenido de un rumor) una atribución:

- **Error fundamental:** Tendencia exagerada a explicar la conducta de las demás personas apelando a sus características internas (disposiciones internas de personalidad, carácter o temperamento, forma de ser, etc.). En la afirmación hecha en el párrafo anterior, la atribución se basa en atribuir de forma estereotipada una **característica negativa intrínseca** a las personas marroquíes (escasa motivación y predisposición al trabajo) para explicar su bajo rendimiento. Pudiera ser, por el contrario que el bajo rendimiento fuera debido a factores externos a la persona migrada: dificultades de la tarea, bajo salario, pésimas condiciones físicas y ambientales, etc.
- **Error último:** se manifiesta en que atribuimos los éxitos de las personas de nuestro grupo a características positivas propias de las mismas (inteligencia, alta capacidad y competencia, valores, etc.), y los éxitos de las personas de los exogrupos a circunstancias externas (suerte o ayuda de otras personas). En el mismo sentido, los fracasos del propio grupo se achacan a causas externas (mala suerte o envidia), y los fracasos del rival a causas internas (incompetencia o falta de cuali-



dades positivas). La siguiente expresión sería un buen ejemplo: *“Las personas migradas que salen adelante en nuestro país lo hacen gracias a las ayudas que reciben de la Administración”*. Se obvia la capacidad, la motivación, el esfuerzo y el duro trabajo que normalmente desarrollan.

Si bien el proceso de atribución se consideró únicamente como un procesamiento de información en el que se establecen “directamente” relaciones causa-efecto, muchos datos ponen en evidencia la necesidad de considerar también una perspectiva contextual: las formas de pensar se transmiten a través de la comunicación. En los rumores se hacen atribuciones sobre la conducta de las personas migradas y a través de su difusión se originan creencias compartidas culturalmente, produciéndose de esta forma una uniformización de las atribuciones: **atribuciones sociales**.

H. PREJUICIOS, RUMORES Y DESIGUALDAD SOCIAL

Aunque los prejuicios y los rumores están muy extendidos en la sociedad, los más perniciosos son los que mantienen las personas que pertenecen a grupos dominantes y/o privilegiados sobre las personas de los grupos no dominantes o en desventaja.

Hay evidencia empírica de que las sociedades humanas tienden a estructurarse como sistemas basados en jerarquías grupales (Pratto, Sidanius, Stallworth & Malle, 1994). Uno de los grupos se constituye como **dominante** (por ejemplo, la población autóctona, los varones, las personas heterosexuales) y se caracteriza por tener de forma desproporcionada **poder e influencia** en la agenda política de la comunidad, facilidad de **acceso** a los recursos sociales y una **imagen social** positiva. Los otros grupos (por ejemplo, personas migradas, mujeres, homosexuales) se constituyen en no dominantes o subordinados, carecen o tienen déficit de poder y recursos, y suelen tener una imagen social negativa (moro, sudaca, sarasa, etc.).

Uno de los factores para explicar esa jerarquía social se basa en características grupales establecidas de forma arbitraria tales como nacionalidad, religión, raza, etc. (Pratto et al., 2006). La legitimación de los rumores y/o prejuicios hacia personas migradas perpetúan y justifican la desigualdad social, contribuyendo a que sigan siendo consideradas como grupo subordinado.

Los grupos dominantes, o más poderosos, controlan los recursos e intentan mantener su ventajosa posición respecto de los grupos no dominantes o grupos en desventaja.

Rumores, prejuicios, desigualdad, discriminación: ¿causas o efectos?

Los rumores y/o prejuicios justifican la desigualdad y la discriminación, que a su vez fomentan los rumores y/o prejuicios (Pettigrew & Meertens, 1995).

Las personas de los grupos dominantes tienen tendencia a culpar a las víctimas de la situación de exclusión, pobreza, marginación, etc. en que se encuentran. Irónicamente este proceso de **culpabilización de la víctima** sería consecuencia del deseo de ver el mundo como un lugar justo, en el que cada uno tiene lo que se merece: *“sería la inferioridad, el comportamiento inadecuado y no adaptativo respecto a las normas y valores de la cultura dominante, lo que colocaría a las personas migradas en esa situación de desventaja social”*.

El mundo es justo: la víctima es culpable de su situación de desventaja

“Azurmendi tiene razón, la falta de adaptación, o más aún, la falta de voluntad de adaptación de los inmigrantes a las leyes, reglas y normas sociales de la sociedad anfitriona es, a medio plazo, una bomba de relojería en la línea de flotación” (El País, 20/04/02).

I. LA AMENAZA PERCIBIDA EN LOS RUMORES Y PREJUICIOS

En la base de la mayoría de los procesos que hemos descrito hasta ahora en relación a la creación, difusión y asunción del contenido de un rumor relacionado con la población alóctona, se encuentra una situación de miedo por parte de la población autóctona.

De acuerdo con Stephan & Stephan (1985), las personas de las sociedades receptoras desarrollan una serie de miedos y percepciones amenazantes a su estatus de privilegio con la llegada de personas migradas. Esta amenaza, que se agrava en situaciones de crisis económica, se concreta en tres formas:

- **Amenaza Simbólica:** las personas autóctonas percibe que las personas alóctonas recién llegadas no se amoldarán probablemente a las normas y costumbres imperantes, por lo que las ponen en peligro. Cuanto mayor sean las diferencias percibidas en valores y creencias con las personas migradas, mayor será la amenaza percibida.
- **Amenaza material o realista,** que involucra la percepción de competición entre el grupo anfitrión y grupo foráneo por los recursos escasos como el empleo, los servicios sociales, la educación o la sanidad. La amenaza a la financiación de los servicios sanitarios durante la crisis económica llevó al Gobierno a un cambio legislativo restringiendo la atención sanitaria a las personas migradas.
- **Amenaza a nivel interpersonal,** que implica inquietud y ansiedad experimentada al relacionarse con personas migradas, y temor a las consecuencias negativas para el “yo”. Estas consecuencias puede ser psicológicas (desconcierto, incompetencia, etc.) o conductuales (ser explotado, dominado, etc.).

Rumores, amenaza percibida y medios de comunicación

- *“Si toda la inmigración se fuera, la tasa de paro bajaría 10 puntos”. (LA VANGUARDIA, 09/06/2015).*
- *“¿España musulmana? Ya hay 1.177 mezquitas y más de 1,6 millones de musulmanes en nuestro país”. (MUNDO DIGITAL, 10/06/2015).-*
- *“¿Crisis? La Casta valenciana dedica más de 6 millones de euros “a la integración de inmigrantes”. (MINUTO DIGITAL, 10/06/2015).*
- *“Muchos temen que los petrodólares que sufragan las mezquitas traigan consigo la difusión de la corriente wahabí: una visión muy conservadora del Islam suní”. (EL MUNDO, 17/01/2015).*
- *“El Aragón del futuro será mestizo. Los inmigrantes representan ya el 4% de una población envejecida y en regresión”. (EL MUNDO, 07/07/2015).*
- *“¿Hasta qué punto puede una sociedad acoger sin disolverse a enemigos culturales que la rechazan?”. (EL PAÍS, 04/04/01).*

8.

¿CÓMO ABORDAR LOS RUMORES?: ESTRATEGIA GENERAL

De los párrafos anteriores podemos deducir que es muy difícil frenar un rumor o reducir un prejuicio. Las cascadas sociales (de información y de conformismo), la polarización grupal y los distintos procesos cognitivos que hemos descrito son importantes barreras a nuestra tarea de afrontar los rumores. Sin embargo, los efectos negativos que tienen para las personas migradas y para la convivencia entre todos los grupos sociales que componen la comunidad andaluza, hace necesario intervenir.

En el caso de las migraciones, el abordaje de los rumores y prejuicios debemos enmarcarlo en la perspectiva de la **diversidad humana afirmativa**, concepto que deja de vincular la diversidad a una situación de déficit y/o inferioridad de las personas de los grupos minoritarios (personas migradas, discapacitadas, minorías étnicas etc.), y se centra en sus **fortalezas** y en la **capacidad de recuperación** que proporciona la experiencia de opresión a la que están sometidas esas personas. En este concepto de diversidad quedan incluidas tanto las personas de los grupos minoritarios como del mayoritario.

Frente a los rumores: Valorar la diversidad humana

Valorar la diversidad humana significa que las instituciones y las personas de una comunidad conocen los beneficios de sus diferencias y similitudes, y trabajan intencionadamente por construir relaciones sostenibles entre personas e instituciones con diversa pertenencia cultural.

Tanto si se trata de intervenciones de carácter **preventivo** como si se orientan directamente a la **supresión o reducción** de los rumores y prejuicios, se deben seguir los estándares metodológicos establecidos para toda intervención social y/o comunitaria.

Mitos, rumores o prejuicios que afecten negativamente a las personas migradas, a las migraciones, y las políticas migratorias, van en contra de la convivencia intercultural y la puesta en valor de esa concepción de la diversidad humana afirmativa. Cuando nuestras acciones tienen como meta sólo **prevenir** rumores y prejuicios, dichas actividades deberán centrarse en la promoción de la diversidad humana como valor en el municipio, barrio, centro escolar, etc., con la convicción de que con ello incrementamos la **competencia cultural** y la **calidad** de dichas comunidades y organizaciones.

Objetivos genéricos para la prevención de rumores y prejuicios en inmigración: Comunidad y organizaciones

- Promover contextos en los que las relaciones entre las personas alóctonas y autóctonas sean simétricas e igualitarias.
- Promover contextos que permitan el conocimiento mutuo entre personas alóctonas y autóctonas: conocer sus múltiples similitudes e identificar y poner en valor sus diferencias.
- Promocionar actividades cooperativas en el abordaje de problemas comunes, en las que conjuntamente personas alóctonas y autóctonas definen objetivos e implementan las actividades seleccionadas.
- Mejorar la competencia cultural de la ciudadanía, profesionales y organizaciones para el trabajo en contextos y/o situaciones multiculturales (Competencia cultural).



Cuando las metas de nuestras acciones van dirigidas específicamente a **reducir y/o deconstruir** rumores o prejuicios (marco en el que se ubica principalmente la ‘**Red Anti-Rumores**’), tenemos igualmente que diseñar un proyecto de intervención que incluya al menos algunas de las actividades que de forma esquemática se plantean en los siguientes párrafos.

1. ELECCIÓN DEL CONTEXTO A INTERVENIR Y PERSONAS DESTINATARIAS

Delimitar el contexto social donde vamos a intervenir es un paso obligado en todo proceso de intervención. Los rumores, y los prejuicios que los sustentan, están presentes en **múltiples contextos** (ayuntamientos, barrios, municipio, fábrica, centro escolar, centro de salud, organización laboral, etc.) y en cada uno de ellos adoptan peculiaridades y características específicas que tenemos que tener en cuenta.

Una vez seleccionado el contexto, debemos determinar las personas **destinatarias** de nuestras acciones, que suelen ser las que constituyen cada contexto social. Si hemos elegido un centro escolar, podemos trabajar con: alumnado, profesorado, padres y madres del alumnado, etc. El mismo centro también será objeto de nuestra intervención, ya que para el abordaje de los rumores y prejuicios podrán plantearse, en su caso, cambios en la misión, valores, normas, relaciones formales e informales, etc. de la organización escolar.

En el caso de haber elegido un barrio para nuestra intervención, deberíamos diseñar acciones y materiales para la población autóctona y alóctona: amas de casa, adolescentes, comerciantes, policías, etc.

2. ADAPTACIÓN DE INSTRUMENTOS Y MATERIALES

Una vez elegido un contexto social y las personas destinatarias debemos **adaptar** a las mismas la metodología, las actividades, los recursos y los materiales a utilizar en el abordaje de los rumores. En general, no podemos emplear las mismas personas “agentes anti-rumor” ni los materiales en un centro escolar rural que en un barrio de clase media alta de una ciudad de mediano tamaño. Del mismo modo, los materiales, los mensajes y el formato de los mismos no pueden ser los mismos cuando trabajamos con personas mayores que con adolescentes.

3. DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS (HUMANOS Y ORGANIZACIONALES)

El proyecto ‘**Red Anti-Rumores**’ se sustenta en la **participación comunitaria** para el logro de sus metas. La propia estructura de la red es una muestra de ello ya que está abierta a la participación de personas, organismos, instituciones y organizaciones sociales sensibles con los temas de la discriminación hacia las personas migradas. Estos elementos son, en sí mismos, recursos humanos que constituyen el grupo motor del Proyecto comprometidos en el trabajo activo para atajar rumores y prejuicios.

La **participación comunitaria** en una intervención social se hace efectiva también cuando se incorporan a la acción recursos humanos y organizacionales disponibles en el contexto social donde se van a desplegar las distintas actividades. Estos recursos pueden ser organizaciones sin ánimo de lucro,



líderes de la comunidad o del centro escolar, profesionales de prestigio, periodistas y/o medios de comunicación locales, etc.

En un centro escolar, por ejemplo, la participación en el proyecto del profesorado puede facilitar el diagnóstico inicial sobre rumores y prejuicios que afectan a la convivencia escolar; la entrada y la aceptación de las personas “agentes anti-rumor” por parte de las demás personas del centro, la implementación de otras acciones concretas, etc.

Es muy importante contar con el apoyo institucional a nuestras actividades y que éste se haga explícito a las personas destinatarias de las mismas. Por ejemplo: *“El ayuntamiento apoya las acciones antirumor que se están desarrollando en el municipio”*, *“El claustro de profesores se pone a la cabeza de la lucha contra los prejuicios racistas y xenófobos en el colegio”*, etc. Si fuera posible se pediría que en el Pleno del Ayuntamiento, o en el Ideario del Centro se aprobaran y/o se incluyeran declaraciones a favor de la diversidad humana y la no discriminación, y estas declaraciones se hicieran públicas al resto de la comunidad.

4. LÍNEA BASE: EVALUACIÓN DE LA REALIDAD

Se trata de detectar las creencias erróneas, los mitos, los prejuicios, etc. que en forma de “mensajes” sin fundamento circulan como rumores entre las personas del contexto social seleccionado, y que pueden estar sustentando procesos de discriminación social, racismo o dificultar la convivencia en la diversidad afirmativa.

Para la realización de este diagnóstico debemos emplear las metodologías adecuadas a la recogida de información y debemos contar con personas significativas del contexto social donde vayamos a intervenir, ya que nos pueden ayudar a conocer en profundidad el estado de la cuestión: qué rumores, cómo se sustentan los mismos, cómo afectan a la convivencia cotidiana en el barrio, cómo influyen a los servicios comunitarios (salud, educación, dependencia, etc.).

Las técnicas de recogida de información son muy diversas y en cada caso debemos elegir las más sencillas y adecuadas, combinando las cualitativas y las cuantitativas: encuestas a personas significativas del barrio, entrevistas a informantes clave (de la comunidad, profesionales de los servicios públicos, etc.), análisis de los medios de comunicación locales, grupos focales con personas expertas, foros comunitarios, estudio de casos, etc.

La recogida de información nos debe permitir **identificar** una serie características de los rumores y prejuicios en el contexto social seleccionado. Por ejemplo:

- las **preocupaciones** de las personas del barrio, centro escolar, fábrica, etc. en relación a las personas migradas y las políticas migratorias.
- los **rumores** y **prejuicios** sobre las migraciones y los lugares donde más frecuentemente los han oído.
- la **frecuencia relativa** de los mismos (de los más frecuentes a los menos frecuentes).
- el grado de **impacto negativo relativo** que esos rumores producen en las personas migradas y en la convivencia.
- etc.

Para obtener esta información podemos dejar que las personas de forma espontánea indiquen los distintos rumores escuchados, o por el contrario podemos presentarles una **lista estímulo** con aquellos rumores que, de acuerdo con la investigación, son los más frecuentes en las migraciones. En este Manual se ofrecen un repertorio amplio con los rumores más frecuentes en esta área.

5. ANÁLISIS PORMENORIZADO DEL RUMOR

Para poder deconstruir un rumor debemos analizarlo en profundidad, su contenido, los procesos psicosociales que subyacen al mismo, los argumentos que lo sustentan, etc. Igualmente, y si es posible, puede resultar de interés conocer la fuente del rumor, desde cuando está en circulación en el contexto social, su grado de penetración, su área de influencia, sus efectos perniciosos para la convivencia, etc. Esta información mejora la aplicabilidad y eficiencia de las medidas que vamos a desplegar para contrarrestar el rumor.

En esta fase se delimitará para cada rumor **el grupo o grupos perjudicado/s** (mujeres migradas, personas trabajadoras marroquíes, jóvenes sudamericanos, ayuntamiento, etc.), la **circunstancia o evento negativo** con el que se asocia (mendicidad, delincuencia, bajo rendimiento, política migratoria municipal injusta, etc.), **la fuerza de esa asociación** (recordar la fortaleza del rumor es inversamente proporcional a la ambigüedad), y **el estereotipo negativo** que sustenta esa relación respecto del grupo diana (*"vagos, poco inclinados al trabajo, sin disciplina, etc."*).

Igualmente debemos determinar cuál o cuáles de los procesos cognitivos están presentes en los rumores seleccionados para nuestra intervención: amenaza a la identidad del barrio, correlación ilusoria entre migración y paro, apoyo a una imagen social negativa (*flojos, sin interés por trabajar, etc.*), errores atributivos (*salen adelante porque reciben ayudas*), privación relativa de la cultura dominante (*les apoyan más que a nosotros*), etc. En páginas anteriores se han descrito estos procesos psicológicos, las bases en que se sustentan y se han puesto ejemplos concretos de cómo abordarlos.

Por último, el análisis anterior debemos completarlo con el conjunto de **razones y argumentos** que sustentan los distintos rumores detectados y seleccionados para la intervención. Este argumentarlo se debe nutrir de los datos empíricos que podamos obtener de documentos, medios de comunicación, resultados de investigaciones y de los propios sujetos sobre los que se ha realizado la evaluación inicial en el contexto en cuestión (centro escolar, barrio, etc.).

6. AGENTES CONTRA EL RUMOR/PREJUICIO

Una vez que tenemos una información exhaustiva sobre el rumor y sus circunstancias contextuales (sociales, psicológicas, etc.) y los recursos con los que podemos contar, estamos en condiciones de planificar nuestras acciones concretas a través de un programa de intervención.

En este Manual sólo vamos a hacer referencia a las personas **agentes antirumor** ya que ha sido la forma estratégica de abordar los rumores elegida por el Proyecto en el que se encuadra este Manual. Son personas que, en la comunidad, en la organización o en un contexto interpersonal, van a desarrollar actividades anti-rumor.

Para llevar a cabo esta labor se debe planificar, en primer lugar, un **plan de formación** que conduzca a la obtención de, al menos, las siguientes competencias:

- Comprensión de la perspectiva de la diversidad humana afirmativa y manejo de los conceptos básicos en interculturalidad y migraciones.
- Habilidades generales para trabajar en programas estructurados de intervención en la comunidad, en organizaciones, etc. Puede incluir habilidades metodológicas sencillas para la recogida de información en esos contextos sociales.



- Habilidades para reconocer los procesos psicológicos y sociales que participan en la creación, mantenimiento y difusión de los rumores.
- Habilidades de comunicación. Las personas agentes antirrumor tendrán que establecer una comunicación fluida, sincera e influyente para el abordaje de los distintos rumores tanto en el nivel interpersonal (cara a cara), grupal (grupos de amas de casa, por ejemplo), organizacional (ONGs, centro escolar, etc.) como comunitario (barrio, municipio, etc.). Por ello son necesarias competencias relacionadas con la empatía, escucha activa, la comunicación no verbal, control de la situación y del tiempo, etc.
- También podrían adquirir habilidades básicas para el manejo de la dinámica en grupos, aunque en estos casos sería conveniente contar con asesoramiento profesional.

Las personas que ejerzan como agentes antirrumor deben tener en cuenta que, sean conscientes o no, todas las personas **son portadoras de estereotipos y prejuicios** hacia otros grupos sociales, y que realizan percepciones y evaluaciones sesgadas sobre las migraciones para adaptarlas a lo que piensan previamente.

En este sentido las personas agentes antirrumor deben elegir el **momento adecuado**, ser empáticas y asertivas con las personas interlocutoras, con quienes se establecerán un diálogo abierto que posibilite el enriquecimiento y cambio mutuo. Al mismo tiempo deben tener en cuenta que los cambios en este campo son muy difíciles de lograr a corto plazo, por lo que deben ser **moderadas** a la hora de plantearse los resultados de sus acciones.

Moderar las expectativas de nuestros resultados

“...Triste época la nuestra. Es más fácil desintegrar un átomo que superar un prejuicio” (Albert Einstein).

Por último, la experiencia acumulada ha puesto de manifiesto que, a la hora de elegir la persona agente antirrumor y la forma en que ésta aborda el propio rumor o prejuicio, se deben tener en cuenta tres **principios básicos**.

Principio 1

*“Es más fácil **redireccionar** la fuerza de un rumor o prejuicio dirigido hacia un grupo que enfrentarlo, resistirlo o detenerlo”.* Es decir, es mejor dar información alternativa, objetiva y veraz sobre el contenido del rumor o prejuicio que intentar convencer a otras personas o grupos de que el contenido del rumor no es cierto.

Principio 2

*“El resultado neto de una acción/contestación a un rumor o prejuicio es más débil cuando la persona agente antirrumor **pertenece al grupo perjudicado**. Así, por ejemplo, es más difícil que un grupo de amas de casa de un barrio determinado se dejen convencer de que el contenido de un rumor sobre las mujeres rumanas es falso, si la agente antirrumor es una mujer rumana, por muy objetivas y fehacientes que sean las informaciones que se ofrezcan en sentido contrario.*

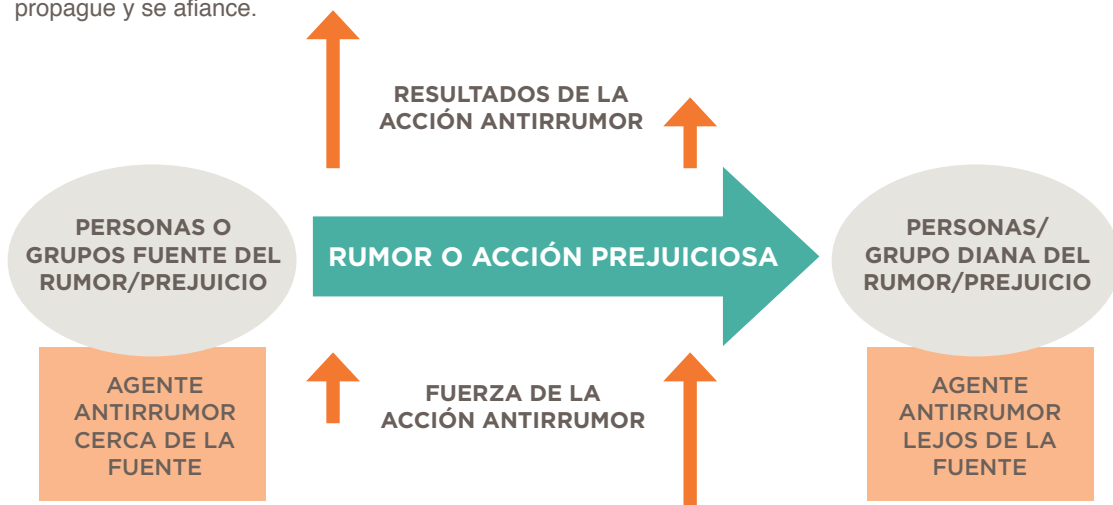
Sin embargo, cuanto más cercana esté la persona agente antirrumor del grupo desde donde se activa el rumor o prejuicio, menos esfuerzo hay que hacer y será más efectiva la acción antirrumor. Es decir, si la opinión (acción antirrumor) proviene de una persona que se pueda considerar del **grupo perjudicador**, se ve más cercana y legítima a la hora de aceptar dicha opinión como válida. Hay que intervenir, por tanto, desde fuera del grupo perjudicado.

La distancia social si importa

Las personas migradas que son objeto del rumor/prejuicio no están en la mejor posición para realizar una efectiva o eficiente intervención para su propia defensa. Precisamente por su implicación en el tema se puede suponer que detrás de la información contra el rumor/prejuicio existe un interés personal. Por tanto, como víctimas están devaluadas (de forma opresiva) por las personas que forman parte de la sociedad autóctona, y su reacción es vista como menos válida. *“Tu que vas a decir, si eres también rumana”.*

Principio 3

La posición de mayor influencia es la más cercana al grupo fuente del rumor o del prejuicio, y la tienen las personas que no son objeto de los mismos: tienen más influencia, más seguridad y necesitan aplicar menos presión para reconducir las acciones prejuiciosas. Por el contrario, cuando permitimos a las personas autóctonas hablar o actuar de manera prejuiciosa contra las personas migradas, estamos proporcionando un apoyo que es muy importante para que tales conductas puedan ocurrir y el rumor se propague y se afiance.



7. RECURSOS, ACTIVIDADES Y PRODUCTOS

Para cumplir sus objetivos, las personas agentes antirrumor en el desarrollo de sus acciones deberán utilizar una serie de recursos adaptados a cada situación concreta. Estos recursos pueden ser muy variados y algunos de ellos (como este Manual) ya los contempla la actual estrategia de la **Iniciativa en ‘Red Anti-Rumores’**.

- **Recursos formativos:** Programación periódica o a demanda de Cursos de Formación en la perspectiva de la diversidad humana, migraciones y abordaje de rumores. Estas actividades pueden adaptarse a profesionales de los distintos ámbitos de intervención: educativos, sanitarios, de otros servicios comunitarios, personal intercultural eficaz (PIE) de empresas, etc.
- **Guía práctica para el abordaje de rumores:** Esta herramienta ayuda a llevar a la práctica los conocimientos teóricos en el abordaje de los rumores en un contexto social particular. Las guías ofrecen información para la adquisición de las actitudes y las habilidades comunicativas necesarias para afrontar la intervención con personas, grupos o comunidades.



- **Trípticos sobre rumores:** Estos materiales son muy frecuentes en el ámbito de la intervención social. Son prontuarios que ofrecen una información sintetizada y dinámica sobre rumores específicos que están presentes en los diversos contextos sociales. Contraponen las “falsas” razones y creencias erróneas que sustentan los rumores sobre las migraciones y dan información veraz y objetiva que los cuestionan.
- **Videos antirrumores:** Estos recursos son materiales didácticos de sensibilización general a la ciudadanía a través de los medios de comunicación y de apoyo a las actividades que las personas agentes antirrumor despliegan en los distintos contextos sociales donde se va a trabajar el rumor. Los videos, por ejemplo, pueden ofrecer secuencias acerca de cómo se manifiesta un determinado rumor en una empresa concreta y las actividades que desarrolla una persona agente antirrumor para deconstruirlo. Pero también el video puede ofrecer modelos de comportamiento de personas famosas (migradas, por ejemplo) cuyas características no concuerdan con el estereotipo negativo que se tiene del grupo al que esa persona pertenece.
- **Sitios web:** Una página web puede convertirse en una vía fundamental para difundir información, dar a conocer actividades o realizar campañas para combatir rumores y prejuicios. Podemos ubicar experiencias exitosas en la lucha contra el rumor, textos de apoyo a las persona agentes antirrumor, etc.
- **Foros comunitarios:** Son actividades participativas en las que las personas del contexto social donde se llevan a cabo las actividades anti-rumor, participan, reflexionan y, en su caso, toman decisiones en torno a las migraciones, la convivencia intercultural, la discriminación, etc. Para su realización se utilizan los propios recursos de la comunidad (centros cívicos, escolares, parroquias, etc.) y se promoverá la presencia de personas clave de la misma.
- **Otras actividades y recursos:** En el afrontamiento de rumores y prejuicios se pueden realizar otras series de actividades de muy diverso carácter: campañas virales a través de la red contrarrestando rumores al uso, creación de comités anti-rumor en el centro escolar, utilización de un “bus anti-rumor”, que iría por distintos barrios o centros animando a las personas a ser críticas con los prejuicios y los rumores sobre las personas migradas, debates en programas de radio sobre la situación de exclusión a la que llegan personas de origen extranjero como consecuencia de las acciones prejuiciosas, etc.

Ya se ha comentado la importancia de los **medios de comunicación** como herramientas estratégicas para fomentar el conflicto o la convivencia de acuerdo con el enfoque que se le dé al mensaje. Podemos aprovechar los aspectos positivos de los mismos para que puedan ser utilizados por las organizaciones o las personas agentes antirrumor en la aplicación de sus actividades.

9.

TÉCNICAS BÁSICAS PARA REDUCIR PREJUICIOS Y RUMORES

En este apartado se describirán brevemente algunas técnicas sencillas que pueden usar las persona agentes antirrumor bien en intervenciones cara a cara o en intervenciones con grupos específicos de la población: adolescentes, amas de casa, profesores, etc.



1. HACER EXPLICITAS NUESTRAS CONTRADICCIONES

Las personas prefieren presentarse como políticamente correctas a la hora de evaluar a otros grupos sociales. Además, suelen defender y apoyar principios y valores como el igualitarismo, la justicia, la ayuda mutua, etc. Sin embargo, en determinadas situaciones sociales algunas de esas personas manifiestan actitudes y/o conductas negativas y de rechazo hacia grupos minoritarios como las personas migradas, gitanas, etc.

Superar nuestras contradicciones nos hace mejores

Mediante este procedimiento se trataría de ayudar a las personas a ser conscientes de las contradicciones que tienen entre los valores que defienden y las actitudes o conductas que manifiestan hacia las personas migradas. La conciencia de esas contradicciones (disonancia cognitiva) produce malestar psicológico en la persona. Una de las formas de reducir o eliminar ese malestar psicológico es cambiando las actitudes y conductas negativas hacia las personas migradas.

La persona agente antirrumor, por ejemplo, puede emplear esta técnica con un grupo de adolescentes. Comenzará solicitando un listado de los valores que consideran esenciales para una convivencia positiva y enriquecedora en el centro escolar. A continuación se sacará el tema de las migraciones y se les pedirá que apunten las consecuencias que las mismas están teniendo para el país, el municipio y/o la escuela. A partir de estas dos listas la persona agente antirrumor posibilitará que los y las adolescentes constaten, en su caso, sus propias contradicciones y les pedirá soluciones para las mismas.

Podemos utilizar en la escuela la técnica del role-playing o los juegos de simulación. De esta forma cuando el alumnado prejuicioso y etnocéntrico deba comportarse de manera positiva y colaborativa con las personas migradas de la escuela, porque así lo exige el juego de simulación, se incrementa la probabilidad de que cambie sus actitudes prejuiciosas previas para hacerlas acorde con la actual conducta positiva.

2. REDUCIR LA AMENAZA PERCIBIDA

Ya se ha visto como el miedo y la percepción de amenaza al bienestar, a la identidad, etc. es una de las características que tienen buena parte de la población autóctona cuando valora el fenómeno migratorio. La persona agente antirrumor, utilizando algunos de los materiales antes descritos y/o facilitando un contacto cara a cara con personas migradas posibilitará la toma de conciencia de las personas de que sus creencias sobre las migraciones son erróneas y favorecerá creencias ajustadas a la realidad a partir de información veraz y objetiva.

Frente a la amenaza: información y cooperación

Para disminuir esta amenaza hay que crear condiciones para que se de un contacto positivo *cara a cara* entre la población autóctona y alóctona, proveer información precisa sobre las personas migradas y los efectos positivos de las migraciones en la comunidad. Si logramos una relación de interdependencia (unas personas dependen de otras y viceversa) entre personas autóctonas y alóctonas, frenaremos los rumores falsos, disminuirán los prejuicios y mejorarán las relaciones intergrupales.

3. INCREMENTAR NUESTRA PERCEPCIÓN DE SIMILITUD CON LAS PERSONAS MIGRADAS

El proceso a través del cual adquirimos nuestra identidad social (española, por ejemplo) se realiza a través de la identificación con un grupo y la diferenciación con otros grupos de nuestro entorno (personas migradas). Se ha comprobado que la percepción de estas diferencias con las personas migradas puede llevarnos a mantener prejuicios hacia las mismas.

La persona agente antirrumor puede diseñar una actividad en un centro escolar que proporcione información significativa al alumnado español y les ayude a disminuir las exageradas diferencias percibidas respecto del alumnado inmigrante. Por ejemplo, puede sugerir al profesorado que los grupos de trabajo en el aula incluyan personas españolas e inmigrantes en cada uno de ellos. De esta forma se posibilita un espacio para reconocer las **similitudes** entre las personas del grupo y poner en valor las **diferencias**. Este contacto intercultural genera también **interdependencia** ya que para el logro de los objetivos académicos del grupo, el alumnado español e inmigrante dependen mutuamente el uno del otro. La investigación ha puesto de manifiesto de forma muy clara que esta situación mejora las relaciones entre los distintos grupos.

4. CREAR GRUPOS “SUPERORDINALES”

Además de la exagerada percepción de diferencias que se acaba de describir, otra posible consecuencia negativa del proceso de identidad social es el llamado **sesgo endogrupal**: *“como españoles, los trabajadores de una fábrica valoran más positivamente a otros trabajadores españoles que a los trabajadores de origen extranjero”*.

Para prevenir este sesgo endogrupal, la persona agente antirrumor puede entrenar al personal de esa fábrica a que no piensen en términos de *“personas extranjeras”*, sino en términos de *“trabajadores/as”*. Si así lo hace se favorece la no aparición del sesgo endogrupal.

Mejor dentro de mi grupo de referencia

Incluir mentalmente a las personas extranjeras en grupos a los que pertenecemos (*compañeros del colegio en vez de alumnos extranjeros, vecinas del barrio en vez de vecinas extranjeras, madres que van a la consulta en vez de madres migradas, compañeros de trabajo en vez de trabajadores extranjeros, etc.*) permite a las personas a superar el binomio endogrupo/exogrupo y pensar en un grupo simple con identidad compartida.

5. ENFATIZAR LAS IDENTIDADES MÚLTIPLES

De los ejemplos anteriores se puede deducir que cuando priorizamos en una única identidad social (por ejemplo, europeo) con mayor facilidad valoramos peor a las personas que no están incluidas en dicha identidad (de origen africano, sudamericano, asiático, etc.), asumimos como verdaderos los rumores y aparecen los prejuicios. Podemos entrenar a profesionales de los servicios de salud y bienestar de un municipio para que durante el tiempo de atención a las personas usuarias (por ejemplo, personas



migradas) piensen que pertenecen a múltiples grupos sociales: “soy mujer, madre, trabajadora, con dificultades económicas, etc.”. Esto hará identificarse con las personas usuarias en alguno de estos grupos lo que reducirá el sesgo endogrupal y el prejuicio.

Es mayor aquello que nos iguala que los que nos diferencia

Hay que hacer conscientes a las personas de que no sólo hay categorías sociales que diferencian unas personas de otras (raza, religión, cultura, orientación sexual, etc.) sino que hay categorías sociales relevantes que nos unen a otras personas (similitud de actitudes, sentimientos, creencias, valores, etc.).

6. REFORZAR Y MODELAR CONDUCTAS POSITIVAS

Las personas que se relacionan con personas de origen extranjero son más fácilmente influenciables para cambiar sus actitudes y su conducta hacia las mismas. Si se diseñan actividades concretas en las que tienen que interactuar población autóctona y alóctona, la persona agente antirumor en un barrio, el maestro en una clase, la jefa en una oficina, por ejemplo, pueden recompensar las conductas no prejuiciosas y positivas de las personas autóctonas. La importancia de estas prácticas basadas en la gratificación de comportamientos en una situación dada es que se suelen generalizar a otras situaciones sociales.

Generalizado las prácticas positivas

Gratificando a escolares por sentarse juntos con personas de otras etnias, religión, cultura, etc. en la cafetería de la escuela, se observó que dicha conducta (de relación) se generalizó a otras situaciones como el hacer tareas escolares conjuntamente o compartir juegos durante el recreo (Hausserman et al., 1973).

Otra consecuencia de reforzar los comportamientos positivos en una relación interétnica, es que tienden a ser imitados por las personas que observan esa situación. Cuando en una empresa la dirección premia el trabajo de un equipo que se ha constituido por personas de distintas culturas, el resto del personal tiende a imitar dicho modelo de comportamiento.

7. CREAR EMPATÍA

La falta de empatía hacia las personas migradas es una de las principales causas para la aceptación y difusión de un rumor o un prejuicio. Los estereotipos pueden reducirse o cambiarse con éxito y las percepciones sociales pueden volverse más exactas cuando se motiva a las personas a que lo hagan. Una de las formas más efectivas de elevar esa motivación es a través de la empatía. Así, por ejemplo, cuando una mujer española adopta la misma perspectiva que tienen las mujeres marroquíes de su barrio respecto de un problema, y ve el mundo “a través de los ojos de esas personas”, la preferencia endogrupal hacia las españolas y la aceptación del estereotipo negativo sobre las mujeres marroquíes puede reducirse significativamente.

Las personas agentes antirrumor deben trabajar la empatía con las personas destinatarias de las actividades desde dos niveles complementarios:

- **Empatía cognitiva:** hay que ayudar a que las personas adopten el papel de las personas migradas y vean el mundo desde la perspectiva de éstas. Para ello debemos dar información significativa sobre las personas migradas, su visión del mundo, sus costumbres, normas y valores, etc. De esta forma convertimos lo *no-comprensible en comprensible* y se disminuyen los sentimientos de amenaza.
- **Empatía emocional:** hay que ser capaces de comunicar las difíciles situaciones por la que están pasando las personas migradas para lograr emociones compasivas que resalten un sentimiento sobre el sufrimiento de aquellas. Con estas actividades favorecemos un cambio de actitudes y generamos sentimientos positivos hacia las personas migradas.

La empatía y las estrategias comunicativas con las personas destinatarias de nuestras acciones son esenciales para hacer entender que los contenidos de los rumores y los estereotipos negativos son erróneos, no favorecen ni benefician a nadie y si pueden perjudicar a muchas personas migradas.

10.

¿CÓMO REDUCIR LOS PREJUICIOS Y FRENAR LOS RUMORES EN LAS ORGANIZACIONES?

Empresas, ayuntamientos, centros escolares, organizaciones no gubernamentales, etc. son contextos sociales donde se dan y se propagan rumores y prejuicios en relación a las personas migradas. Por ello, son entornos sociales muy adecuados para diseñar estrategias de lucha contra esos rumores falsos y prejuicios.

Esas estrategias se enmarcan también en la perspectiva de la diversidad humana afirmativa, en lo que se viene denominando **gestión de la diversidad**: combinación de actividades organizacionales que promueven prácticas no discriminatorias y acciones positivas que pongan en valor las diferencias existentes en los recursos humanos de la organización en relación al origen nacional, cultura, género, conocimientos y competencias, etc.

En este marco de referencia, la mejor práctica que pueden llevar a cabo una organización para **prevenir y/o afrontar rumores y prejuicios** es que valoren a todas las personas que la integran y cultiven un entorno en el que prosperen la conciencia y sensibilidad cultural, la igualdad, el respeto mutuo y la integridad. Todas las personas trabajadoras de la organización tienen que estar seguras de que pueden progresar en la misma si están cualificadas, motivadas y desarrollan un buen trabajo, independientemente de su sexo, nacionalidad, orientación sexual, religión, etc.

Una primera medida que pueden tomar las organizaciones es crear **un comité** específico para la promoción de la diversidad y la lucha contra los prejuicios y falsos rumores. Su composición estará basada en la propia diversidad humana y tendrá como metas: establecer las políticas de la organización en estas materias, aprobar y evaluar planes concretos de acción, y prestar asistencia técnica para la aplicación de los mismos. Es fundamental concretar **un proceso formal de intervención** para abor-



dar rumores, prejuicios y la discriminación que estos originan. Dicho proceso debe contener normas, reglas, procedimientos, etc. de cómo proceder cuando se detectan rumores o prejuicios, y debe contar con recursos humanos, organizacionales y financieros.

En organizaciones grandes los esfuerzos para la gestión de la diversidad deben estar descentralizados y cada departamento debe tener su propio plan de acción apoyado por la dirección. Esto refuerza el sentido de que el plan es propio del departamento y asegura el apoyo en todos los niveles de la organización.

El plan no sólo va dirigido al personal de la dirección y gestión, profesorado, etc., sino que se extiende a todos los recursos humanos. Las organizaciones que han logrado éxito en este campo incorporan la diversidad en los procesos de tutorías, entrenamiento en la gestión de programas, selección de personal, etc. Las buenas prácticas organizacionales incluyen también informes estadísticos para constatar cómo la diversidad humana se visualiza en los recursos humanos de los distintos niveles laborales, desarrollando acciones positivas concretas. Se trata de incluir un proceso sistemático de evaluación participativa.

En relación con los rumores en las organizaciones, Ritter (2000) recomienda algunas acciones a seguir dentro de los planes de acción antes mencionados:

- Recabar toda la información que circula en torno a un rumor y valorar su grado de difusión o alcance.
- Establecer mecanismos para detectar el rumor lo antes posible.
- Actuar lo más rápidamente posible ya que conforme pasa el tiempo los rumores son cada vez más difíciles de controlar y van ganando aceptación pública.
- Evaluar las fuentes de la incertidumbre, teniendo en cuenta que los rumores pueden ser producto de la ansiedad de una o varias personas.
- Se debe confirmar o rectificar el rumor, sabiendo que en el caso de rumores o prejuicios sobre la población migrada suelen ser siempre falsos. Debe quedar muy claro que la dirección de la empresa, el centro escolar, el ayuntamiento, etc. desmiente la veracidad del rumor y trabaja para su desactivación.
- Si es posible se pueden emplear personas externas a la organización con prestigio y solvencia para que contradiga el rumor circulante.
- Es conveniente diseñar un plan de difusión de información real para hacer frente al rumor.
- Mantener una buena política de comunicación formal e informal sobre los acontecimientos relevantes en la organización. La comunicación proactiva que se anticipa a los hechos tiene efectos positivos importantes.

Las organizaciones deben establecer estrategias generales para hacer frente a los rumores falsos y los prejuicios. De forma sintética se describen a continuación una estrategia basada en el aprendizaje y entrenamiento, y otra basada en el liderazgo organizacional.

1. ESTRATEGIAS BASADAS EN EL ENTRENAMIENTO

- **Principio:** Muchas de las formas más habituales con la que vemos el mundo son prejuiciosas y fueron adquiridas antes de que pudiéramos contrastarlas y decidir sobre ellas. Como ya se ha indicado los rumores sustentados en **prejuicios no intencionados** son más susceptibles de erradicar en las organizaciones con estrategias basadas en el aprendizaje cultural.



- **Personas destinatarias:** Dirigido a la mayoría de las personas que, en algún nivel, son conscientes de sus propios prejuicios y que tienen valores igualitarios opuestos a los mismos.
- **Método:** Una forma eficaz para que estas personas aborden sus prejuicios no intencionados y los rumores en que derivan, se basa en el aprendizaje y entrenamiento cultural. La organización debe formar para: (1) incrementar el conocimiento sobre las personas de los distintos grupos culturales que componen la organización, (2) mejorar el conocimiento de la dinámica de los rumores y prejuicios; (3) promocionar el contacto entre las personas de distinta cultura, etnia, religión, etc., y (4) proporcionar métodos sencillos para la reducción de sus propios prejuicios y afrontar los rumores. Esta formación no puede funcionar eficazmente sin el apoyo y liderazgo de la organización.
- **Fortalezas:** Es un enfoque basado en el incremento de conocimientos y conciencia cultural, en la reducción de los prejuicios no intencionales más habituales y que más daño hacen en la organización. Estos métodos son capaces de reducir los prejuicios que no son fácilmente observables o medibles.
- **Debilidades:** Este método puede tener efectos negativos sobre las personas más activamente perjudicadas, y pueden provocar o alentar en las mismas comportamientos prejuiciosos.

2. ESTRATEGIAS BASADAS EN EL LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

- **Principio:** Las personas más perjudicadas y las que más fácilmente actúan de forma prejuiciosa, son las más preocupadas por la opinión de las figuras de autoridad de la organización y su entorno.
- **Personas destinatarias:** Este enfoque es más efectivo con las personas que son intencionalmente perjudicadores debido a su mayor sensibilidad a la autoridad. Los métodos utilizados no requieren de la participación o el consentimiento de aquellas personas que están más afectadas por el método.
- **Métodos:** Los líderes de la organización se posicionan públicamente y con claridad sobre el rumor falso y/o el prejuicio. Apoyan actividades que valoran la diversidad humana y responden públicamente con sanciones ante todo acto de prejuicio/rumor como si fuera contra la misma organización.
- **Fortalezas:** Para todos los recursos humanos de la organización este método es seguro y muy eficaz. Tiene incorporada una dinámica en la orientación, porque las personas más abiertamente perjudicadas son también más sensibles a las posiciones de la dirección en cuestiones relacionadas con el perjuicio.
- **Debilidades:** Este método no se aproxima a las formas de rumores y/o prejuicios más extendidas, las respuestas prejuiciosas no intencionales. Si bien este enfoque por sí solo no produce cambios duraderos, puede hacer que otras actividades tengan efectos a más largo plazo.

11.

GLOSARIO DE TÉRMINOS EN INTERCULTURALIDAD, RUMORES Y PREJUICIOS

- **Acentuación de un rumor**

Dado un grupo o una situación social, el rumor se centrará de manera selectiva en un limitado número de sus características. Por ejemplo, cuando se destaca el factor inmigración en el aumento de la violencia de género en España.
- **Aculturación**

Proceso mediante el cual personas y grupos con diferente cultura entran en contacto y se influyen mutuamente. Como los grupos no suelen ser simétricos (autóctonos vs alóctonos), el grupo dominante fuerza los cambios (usos, costumbres, etc.) en el grupo no dominante. Se han planteado cuatro formas de aculturación que se dan en las personas migradas: integración, asimilación, marginación y segregación.
- **Alóctono/a.**

Adjetivo. (Pueblo o especie) animal o vegetal que se encuentra en un lugar distinto al de su origen.
- **Amenaza percibida**

Cuando las personas de un determinado grupo social (sociedad de acogida) creen o esperan que las personas de otro grupo (personas migradas) se comporten o se comportarán de modo perjudicial para aquellas personas.
- **Amenaza percibida material**

Percepción de que otros grupos compiten con el nuestro por recursos como el empleo, la salud, la vivienda, etc. Provoca sensación de amenaza al bienestar físico y material, al poder económico y político, etc.
- **Amenaza percibida simbólica**

Se refiere a la percepción de que el exogrupo (las personas migradas) tiene diferentes normas, valores, creencias, etc., y que ponen en peligro de absorción o modificación las del endogrupo (sociedad receptora): *“Córdoba ya no será como antes después de la inmigración”*.
- **Amenaza percibida a la interacción**

Percepción de que con el contacto con las personas migradas se va a obtener un resultado negativo respecto de “yo”: miedo, ansiedad, etc.
- **Asimilación de un rumor**

Es el proceso que explica la fuerza de atracción ejercida sobre el rumor por los contextos emocional y conceptual existentes en la mente de la persona. Esto explica el porqué se eliminan algunos detalles y se exaltan otros.
- **Autóctono/a.**

Adjetivo. Que se ha originado o ha nacido en el mismo país o lugar en el que se encuentra.
- **Cascada de información**

Proceso mediante el cual tendemos a depender de lo que piensan y creen otras personas cuando no disponemos de información sobre un acontecimiento o sobre alguna persona (o grupo). A falta de información propia aceptamos como buenas las opiniones de las demás personas.



- **Cascada de conformismo**

Es el proceso de influencia social por el que una persona modifica sus sentimientos, opiniones y conductas en la dirección mantenida por el grupo mayoritario. El rumor es aceptado no porque se crea en él, sino para no ser sancionado por su grupo de referencia y/o ganarse la simpatía y el favor de las personas de dicho grupo.
- **Clase Social**

La clase social es un tipo de estratificación social en el que la posición social de una persona se determina por criterios económicos, a diferencia de las formas de clasificación social basadas en castas y estamentos. La clase social determina las oportunidades de la persona y, en general, la caracteriza por las maneras de comportarse, los gustos, el lenguaje, las opiniones, etc.
- **Colectivos en exclusión**

Conjunto de personas que, por diversas causas, sufren algún tipo de discriminación (económica, social, laboral, sexual, religiosa, etc..) y no poseen recursos materiales y/o psicosociales para desarrollarse como personas y cumplir sus objetivos vitales
- **Competencia cultural**

Conjunto de conocimientos, conductas, actitudes y, en su caso políticas que confluyen en una persona, sistema, organismo o entre profesionales, que capacitan para el trabajo en contextos y/o situaciones interculturales. Es de carácter procesual, multidimensional (deseo, conciencia, conocimientos y habilidades) y multicontextual (género, etnia, edad, status, etc.).
- **Conciencia crítica**

Es el proceso de concienciación de las personas pertenecientes a los grupos oprimidos, que les permite definirse así mismas de una manera afirmativa, a pesar de la opresión y de la asimétrica distribución de los recursos materiales que sufre. Posibilita que las personas alcancen un conocimiento concomitante con la asimetría histórica, racial, política, social y cultural, y es la piedra angular del desarrollo socio político.
- **Correlación ilusoria**

Tendencia a ver relaciones entre eventos significativos que no están relacionados o lo están menos de lo que se cree (migración, delincuencia e inseguridad ciudadana).
- **Cotilleo**

Es la transmisión de información en un plano íntimo y personal en su tono, de contenido intrascendente, basado en observaciones y opiniones o caracterizaciones (a menudo poco gratas).
- **Cultura**

Modelos implícitos y explícitos de y para el comportamiento, adquiridos y transmitidos mediante símbolos, que constituyen realizaciones distintivas de grupos humanos. El núcleo esencial lo componen las ideas, creencias, tradicionales, valores, etc. Los sistemas culturales son productos de la acción y condicionantes de acciones futuras.
- **Discriminación directa**

Cuando una persona es tratada menos favorablemente que otra es, ha sido o podría ser tratada, en una situación comparable por causas de origen étnico o racial, edad, sexo, etc.
- **Discriminación indirecta**

Cuando una práctica, disposición o criterio, aparentemente neutral, podría poner a personas de origen racial o étnico, por su sexo, edad, etc, en una particular desventaja en comparación con otras personas.
- **Discriminación (Otras formas)**

Orden de discriminar -cuando alguien ordena a otra persona que actúe de forma discriminatoria- y la victimización, o represalias contra las personas que han denunciado o han probado la existencia de discriminación.



- **Diversidad humana afirmativa**

Afirmación de los valores fundamentales de la diversidad humana en la sociedad, con la creencia que realzar la diversidad incrementa la calidad de las sociedades. Se ocupa de cuestiones de justicia social, defensa de los Derechos Humanos, reconoce las contribuciones al conocimiento de las diferencias culturales y confía en rentabilizar las implicaciones que estas diferencias tienen.
- **Dominancia social**

Orientación actitudinal de carácter general sobre las relaciones intergrupales que se refiere a la preferencia de las personas por relaciones jerárquicas y dominantes entre las mismas. Una alta orientación a la dominancia social significa que no se consideran iguales todos los grupos sociales. Estas personas piensan que la sociedad receptora es superior y tiene prioridad o exclusividad en el acceso a los recursos del país (puestos de trabajo, ayudas sociales, etc.), y ven a las personas migradas como competidoras (amenazantes).
- **Error fundamental**

Tendencia exagerada a explicar la conducta de las demás personas apelando a sus características internas (disposiciones internas de personalidad, a su carácter o temperamento, o a su forma de ser), obviando los factores ambientales.
- **Error último**

Atribuimos los éxitos de las personas de nuestro grupo a características propias de las mismas (inteligencia, alta capacidad y competencia, valores, etc.), y los éxitos de las personas de los exogrupos a circunstancias externas (suerte o ayuda de otras personas). En el mismo sentido, los fracasos del propio grupo se achacan a causas externas (mala suerte o envidia), y los fracasos del rival a causas internas (incompetencia o falta de cualidades positivas).
- **Estereotipo**

Conjunto de creencias acerca de las características de las personas de un grupo determinado que es generalizado a casi todas las demás personas del grupo: (1) se obvia la variabilidad; (2) es compartido por mucha gente; (3) es resistente al cambio; (4) orienta expectativas de conducta; (5) no tiene porqué estar cargado de emocionalidad; (5) no lleva forzosamente a la discriminación.
- **Expectativas**

Las expectativas son anticipaciones y actualizaciones imaginativas de sucesos venideros. Actúan como esquemas que permiten predecir el comportamiento de las personas con las que nos relacionamos, para adaptarnos a la relación. Actuamos en función de lo que esperamos de otra persona y no de lo que es o hace. No sólo elaboramos expectativas respecto a las demás personas, sino también respecto a nosotros y nosotras mismas, las cuales no siempre derivan de lo que somos o podemos llegar a ser; sino de lo que las otras personas dicen que somos o podemos llegar a ser.
- **Favoritismo (Sesgo) Endogrupal**

Percibir más positiva y favorablemente a las personas miembros de nuestro propio grupo (población autóctona) respecto de los demás grupos (población alóctona).
- **Grupo Minoritario**

Colectivos que ocupan una posición de inferioridad, ya sea por una relación social de poder o como resultado de una comparación social con otros grupos, en general con la mayoría. Son personas que poseen alguna característica que no es compartida por la mayor parte de la población de esa sociedad.
- **Hipótesis del contacto**

La mejor manera de reducir la tensión y la hostilidad entre grupos es ponerlos en contacto en un trabajo cooperativo para favorecer la interdependencia. El contacto debe ser continuado, entre miembros de características similares, apoyado por las instituciones, etc.



- **Leyenda urbana**

Es un tipo especial de rumor centrado en personas o hechos que parecen específicos pero que realmente son abstractos o ficticios, las personas protagonistas son sustituibles, lo sustancial está en el contenido y tienden a mantenerse y reaparecer con algunos cambios.
- **Nivelación de un rumor**

A medida que el rumor se difunde, tiende a acortarse, a volverse más conciso, más fácil de abarcar y contar. A través de las sucesivas versiones, va perdiendo palabras y detalles, etc., ya que las demás personas de la cadena, al no conocer el estímulo original, no tienen vivencias retardadoras de las pérdidas.
- **Opresión**

Es el estado de dominación en el que las personas de los grupos oprimidos sufren las consecuencias de la privación, exclusión, discriminación, explotación, control cultural y algunas veces violencia. En el centro de la opresión está la desigualdad de poder, ya que implica relaciones de poder asimétricas entre personas, grupos, comunidades o sociedades. Es experimentada en múltiples niveles de análisis: personal, relacional y colectiva.
- **Polarización grupal**

Fenómeno que participa en la difusión de rumor, según el cual cuando las personas discuten sobre un tema en un grupo, asumen sistemáticamente mayor riesgo y a menudo terminan pensando y tomando decisiones más extremas en relación a lo que pensaban en un principio.
- **Prejuicio**

Son juicios previos sobre personas o grupos y hacen referencia a cualquiera de los siguientes componentes o a todos ellos: (1) Estereotipo o creencias cognitivas negativas; (2) Expresión de afecto negativo (3) Conductas hostiles o discriminatorias.
- **Prejuicio manifiesto**

Forma de presentarse el prejuicio caracterizada por: (1) creencia en la inferioridad genética de las personas del exogrupo; (2) rechazo a las mismas y defensa de su posición de desventaja en la sociedad; y (3) rechazo del contacto íntimo (desde el laboral hasta el sexual).
- **Prejuicio Sutil**

Forma encubierta de presentarse el prejuicio caracterizada por: (1) defensa de los valores tradicionales y percepción de que los grupos minoritarios (personas migradas) no lo respetan; (2) percepción exagerada de las diferencias culturales con otros grupos; y (3) no manifestar sentimientos negativos hacia el exogrupo al tiempo que les niegan respuestas emocionales positivas.
- **Prejuicio no intencionado**

Son los prejuicios más frecuentes en las personas y generalmente no son conscientes de ellos. Se interiorizan durante la infancia o adolescencia y están basados en una aceptación pasiva de la información (negativa, generalmente) que recibimos sobre las personas de otros grupos (personas migradas, homosexuales, etc.). No son muy consistentes, afloran cuando nos sentimos preocupación y suelen desaparecer con estrategias educativas.
- **Prejuicios intencionados** se incorporan más tardíamente a través de un aprendizaje activo. Son menos frecuentes que los anteriores, están más conectados con la identidad del social de la persona y surgen cuando ésta se siente amenazada. El aprendizaje activo del prejuicio le confiere una consistencia más fuerte, por lo que son resistentes a las estrategias educativas y para su erradicación hay que actuar desde las normas y leyes sociales.



- **Privación relativa grupal**

Algunas personas y/o grupos (población autóctona, por ejemplo) perciben que son peor tratadas y de forma más injusta por la administración que otros grupos sociales (por ejemplo, la población alóctona).
- **Profecía autocumplida**

Es una predicción que, una vez hecha, es en sí misma la causa de que se haga realidad. La creencia asumida por la población española de que las personas migradas varones de origen colombiano son violentas, genera una actitud recelosa ante ese colectivo. Al sentirse estos despreciados reaccionan (generalmente) como cualquiera que es tratado así: agresivamente.
- **Racismo**

Es una teoría de la jerarquía de las razas que concluye en la necesidad de preservar la raza pretendida superior de todo cruce y de su derecho de dominar a las otras. Implica una actitud no igualitaria de hostilidad hacia un grupo étnico y un conjunto de reacciones de acuerdo con aquella actitud.
- **Rumor**

Para Allport y Postman (1967) el rumor es una narración relacionada con hechos cotidianos, creíble o factible de ser creída, vinculada con un problema concreto o con alguna inquietud puntual, de la cual no se puede verificar su exactitud, aunque tampoco demostrar directamente su falsedad, y que se reproduce bajo el efecto “bola de nieve”.
- **Valores**

Son creencias prescriptivas o prospectivas que nos hacen preferir una determinada forma de conducta (valor instrumental) o una forma de existencia (valor terminal) frente a otras formas de conducta o existencia. Los valores deben evitar el dogmatismo y el relativismo, porque conducen a planteamientos coercitivos o a que todo vale respectivamente.
- **Valorar la diversidad**

Cuando las instituciones y las personas de la comunidad conocen los beneficios de las diferencias y similitudes de los distintos grupos sociales que la componen, y trabajan intencionadamente por construir relaciones sostenibles entre personas e instituciones con diversa pertenencia. Una comunidad que valora la diversidad asegura que las instituciones proveen igual tratamiento y acceso a los recursos y decisiones a todas las personas sin tener en cuenta la raza, la etnia, la orientación sexual, las creencias religiosas, etc.
- **Xenofobia**

Odio, repugnancia u hostilidad hacia las personas extranjeras. Es uno de los prejuicios con recelo, odio, fobia y rechazo contra los grupos étnicos diferentes, cuya fisonomía social y cultural se desconoce.
- **Yihad**

En castellano, la palabra árabe “*yihād*” se traduce como *esfuerzo*. Aparece 41 veces en el Corán y de modo frecuente en la expresión idiomática «esfuerzo en el camino de Dios. Yihad “no significa guerra santa”, sino que es un concepto básico y extenso que incluye el esfuerzo por mejorar la calidad de vida en la sociedad, esfuerzo en el campo de batalla en defensa propia, o luchar en contra de la tiranía y la opresión.

12.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Allport, G. W. & Postman, L. (1967). *Psicología del rumor*. Buenos Aires: Psiqué.
- Chapman, L. G., & Chapman, J. P. (1967). Genesis of popular but erroneous psychodiagnostic observations. *Journal of Abnormal Psychology*, 72, 193-204.
- CIS (2012). Actitudes hacia la inmigración (VI). Estudio nº 2967. Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (2008). *Social Cognition: From Brains to Culture*. Boston, MA: McGraw.
- Gallego, F. (2010). *Com abordar els rumors*: Barcelona. Diputació de Barcelona.
- Hauserman, W. & Behling, M. (1973). Reinforced racial integration in the first grade. A study of generalization. *Journal of Applied Behavioral Analysis*, 6, 193-200
- Javaloy, F.; Rodríguez, A. & Espelt, E. (2001). *Comportamiento colectivo y movimientos sociales: un enfoque psicosocial*. Barcelona: Pearson.
- Kapferer, J.N. (1989). *Rumores. El medio de difusión más antiguo del mundo*. Barcelona: Plaza & Janes.
- Martínez, M.; Calzado, V. & Martínez, J. (2007). *Actitudes de la población autóctona hacia la inmigración. Informe de Investigación*. Universidad de Sevilla.
- Pastor, Y. (2006). *Psicología Social de la Comunicación Aspectos básicos y aplicados*. Madrid. Ediciones Piramide.
- Pettigrew, T.F. y Meertens, R.W. (1995). Subtle and blatant prejudice in Western Europe. *European Journal of Social Psychology*, 25, 57-75.
- Pratto, F.; Sidanius, J.; Stallworth, L. & Malle, L. (1994). Social Dominance Orientation: A Personality Variable Predicting Social and Political Attitudes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67 (4), 741-763.
- Ritter, M. (2000). *El rumor: un análisis epistemológico*.
- Rosnow, R. L. (1991). Inside rumor: A personal journey. *American Psychologist*, 46 (5), 484-496.
- Stephan, W.G. & Stephan, C.W. (1985). Intergroup anxiety. *Journal of Social Issues*, 41(3), 157-175.
- Stoner, J.A. (1961). Risky and cautious shifts in Group decision: The influence of widely held values. *Journal of Experimental Social Psychology*, 4, 442-459.
- Sunstein, C. (2010). *On Rumours: How Falsehoods Spread, Why We Believe Them, What Can Be Done*. New York: Farrar, Strausand Giroux.



RED (ANTI-RUMORES)

DESMONTANDO RUMORES + CONSTRUYENDO CIUDADANÍA



Gestiona y dinamiza



Unión Europea

Fondo Social Europeo



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR