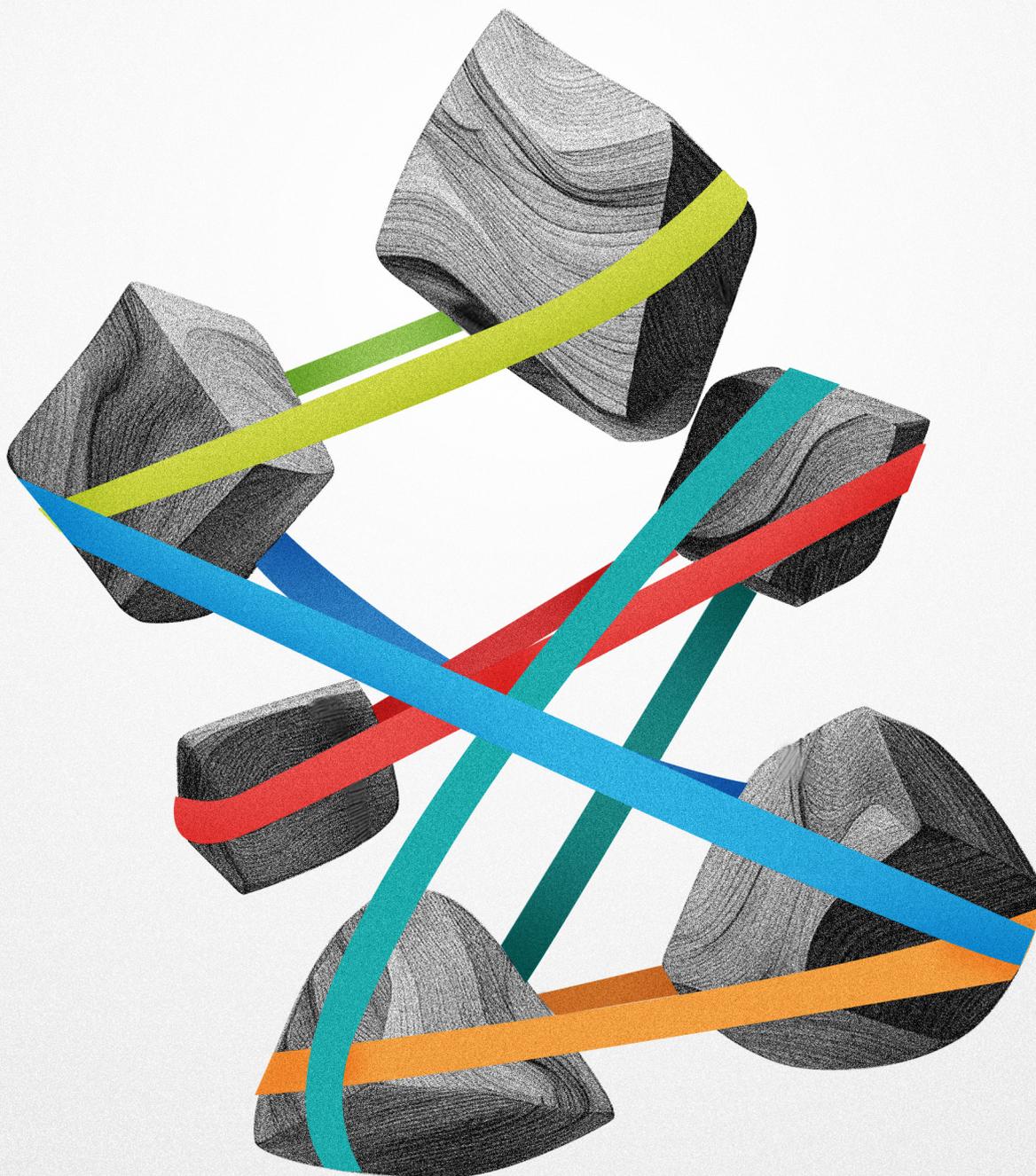




Zurrumurrueen | Red Vasca
Aurkako Sarea | antirumores

Conversaciones ante un rumor

GUÍA PRÁCTICA DE DIÁLOGOS
PARA EL LÍMITE Y LA COMPRENSIÓN



ASIER GALLASTEGI FULLAONDO

AUTORIA
ASIER GALLASTEGI FULLAONDO

AÑO DE PUBLICACIÓN
2024

ISBN
978-84-19064-64-6



Preámbulo: ¿qué es este manual?

página 05

01. Introducción

— página 05

Los rumores, síntoma a escuchar y amenaza a combatir	10	Objetivos en conversaciones antiRumores	12
Conversaciones que retan nuestras capacidades e identidades	11	Conversaciones que se dan en un contexto con muchas capas	13
		Para finalizar este capítulo...	17

02. El marco de las conversaciones antiRumores

— página 18

Polarización de la política	19	Los efectos de llenar vacíos	23
Conversaciones condicionadas en el entorno digital	20	Propuestas para avanzar	25
<i>Youtube</i> y su algoritmo: instrumento para el extremismo	21	Para finalizar este capítulo...	27
Inteligencia Artificial, un sesgo a nuestra imagen y semejanza	22		

03. Comprender los mecanismos personales y sociales en torno a los rumores

— página 28

Modelos mentales y equilibrio	29	Rumores xenófobos, una cuestión de miedos y sueños	36
Lealtades invisibles	30	Cómo los estereotipos condicionan creencias y sentimientos	38
Nuestra perspectiva a recaudo de posibles cambios	33	A problemas complejos, soluciones meditadas	40
Adaptación crítica y adaptativa de nuestros modelos mentales	34	Para finalizar este capítulo...	41
Malestares tras el rumor	35		

04. Refuerzo de perspectivas críticas y respuestas proactivas

— página 43

Nos influimos constantemente	44	Asertividad dinámica	56
<i>Influencers</i> de carne y hueso	45	Espacios públicos y privados	60
El acto de comunicarnos	46	Interseccionalidad	61
Los cuatro aspectos de un mensaje	47	Equilibrio entre valores y límites	61
Transformando la percepción	49	Para finalizar este capítulo...	63
Escucha activa	52	Estilos de comunicación.	66
Sobre la sincronización	54	Modelo Bridge ®	
Traducir el malestar	56	Para finalizar este capítulo...	72

Decálogo para una conversación antiRumores

página 74

Glosario

página 78

Epílogo

página 79

Bibliografía y webgrafía

página 80

“El derecho a criticar al otro se gana, se merece. Si tratamos a alguien con hostilidad o desprecio, la menor observación que formulemos, esté justificada o no, le parecerá una agresión que lo empujará a resistir, a encerrarse en sí mismo, difícilmente a corregirse; y a la inversa, si le demostramos amistad, simpatía y consideración, no solamente en las apariencias sino con una actitud sincera y sentida como tal, entonces es lícito criticar en él lo que estimamos criticable y tenemos alguna posibilidad de que nos escuche”.

*Identidades Asesinas, **Amin Maalouf***

¿Qué es este manual?

Han pasado ya 10 años desde que Ekain Larrinaga, en aquel momento técnico de Inmigración en el Ayuntamiento de Getxo, me invitara a participar en la Estrategia AntiRumores. En concreto, buscaba a una persona que, dentro del marco de este proyecto, pudiera facilitar sesiones de formación sobre la manera de comunicar y afrontar conversaciones que buscan disolver rumores.

La invitación llegaba en el momento adecuado: me pedía colaborar en un proyecto que sentía absolutamente alineado conmigo y mis preguntas. No fue una contestación afirmativa del estilo: "tenéis una pregunta y yo me sé las respuestas". Más bien, fue un sí a un viaje de exploración e investigación que dura hasta el día de hoy.

En este tiempo, han sido decenas los talleres facilitados con ciudadanía y personas con responsabilidad técnica en diferentes ayuntamientos. Cada sesión ha sido diferente y no podía ser de otra manera. El acercamiento se ha dado con una serie de ideas para compartir, con una música trabajada y contrastada. Los matices al compás y la letra emerge, en cambio, en las conversaciones. Y yo aprendo en cada encuentro.

A lo largo de los años, el contexto ha ido cambiando. Cada vez más personas van conformando comunidades de aprendizaje y apoyo en nuestros barrios dentro de la Estrategia AntiRumores, siendo la acogida ciudadana a personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad un ejemplo de lucha y solidaridad. En paralelo, las actitudes xenófobas y racistas están muy presentes en la política europea y generan un entorno que condiciona también nuestra realidad cotidiana.

Ante estos cambios, la Estrategia AntiRumores ha ido adaptándose. Hoy se están desarrollando acciones donde la voz de las personas migradas y racializadas está más presente y las estrategias de autodefensa antirracistas toman, obviamente, mayor protagonismo

El presente texto quiere ser un alto en el camino de este viaje de exploración y apoyo. Escribirlo y crearlo ha sido una oportunidad para aterrizar muchas de las ideas que se han construido estos años y rescatar a autores y autoras que, a través de sus saberes, han sido compañeras de viaje. Además, ha servido para esbozar algunas líneas de reflexión que pueden ayudarnos a evolucionar en los próximos años. En este ejercicio, se han revisado las notas de los talleres, escuchado y leído entrevistas con expertos, contrastado fuentes bibliográficas, buceado entre publicaciones científicas...

Algo que también ha sucedido mientras escribía este manual ha sido que he mantenido decenas de conversaciones difíciles. Hay personas que han expresado afirmaciones racistas en mi presencia y mi reacción ha cubierto todo el abanico posible: he callado, me he enfadado, he faltado al respeto, he denostado a la otra persona... Y, en algún caso, he podido mostrar mi disconformidad modificando de alguna forma la manera de ver la situación. Lo que sí os puedo decir es que cada conversación que he mantenido está de alguna manera presente en este texto. He aprendido de cada interacción y ésta es una invitación que confío, sintáis a lo largo del texto. Un permiso y una invitación a experimentar y aprender desde la práctica y la reflexión. Ya sabemos dónde nos lleva lo que hacemos y no funciona; probemos a hacerlo de manera diferente.

En el manual vais a encontrar modelos teóricos, marcos para comprender los fenómenos que explican la construcción de los rumores, ideas que nos permiten hablar sobre cómo conversamos y estrategias prácticas que pueden ayudarnos a experimentar.

El texto está dividido en estos apartados:

- **Introducción.** Algunas ideas iniciales que quieren ayudarnos a comprender la naturaleza de los rumores, los objetivos de estas conversaciones y el alcance que pueden tener.
- **Reflexión sobre el marco en el que se dan las conversaciones.**
Se habla sobre una sociedad con un alto grado de polarización y de la capa digital como una infraestructura que incide considerablemente en esta realidad.
- **Comprensión de los mecanismos personales y sociales en torno a los rumores.**
Se trata de comprender lo que está detrás del rumor, las necesidades y los temas sin conversar.
- **Claves para mantener una conversación que disuelva rumores y refuerce las perspectivas críticas y las respuestas proactivas.**
Se exploran estrategias o claves para sostener estas conversaciones que tienen siempre un doble objetivo: poner límite al rumor y rescatar el vínculo con las personas.
- **Diversidad y estilos de comunicación.**
Un apartado que continúa con el foco del anterior haciendo hincapié en la sincronización entre manera diferentes de conversar desde un modelo concreto.
- **Decálogo.**
Hemos rescatado 10 ideas a modo de resumen de este manual. Quieren ser un recordatorio. Una manera sencilla de conectarnos con un texto que a veces puede resultar complejo.

Además, hemos querido reforzar la comprensión de algunos conceptos a través de un breve glosario, un pequeño cierre o epílogo y una bibliografía que creemos puede ser un buen lugar para continuar profundizando en el arte de la conversación antiRumor.

Tras cada capítulo, encontraréis una tabla con tres tipos de información:

1. **Resumen de cada apartado**, que podéis usar como contenido recordatorio o como una información breve a través de la cual situaros en la publicación.
2. **Preguntas para la reflexión** en base a la idea fuerza del capítulo para profundizar en el contenido y en vuestra relación con el mismo.
3. **Tips, claves o preguntas que podéis utilizar en las conversaciones** con personas que sostienen un rumor. Están planteadas para que podáis abrir conversaciones colaborativas, que dejen ver parte de vuestras propias reflexiones.

Seguimos aprendiendo.

Si cuando leáis este material sentís que hay algo que os ha servido especialmente, detectáis algún vacío importante, y/o queréis proponer alguna perspectiva escribidnos a las siguientes direcciones, por favor:

- secretaria@zas.eus
- asier@korapilatzen.com

Asier Gallastegi Fullaondo.

www.korapilatzen.com



01

Introducción

Los rumores, síntoma a escuchar y amenaza a combatir

“He aprendido a no intentar convencer a nadie. El trabajo de convencer es una falta de respeto, es un intento de colonización del otro”.

José Saramago

Esta frase de Saramago muestra parte de la complejidad de disolver rumores porque cuando tratamos de hacerlo, buscamos modificar las perspectivas de otras personas. Y aunque suene paradójico, esta ampliación del punto de vista particular solo puede darse cuando respetamos y damos lugar a la identidad de nuestras interlocutoras e interlocutores.

En la Estrategia AntiRumores, acompañamos a muchas personas que están profundamente preocupadas por la creciente legitimación de discursos y posiciones xenófobas y racistas, y el riesgo de fractura social que eso implica. Además, estas posiciones tienen altavoces mediáticos y políticos. Las personas están y estamos preocupadas, porque somos conscientes de su impacto en la distorsión de la realidad, a través de la generalización y/o sobredimensionamiento de datos puntuales.

Sunstein propone en su libro Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas (2010) una definición de los rumores:

“ Se trataría de declaraciones de hecho — sobre personas, grupos, acontecimientos e instituciones— que no han demostrado ser veraces pero que han pasado de una persona a otra y, por lo tanto, tienen credibilidad, no porque haya pruebas directas que las sostengan, sino porque otra gente parece creerlas”

Además, nos recuerda que los rumores

“ a menudo nacen y circulan con éxito porque se adecúan a las convicciones previas de quienes los aceptan, a la vez que las respaldan”¹

Es importante recordar que, muchas veces, **un rumor actúa como un mecanismo de cohesión social** al reforzar valores y creencias compartidas dentro de un grupo. De igual forma, sirve para procesar la incertidumbre o ansiedad colectiva al **ofrecer explicaciones simplistas de situaciones complejas**. Los rumores forman parte de todas las sociedades y cumplen una función social.

Conscientes de esta función, no podemos dejar de señalar que esta explicación reduccionista de la realidad siga acusando, de manera reiterativa, de muchos de nuestros malestares a las personas migradas, refugiadas o racializadas. Nos preocupan los rumores racistas que aparecen en titulares de medios de comunicación, redes sociales, conversaciones en momentos de ocio y en todo tipo de espacios.

1. Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.

La acción de simplificar provoca el encerramiento de personas y procesos complejos en caricaturas sencillas de recordar. **La dificultad llega cuando nos relacionamos con esas caricaturas con la expectativa de que no evolucionen ni muestren mayor complejidad.** Nuestra propia mirada contribuye a que sigan siendo eso que pensamos, sentimos y dijimos que eran. Elegimos una característica para un grupo o persona, la señalamos negativamente, la acusamos de ser de una determinada manera y, a partir de ahí, nuestra relación se va a basar en afirmar todo lo que hemos dicho que es. **Esta acción constituye una trampa.**

En la Estrategia AntiRumores (en adelante EAR), aportamos un espacio para la reflexión y la adquisición de competencias en la labor de disolver rumores. La EAR se diseña como un lugar donde poder respirar, entrenar el pensamiento y la conciencia crítica, reforzando una ciudadanía inclusiva. Nuestra aportación, y la de este manual, se sitúa en las estrategias de comunicación para afrontar estas conversaciones.

Conversaciones que retan nuestras capacidades e identidades

A veces sentimos que nos acercamos a algunas realidades con un mapa demasiado pequeño para poder desenvolvemos con tranquilidad por el territorio. Lo que percibimos se queda corto en relación a lo que nos encontramos. Por ello, necesitamos ampliar nuestro dibujo de aquello que miramos, tocamos, olemos... Pero para afrontar este ejercicio de apertura, precisamos de tiempo y energía que nos lleven a vivir una crisis que, a buen seguro, nos va a cuestionar y señalar todas las incongruencias.

Dentro de las realidades complejas que tendemos a simplificar, podemos incluir las conversaciones con personas con las que tenemos una relación y con las que, de alguna manera, acabamos "tocando" datos, fantasías, cuentos... que nos distancian.

En algunos casos, estas conversaciones nos asustan porque creemos que dibujan fosos, lugares hostiles de los que resultaría difícil salir. Repetir mensajes como "*los fulanitos* son unos

ladrones" o "las menganas vienen a quitarnos el trabajo" en medios de comunicación, en cafés y en otros espacios, nos acerca cada vez más a una sociedad de la desconfianza, del miedo, de la amenaza y de la defensa. Sabiendo de este impacto, apostamos por tomar partido e intervenir, pese a que las conversaciones no sean en absoluto sencillas.

El resultado de la **discusión entre dos personas** que han avanzado en una idea con **distintas perspectivas** suele ser la de **afirmarse cada una de ellas con más fuerza en sus convicciones previas.** Imponer nuestra visión no funciona. Cuando percibimos que una persona no está contenta con nuestra manera de ser y busca cambiarnos, nuestra reacción suele ser de rechazo y autoafirmación. A su vez, y si estamos en batalla abierta, este desencuentro también sirve a la otra parte para reforzar su posición, responsabilizar a otra persona de su falta de apertura y, en algunos casos, seguir construyendo un bando más homogéneo.

El ejercicio de defender nuestras ideas frente a una persona que piensa todo lo contrario es, con frecuencia, un camino para el autoconvencimiento y la construcción de argumentos. Se parece más a un entrenamiento de fuerza mediante el cual mantener la posición, que a una rutina para la flexibilidad y la comprensión de lo que aún no entra en nuestra manera de pensar. Parece una paradoja, pero es así y es importante que lo tengamos en cuenta.

A menudo nuestros intentos por convencer a otra persona hacen más rígida su posición.

En este apartado ya hemos comenzado a ver algunas de las claves que sirven como base para un estilo de "conversación antiRumor". Cada contexto es diferente y cada persona, también. Avancemos a continuación, en la práctica.

Objetivos en conversaciones antiRumores

Cuando entramos en conversación con una persona que está sosteniendo un rumor, ¿cuáles son nuestros objetivos?:



Frenar el rumor.

Conseguir que este tipo de ideas y creencias no se propaguen y que no se expresen en cualquier lugar y de cualquier forma. En el mejor de los casos que, por ejemplo, la persona con la que hablamos no vuelva a referirse a las personas migradas y racializadas de esa manera.



Ampliar la mirada hacia la realidad.

Buscar que las personas con las que conversamos incorporen datos que hagan más precisa su descripción del entorno y que, por consiguiente, no señalen como responsables de sus propios temores a las personas migradas.

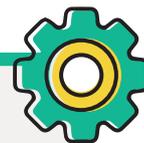


Comprender las necesidades que hay tras las afirmaciones.

No tenemos por qué compartir los motores detrás de un rumor, pero el interés genuino por comprender es pertinente e importante. Si los mensajes se reproducen y mantienen, es porque pueden estar cumpliendo una función. La pregunta es: ¿podemos responder a esas necesidades tras los mensajes de una manera menos dañina?

Salvando las distancias, la investigación Cambiar las creencias de conspiración a través de la racionalidad y la ridiculización² (2024) ofrece algunas claves para enfocar nuestra acción. Podéis intentar probarlas:

2. <https://hal.science/hal-02163865v1/file/fpsyg-07-01525.pdf>



Mostrad las inconsistencias

Señalar las incoherencias entre contenido informativo, basado en fuentes fidedignas y contrastadas, y las creencias de quienes sostienen el rumor es una estrategia a valorar. Es una forma de comenzar a influir sobre los atributos y calificativos que algunas personas asignan a otros grupos y colectivos.



Cuestionad la pertenencia

Quienes sostienen los rumores y el odio lo hacen en un entorno que les da sentido de pertenencia. Tratar de mover a esas personas hacia otros entornos más realistas y con discursos inclusivos puede ayudarles a tomar distancia; alejarse de algunas fuentes y cajas de resonancia que generalizan y lanzan personas contra personas.



Practicad la empatía

Se trata de construir puentes entre personas que se han distanciado debido a los rumores. El objetivo es humanizar las necesidades o temores desde los que se lanzan los bulos para que esas creencias parezcan más injustas y menos justificadas. Esta acción exige un acercamiento real a las necesidades que laten tras las creencias.

Nuestra experiencia en *Estrategia AntiRumor* (EAR en adelante) nos lleva a querer poner más atención en esta última estrategia, la de la empatía. Es más, podría decirse que uno de los mayores objetivos que persiguen las conversaciones para la disolución de rumores es, precisamente, **augmentar la calidad del intercambio de ideas**.

Este enfoque nos lleva a una dimensión pequeña, a una interacción, en la que poder traer mayor conciencia y aportar calidad al encuentro. Se trata de generar las condiciones adecuadas para que las perspectivas puedan compartirse, escuchando las necesidades tras los rumores y poniendo límite a la agresión.

Conversaciones que se dan en un contexto con muchas capas

En ocasiones, podemos tener la sensación de afrontar un reto muy grande desde nuestra fuerza limitada. Y es que, la creación y el sostenimiento de los rumores tiene muchas capas. Un modelo que nos ayuda a entender este tipo de fenómenos es el del Pensamiento Sistémico³.

El modelo de Pensamiento Sistémico³ es una herramienta para comprender cómo los problemas complejos, por ejemplo, los rumores racistas, se desarrollan y se perpetúan a diferentes niveles de profundidad.

El Pensamiento Sistémico se configura en cuatro niveles: eventos, patrones, estructuras y modelos mentales. Esos cuatro niveles se representan mediante la figura del iceberg, siendo los "eventos" el estrato más superficial y los "modelos mentales", el más profundo.

3. <https://waters-center-for-systems-thinking.myshopify.com/products/iceberg-posters-digital-download>

01
Eventos

02
Patrones

03
Estructuras

04
Modelos mentales



SON

La capa más visible. Lo que ocurre y vemos directamente: los problemas o situaciones concretas que llaman la atención. Por ejemplo: "Un rumor racista se extiende en redes sociales, causando tensiones en la comunidad local".

IMPLICAN

Actuar solo aquí es reactivo. Puede generar soluciones inmediatas, pero no aborda las causas reales. Buscamos, principalmente, frenar la propagación de bulos.

ACTUACIÓN

- Publicar desmentidos rápidos y verificables, organizar reuniones inmediatas para aclarar malentendidos.
- Sensibilizar sobre el daño de estos rumores.
- Documentar eventos recurrentes.

SON

Tendencias o patrones que se repiten a lo largo del tiempo. Por ejemplo: "Los rumores racistas suelen intensificarse durante ciertos eventos, como elecciones o crisis económicas".

IMPLICAN

Implica analizar datos y observar tendencias para identificar comportamientos recurrentes. Podemos preguntarnos por las razones detrás de esta insistencia.

ACTUACIÓN

- Establecer sistemas de monitoreo para detectar rumores recurrentes.
- Podemos generar predicciones y trabajar de manera más preventiva.
- Analizar las épocas o contextos que los disparan.

SON

Reglas, procesos, relaciones y recursos que sustentan los patrones. Por ejemplo: "Falta de regulación en redes sociales que permite la propagación de noticias falsas o ausencia de espacios comunitarios inclusivos". Otro ejemplo: "Estructuras que cronifican situaciones de injusticia social que alimentan una percepción de lucha por los recursos más básicos".

IMPLICAN

Abordar estas estructuras puede interrumpir patrones perjudiciales y fomentar cambios sostenibles.

ACTUACIÓN

- Avanzar en la garantía desigualdad de accesos a los recursos (vivienda, educación, trabajo...).
- Crear políticas para moderar contenidos racistas en redes.
- Promover espacios seguros para el diálogo intercultural.

SON

Creencias, valores, supuestos y paradigmas que guían cómo se organizan y funcionan los sistemas. (influidos también por estos) Por ejemplo: "Suposiciones arraigadas sobre ciertos colectivos racializados, como creer que son "una amenaza" o "no se adaptan".

IMPLICAN

Transformar modelos mentales requiere cambios culturales, personales y colectivos a largo plazo.

ACTUACIÓN

- Implementar campañas educativas contra los prejuicios.
- Organizar talleres para desmontar estereotipos raciales.
- Cambiar narrativas compartidas.

Aplicar el modelo iceberg a la lucha contra los rumores racistas implica no sólo reaccionar a los eventos visibles, sino también trabajar en niveles más profundos para cambiar las estructuras y los modelos mentales, que permiten que estos rumores persistan. Solo abordando cada uno de estos niveles, se puede lograr un cambio sostenido y significativo en la sociedad.

Es imprescindible poner atención en la interacción entre los cuatro niveles. La imagen no se puede leer de arriba hacia abajo o al

revés porque todas las capas se afectan las unas a las otras. Es por eso por lo que, pese a que los modelos mentales están en la base, no podemos decir que son los pilares que sostienen las estructuras, puesto que es innegable que las estructuras tienen un impacto enorme en la construcción de los propios modelos mentales. Esto lo vemos en el racismo o la xenofobia, que no pueden "curarse" únicamente desde una perspectiva psicológica o individual, sino también social y estructural.

Para finalizar este capítulo...



Ideas fuerza

El **racismo** no es solo un conjunto de prejuicios individuales, sino una **estructura profundamente arraigada** que influye en sistemas sociales, políticos y económicos, reproduciendo desigualdades. Para comprender y combatir el racismo, es crucial reconocer su carácter estructural y cómo impregna las normas y prácticas institucionales.

Los rumores se difunden porque se adecuan a nuestros estereotipos y nuestras convicciones previas y simplifican realidades complejas. Un rumor es una información no verificada que se difunde rápidamente, mientras que un estereotipo es una creencia generalizada y simplificada sobre las características de un grupo social.

Las conversaciones que buscan frenar estos rumores no son sencillas de afrontar, **la imposición de nuestra visión no funciona**, ya que refuerza las convicciones previas de cada parte.

Buscamos **frenar** la propagación de rumores, **comprender** las necesidades que se encuentran detrás de estas afirmaciones y **ampliar** y hacer más inclusiva la mirada hacia la realidad.

Es importante distinguir lo que está en nuestras manos realizar y todo lo que se nos escapa por la cantidad de capas que configuran el contexto. En las conversaciones buscamos transformar hasta donde podamos llegar.



Preguntas para la reflexión

- ¿Qué nos hace pensar que la información a la que recurrimos para mantenernos actualizadas es completamente cierta? ¿Qué pasaría si intentáramos ver esta situación desde una perspectiva diferente, basada en nuevas informaciones?
- ¿Con qué elementos de este capítulo nos sentimos más alineadas? Si reflexionamos sobre nuestra respuesta y experiencia, ¿cuáles son nuestros puntos fuertes y débiles en una conversación de estas características?
- ¿Creemos que los rumores que nos encontramos podrían estar reflejando un miedo, desamparo o preocupación subyacente? ¿Cuáles pueden ser las causas más profundas y complejas que abonan estos rumores y, por tanto, los prejuicios?



Claves para conversaciones antiRumores

- *"Me doy cuenta de que todos estamos influenciados por nuestro entorno⁴ y experiencias personales. ¿Te gustaría intentar ver esta situación desde una perspectiva diferente, basada en nueva información?"*
- *"Creo que este problema puede tener causas más profundas y complejas. ¿Te parece si lo discutimos más a fondo? Me pregunto si este rumor podría estar reflejando tus temores o preocupaciones."*

4. Plan de Acción de la UE Antirracismo 2020-25: "El racismo está a menudo profundamente arraigado en la historia de nuestras sociedades, entrelazado con sus raíces y normas culturales. Puede reflejarse en la forma en que funciona la sociedad, cómo se distribuye el poder y cómo interactúan los ciudadanos con el Estado y los servicios públicos. Puede ser inconsciente y a menudo se percibe en que no refleja los intereses de las personas afectadas por el racismo, aunque no sea necesariamente un intento directo de excluirlas. Dado que el impacto del racismo estructural puede ser tan profundo y nocivo como el racismo individual, su existencia debe reconocerse y abordarse a través de políticas proactivas. Una perspectiva interseccional profundiza en la comprensión del racismo estructural y hace que las respuestas sean más eficaces"



02

El marco de las conversaciones antiRumores

El marco de las conversaciones antiRumores

“¿Cómo reaccionamos cuándo llega una experiencia? El cerebro se divide; hay una parte que va a decir cómo era el mundo hasta ahora?, va a tirar del pasado, qué información tengo yo del mundo; mi cultura, mi biografía y la información que yo tengo sobre este proceso. Y otra parte del modelo, desde el modelo predictivo, comienza a preguntarse ¿Qué vas a hacer? Diseñamos nuestra acción en función de lo que viene del futuro. Cuando tenemos mucha ansiedad se ha visto que el modelo predictivo se agudiza, buscamos controlar un futuro que no sabemos cómo va a ser. Le estresa no poder predecir esta realidad”

Nazareth Castellanos⁵

Como hemos avanzado en el capítulo anterior, es evidente que la EAR no puede ni debe articularse desde una llamada a la responsabilidad individual porque sabemos que es una cuestión estructural. La EAR quiere potenciar las habilidades de quienes se sienten corresponsables y quieren ser un agente de cambio. Y es que, cada persona involucrada puede activar lo que está en sus manos para gestionar las tensiones de forma suficientemente congruente y positiva. Además de este enfoque personal, la EAR impulsa acuerdos y estrategias globales para impactar estructuralmente, implicando a colectivos e instituciones.

En esta línea, queremos hacer una pequeña reflexión sobre algunas claves que están dibujando el escenario actual y, en particular, a todo lo relacionado con la comunicación y el entorno digital. Desde nuestro punto de vista, estos elementos constituyen un espacio realmente favorable a la creación y propagación de rumores. Este espacio del que hablamos constituye un marco que viene determinado por una creciente polaridad política y que ampara el discurso xenófobo y racista cada vez con más facilidad. La política se expresa, quizás hoy más que nunca y, antes que nada, en las redes sociales.

Polarización de la política

En los últimos años, hemos asistido a una polarización de las posiciones y los debates en el ámbito político y a nivel global, lo que supone un fenómeno complejo, que afecta a cada conversación. En este sentido, nos preocupa sobremanera el **extremismo**

del discurso intolerante, en sus múltiples dimensiones. Si hablamos en términos de polos, es como si el polo de la intolerancia estuviera atrayendo a más y más sujetos, mientras que el polo de la tolerancia tiene poca capacidad de atracción⁶.

5. Castellanos, N. (2024). *El cerebro como aliado* [Notas de formación]. Formación en línea

6. Jacobin, "El problema no es la polarización, es la radicalización de la derecha," Jacobin América Latina, 22 de septiembre de 2022. <https://jacobinlat.com/2022/09/el-problema-no-es-la-polarizacion-es-la-radicalizacion-de-la-derecha/>.

El modelo de *iceberg* compartido en el capítulo anterior debe ayudarnos a situar nuestra energía y acción en el terreno de lo posible. Cada conversación contribuye a la construcción de una determinada manera de ver la realidad, por eso podemos aprovechar cada ocasión para abrir una conversación diferente, que contribuya a construir puentes y a abrir posibilidades. Para impactar en parte de la realidad, debemos **asumir y creer en nuestra capacidad**. Al mismo tiempo, podemos **reclamar al resto**, a cada cual en función de su rol e influencia, **la modificación de aspectos más estructurales**.

En los años de trabajo que acumulamos, hemos visto cómo el marco para las conversaciones se hace cada vez más rígido y polarizado. Por este motivo, en los talleres hacemos hincapié en **gestionar nuestra energía** y en discernir las

situaciones en las que creemos que podremos intercambiar ideas de una manera constructiva y en las que no. Los contextos pueden ser muy diferentes y nuestro grado de relación con quien pretendemos conversar, distinto.

En cualquier caso, las personas hacemos bien en activarnos porque es vital reflexionar sobre nuestro papel como ciudadanía en la construcción y deconstrucción de estereotipos y rumores. La pregunta es: ¿cómo se contribuye a la creación de comunidades más confiadas y diversas? Este es el gran objetivo al que conectarnos: participar en la transformación de las comunidades, para que sean abiertas a la diversidad, saludables por la cantidad de conexiones que articulan y que no tengan la necesidad de autoprotección o culpabilización de terceros.

Conversaciones condicionadas en el entorno digital

El auge de internet, que explotó la posibilidad de interacción, hizo que habláramos de la red como la nueva plaza pública. Allí estaba la gente y en ese lugar se daban las conversaciones; queríamos comprender sus lógicas para interactuar positivamente y aprovechar todo su potencial. Sin embargo, en esta última década, el urbanismo de esa “nueva plaza pública” ha sufrido tantos cambios que se parece más a un cruce de carreteras. En ese cruce, se circula a gran velocidad, hay gasolineras llenas de comida poco saludable y las grandes empresas de salud y reparación de automóviles sacan rédito de los atropellos y choques.

Pese a que existen diferentes perspectivas sobre la evolución de internet, en este apartado nos centraremos en compartir algunas características que nos ayuden a entender cómo y por qué internet se ha convertido en una autopista para los rumores y la desinformación.

Disponer de estos datos quizás nos coloque en una posición de mayor conciencia y distancia.

Marta Peirano (2019) en su libro *El enemigo conoce el sistema* nos recuerda que:

“[...] la tecnología que mantiene internet funcionando no es neutral, y la que encontramos o instalamos en nuestros teléfonos móviles, tampoco. En la última década, todas han evolucionado de una manera premeditada, con un objetivo muy específico: mantenerte pegado a la pantalla durante el mayor tiempo posible, sin que alcances nunca el punto de saturación”.

Así pues, la desinformación juega con ventaja. **El algoritmo que compite por nuestra atención nos da información polarizada a la que engancharnos.**

Youtube y su algoritmo: instrumento para el extremismo

La propia Marta Peirano explica que “*YouTube* podría ser uno de los instrumentos más radicalizantes del siglo XXI”⁷. Este sitio web, de origen estadounidense y dedicado a compartir videos, presume de que su algoritmo es responsable de más del 70% de los videos que se ven en la plataforma. El objetivo oficial del algoritmo es, en palabras de Peirano, “ayudar a los usuarios a encontrar los videos que quieren ver y maximizar el tiempo de *engagement* del usuario y su grado de satisfacción”.

El algoritmo de *YouTube*, partiendo de la información del video que las personas usuarias han visto tras su búsqueda, propone otro video en el rango de esos intereses, pero que ha generado más enganche entre otros usuarios que el inmediatamente anterior. O sea, lo mismo, pero «más». Lo que ocurre es que **«lo mismo pero más» conduce a lugares muy peligrosos.**



La activista e investigadora turca Zeynep Tufekci descubrió que al seguir campañas de políticos de derecha en YouTube, el algoritmo la empujaba hacia contenidos neonazis y negacionistas del Holocausto. Al seguir a candidatos de izquierda, sin embargo, el algoritmo la llevaba hacia el marxismo extremo y hacia teorías de conspiración sobre agencias secretas que drogan a la población.



Por su parte, Sunstein⁸ nos recuerda que hay una paradoja en esta red abierta al mundo y a su diversidad y donde la actual estructura de internet “da pie a que las personas vivan en burbujas de información o en cámaras de resonancia hechas a su medida, de forma que rumores diferentes se afianzan en comunidades distintas”.

TikTok también emplea algoritmos que priorizan contenidos diseñados para captar la atención,

mostrando principalmente videos que generan reacciones emocionales rápidas e intensas. Esta dinámica puede influir significativamente en la población joven porque promueve una exposición continua a mensajes simplificados, sensacionalistas o polarizantes. La constante repetición de determinados temas es peligrosa porque promueve ideas y valores, que limitan la diversidad de perspectivas y refuerzan estereotipos.

7. Peirano, Marta. (2019) *El enemigo conoce el sistema* (p. 45). Penguin Random House Grupo Editorial España.

8. Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.

Inteligencia Artificial, un sesgo a nuestra imagen y semejanza

Los sistemas de reconocimiento de imágenes con inteligencia artificial (IA) pueden reflejar **sesgos machistas⁹ y racistas**, debido a cómo se entrenan y validan. Es más, parece que los sesgos que hemos ido construyendo de manera colectiva siguen afianzándose en las nuevas tecnologías emergentes.

Varios estudios han mostrado que, cuando se modifican digitalmente las imágenes de personas para cambiar su sexo, los sistemas

de reconocimiento facial cometen errores vinculados a sesgos presentes en nuestra sociedad. Por ejemplo, confunden el taladro de la fotografía "hombre" por una batidora, sin haber modificado el objeto, en la fotografía "mujer". Esto sugiere que los modelos de IA están limitados en su capacidad para entender características y posturas asociadas con diferentes opciones sexuales o de género, lo que reduce la precisión del reconocimiento en contextos variados.



Son varios los estudios¹⁰ que revelan que los sistemas de IA tienen tendencias discriminatorias hacia personas racializadas. Los objetos que aparecen en manos de personas negras, frecuentemente, se interpretan como más amenazantes o peligrosos en comparación con personas blancas en situaciones similares. Este sesgo podría tener implicaciones significativas en aplicaciones de IA utilizadas para la seguridad pública o la vigilancia, donde la interpretación incorrecta de objetos podría llevar a decisiones erróneas e injustas.

En conjunto, estos estudios destacan la importancia crítica de abordar los sesgos en el entrenamiento y la evaluación de modelos de IA, para **garantizar una representación justa y precisa de todos los grupos sociales** en el reconocimiento de imágenes y otras aplicaciones tecnológicas.

9. https://www.academia.edu/110557622/Estereotipos_de_g%C3%A9nero_en_im%C3%A1genes_generadas_mediante_inteligencia_artificial_Gender_stereotypes_in_AI_generated_images?auto-download&email_work_card=download-paper

10. <https://maldita.es/malditatecnologia/20220617/tonos-piel-algoritmos-reconocimiento-facial/>

Los efectos de llenar vacíos

Muchos de los rumores se generan queriendo completar una sensación de falta de información; una especie de "hay un relato que no me cuadra con lo que yo veo, y busco completar los huecos". Ante una nueva situación o suceso, se producen vacíos que se llenan continuamente y la información de calidad tarda tiempo en generarse. Es por ello que esos vacíos se llenan antes con bulos que con información de calidad, lo cual es un problema.

Cuando nos acercamos a internet, la sensación es de un gran *buffet* de teorías que pueden confirmarnos tanto una realidad como su contraria. Estamos ante un *tsunami* de noticias, muchas de ellas falsas, y elegimos lo que nos viene bien para seguir alimentando nuestros sesgos. Esta realidad tiene varios efectos:



Percepción permanente de que nada es real y de que vivimos en la era de la postverdad. Siempre encontramos una teoría que habla de información oculta sobre lo que sucede y de la que no se hacen eco los medios de comunicación. Esta sensación genera una desafección muy alta con las instituciones.



El efecto IKEA¹¹ o cómo vamos definiendo una respuesta plausible, haciendo un ejercicio de investigación personal que alimenta la fantasía de haber descubierto lo que se "nos estaba ocultando". Este es un fenómeno psicológico y social por el que las personas tendemos a sobrevalorar la credibilidad y la singularidad de la información que creemos haber descubierto nosotras mismas, especialmente si percibimos que es contraria a la opinión o información predominante. La realidad es que hemos ido contaminándonos, pero una vez que hemos llegado a una conclusión, resulta muy difícil que salgamos de esa perspectiva.



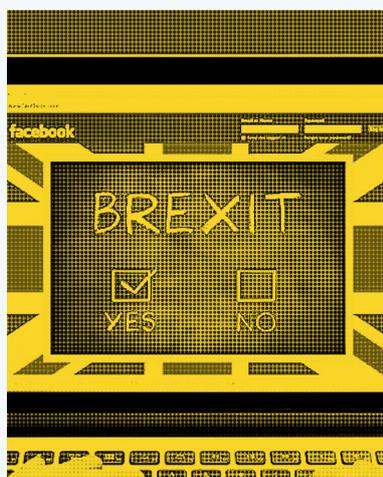
Entrega total de un público desinformado que cubre vacíos, también llamado "pasión asimétrica" por algunos autores y autoras. La desinformación juega con ventaja, pues, quienes la crean y difunden, les dedican más energía y tiempo. De hecho, hay mucha gente cuya identidad gira en torno a su teoría de conspiración favorita y tiende a mostrar un compromiso emocional y una dedicación considerablemente mayor, que quienes no comparten sus creencias o las ven con escepticismo.



Personalización de la manipulación¹². La gestión de datos de manera masiva y el uso de la Inteligencia Artificial para la creación de relatos provoca que los bulos sean inmediatos (sin procesar) y teledirigidos (diseñados para cada persona en función de sus intereses y lo que ha consumido en internet). La información segmentada llega mucho más profundo, sobre todo porque la respuesta que ofrece, además de ser directa y simple, responde directamente a una necesidad que quien la recibe siente como propia. Como consecuencia, el impacto es directo.

11. https://es.wikipedia.org/wiki/Efecto_IKEA

12. Estas ideas están inspiradas por una entrevista en *El País*, sobre el efecto de personas famosas que contribuyen a la propagación de rumores. Disponible en: <https://elpais.com/podcasts/hoy-en-el-pais/2024-04-11/podcast-de-elon-musk-a-imanol-arias-por-que-en-la-desinformacion-gana-la-pasion-asimetrica.html>



En 2016, durante la campaña a favor del *Brexit* en Gran Bretaña, una empresa utilizó datos personales obtenidos de una red social para crear perfiles detallados de votantes. Más tarde, empleó esos perfiles para identificar y segmentar audiencias susceptibles a mensajes específicos. El objetivo era desarrollar y distribuir contenido personalizado que apelara a las emociones y preocupaciones. La estrategia incluyó anuncios dirigidos y desinformación diseñada para influir en las opiniones y decisiones de los y las votantes. Recordemos, además, que este ejercicio se realizó de manera quirúrgica sobre aquellas personas que aún no habían decidido la orientación de su voto. Todos conocemos el resultado y el éxito de la estrategia.



Podemos ver...

Los documentales *El gran hackeo* o *El dilema de las redes sociales*¹³ para comprender mejor estos fenómenos

Marta G. Franco, autora del libro *Las redes son nuestras*¹⁴, explica en una entrevista¹⁵ que los algoritmos, como tal, no dejan de ser herramientas que ayudan a ordenar información:

“ El problema es que son los que nos recomiendan qué contenidos ver cuando estamos en una red social o una web. A día de hoy, a los algoritmos se les ha aplicado unos criterios que nos muestran contenidos enfocados al modelo de negocio de todas estas plataformas: por un lado, que pasemos el mayor tiempo posible en ellas; por otro, que cada vez haya más publicidad; y por último, que puedan sacar dinero de nuestros datos personales”.

Se trata, por tanto, de algoritmos adictivos destinados a llamar nuestra atención. ¿Y qué es lo que más llama nuestra atención? Los contenidos que nos producen miedo o sentimientos extremos. Por eso, los contenidos que más destacan son los más polarizados y escandalosos.

13. <https://www.netflix.com/es/title/81254224>

14. <https://www.consonni.org/es/publicaciones/las-redes-son-nuestras>

15. https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2024-06-05/redes-sociales-internet-entrevista-marta-franco-redes-nuestras_3892519/

Propuestas para **avanzar**

Jenny Odell en su libro *Cómo no hacer nada: Resistirse a la economía de la atención* nos propone permanecer en las fronteras sin caer en la fantasía de construir una sociedad sin esta problemática:

“ Lo que hace falta no es una retirada del tipo «para siempre jamás», sino un **entrenamiento continuado: la capacidad no solo de retirar la atención, sino de ponerla en algún otro sitio, de ampliarla y aumentarla, para que mejore su agudeza**”.

Además de esta activación de la atención consciente que plantea Odell, la Comisión Europea¹⁶ propone a la ciudadanía una serie de consejos para evitar la manipulación:



- Contrasta información en varios medios
- Utiliza fuentes reputadas, evita el *clickbait* (seguir enlaces con titulares sensacionalistas)
- Verifica autores y contexto
- No te dejes llevar por emociones
- Comprueba imparcialidad y autenticidad de imágenes
- No compartas sin verificar
- Consulta plataformas contra la desinformación
- Si detectas noticias falsas, márcalas como *spam* en las redes sociales

Para combatir el rumor, Hans-Joachim Neubauer propone en *Fama: Una historia del rumor* que **la conciencia crítica es esencial**, ya que actúa como el único factor capaz de dividir y reducir la expansión del rumor. Según Neubauer, los rumores están diseñados para multiplicarse; se alimentan de la repetición y la aceptación pasiva, que permiten su rápida difusión y enraizamiento en las creencias colectivas. Sin embargo, la conciencia crítica –la capacidad de cuestionar y analizar la información de manera reflexiva– interrumpe este ciclo, ya que impide que el rumor se propague sin un examen consciente y activo.



Esta conciencia crítica implica:

- Reconocer la estructura del rumor
- Reflexionar sobre nuestras reacciones y predisposiciones

16. https://spain.representation.ec.europa.eu/noticias-eventos/noticias-o/como-combatir-las-fake-news-2022-02-28_es

Al desafiar la veracidad de la información, la conciencia crítica reduce la influencia de los rumores y permite un espacio de diálogo más constructivo, libre de distorsiones y prejuicios. En EAR, este enfoque ayuda a crear una base más sólida para el entendimiento y la cooperación, neutralizando la propagación de desinformación y promoviendo un entorno donde las ideas y creencias puedan ser cuestionadas sin confrontación.



Renate Künast, política alemana, realizó en 2017 una visita a algunas de las personas que la habían insultado en redes sociales, acompañada por una periodista. Esta experiencia fue documentada en un esfuerzo por comprender y confrontar el odio en línea. Künast enfrentó a los individuos que la habían atacado verbalmente, buscando dialogar y entender las motivaciones detrás de sus comentarios. La experiencia reveló una mezcla de reacciones: algunas personas se sintieron avergonzadas y se disculparon, mientras que otras permanecieron desafiantes. El encuentro destacó las complejidades de la interacción humana en el ámbito digital y puso de manifiesto la importancia de abordar el discurso de odio con empatía y comunicación directa.

Marta G. Franco ofrece algunas claves en este sentido:

- “ Recordad que internet no son solo las redes sociales, hay muchos más espacios donde podemos informarnos, comunicarnos, relacionarnos, mantener relaciones sociales o comerciales... Hay muchas acciones que podemos llevar a cabo para recuperar internet, desde presionar a nuestros gobiernos para que regulen de forma eficaz, hasta apostar por infraestructuras digitales autogestionadas”.

Para finalizar este capítulo...



Ideas fuerza

La polarización política ha aumentado, afectando a todas las conversaciones e influyendo en el tipo de sociedad que se quiere construir.

Internet ha pasado de ser una plaza pública a un cruce de carreteras, con altos grados de desinformación:

- El **algoritmo** de YouTube puede hacer extremistas a los usuarios, marcando los contenidos a consumir.
- Los **sistemas de IA pueden reflejar sesgos machistas y racistas**, afectando negativamente la precisión del reconocimiento en diferentes contextos.
- La desinformación se propaga rápidamente, generando **desconfianza y desafección**. El "efecto IKEA" y la "pasión asimétrica" refuerzan las creencias personales.
- Es fundamental **gestionar la atención y enfocarse en fuentes confiables** para evitar la manipulación por desinformación.
- El **uso de datos personales** para influir en decisiones políticas, como en el caso del Brexit, muestra cómo se puede manipular la opinión pública.

Enfocar la atención en actividades significativas y constructivas o seguir consejos como los de la Comisión Europea para **evitar la propagación de noticias falsas** pueden ser acciones significativas para recuperar internet como un espacio positivo y regulado eficazmente.



Preguntas para la reflexión

- En el contexto de polarización y extremismo de mensajes intolerantes: ¿qué conversaciones sentimos que nos obligan a posicionarnos y cuáles no? ¿Qué nos ayuda a abrir y continuar conversaciones que construyan puentes? ¿Cómo ponemos límite a las agresiones mientras tratamos de comprender las necesidades?
- ¿Cómo influyen las plataformas digitales, la tecnología y sus sesgos y sus algoritmos en nuestras percepciones y creencias? ¿Cuándo ha sido la última vez que hemos sido conscientes de alguna influencia de estas características? ¿Qué podemos hacer para interactuar de manera más consciente en estos espacios?
- ¿Qué podemos hacer para fomentar una información más veraz? ¿Cómo podemos contribuir a una comunidad informada y crítica?
- ¿Cómo podemos aplicar en la cotidianeidad los consejos propuestos en este capítulo para combatir la desinformación? ¿Qué pasos puedo seguir para verificar la información antes de compartirla?



Claves para conversaciones antiRumores

- *"Nuestras conversaciones pueden influir en la forma en que vemos la realidad y en la sociedad que construimos. Desde tu punto de vista, ¿cómo podemos abrir una conversación que contribuya a construir puentes?"*
- *"La forma en la que interactuamos en internet ha cambiado mucho. Por ejemplo, he leído y experimentado que los algoritmos de YouTube tienden a mostrar contenido cada vez más extremo. ¿Cuál es tu experiencia? ¿Cómo podemos utilizar este espacio de manera más positiva y consciente? ¿Tienes alguna experiencia positiva de la que aprender? Me gustaría explorar cómo podemos ser más críticas con lo que vemos y compartimos"*
- *"He leído algunos consejos para evitar la desinformación, por ejemplo: los de la Comisión Europea. Me gustaría aplicarlos en mi vida diaria para compartir información más precisa. ¿Tú cómo lo haces?"*



03

**Comprender los
mecanismos personales
y sociales en torno a
los rumores**

Comprender los mecanismos **personales y sociales** en torno a los rumores

“[...] el estado normal de nuestra mente es que tengamos sensaciones y opiniones intuitivas sobre casi todas las cosas que se nos ponen delante. Nos gustan o nos disgustan personas mucho antes de saber nada sobre ellas; confiamos o desconfiamos de extraños sin saber por qué; sentimos que una empresa tendrá éxito sin analizarla. Las digamos o no, a menudo tenemos respuestas a preguntas que no acabamos de entender basadas en supuestas evidencias que no podemos explicar ni defender”.

Daniel Kahneman¹⁷

Los rumores se presentan, en muchas ocasiones, de una manera demasiado simple y directa y podemos correr el peligro de pensar que como son atajos mentales, serán sencillos de desmontar. Si lo habéis intentado, ya sabéis que no es así. Es más, esta misma idea se encuentra, no pocas veces, en el origen de la escalada de los rumores y el conflicto. En este capítulo vamos a analizar cómo y para qué construimos perspectivas, por qué elegimos determinadas informaciones y cómo son algunos de los “atajos” que compartimos todas las personas por el mero hecho de vivir en sociedad.

Modelos mentales y **equilibrio**

El proceso por el que construimos una cierta manera de ver la realidad y nos empeñamos porque permanezca estable es natural y tiene su función. Cuestiones como la distorsión de la realidad, la reducción de datos o la generalización de experiencias puntuales, entre otras, son la forma que con frecuencia encontramos para mantener la cordura y estabilidad. **Si cada dato hiciera que nos replanteásemos todas nuestras creencias, viviríamos en un baile imposible de mantener;** no se puede abarcar la complejidad de lo que ocurre a nuestro alrededor. Como dice Watzlawick, “si la realidad existe, nada sabemos de ella”¹⁸.

Por lo tanto, simplificar, idear estereotipos y creer pequeñas mentiras es humano, natural y funcional.

A partir de esta necesidad, a menudo nos quedamos con la parte de la realidad que nos confirma lo que antes ya pensábamos. Y así vamos construyendo modelos mentales. Cuando discutimos, pensamos que lo hacemos sobre la realidad, pero lo hacemos sobre la percepción que tenemos de ella. Así, nos encontramos en nuestros barrios y pueblos con personas que tienen diferentes modos de acercarse a la realidad. Esas perspectivas las construimos de forma continuada en base a nuestra biografía.

17. (p.132) Kahneman, D. (2011). *Pensar rápido, pensar despacio*. Editorial Debate.

18. Rescatamos esta idea para reforzar lo inabarcable de la realidad y la dificultad de realizar una descripción objetiva de la misma.

Lealtades invisibles

“El Mapa no es el Territorio”.

Alfred Korbzybski

Boris Cyrulnik¹⁹ (2022) nos recuerda algo que, de una manera u otra, nombramos muchas veces en relación a cómo construimos nuestras perspectivas:

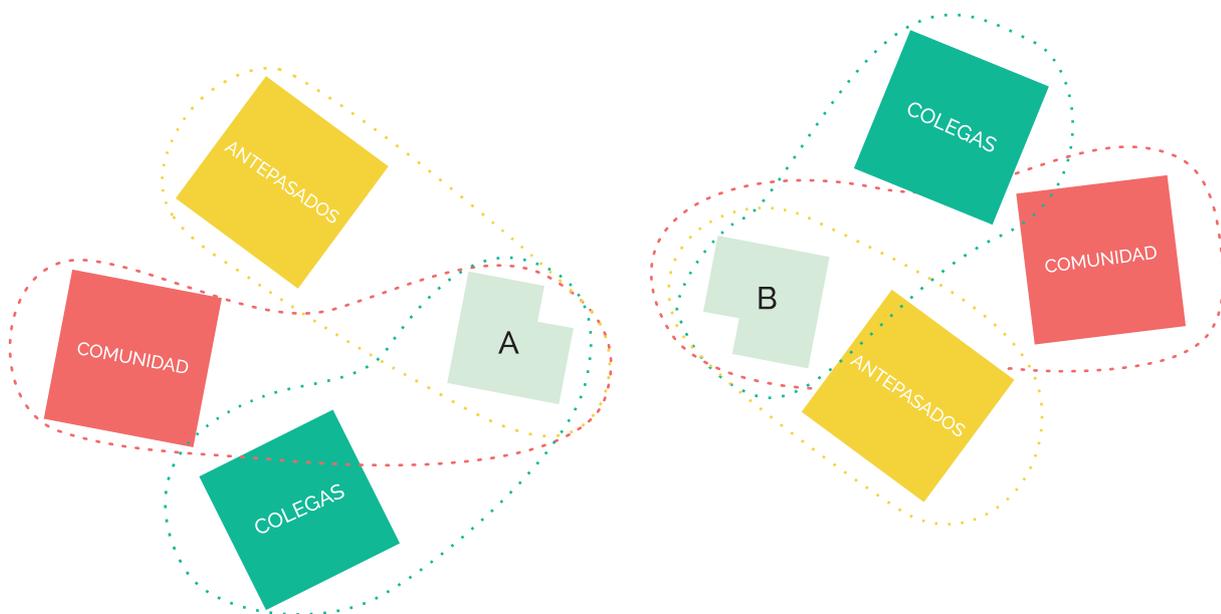
“Se podría decir que toda visión del mundo es una confesión autobiográfica. Dime cómo ves el mundo y te diré cómo ha construido tu existencia el aparato con el que ves el mundo”.

Elaboramos nuestros **modelos mentales** a partir de las **costumbres sociales**, de la **cultura** y de las ideas de las **personas adultas relevantes en nuestra infancia**. Esto afecta a distintos ámbitos de nuestra vida:

- La familia construida y de origen (antepasados y antepasadas)

- Las relaciones profesionales (colegas)
- El entorno sociocultural y político en el que nos desarrollamos como seres sociales (comunidad)

De alguna forma, nuestra manera de percibir la realidad se va ecualizando en relación a una serie de expectativas, que sentimos desde cada uno de estos sistemas a los que pertenecemos. Sostenemos que **lo que pensamos, decimos y hacemos** es una decisión consciente e individual, pero en realidad **es mucho más colectiva y condicionada de lo que pensamos**. A veces, y por ejemplo, ante una nueva idea que va abriéndose camino en nuestra cabeza, podemos percibir que, en función de la forma que adopta, nos aleja o nos acerca a los valores compartidos en uno o en varios de los ámbitos recientemente mencionados.



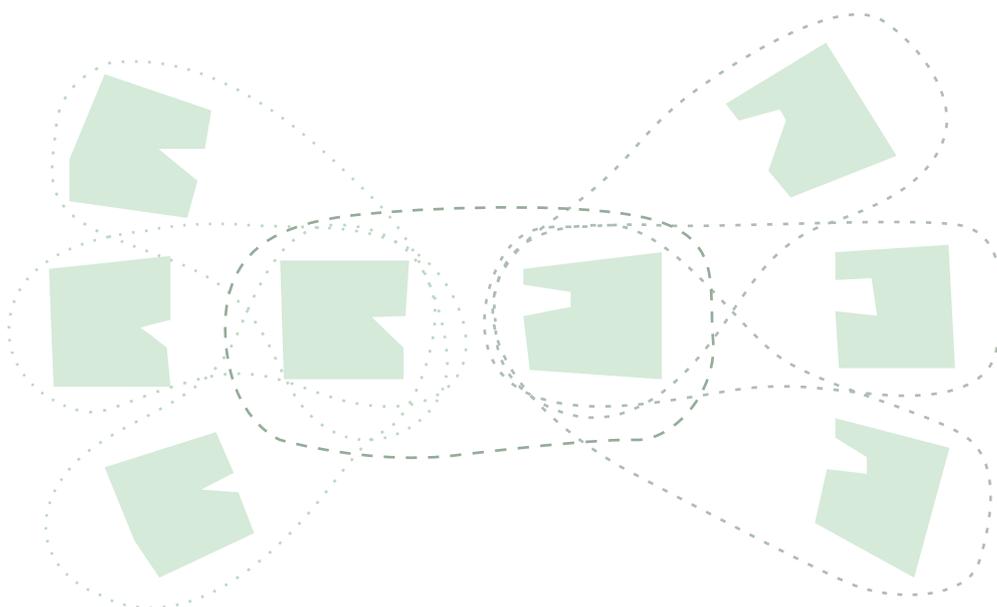
19. Cyrulnik, B (2022) *No al totalitarismo! Libertad interior y sumisión comfortable*. Editorial Gedisa

Nos gusta experimentar en los talleres con una imagen sencilla, pero que puede ayudar a entender esta idea. Solemos situar a **dos personas una frente a la otra**. En este caso, vamos a inventar unos nombres ficticios para que la práctica se entienda mejor: una será Zuhaitz y la otra, Amets. El cometido para cada una de ellas es el siguiente:

- Zuhaitz debe **sostener uno de los rumores** "estrella" de su comunidad.
- Amets, en cambio, va a **intentar convencer** a Zuhaitz, mostrando los límites que muestra su aproximación. Para ello, Amets procurará que parte de sus propias ideas calen en Zuhaitz.

A veces, toda la sesión de trabajo para reflexionar sobre la comunicación en EAR se sucede en este ejercicio del que aprendemos desde la práctica. En un momento dado **traemos a otras personas** al debate y se colocan apoyando a una parte y a la otra. Eso nos permite ver que **las posiciones se refuerzan** y que, cuando eso sucede, ya hay poco que hacer. Ese es un buen aprendizaje para el grupo.

Un siguiente paso en este ejercicio es hacer uso de **gomas para simbolizar las relaciones**. Continuando con el ejemplo, colocamos una goma que une a Zuhaitz y a Amets, personas que, a pesar de estar discutiendo, han construido una relación. A su vez, unimos a cada una de ellas a otras tres personas que representan los tres sistemas: familia, colegas y comunidad.



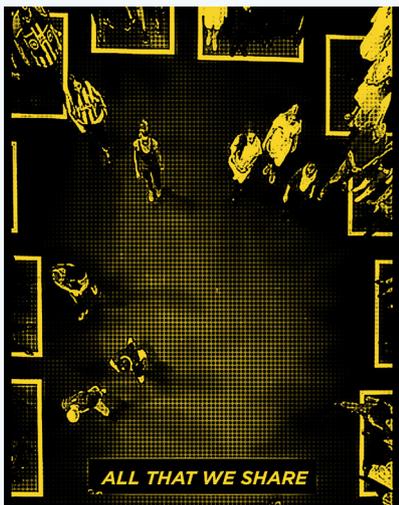
Las gomitas evidencian algo importante: **se tensionan hagamos el movimiento que hagamos**. Si, por ejemplo, Zuhaitz avanza hacia una posición diferente a la de sus marcos de referencia, sentirá que la goma que le une a su familia, colegas y demás se tensiona. Si lo que hace es, en cambio, dar un paso hacia atrás, escuchando esas voces, la goma que se tensiona es la que une a Zuhaitz con Amets, la persona que está trayendo información distinta a la que Zuhaitz suele acudir para confirmar sus estereotipos.

Esta imagen refleja muy bien cuán complicado puede ser modificar o introducir pequeños cambios en nuestra manera de acercarnos a la realidad. Esto sucede porque llegamos a sentir que estamos traicionando a parte de nuestro sistema y aparece la **culpabilidad al dar un paso al frente** (hacia la persona con quien se está conversando). Eso es, justamente, lo que pedimos a las personas con las que hablamos queriendo disolver un rumor.

Para entender esa complejidad, solemos experimentar con otro ejercicio más en los talleres.

Lanzamos la siguiente pregunta: "¿cómo sería para nosotras realizar esto que estamos solicitando a otras personas?". En la búsqueda de esa respuesta, tratamos de encontrar alguna idea de las que nos ha ofrecido la otra persona que nos pueda resultar un poco más cercana. Se trata de negociar con nosotros y nosotras mismas y con los sistemas a los que pertenecemos para poder ampliar nuestro mapa.

Aprendemos que el sistema al que pertenecemos nos guía en lo que es correcto y lo que no. Cada espacio tiene sus códigos y, las personas, para pertenecer a los espacios, asumimos los códigos de una manera o de otra. A veces, llegamos a estar en los lugares de frontera, de roce y encuentro entre sistemas.



En 2017, la televisión danesa TV2 lanzó un anuncio²⁰ donde presentaba a un grupo de personas repartidas en subgrupos homogéneos, al menos en apariencia: personas que parecían "confiables" y otras que no, nuevos y nuevas danesas frente a habitantes autóctonas, personas que vivían en el campo y otras que nunca habían visto una vaca... Pasados unos segundos, se les pidió a las personas que fueran moviéndose a otros grupos en función de si se sentían representadas o no. Para ello, se lanzaron algunas descripciones: personas que fueron tildadas como las payasas de su clase, las que se sintieron solas, las que sufrieron acoso, las que lo promovieron... En un baile, que resulta hipnótico, estos grupos homogéneos se fueron mezclando por características perceptiblemente más invisibles, pero siempre visibles. Esta experiencia puede servirnos como una pequeña ancla para recordar nuestra pertenencia múltiple.

“La identidad no está hecha de compartimentos, no se divide en mitades, ni en tercios o en zonas estancas. Y no es que tenga varias identidades: tengo solamente una, producto de todos los elementos que la han configurado mediante una ‘dosificación’ singular que nunca es la misma en dos personas”.

Amin Maalouf (1998)

La doctora en Psicología Social, Susan Fiske defiende que nacemos con una predisposición natural a relacionarnos con personas que se nos parecen, y a sentir incomodidad con quienes no cumplen nuestros parámetros de lo que creemos deseable o aceptable. Para cambiar esa dinámica, Fiske considera que hay que “generar interdependencia con el exogrupo, trabajar mano a mano para que las personas acaben acostumbrándose unas a otras”:

“Una de las conclusiones a las que he llegado tras todos estos años es que hay algo que nunca falla: respetar a la gente. Si no sabes cómo actuar o cómo relacionarte con alguien, céntrate en respetar sus valores”.

20. YouTube. (s.f.). TV 2 | All That We Share. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=jD8tjhVOiTC>

Nuestra perspectiva a recaudo de posibles cambios

Esta "mochila" que construimos a lo largo de la vida, y sobre todo en nuestros primeros años, se va moldeando en una interacción constante con la realidad. Como mencionamos antes, solemos buscar un equilibrio entre nuestra identidad y nuestra forma de entender el mundo.

A veces, sin embargo, resulta complicado sostener nuestra visión de la realidad cuando la información que recibimos nos muestra algo distinto. La cantidad de información que nos llega es abrumadora y solo podemos asimilar una pequeña parte. Para mantener una coherencia interna, de manera inconsciente recurrimos a ciertos sesgos o mecanismos que nos ayudan a darle sentido a nuestra historia a lo largo del tiempo. Algunos se presentan a continuación:



Eliminación

Somos selectivos respecto a nuestra atención y filtramos los estímulos según nuestro estado de ánimo, intereses, preocupaciones... Eliminamos información para mantener nuestros modelos mentales..



Distorsión

Sucede cuando amplificamos algunas partes y minimizamos otras. Es la base tanto de la creatividad como de la paranoia. No es malo, pero puede despistarnos. Es muy fácil reinterpretar las experiencias para que sustenten ideas preconcebidas.



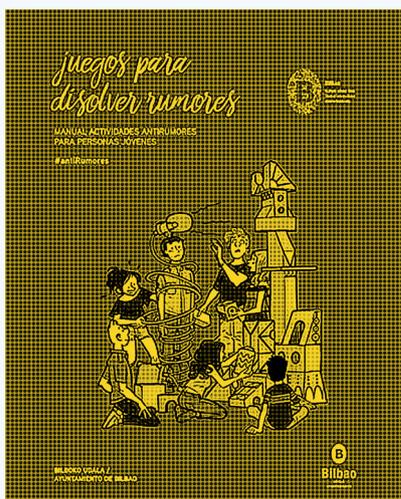
Construcción

Vemos cosas que no existen. Prácticamente siempre, la ambigüedad lleva a la construcción. Preferimos buscar un sentido a lo que ocurre, uniendo cualesquiera que sean los puntos, antes de permanecer en la incertidumbre. Establecemos vínculos entre posibles causas y efectos.



Generalización

Sin la capacidad de generalizar tendríamos que empezar siempre de cero. El riesgo está en tomar como representativo un ejemplo equivocado, generalizarlo a otros muchos ejemplos y negarse después a aceptar cualquier prueba de lo contrario.



El Ayuntamiento de Bilbao publicó hace unos años el manual *Juegos para disolver rumores*. En él se propone una dinámica llamada *El rumor*. El funcionamiento es el siguiente:

- Una persona lee un texto complejo y se lo transmite a otra persona
- Esa segunda persona se lo transmite, a su vez, a una tercera
- La información se va transmitiendo, así, de una a otra persona

Como ya imaginaréis, el relato final difiere mucho de la versión original. Este ejercicio permite ver cómo ha cambiado la información y cuánta de ella es nueva.



Entre esos mecanismos es común también hacer una selección sesgada de casos. A esa práctica se la conoce como cherry picking. Es una práctica por la que únicamente elegimos datos, casos aislados o ejemplos que respaldan nuestra posición o argumento e ignoramos cualquier información que nos contradiga. Todas las personas tenemos tendencia a hacerlo, por eso es imprescindible tomar conciencia y darnos cuenta de ello.

Sunstein explica en su libro *Rumorología* que las interacciones entre iguales o diferentes, habitualmente, refuerzan las ideas preconcebidas:

“Las personas falsearán su propio conocimiento, o como mínimo pasarán por alto sus propias dudas, cuando estén frente a las opiniones manifiestas de la masa. [...] La corrección de percepciones falsas puede incrementar el respaldo que damos a tales percepciones”.

En realidad, son elementos que conocemos muy bien: **presión de grupo, coerción social, espiral del silencio, sometimiento...** Es por todo ello que queremos profundizar en la calidad de las conversaciones antiRumores y comprender cómo podemos no hacer más rígida y fuerte una creencia, sino permitir que continúe la duda. A lo sumo, con unos gramos más de información que compensen la tendencia simplificadora y reafirmante.

Adaptación crítica y adaptativa de nuestros **modelos mentales**

Con el objetivo de evitar la selección de información que únicamente sirve para reforzar nuestra mirada interior, planteamos a continuación una forma diferente de explorar la realidad:



Sed conscientes de la realimentación

¿Obtenemos información que refuerza y apoya nuestras creencias y modelos mentales de forma continua?
¿Accedemos a información que produce cambios en nuestra forma de observar la realidad?



Definid los modelos mentales deseables

Para ello, tenemos en cuenta que sean **realistas**, que nos permitan desarrollarnos de manera **eficiente** y que nos aporten **felicidad y bienestar** en lo **individual**, pero también en lo **colectivo**.



Buscad la retroalimentación

Se trata de encontrar la manera de compensar aquellas informaciones que sólo sirven para reafirmarnos. Esta acción es muy valiosa para acercarnos a los modelos mentales que deseamos.



Para finalizar este apartado, rescatamos las ideas que Maialen Lizarralde, de Baketik Fundazioa, compartió en la revista *Administrazioa* euskaraz²¹:

“[...] flexibilizar nuestras creencias, ser capaces de cambiar o actualizar opiniones utilizando la brújula de la dignidad humana; e identificar prejuicios y juicios en relación a las personas que integramos en el grupo «ellos». En la misma línea, también debemos tener capacidad crítica con el grupo «nosotros», ya que no siempre debemos compartir todas las opiniones y visiones de los miembros del grupo del que formamos parte”.

Malestares tras el rumor

Detrás de cualquier afirmación que sostiene un rumor o información inexacta hay emociones y perspectivas que no podemos ni debemos de negar.



La politóloga Blanca Garcés habla de un país europeo que fue referencia en los años 80 y 90 en la gestión de la diversidad y hoy desarrolla, desde su punto de vista, una política asimilacionista y discursos *antiinmigratorios*. En esta descripción plantea tres motivos por los que ha sucedido así: crisis económica, políticas de recortes sociales y la negación de las élites políticas a hablar sobre cuestiones migratorias. Garcés dice lo siguiente:

“La diversidad cultural es la base de la riqueza de nuestras sociedades y también puede generar tensiones y cuestiones a resolver. Necesitamos hablar de las tensiones ligadas a esta diversidad”.

No querer hablar de las tensiones en torno a la diversidad cultural y racial provoca un caldo de cultivo que puede ser utilizado por la extrema derecha como base para cumplir su agenda política.

Estos discursos no se inventan los problemas: lo que hacen es prometer soluciones simples a problemas extremadamente complejos. Y, lo que necesitamos es, precisamente, abordar esos problemas complejos. Como dice Garcés²²:

21. <https://www.euskadi.eus/z16-a5app2/eu/t59auUdaWar/R1/t59auEjemplares/page#:~:text=125-,ALDIZKARIA,-2024KO%20UZTAILA>

22. https://www.lasexta.com/programas/salvados/mejores-momentos/por-que-tanta-gente-vota-a-vox-desgranamos-el-discurso-xenofobo-de-santiago-abascal_201911175dd1add30cf2a6a7d26f88a3.html

“[...] este discurso [el de la extrema derecha] se dirige a aquellos que se sienten olvidados por parte del Estado y de la clase política. Olvidados en una dimensión material, y aquí me estoy refiriendo a las políticas de recortes, me estoy refiriendo a una clase media crecientemente empobrecida, pero también a aquellos que se sienten olvidados a nivel simbólico. Que sienten que los políticos no les escuchan y que eso, obviamente, se relaciona con la crisis del poder político.

Ahí el discurso sobre la inmigración es más una manifestación que un problema. Es decir, capta el malestar y los miedos de mucha gente cuyas causas no tienen nada que ver con la inmigración sino con la crisis económica, social, política [...] encuentran en el migrante la cabeza de turco de todos sus males”.

En la línea de Garcés, Imanol Zubero habló en 2015²³ sobre la sensación de desamparo. Entre otras reflexiones, recogía voces autocríticas del partido verde para comprender los resultados electorales que en 2002 obtuvo Jean-Marie Le Pen en Francia:

“[...] la gente de abajo tiene la impresión de no ser comprendida por la de arriba. [...] quienes deseen promover la cohesión comunitaria y proteger a las minorías étnicas de la propaganda populista deben no sólo atender a los miedos y las inseguridades expresados por los sectores sociales potenciales votantes de los partidos populistas, sino compartir con estos sectores los espacios (barrios, escuelas, servicios públicos) donde desarrollan sus vidas”.

Rumores xenófobos, una cuestión de miedos y sueños

Con el objetivo de evitar la selección de información que únicamente sirve para reforzar nuestra mirada interior, planteamos a continuación una forma diferente de explorar la realidad:

En algunos talleres de la EAR preguntamos por los miedos y deseos. Lo hemos hecho en diferentes momentos y con formatos distintos. En una ocasión, trabajando con un grupo de personas mayores, una de las mujeres participantes nos dijo que le tenía miedo al fuego. La primera reacción fue pensar que nos estábamos yendo demasiado del tema, pero continuamos escuchando y mostrando interés. Esa mujer nos dijo que vivía en una casa rodeada de árboles, en el lindero de un bosque y hablaba sobre la falta de mantenimiento de aquel lugar: *“el bosque no se utiliza y nadie recoge leña ni limpia los caminos”*. Nos contaba que las personas jóvenes usaban el sitio para sus fiestas y hacían fuego allí. Por eso ella tenía miedo. Preguntamos cuántos extintores tenía en casa y su respuesta fue que seis, uno por cada habitación. La imagen nos ayudó a reflexionar sobre los miedos y el efecto que tienen en nuestro día a día.



23. https://www.researchgate.net/publication/289202076_Desamparo_populismo_y_xenofobia/link/568a36be08ae1e63f1fbafe7/download?tp=eyJjb250ZXh0Ij7ImZpcnNoUGFnZSI6InB1YmxpY2FoaWguliwicGFnZSI6InB1YmxpY2FoaWguli19

Muchas de las personas que contribuyen a difundir un rumor lo hacen como forma de expresar un miedo y un deseo. En ocasiones, la forma en la que lo comparten nos impide ver más allá y entender las necesidades que están latentes en su discurso.

El miedo era, en el caso de la mujer que acabamos de ver, el disparador tras la compra de extintores. Su deseo, en cambio, poder vivir en un entorno seguro y cuidado.



Miedo

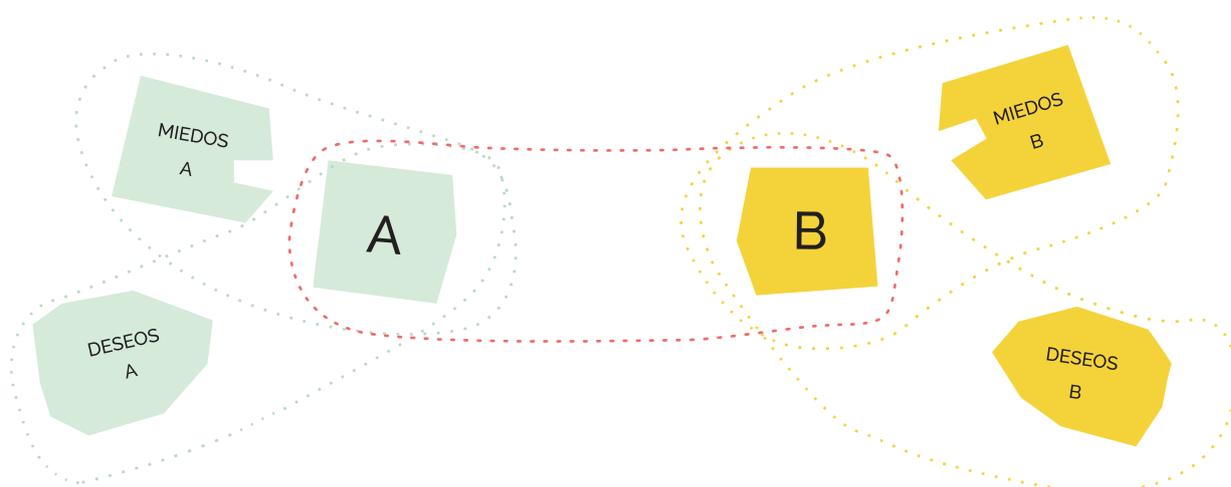
Cuando se vincula inmigración e inseguridad, nos cuesta escuchar una parte fundamental del mensaje. Sin embargo, el hecho de que haya personas que se sienten inseguras en su barrio es un tema a escuchar. Es posible, incluso, que si compartimos vida de barrio y rutinas similares, las propias personas que queremos frenar el rumor estemos sintiendo ese mismo miedo o malestar. Esa emoción compartida puede ser un punto de unión. Tened en cuenta que si, para cuestionar las acusaciones que buscan chivos expiatorios, negamos las emociones y los miedos, es probable que destruyamos puentes, cuando lo que buscamos es justo lo contrario.



Deseo

Las personas expresan su deseo cuando están insatisfechas por no vivir en el tipo de sociedad que querían. Frecuentemente conectan con un pasado mejor en el que, esto que les molesta ahora, no estaba tan presente. Pese a la dulcificación del pasado, y debido a esa insatisfacción, se abre la posibilidad de construir un futuro compartido. Edificar ese futuro con complicidad y cercanía nos lleva a una actitud proactiva, mediante la cual definir mejor los objetivos y los posibles obstáculos. Es un camino con potencial para salir de discursos que son de queja y de soluciones que pasan por la exclusión de algunas personas y comunidades.

Lo que solemos ver y escuchar en las conversaciones son defensas, torres y murallas y eso nos impide ver lo que se refugia en ellas. Mostrar interés por la vida detrás de los muros es una estrategia y actitud claves.



Cómo los estereotipos condicionan creencias y sentimientos

El cerebro humano está programado para clasificar a las personas. Es algo que hacemos de forma natural, independientemente de la época o la cultura. Nazareth Castellanos²⁴ nos recuerda que en las conversaciones "No nos quedamos con las frases". Nos fijamos más en quién nos dice las cosas y desde ese foco se despliega el abanico de información. La amígdala nos traerá aquello que nos confirma, procesamos la información de todo lo que me ha dicho. Realmente, "no estoy escuchando, estoy recordando".

Ocurre que esta tendencia está también detrás de la polarización, así como de actitudes racistas, machistas y clasistas que atentan contra un pacto de convivencia y tolerancia.

Con el objetivo de entender cómo personas que, viviendo en contextos socioculturales similares, vamos adoptando una manera de leer la realidad diferente, nos gustaría ofreceros un modelo que ha desarrollado la doctora en psicología social Susan Fiske, que sostiene²⁵ que "somos unos perezosos de pensamiento, unos avaros cognitivos, que emitimos juicios rápidos a partir de atajos cognitivos formados con estereotipos".

Fiske describe un prejuicio como una serie de sentimientos que tienen las personas respecto a los grupos a los que no pertenecen, mientras que un estereotipo es un pensamiento

o creencia. Son partes diferentes de un mismo proceso y con una correlación clara: sentimientos y pensamientos. Teniendo esto en cuenta, comprendemos que los prejuicios son perjudiciales para la convivencia en nuestra sociedad y también para la salud de quienes los sostienen o sostenemos. La exageración de esta manera de ver el mundo nos lleva al enfado constante, ya que la mirada sesgada nos impide ver las partes buenas de las personas y de la sociedad.

Hay estereotipos que son automáticos y muy difíciles de evitar, pues están marcados por las culturas y por factores estructurales, y todo el mundo los tenemos en mayor o menor medida. Eso no nos exime de nuestra responsabilidad para transformar esa aproximación automática.

La **teoría del estereotipado de Susan Fiske**, conocida como el *Modelo del Contenido de los Estereotipos (Stereotype Content Model, SCM)*, sugiere que los estereotipos sobre los grupos sociales se estructuran en base a dos dimensiones principales: calidez y competencia. Estas dimensiones permiten categorizar y evaluar a los diferentes grupos de personas según las percibamos emocional y cognitivamente.

Se trata de un cuadro de doble entrada con dos ejes diferentes que genera cuatro cuadrantes. Para poder comprenderlo mejor, iremos viendo cada uno de sus parámetros:

	CALIDEZ / CERCANIA
	Depende de la percepción que tenemos sobre las intenciones del resto de las personas y a cuán amigables, sinceras y bienintencionadas las consideremos.

24. Castellanos, N. (2024). *El cerebro como aliado* [Notas de formación]. Formación en línea.

25. Estupinyà, P. (Director). (2024, junio 16). *¿Cómo solucionar conflictos sociales?* (Temporada 8, Episodio 1) [Programa de televisión]. En *El cazador de cerebros*. RTVE. <https://www.rtve.es/play/videos/el-cazador-de-cerebros/como-solucionar-conflictos-sociales/16149738/>

	COMPETENCIA / CAPACIDAD
	<p>Se refiere a cuán capaces, inteligentes y eficientes percibimos a las personas de un grupo. ¿Creemos a esas personas capaces de actuar lo que expresan.</p>

Al cruzar estas dos dimensiones, se forman cuatro cuadrantes que categorizan los estereotipos en cuatro tipos principales:



El cuadro nos ayuda a comprender las aproximaciones a personas y grupos por los que sentimos algo similar a: "aquí estamos los buenos y allí, los malos". El cuadrante donde nos situamos las personas "buenas", como es esperable, es el resultado del cruce de ambos parámetros en su aspecto más positivo (alta calidez y alta competencia). En el lado de las personas "malas" situamos -vaya, sorpresa!-,

a las personas y colectivos de los que percibimos malas intenciones y un nivel de competencia bajo.

En función del contexto o la cultura, los colectivos y personas que pueden ocupar un lugar u otro de nuestra percepción puede variar.²⁶

26. <https://susan-fiske-rm4s.squarespace.com/cross-cultural-wc-maps/>

Un buen ejercicio sería el de preguntarnos si la emoción que nos provoca una persona o un determinado colectivo se corresponde con este modelo. Si es así, podemos cuestionarnos esta percepción como una decisión que debemos poder defender y argumentar. Igualmente, este modelo nos ayuda en la interacción con otras personas que sostienen emociones negativas respecto a otros colectivos. Recordad que diferenciar la emoción o percepción de los argumentos racionales es un buen paso para conversar.

A problemas complejos, soluciones meditadas

“Cuando los problemas son complejos y sus causas no se conocen bien –como suele ocurrir con los problemas económicos–, el miedo tiende a llevarnos a asignar la culpa de los mismos a individuos o a grupos y, a partir de ahí, a emprender auténticas cazas de brujas, en lugar de detenernos un momento y tratar de comprender mejor las cosas.

Martha Nussbaum²⁷

En el libro *Systems Thinking for Social Change*²⁸, su autor, David Peter Stroh, propone una guía práctica para aplicar el **pensamiento sistémico** en el abordaje de problemas sociales complejos. En este sentido, distingue el pensamiento convencional del sistémico y describe este último desde estas claves:

“La relación entre los problemas y las causas son indirectas y no obvias. Sin querer, creamos nuestros propios problemas y tenemos un control significativo o influencia para resolverlos a través del cambio de nuestro comportamiento. La mayoría de las soluciones rápidas tienen consecuencias involuntarias; no hacen ninguna diferencia o empeoran las cosas a largo plazo. Para optimizar el conjunto, debemos mejorar las relaciones entre las partes. Sólo unos pocos cambios clave coordinados y sostenidos en el tiempo producirán grandes cambios en los sistemas”.

27. (p. 112) Nussbaum, M (2019) *La monarquía del miedo*. Ed. Paidós Estado y Sociedad

28. Stroh, D. P. (2015). *Systems thinking for social change: Making an explicit choice between better and worse*. Chelsea Green Publishing (p.15).

Para finalizar este capítulo...



Ideas fuerza

Los rumores son atajos que simplifican la realidad, pero desmontarlos no es sencillo. Los rumores reflejan y refuerzan nuestros modelos mentales, que están influenciados por nuestras experiencias previas.

Para tener **modelos mentales adaptativos**, debemos buscar información que nos ayude a actualizar nuestras creencias, haciéndolas más realistas, eficientes y saludables.

Detrás de los rumores hay **emociones y malestares legítimos**, que deben ser escuchados y comprendidos para abordar los problemas complejos de forma rica y efectiva.

Los estereotipos sirven para clasificar a las personas y **afectan nuestras interacciones** y perpetúan prejuicios.

Enfrentar problemas complejos requiere de un **pensamiento abierto**, que evita soluciones rápidas que empeoran la situación.



Preguntas para la reflexión

- ¿Qué atajos mentales usamos al interpretar la realidad? ¿Cómo afectan nuestras creencias previas a la percepción de nuevas informaciones? ¿En qué medida tenemos apertura y flexibilidad para cambiar nuestro punto de vista?
- ¿Cómo influyen nuestras relaciones y lealtades en las creencias que tenemos? ¿Qué temores enfrentamos al cambiar de perspectivas?
- ¿Nuestros modelos mentales nos permiten desenvolvernos de manera eficiente y feliz?
- ¿Qué miedos o deseos reflejan los rumores que escuchamos? ¿Cómo podemos usar esta comprensión para empatizar con las demás personas? ¿Cómo podemos validar esos sentimientos sin tener que compartir el rumor en sí?
- ¿Qué estereotipos, de los que somos conscientes, podríamos listar? ¿Cómo afectan estos estereotipos a nuestras relaciones y percepciones? ¿Estamos considerando todas las variables y relaciones en juego?
- ¿Cómo colaboramos en la ampliación de los modelos mentales para que sean más flexibles, adaptativos e inclusivos? ¿De qué manera podemos mantener conversaciones y relaciones que contribuyan a la construcción de narrativas más compartidas donde no haga falta excluir para ser?

Para finalizar este capítulo...



Claves para conversaciones antiRumores

- *"A veces me doy cuenta de que mi perspectiva está influenciada por mi entorno y mis experiencias personales. ¿Cómo manejas tú esta situación?"*
- *"He notado que, a veces, generalizo una situación específica sin darme cuenta. Cuando utilizamos la muletilla; 'Todos', 'siempre', 'nunca'... ¿No tienes la sensación de estar fallando a la realidad? ¿No es como si perdiéramos demasiados detalles?"*
- *"A veces me pregunto si ciertos rumores reflejan más nuestros miedos o preocupaciones subyacentes que la realidad. ¿Qué piensas al respecto?"*
- *"Me pregunto qué teme o desea realmente la gente cuando comparte este tipo de rumor. ¿Qué crees tú que podría ser?"*
- *"¿Qué te hace pensar que una persona o colectivo es, desde la perspectiva de Fiske, menos competente o confiable? ¿Podríamos analizar esto más detenidamente?"*
- *"Creo que algunos problemas pueden tener causas más profundas y complejas de lo que parecen a primera vista. ¿Qué otras causas pueden estar detrás de esto que nos preocupa?"*



04

**Refuerzo de perspectivas
críticas y respuestas
proactivas**

Refuerzo de perspectivas críticas y respuestas **proactivas**

“En la frontera es más difícil vivir porque uno ha de ser políglota, tolerante, tener más filias que fobias y ha de asumir el riesgo del error y el malentendido.

Jorge Wagensberg

Si habéis llegado hasta aquí, quizá penséis que poco o nada hay por hacer en el terreno de las conversaciones antiRumores. Y, la verdad, esa sensación es respetable; efectivamente, no es sencillo. Las inercias son muy fuertes porque tanto la psicología personal y social como las estructuras de poder, incluida la actual internet, son un contexto donde conversar para modificar nada puede parecer un ejercicio baldío. Sin embargo, en este capítulo traemos algunas claves que podréis poner en práctica al establecer una conversación de estas características.

Nos **influimos** constantemente

No es nuestro objetivo cambiar a nadie. No lo pretendemos porque tampoco queremos que otras personas modifiquen nuestra manera de ser o nuestra identidad. Nuestras expectativas de cambio tienen que ver con algo colectivo y social y, desde ahí, sí que podemos mostrar nuestra intención de impactar en las creencias.

Puede ayudarnos en este apartado diferenciar algunos conceptos que a menudo escuchamos mezclados:

- **Manipulación:** distorsionar la verdad al servicio de intereses particulares para conducir a una persona a hacer algo que en realidad no quiere hacer.
- **Persuasión:** inducir, mover y obligar a alguien mediante el uso de argumentos a creer o hacer algo. Es un acto de comunicación pensado y ejecutado con el objetivo de que una persona piense, crea o haga algo en particular.

- **Influencia:** cambiar nuestro pensamiento, sentimiento o conducta debido al encuentro con otra persona, a veces porque se le atribuyen a esa persona rasgos como la credibilidad o el carisma.

La propuesta que hacemos se enmarca en las **estrategias de persuasión e influencia**. Debemos tener claro que, si no existe sinceridad en nuestras relaciones, no podremos persuadir a nadie. Recordad que buscamos generar situaciones donde todas las personas ganemos, mediante conversaciones que percibamos como naturales y conectadas con el contexto.

Puede parecer paradójico, pero es clave: **no somos neutrales en nuestras conversaciones**, buscamos construir una sociedad más inclusiva y esto pasa por impactar en los estereotipos. Escuchar las demandas que hay tras los rumores para limitar las expresiones de intolerancia implica por nuestra parte cierta apertura para incorporar matices que amplíen nuestra mirada. Actualicemos nuestros modelos mentales y los valores sociales en cada interacción, de manera consciente y activa.



Es clave que cuando conversemos, **lo hagamos sobre lo que se dice y lo que se hace, no sobre lo que se es**, ni sobre las identidades. Si nos acercamos definiendo a la otra persona de una determinada manera ("racistas", "fascistas"), será difícil que en la conversación consigamos salir del guion que marca la etiqueta. Si, en cambio, somos conscientes de que estamos etiquetando a una persona, podemos abrirnos a **escuchar aquello que desafía nuestras ideas preconcebidas**.

Este ejercicio nos ayuda a descubrir valores en los que podríamos apoyarnos. Con humildad, se trata de salir de las conversaciones con más recursos, todas las personas implicadas en la conversación, y en conexión con nuestras propias fortalezas, sin necesidad de recurrir a atajos como el rumor o la agresión.

Influencers de carne y hueso

En los talleres solemos preguntar por personas que a lo largo de nuestra vida hemos considerado influyentes o referentes. Es un ejercicio para traer este concepto tan de moda en el mundo de las redes sociales de *influencer* a nuestra vida cotidiana. Cada participante del taller elige a su 'persona referente' y le habla de ella a un compañero o compañera. Durante la presentación, quienes escuchan permanecen atentas a las capacidades y cualidades que describe quien habla.

Hemos hecho este ejercicio en múltiples ocasiones y hemos descubierto que las características que convierten a 'personas referentes' en tales, lejos de ser cualidades vinculadas a la seguridad, la dirección o el liderazgo, están estrechamente relacionadas con la escucha, la cercanía o la confianza.

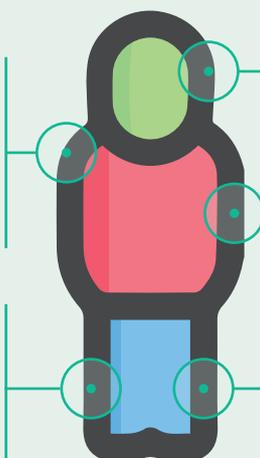
Brené Brown²⁹, una reconocida investigadora, distingue a las personas influyentes a través de varios conceptos clave en su trabajo:

Vulnerabilidad

Es una medida de coraje y una puerta a la conexión auténtica. Las personas influyentes no temen mostrarse vulnerables, lo que les permite formar relaciones más profundas y genuinas.

Empatía

Las personas influyentes son aquellas que pueden ponerse en el lugar de los demás, entender sus sentimientos y perspectivas y responder con compasión.



Liderazgo

Personas que no evitan las conversaciones difíciles, toman decisiones éticas y crean un ambiente donde la creatividad y la innovación pueden florecer.

Resiliencia

La capacidad de recuperarse de los fracasos y las dificultades.

Conexión y pertenencia

Construir conexiones significativas y fomentar un sentido de pertenencia. Las personas influyentes crean espacios donde todas se sienten valoradas y aceptadas.

29. <https://brenebrown.com/>

Sunstein³⁰ nos ofrece dos claves más en este sentido. La primera es que la “credibilidad del informador de la corrección tiene una gran importancia”. Más tarde, nos regala la siguiente estrategia:



*“Si quiere que las personas cambien sus convicciones previas, es mejor no **ofrecerles** las opiniones de sus adversarios habituales, que pueden rechazar, sino **las opiniones de gente con la que puedan identificarse fácilmente**”.*

El acto de comunicarnos

Quizás, para continuar adentrándonos en el mundo de las conversaciones difíciles, es importante reflexionar sobre el propio hecho de comunicarnos. Comunicar, expresar nuestros deseos, escuchar a otras personas, negociar y decidir de manera más colectiva son acciones que realizamos decenas de veces todos los días. Siendo parte central y rutinaria de nuestras vidas parece difícil que podamos aprender algo más sobre esta actividad. Aún y todo, queremos destacar que:



La comunicación es un proceso mediante el cual las personas **intercambiamos información, ideas y sentimientos**. No se trata, por tanto, de trasladar únicamente, ni principalmente, datos objetivos.



En las interacciones distinguimos entre lo que decimos y el cómo lo decimos. **El lenguaje verbal y no verbal** puede servirnos, de hecho, para comprender el tipo de información que nos llega y que activamos.



Los datos los podemos repetir de manera “literal” porque son algo que se ha dicho y/o escrito. La **dimensión relacional** de la comunicación, no obstante, tiene que ver con las formas, los tonos, la rapidez y otros elementos **difícilmente replicables**.



En la comunicación hay al menos dos partes implicadas que van intercambiando sus roles de forma orgánica: quien **emite el mensaje y quien lo recibe** o escucha.



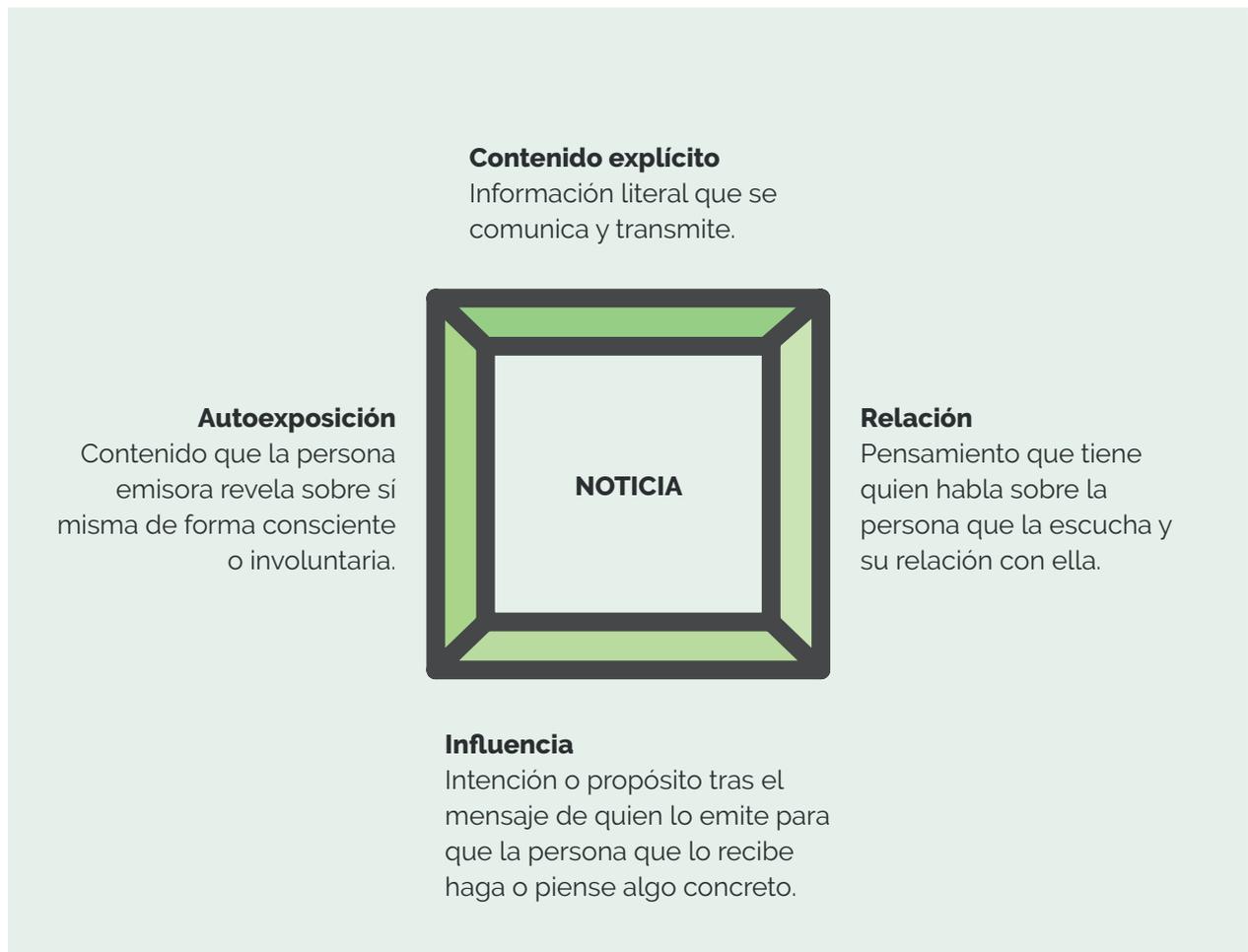
La comunicación **siempre se da en un contexto con elementos que la condicionan**: el espacio, la relación anterior, los objetivos compartidos...

A veces puede pasar que a un nivel formal y solamente quedándonos con lo dicho no deberíamos de sentirnos de ninguna manera especial, y, sin embargo, algo más sutil y subjetivo nos hace despertar ciertas alertas. Vamos a ir avanzando en este sentido.

30. Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.

Los cuatro aspectos de un mensaje

Para pensar más sobre el impacto de las conversaciones, vamos a utilizar un modelo desarrollado por Friedemann Schulz von Thun³¹, que describe cuatro dimensiones de los mensajes:



Cuando nos comunicamos, podemos pensar que el contenido más objetivo, el explícito, es el principal, pero esto es solo una posibilidad. La información está mezclada y no es fácil distinguir un contenido del otro. Al recibir la información es posible interpretarla desde las cuatro dimensiones. Por lo tanto, podemos decir que cada acto de comunicar tiene diferentes mensajes implícitos.

Además, la forma en la que se expresan los mensajes, el lenguaje no verbal, tiene un gran peso en lo relacional y en las interpretaciones que hacemos. Nos da una estructura para comprender el mensaje por capas. Un buen objetivo sería lograr claridad en las cuatro dimensiones. Abrir una conversación sobre cada uno de estos aspectos.

31. Schulz Von Thun, F (2012). *El arte de conversar*. Ed. Herder



Ponedlo en práctica

Aprovechemos la estructura que nos brinda el modelo de Schulz Von Thun para abrir una conversación desde cada dimensión:

1. "Si te he entendido bien esto es lo que dices" (contenido explícito)
2. "...escucho esto en relación a lo que es importante para ti" (autoexposición)
3. "...me llega que piensas esto de mí y/o de nuestra relación" (relación)
4. "...y te gustaría que yo pensara, hiciera o sintiera esto" (influencia)

NOTA: una conversación de este estilo no se da en unos minutos ni tampoco puede tener esta forma tan directa. Traemos esta frase como una estructura para la comprensión y el contraste de mensajes en conversaciones.



Poneos en situación

Una persona está compartiendo una información y percibís prejuicios racistas. Por ejemplo:

"Escuché que el aumento de criminalidad en nuestra ciudad es porque han llegado muchos inmigrantes últimamente. Parece que no respetan nuestras leyes ni nuestras costumbres".

¿Cómo sería un análisis según el modelo de Schulz von Thun? Aquí va nuestra propuesta:



- **Contenido explícito:** el mensaje une el aumento de la criminalidad y la llegada de inmigrantes (causa y efecto).
- **Auto-exposición:** la persona revela sus propios prejuicios y temores hacia un colectivo, "los inmigrantes", y lanza una descripción simplificada sobre un fenómeno complejo (el aumento de la criminalidad).
- **Relación:** el mensaje implica una percepción negativa de las personas inmigrantes y puede sugerir que quien habla se siente más civilizada que ellas. Además, puede que espere que quien está recibiendo el mensaje comparta su percepción negativa.
- **Influencia:** quizá haya intención de incitar a la persona que recibe el mensaje a compartir la preocupación, promoviendo una actitud negativa hacia las personas migradas y, tal vez, alentando a tomar acciones en su contra.



Yo no he dicho eso

Puede ocurrirnos que la sensación que tenemos no se corresponda exactamente con el contenido literal de lo que se ha dicho. En ese caso, nuestra interlocutora puede respondernos: “yo no he dicho eso”. Con este modelo en la cabeza, podríamos decir algo así:

*“Quizás tienes razón y no hayas dicho exactamente esto. **Te voy a decir lo que he escuchado yo** y podemos seguir conversando. He escuchado que estás preocupada por la falta de seguridad. También he escuchado que lo relacionas con que en nuestro barrio hay más personas que han llegado de otros países y con otras maneras de estar en la calle y vivir.*

Tengo la sensación de que,** a un problema que desde mi punto de vista es bastante complejo, las soluciones que apuntas tienen en el foco a estas personas. Y cuando me lo cuentas, la sensación que tengo es doble; por un lado, que quieres convencerme de este análisis y, por otro, que quieres dejar en evidencia que yo soy solidario con estas personas y, por tanto, no contigo ni con lo que estás sintiendo. **¿Es así?”.

¿Cómo os suena esta intervención? ¿Creéis que un mensaje desde este lugar podría abrir una conversación algo diferente?

En este apartado, hemos hablado de la comunicación sobre la comunicación. En el fondo es una conversación sobre, como describe el propio Schulz, “el tipo de trato que nos damos”. En este ejercicio que hemos hecho, que llamamos de *metacomunicación*, nos subimos al balcón o cogemos un *dron* para situarnos en otro nivel y cogemos distancia del ruido en el que podemos quedar atrapadas. Exige capacidad de análisis y cierto nivel de autoexposición.

Transformando la percepción

El concepto de marco que desarrolla George Lakoff³² destaca que **el lenguaje activa las estructuras mentales que moldean nuestra forma de interpretar la realidad** y comprender y reaccionar al mundo.

En términos de manipulación, Lakoff argumenta que desde la política y los medios de comunicación se utilizan marcos intencionadamente para influir en la opinión pública.

32. Lakoff, G. (2017). *No pienses en un elefante*. Ediciones Península



Llamar a una reducción de impuestos "alivio fiscal" convierte al impuesto en una carga y activa un marco que hace que la gente lo perciba negativamente. Quien controla el marco controla la interpretación de los hechos, y, por ende, puede manipular la percepción y las reacciones del público.

Lakoff identifica **dos modelos básicos de pensamiento** que predominan en las sociedades occidentales y que influyen en nuestras visiones de autoridad y responsabilidad:



Padre Estricto³³

Basado en el respeto a la autoridad y la disciplina, este modelo valora la responsabilidad individual y el cumplimiento de normas.



En el trabajo antiRumores, es útil enmarcar los mensajes para personas con este perfil desde **valores de orden, responsabilidad social y estabilidad**, destacando cómo la inclusión fortalece el tejido social.



Progenitor Protector

Tiene como eje la empatía, el cuidado mutuo y la cooperación.



Para las personas con este marco, el mensaje antiRumores puede enfocarse en **valores de apoyo mutuo, empatía y bienestar colectivo**, promoviendo una sociedad que protege a todos sus miembros.

Como veis, se trata de entender cuál es el marco mental predominante de la audiencia (o de las personas interlocutoras) para adaptar el mensaje de acuerdo a esa estructura y facilitar el diálogo antiRumores. Tomemos las sugerencias de Lakoff a modo de consejos prácticos:

33. (p.18) Lakoff, G. (2017). *No pienses en un elefante*. Ediciones Península



Escuchad activamente y sin prejuicios

Estableced una comunicación respetuosa y escuchad sin interrumpir; mostrar empatía inicial ayuda a reducir tensiones y prepara el terreno para un diálogo constructivo.



Activad marcos alternativos

En lugar de confrontar directamente un rumor, es más efectivo redirigir la conversación hacia marcos inclusivos. Si, por ejemplo, un rumor se basa en la idea de "amenaza cultural", resaltad su valor de "riqueza cultural".



Reformulad términos y conceptos

Elegir cuidadosamente el lenguaje puede cambiar la percepción del mensaje. Utilizad palabras que resalten la cooperación, el respeto y la solidaridad y presentad los temas vinculados a la diversidad de forma positiva y no polarizante.



Introducid ejemplos

Usar historias o ejemplos relacionados con los valores de quien escucha (como la seguridad, la comunidad o el bienestar familiar) facilita la conexión emocional y reduce la resistencia.



Evitad confrontaciones directas

Es más efectivo compartir ideas que amplíen la perspectiva que discutir desde un marco opuesto. Impulsad narrativas que promuevan la colaboración y el entendimiento para incrementar la capacidad persuasiva de los argumentos directos.



Buscad puntos de conexión

Utilizar valores de comunidad, seguridad y bienestar familiar como bases para plantear el mensaje permite que las ideas inclusivas sean percibidas como relevantes y no como amenazas.

Al aplicar estas estrategias, el trabajo antiRumores puede contribuir a una comunicación que, en lugar de polarizar, fomente la reflexión compartida. Este enfoque facilita que las personas reevalúen sus creencias de manera menos defensiva y más abierta. En definitiva, se trata de construir puentes de entendimiento que promuevan una sociedad inclusiva y empática.

Escucha activa

En algunos talleres de EAR hacemos un ejercicio para el abordaje de la escucha activa:

- Pedimos a las personas que se sienten en **dos filas**, unas frente a las otras.
- Proponemos a las personas sentadas en una de las líneas que **compartan con su interlocutor o interlocutora un tema del que les apetezca especialmente hablar**: un libro o una serie apasionantes, una anécdota, o una experiencia actual...
- Al otro lado, frente a quienes hablan, están las personas cuya **única función es escuchar**.
- A lo largo del ejercicio, **a quienes escuchan** les vamos dando una serie de **pautas** que influyen en su forma de escuchar:



Interésate

Realiza preguntas para ayudar a la otra persona a expresar lo que quiere compartir.



Resta importancia

Lanza frases como "no será para tanto", "no te preocupes" o "eso no es nada".



Aconseja y propón posibles soluciones

Transmite la sensación de control y conocimiento.



Desconecta de lo que la otra persona dice

Atiende al móvil, mira a otro lugar o simplemente comienza a pensar en lo que dirás cuando la otra persona calle.



Muestra respeto y aprecio

Aprovecha cada oportunidad para resaltar las cualidades de la persona a la que estás escuchando.

¿Creéis que estas consignas modifican de alguna manera la experiencia? Si habéis respondido que sí, estáis en lo cierto. Cuando hacemos el ejercicio, hay ocasiones en las que las personas que escuchan están tan atrapadas por el relato, que no son capaces de seguir las instrucciones.

Otras veces, cuando lanzamos la encomienda de "desconecta y piensa en lo que dirías si se callara", se hace un silencio muy significativo. **Nuestra escucha condiciona muchísimo la calidad de la conversación** y esta es, sin lugar a dudas, una clave fundamental.



Podemos continuar el ejercicio, pidiendo un cambio de roles y proponiendo a las personas que escuchan que lo hagan en tres momentos:



Escucha con atención lo que la otra persona dice y cómo lo dice

Escucha **con atención** para ver si has entendido su posición, para que lo tengas en cuenta cuando reflexiones sobre esta. Tras unos minutos, comparte tus observaciones y continúa. Si tienes la impresión de que no se ha tomado bien lo que devuelves de tu escucha, probablemente tendrás que corregirlo.



Conecta con lo que se te mueve dentro mientras escucha

¿Hay algo que estés escuchando de la otra persona que tenga que ver contigo? Haz un pequeño resumen de tus sensaciones y continúa.



Busca la conexión entre lo que escuchas y otros temas "más grandes" que lo enmarquen

Por ejemplo, la "la batalla entre razón y emoción" o "la construcción y destrucción de la confianza". Comparte tus sensaciones.

Podemos incluso jugar a otro nivel buscando reforzar recursos



Fortalecer su capacidad para solucionar conflictos y expresar malestar sin echar la culpa.

Escucha atentamente **todas** sus capacidades, ideas, etc. que se reflejan durante su relato. Haz comentarios a menudo sobre qué capacidades has descubierto en él o ella durante la conversación.



Comprender la posición del otro y averiguar en qué se diferencia de la suya

Comparte lo que consideras que tenéis en común y también menciona las diferencias.

Tras este ejercicio, preguntamos a las personas si se sienten "mejor, igual o peor". Podemos pedirles también que se incorporen en función de cómo se sienten de "grandes" tras el ejercicio. No pocas veces las personas comparten una gran sensación de bienestar, de fortaleza y de "altura". Desde nuestra perspectiva, esto es absolutamente clave. Solemos hablar con rapidez e insistencia sobre la "escucha activa" y sus beneficios y aquí ofrecemos una propuesta. Es vital que nos hagamos responsables de nuestra escucha y, más aún, en situaciones complejas.

La escucha activa es, además, una valiosa oportunidad para desplazar la observación hacia nosotras mismas porque así podemos escucharnos. Es una forma de profundizar en la relación que tenemos con la idea sobre la que estamos conversando con otra persona.

“La complejidad del acto de escuchar radica en que, a través de la escucha, entro en otros procesos de conocimiento. Me torno otra persona”.

Márcia Tiburi³⁴

Sobre la **sincronización**

Para ampliar la escucha, recomendamos en los espacios formativos intentar **comprender de forma literal la postura** de la otra persona, sin interpretar, sino viviendo en nuestro propio cuerpo su expresión. Proponemos imitar su lenguaje corporal y sus gestos mientras la escuchamos. Aunque puede parecer exagerado o incluso caricaturesco, esto no solo facilita una conexión más rápida y genera confianza, sino que también nos ayuda a entender mejor desde dónde está hablando la otra persona.

Intentad experimentar la comunicación no verbal, adaptando vuestro tono de voz, movimientos y postura según la otra persona. Esto envía el mensaje de "estamos en sintonía" y, además, al adoptar físicamente la postura de la interlocutora, logramos ver mejor su perspectiva. Esta práctica nos permite soltar cualquier barrera que dificulte una escucha abierta.

En el plano verbal, podéis utilizar las palabras de la persona con la que habléis, ya que es una buena forma de construir puentes.

¡Ojo! No se trata de hacer un trabajo de espejo para que la otra persona cobre consciencia porque es una práctica que hacemos de manera disimulada, sin que la otra persona tenga que ser consciente del movimiento. **Es un ejercicio para que impacte en nosotras y nosotros, no en la otra persona.**

Sabed que el autor Philippe Breton (2005) critica en su libro *Argumentar en situaciones difíciles*³⁵ esta estrategia por manipuladora.



34. Tiburi, M (2019). *¿Cómo conversar con un fascista?: Reflexiones sobre el autoritarismo de la vida cotidiana*. Akal

35. (pág. 94) Breton, P. (2005). *Argumentar en situaciones difíciles*. Editorial Paidós Contextos

Por nuestra parte, vemos una conexión clara entre esta estrategia y el fenómeno *Tone Policing*³⁶ o *Vigilancia del tono*. ¿Os ha pasado estar en una situación en la que la otra persona levanta la voz, recurre a insultos y generalizaciones e incluso se pone en evidencia y vuestra respuesta es la de ocupar un lugar “superior”? De repente, frente a sus gritos, bajáis el volumen de voz y le pedís que haga lo mismo. Quizá también os ocurra cuando, de pronto, y tras una falta de respeto por parte de la otra persona, os ponéis en el lugar de la corrección exquisita.

Ese fenómeno, el *Tone policing*, es una práctica por la que criticamos la forma en que se expresa una queja, en vez de abordar el contenido de la misma. Y, a través de ello, deslegitimamos y silenciamos a las otras personas al desviar la atención de los problemas reales hacia el tono de la conversación. La creadora del concepto, Bailey Poland, describe estas estrategias en situaciones de acoso y dice que es una herramienta de control utilizada por quienes, en posiciones de poder, pretenden mantener el *status quo*, evitando el enfrentamiento sobre las injusticias estructurales.



En las conversaciones antiRumores podemos encontrarnos también esta manera de afrontar la situación. Haberla descrito nos puede ayudar a detectarla y a salir de la trampa, de nuevo, **hablando sobre cómo estamos hablando**. Por supuesto, **evitaremos a toda costa utilizar esta estrategia** para silenciar a otras personas.

En lugar de recurrir al *Tone Policing*, es importante que no cuestionemos el tono de la persona con la que conversamos y procuremos usar una manera similar de comunicación. Subir o bajar el tono en función de lo que nos propone la otra persona. La siguiente vez que nos sorprendamos con estrategias para acallar a contrincantes, **preguntémonos para qué lo hacemos**: ¿nuestro objetivo es influir en la otra persona y disolver el rumor o, en el fondo, queremos aumentar nuestra identidad militante a favor de una postura? Muchas veces nos ocurre y, en esos casos, es necesario reconectar con nuestros objetivos y **huir de la estrategia del “zasca”**.

36. https://es.wikipedia.org/wiki/Vigilancia_del_tono

Traducir el malestar

En otros apartados hemos mostrado algunos ejemplos donde comenzar nuestra interlocución con una muletilla: “*si te he entendido bien...*”. Tendemos a pensar que la escucha solo es el espacio anterior al contraataque, pero desde nuestra perspectiva, no es así. Ocurre que, solo haciendo una **labor de espejo**, en la que **escuchamos y devolvemos lo escuchado**, comienzan a darse pequeños ajustes. Dicho de otra manera, las personas comienzan a cambiar sus respuestas: “*bueno, sí, pero igual me he expresado mal. Lo que quería decir era que...*”.



Cuando algo nos resulta difícil de escuchar porque su contenido nos afecta, **en el ejercicio de espejo podemos tratar de traducirlo con otras palabras**. Pongamos por caso que escuchamos a alguien decir:

“Desde que el barrio está lleno de moros no se puede volver tranquilo de noche a casa”.

Desde luego, podríamos responder de muchas maneras, como poniendo límite a la palabra “moro” o tratando de comprender mejor por qué esa persona se siente insegura. Otra opción es devolver lo que ha dicho en otras palabras:

“Te escucho que en el último tiempo no te sientes tan seguro para volver a casa por las noches. Además, unes esta sensación de inseguridad con el grupo de jóvenes de origen magrebí que viven en el barrio. ¿Es así?”

Traducir las afirmaciones como en el ejemplo, cuidando de no hacerlo para sentirnos superiores, puede ayudarnos a dar calidad a la conversación.

Asertividad dinámica

La asertividad es la **capacidad de expresar nuestros pensamientos, sentimientos, emociones y decisiones de manera firme con respeto** hacia nosotros y nosotras mismas y a las demás. Como toda habilidad, su desarrollo es diferente en cada persona y no se trata de algo que tenemos o no, porque siempre hay potencial para desarrollarla. En los talleres de EAR reflexionamos sobre cómo poder adquirir esta competencia y, para ello, realizamos el siguiente ejercicio.



Imaginaos una línea recta en el suelo. En un extremo de la misma vamos a poner la palabra **pasividad** y en la otra **agresividad**. Para que todas entendamos lo mismo, recordamos qué implica cada concepto:

- **Pasividad.** Si estamos en la pasividad, solemos permitir a otras personas que decidan por nosotras y anteponemos las necesidades y el poder de otras personas a las nuestras. Lo más importante en este caso es sentirnos bien en el grupo y recibir su aceptación, por lo que nos plegamos. En esta actitud no expresamos nuestras opiniones y sentimos que nos pisotean porque no se satisfacen nuestras necesidades. La pasividad genera un sentimiento de resentimiento.
- **Agresividad.** En esta posición no somos capaces de respetar las ideas de otras personas. Nuestra perspectiva es la correcta y es importante que nuestras necesidades sean respondidas. Nuestra presencia se impone a la del resto y es central. Incluso podemos llegar a usar un tono de voz fuerte o responsabilizar a otras personas de nuestros actos u otros problemas.

Ambos polos son posibilidades y ninguno es mejor que el otro: cada uno de ellos tiene luces y sombras.

ASERTIVIDAD

Capacidad de expresar nuestros pensamientos, sentimientos, emociones y decisiones de manera firme, respetándonos a nosotros mismos y a los demás.

La asertividad se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares



LA PASIVIDAD

Que consiste en permitir que terceros decidan por nosotros, o que pasen por alto nuestros derechos.



LA AGRESIVIDAD

Que se presenta cuando no somos capaces de respetar las ideas de los demás.



Sigamos con el ejercicio e imaginando esa línea el suelo. Si os preguntarais por el lugar que ocupáis habitualmente en las conversaciones antiRumores, **¿dónde os situarías?** ¿Estáis más cerca de la pasividad o de la agresividad? Y con esta información, **¿hacia dónde os gustaría dar un paso?** ¿Hacia qué polo os gustaría avanzar para que vuestra manera de conversar fuera más eficiente y acorde a lo que queréis conseguir? **¿Cómo vais a dar ese paso en la siguiente conversación?** ¿Cómo podrías entrenar la asertividad que deseáis?



Imaginad que, como en la imagen que hemos compartido, la pasividad está en el extremo izquierdo y la agresividad en el extremo derecho.



Si tras el ejercicio, queréis moveros hacia la izquierda...

Entrenad la capacidad de escucha, apagad por momentos vuestra conversación interna y activad la curiosidad y la comprensión. Experimentad con frases de comprensión.



Si tras el ejercicio, queréis moveros hacia la derecha...

Entrenad la claridad, la presencia, la capacidad de poner límites a algunas actitudes, de mostrar malestar y argumentar. Intentad no huir de la confrontación.

La Programación Neuro Lingüística³⁷ (PNL) ofrece una manera de vincular las habilidades de escucha y dirección. Lo llama *pacing and leading*:

- **Pacing.** Consiste en observar y reflejar el comportamiento, lenguaje corporal, tono de voz, ritmo de habla y otras características de la persona interlocutora. Es un paso en el que escuchar, entrar en el mundo de la otra persona y construir un espacio de confianza.
- **Leading.** Es el paso que viene tras el pacing. Después de haber establecido una conexión fuerte, la persona con la que conversamos estará más receptiva y podrá escuchar nuestra aportación.

37. Bandler, R., & Grinder, J. (1980). *De sapos a príncipes: Programación Neurolingüística (PNL)*. Cuatro Vientos.

Recordad que el escenario es de influencia mutua, incluso si las conversaciones antiRumores no son, por nuestra parte, espontáneas, sino estratégicas. Cuando intentéis poner en marcha las estrategias que estamos viendo a lo largo del manual, quizá os ocurra que queráis montar un puzzle con diversas ideas y que esa unión sea difícil de hacer. Por ejemplo, podemos estar en una situación en la que escuchemos un miedo y lo que queramos sea proponer valentía. Quizá nos salga de la siguiente manera:

*"He escuchado que sientes preocupación por estos cambios y lo rápido que va todo, **pero** tengo la sensación de que te estas perdiendo todo lo bueno que está por llegar".*

A ese tipo de construcciones las denominamos **Frases Killer** (*frases asesinas*) porque los **"pero"** suelen reflejar que la parte a la que realmente damos importancia es la nuestra y es la que va en la segunda parte de la frase.

Necesitamos escuchar con fuerza y respeto, de manera congruente.



Probad a cambiar el **"pero"** por un sencillo y sincero **"y"**, que una ambas conjunciones desde un enfoque positivo, no contrapuesto.

Philippe Breton (2005) expone 3 competencias clave para conversar desde la asertividad en su libro *Argumentar en situaciones difíciles*³⁸:



Objetivación. Consiste en tomar distancia de nuestra inercia de reacción más espontánea y ser consciente de las emociones que surgen para darles un lugar diferente. De alguna forma, es una invitación a renunciar a la venganza tras haber sufrido algo que nos ha hecho daño y a permitir que el primer juicio que teníamos evolucione.



Escucha activa. Implica establecer una mejor relación con quien hablamos, sin adoptar su punto de vista. Esto permite comprender mejor a la otra persona y nos sitúa en una posición más adecuada para intercambiar ideas.



Argumentación. Se trata de afirmar nuestro punto de vista. Es el momento para fortalecer nuestra identidad y ofrecer alternativas a las estrategias de enfrentamiento.

En resumen: tomamos distancia para observar la situación, escuchamos con el fin de comprender a la otra persona y hacemos palanca desde posiciones cercanas al modelo mental de la persona con la que interactuamos.

38. Breton, P. (2005). *Argumentar en situaciones difíciles*. Editorial Paidós Contextos (página 94, capítulo "Cómo luchar contra un bienestar creado artificialmente").

Espacios públicos y privados

En los últimos tiempos, los contenidos se han convertido en una “arena pública” donde solo se muestran diferencias de opinión. Debemos prestar atención a este fenómeno y, si nos vemos en esta situación, podemos detener la conversación pública y proponer continuarla en privado. La búsqueda de un contexto adecuado para conversar evita situaciones tensas en momentos de ocio con colegas, amigas o familiares, entre otros.

Basamos esta recomendación en dos perspectivas complementarias. Primero, se

ha observado que³⁹, en público, los miembros de un grupo suelen mostrar un apoyo firme a una causa o creencia, mientras que **en privado las personas pueden dudar de esa postura.**

La defensa pública de una idea tiende a fortalecerla, por lo que resulta más adecuado abrir las conversaciones en privado, evitando la generación de disputas públicas desiguales, que son más destructivas que constructivas. Y, segundo, y por eso decimos que son perspectivas complementarias, es crucial que **mostremos disconformidad públicamente.**



La investigadora Amalia Álvarez Benjumea⁴⁰ ha estudiado la interacción en múltiples foros públicos con distintos grados de moderación, que admiten tonos más o menos extremos. Álvarez observa que **“muchacha gente que sabía que tenía opiniones extremas adaptaba su mensaje al tono del foro”**. Es decir, se autocensuraban en espacios poco permisivos. Por el contrario, en espacios donde la moderación es menor y los mensajes más agresivos, esas personas endurecían el tono de su mensaje.

Por lo tanto, la investigadora concluye que **poner límites y mostrar malestar públicamente reduce la posibilidad de que los discursos extremos se repitan.** Además, el contradiscurso tiene el efecto positivo de mostrar que los mensajes de odio no son aceptables. En cambio, cuando estos discursos se dejan sin respuesta, pueden interpretarse como normales.



En resumen, proponemos establecer límites claros en público y profundizar en la conversación en privado.

39. Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.

40. <https://alvarezbenjumea.com/>

Interseccionalidad

La perspectiva interseccional nos permite comprender la forma en la que diferentes elementos identitarios (como la atribución de raza, el sexo, el género, la clase o la edad) se entrelazan para crear experiencias únicas de opresión o privilegio en cada persona.

Según Jone Otero, en una reflexión para el proyecto Bherria⁴¹, los ejes de opresión no deben entenderse como capas que

simplemente se suman, sino como hilos que se entrecruzan, generando nuevas y complejas dinámicas de poder. Este enfoque ayuda a explicar por qué, **en una misma conversación, las aportaciones de una persona pueden ser valoradas de manera diferente a las de otra**, dependiendo de cómo se perciba su identidad en el contexto social y cultural en el que se encuentra.



Pensad en la última vez que participasteis en un grupo. Si no lo recordáis, poneos en situación y, con honestidad, responded algunas de estas preguntas: ¿escuchasteis de la misma forma a un hombre mayor, que a un joven magrebi? ¿Qué reacciones se activaron de forma espontánea en vuestra mente cuando una persona con síndrome de Down tomó la palabra? ¿Recibisteis igual el mensaje que lanzó la mujer gitana y lo que dijo el hombre blanco trajeado?

En EAR sabemos que debemos incorporar el enfoque interseccional, ya que a través de él **identificamos y desactivamos los prejuicios que se activan** frente a las intervenciones de las personas, **en base a estereotipos**. Como sugiere Otero, una aproximación interseccional

ayuda a visibilizar y dar espacio a voces que tradicionalmente han sido marginalizadas, promoviendo una comunicación más inclusiva y una comprensión más rica y precisa de las experiencias y aportaciones diversas.

Equilibrio entre valores y límites

“En la raíz de mucha, si no de toda, violencia [...] hay un esquema mental que atribuye la causa del conflicto a una actitud equivocada del adversario, con la consecuente incapacidad de pensar en uno mismo y en los demás desde el ángulo de la vulnerabilidad: qué sentimos, qué tememos, qué anhelamos, qué nos falta, etc.”

Marshall Rosenberg⁴²

41. <https://bherria.eus/es/como-impacta-la-teoria-y-la-practica-de-la-interseccionalidad-en-la-colaboracion-publico-social/>

42. Rosenberg, MB (2013) en *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. GranAldea editores. (p. 31)

La evolución social es más una corriente que un proyecto colectivo planificado y participativo. Aunque solemos pensar en el progreso como algo que avanza paso a paso, con frecuencia se da una batalla entre quienes consideran que los cambios son demasiado lentos y quienes perciben que todo va a una velocidad que no se puede digerir. Además, los procesos de cambio se desarrollan a distintas velocidades según el contexto; algo cotidiano en un lugar puede parecer extraño y lejano en otro.

En los **espacios de “frontera”**, donde estas perspectivas se encuentran, **surgen roces**. En esos puntos de contacto es donde los valores, que se hacen visibles en la cultura y los comportamientos, tienden a exagerarse. Jhonny Cuello⁴³, en su enfoque del *Cuadrante de Valores* inspirado en la escuela Syst⁴⁴, ofrece una herramienta útil para gestionar valores en tensión, algo clave para este manual. Cuello destaca que:

“**Cuando un valor se exagera, tiende a verse como un reproche hacia otro valor, que se percibe como su opuesto [...]. Un valor en oposición parece amenazar algo que consideramos propio, y cuando sentimos que algo nuestro está en riesgo, tendemos a defenderlo**”.

Cuando un valor se lleva al extremo, pierde su función original: por ejemplo, el *control* puede ser positivo en su justa medida, pero si lo llevamos al extremo, se convierte en *rigidez*, dificultando la flexibilidad necesaria para la convivencia.

Para evitar la exageración de un valor, Cuello propone **identificar otro valor que lo equilibre**. Así, logramos un “estado de riqueza” en el que el valor mantiene su utilidad y no crea conflictos. Para entenderlo mejor, suponed que la honestidad extrema se vuelve crueldad. En ese caso, necesitaríamos la compasión o la cortesía para mantener el equilibrio.



Un grupo de personas defiende su idioma como algo esencial de su cultura y lo siente en riesgo. Otro grupo, en cambio, cree que esa defensa no debería obstaculizar la acogida de personas extranjeras. Es fácil ver cómo, sin una gestión adecuada, pueden surgir posiciones extremas en ambos lados. Sin embargo, con el *Cuadrante de Valores*, podemos **identificar los valores detrás de cada postura** y ayudar a **mantener la tensión entre ambos sin que se convierta en un conflicto**.

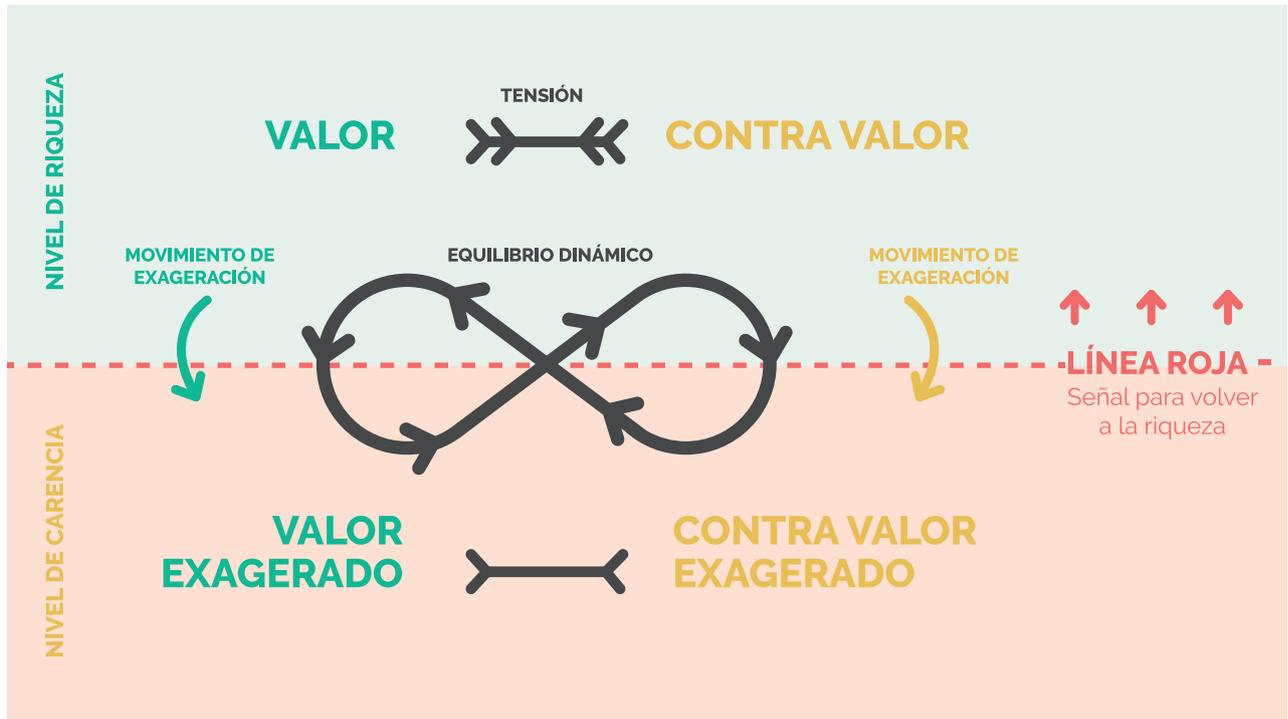


Este modelo nos invita a prestar atención a las señales de alerta cuando un valor comienza a pasar de ser una riqueza a convertirse en un obstáculo. Nos ayuda a reflexionar sobre nuestros propios límites y sobre cuándo una defensa intensa de un valor puede generar un conflicto.

Así, la herramienta permite que las personas involucradas conversen y construyan de forma conjunta un equilibrio, reconociendo las perspectivas de cada lado y evitando un “choque de trenes” entre los valores en juego.

43. <https://emana.net/cuadrado-de-valores-estructurales/>

44. <https://www.syst.info/>



Si recordáis el ejercicio de las gomas en el que hemos abordado las tensiones y las lealtades invisibles que se activan en las conversaciones⁴⁶, pedimos que, antes de demandar a otra persona que incorpore nuestra mirada en la suya, debemos de estar en disposición de hacer lo mismo. No se trata, por tanto, de ganar el debate, sino de **dar un paso en la permeabilidad de ambas posiciones**, para reconocer la tensión como lógica y necesaria y proteger una negociación continua, que nos permita seguir construyendo contextos inclusivos y reales.

45. <https://emana.net/cuadrado-de-valores-estructurales/>

46. Capítulo 3: "Comprender los mecanismos personales y sociales en torno a los rumores". *Conversaciones ante un rumor. Guía práctica de diálogos para el límite y la comprensión.*

Para finalizar este capítulo...



Ideas fuerza

Queremos construir una sociedad más inclusiva, limitando los rumores y la intolerancia, y para ello **debemos escuchar las necesidades detrás de los mensajes** que sentimos como amenaza. Generamos espacios para cuestionar nuestras creencias limitantes y abrimos a nuevas maneras de entender la realidad.

Identificamos a personas influyentes por su capacidad de escucha, cercanía y confianza, no solo por su liderazgo o dirección. Recordamos que **comunicar es intercambiar información, ideas y sentimientos**.

Cada mensaje tiene cuatro dimensiones que conviene distinguir y abordar en las conversaciones que tengamos: **contenido explícito, autoexposición, relación e influencia**. La calidad de la escucha también influye en la de la conversación.

En público, tendemos a defender nuestras creencias con firmeza, mientras que en privado mostramos nuestras dudas y reflexionamos más abiertamente. Debemos **equilibrar la necesidad de expresar desacuerdo públicamente** para establecer límites con **profundizar en conversaciones privadas**.

La asertividad implica **expresar pensamientos y sentimientos de manera firme y respetuosa**. Debemos cuidarnos de la exageración de las posiciones.



Preguntas para la reflexión

- ¿Conectamos con alguna idea o creencia que sintamos haber modificado en el último tiempo, puede ser algo sencillo. ¿Qué nos ayudó a modificar o ampliar nuestra perspectiva? Si fue una conversación, recordemos: ¿qué características tenía la persona con la que hablamos? ¿Cuál fue la clave para abrimos a su perspectiva? ¿Cómo era el contexto?
- ¿Qué cualidades valoramos en las personas influyentes y cómo creemos que podemos incorporar más vulnerabilidad, empatía y autenticidad en nuestras interacciones? Nos puede ayudar pensar en una persona en concreto y valorar: de 0 a 10, ¿cómo de cerca nos encontramos de estas cualidades? ¿Cómo podríamos reforzarlas?
- ¿Podríamos diferenciar la diversidad de contenidos en un mismo mensaje? ¿Podríamos analizar una frase en mayor detalle? ¿Qué aprendemos del ejercicio?
- Si pensamos en alguna de las situaciones donde hemos escuchado manejar un rumor o afirmación racista:
- ¿Cómo fue nuestra reacción? ¿Conseguimos expresar nuestro malestar? ¿Lo hicimos de forma brusca o pudimos coger cierta distancia de la situación? ¿Qué funcionó y qué no tanto?
- De 0 a 10, ¿en qué medida conseguimos poner límite a la expresión denigrante?
- De 0 a 10, ¿cuánto pudimos conectar con las necesidades que expresaba el interlocutor? ¿Cómo fue la calidad de nuestra escucha?
- De 0 a 10, ¿cuánto de claro pudimos exponer nuestra perspectiva?
- ¿Qué aprendemos para la siguiente conversación?

Para finalizar este capítulo...



Claves para conversaciones antiRumores

- *"Tengo la sensación que cuando hablamos cada uno está defendiendo algo importante. Como si sintiéramos que nos pedimos cambiar. Yo creo que es clave respetar que podemos tener diferentes perspectivas de esta situación. De hecho, me interesa conocer mejor lo que dices. Quizás hay alguna idea que te comparta que te haga sentido, o quizás no"*
- *"¿Qué es lo que hace que nos fiemos más de unas personas que de otras? Este es un tema interesante. En concreto, ¿cómo contrastamos la información que te llega para mantener lo que dices o cuestionarlo? Te puedo contar lo que es importante para mí, ¿y para ti?"*
- *[Poner un límite en público y pedir una conversación en privado]. "No te sorprenderá que te diga que lo que estás diciendo me enfada y entristece. Creo que es irresponsable seguir señalando de esta manera. En todo caso, y como parece que es un tema importante para ti y para mí, ¿por qué no nos encontramos un rato la semana que viene para hablar más despacio?"*
- *"Cuando te escucho, además del rumor y esta información que manejas, también escucho una preocupación e, incluso, un valor. No se trata solo de tu seguridad, te escucho hablando de los y las jóvenes llegando tarde a casa. Y esta sensación y valor no voy a discutirlo. Al contrario: me gustaría que buscáramos alguna manera de explorar respuestas"*

Estilos de comunicación

Modelo Bridge® 47

Es habitual discutir sobre el lugar que deben ocupar los datos e informaciones en EAR. Solemos decir que, en la mayoría de las ocasiones, utilizar este tipo de contenido no impacta demasiado. A continuación, algunos de los motivos que pueden ayudarnos a comprenderlo:

- Los **sesgos** nos impiden atender a nueva información que matice y contradiga nuestros supuestos iniciales o construidos.
- Actualmente, es fácil encontrar **información imprecisa y expresamente manipulada** que contradiga cualquier posición.
- Hay una **gran desconfianza ante los datos** y las personas que los utilizan para mostrar una realidad alternativa.
- Vivimos en un contexto en el que **el vínculo con algunos debates es de "emocionalidad excesiva"**, lo que no permite un debate sosegado y de intercambio de pareceres.

“Ignorar los sentimientos es grave. Sobreexcitarlos para su utilización política es peligroso. La historia da fe de ello”

Antoni Gutiérrez-Rubí⁴⁸

Aún y todo, escuchamos a participantes en los talleres que dicen que con algunas personas la estrategia de los datos funciona. Eso ha provocado que nos replanteemos las propuestas que hacíamos y busquemos nuevos modelos para seguir aumentando nuestra capacidad transformadora en las conversaciones antiRumores: ¿por qué algunas estrategias funcionan con unas personas y no con otras? Es ahí cuando damos con el *Modelo Bridge*, que Ferrán Ramón-Cortés y Alex Galofré recogen en su libro *Relaciones que funcionan*.

Según los autores, tenemos que partir de la siguiente idea: “todos somos distintos, y reaccionamos de manera diferente a una misma realidad”. Eso significa que también somos diferentes en nuestros estilos relacionales y en la forma de comunicarnos. Desde esa premisa, somos capaces de detectar en la diversidad una serie de rasgos que se repiten con frecuencia, una especie de estilos comunes, con los que nos podemos identificar en cierta medida. Es, sin duda, un ejercicio de simplificación, que utilizamos como una herramienta para la autoobservación. Tened en cuenta que nadie es de un estilo determinado y rígido, sino que siempre tenemos algo de todos los estilos.

El *Modelo Bridge* clasifica **cuatro estilos relacionales básicos** y nos sugiere que **detectemos aquel que utilizamos por defecto** al comunicarnos con otras personas. Los estilos se definen en base a dos ejes:

47. Bridge® es un modelo propiedad de 2009 Instituto de Comunicación. En este texto vamos a hacer un primer acercamiento a su aplicación y creo que es importante compartir que el Instituto de Comunicación ofrece formaciones de certificación y existe un Informe Bridge® - que se obtiene respondiendo a un cuestionario online.

48. “Gestionar las emociones políticas” (2019) Gutiérrez-Rubí, Antoni (p.18)

1. Relacional-emocional.

Lo podemos reconocer fácilmente por la forma en la que tomamos las decisiones. Si decidís en base a criterios puramente objetivos, tenéis una tendencia racional, mientras que si os guiáis por criterios subjetivos, sois más emocionales. Este eje tiene una muy alta correlación con la orientación individual a la tarea o relación. Es decir: en el lado racional están las personas orientadas a la tarea y en el lado emocional, quienes se orientan a las relaciones.

2. Reflexivo-activo.

Se basa en nuestro ritmo vital. Las personas que se toman su tiempo para pensar detenidamente las cosas antes de actuar están siendo reflexivas. En cambio, quienes se tiran a la piscina sin pararse a pensar demasiado, están siendo activas. De alguna manera, las personas reflexivas piensan y luego actúan, y las activas, por su parte, actúan al mismo tiempo que piensan.

Los dos ejes pueden combinarse entre sí y crean un mapa de cuatro estilos. Con el fin de hacer el modelo más intuitivo y poder jugar metafóricamente con él, los autores vinculan cada estilo con un elemento de la naturaleza: tierra, fuego, agua y aire.



TIERRA

Racional-reflexivo

(Firme, estable, sólida y tangible. También puede ser, áspera y reseca).



FUEGO

Racional-activo

(Calor, energía y fuerza. También puede quemar)



AGUA

Emocional-reflexivo

(Serena, fluida y adaptable. A veces se estanca)



AIRE

Emocional-activo

(Libre, liviano y fresco. También disperso y volátil).

Si al leer esto:.



- ...habéis tenido una primera reacción de escepticismo y estáis sintiendo que os cuesta seguir leyendo y que os ayudaría conocer en mayor profundidad el marco teórico tras esta propuesta, vuestro elemento predominante es tierra.



- ...ya habéis comenzado a buscar la aplicación del modelo y tenéis el deseo de indagar para descubrir unas pocas claves y activarlo, vuestro elemento predominante es fuego.



- ...habéis sentido interés por las ideas, sin preocuparos demasiado por las clasificaciones, y con disposición de profundizar en la oportunidad de construir relaciones más armoniosas, vuestro elemento predominante es agua.



- ...habéis empezado a fantasear sobre cómo aplicarlo, conectando esta propuesta con otras ideas y experiencias, aunque sin haberla escuchado o comprendido por completo, vuestro elemento predominante es aire.

Sea cual sea vuestro elemento, no hay un estilo mejor que otro porque todos ellos tienen aspectos eficaces e ineficaces. No hay una manera mejor o peor de acercarse a la realidad.



Vamos a describir uno a uno estos estilos de comunicación:



TIERRA
(Racional + Reflexivo).

Tienen preferencia por vivir en la realidad tangible y demostrable, por “aterrizar” las cosas y vivir con los pies firmes en el suelo. Sus rasgos de eficacia son la exactitud, el juicio, la discreción, la cautela y la formalidad. En situaciones adversas, pueden mostrarse cuadrículadas, cerradas, muy críticas e incluso desconfiadas.



FUEGO
(Racional + Activo).

Son apasionadas, francas y les gusta el reto y la confrontación. Tienen muy claro lo que quieren y son impacientes en su consecución. Cuando muestran sus rasgos de eficacia son personas rápidas, eficaces, valientes y comunicacionalmente transparentes. En un mal día, pueden ser personas mandonas, rotundas, que presionan, no escuchan, son bruscas y a las que les encanta discutir.



AGUA
(Emocional + Reflexivo).

Tienden a ser sensibles y empáticas. Dentro de sus rasgos de eficacia encontramos la serenidad, la empatía, el carácter cooperante, la tenacidad y la capacidad de escucha y mediación. En contextos difíciles pueden ser indecisas, inseguras y con propensión a la resignación. Ante la presión, pueden mostrar tozudez y ser difusas en sus mensajes.



AIRE
(Emocional + Activo).

Son curiosas, expresivas y con necesidad de socializar. Son directas, como las de estilo fuego, pero en este caso más sociales y emocionales. Como rasgos de eficacia exhiben pasión, positividad y sociabilidad. Son abiertas y tienen una gran capacidad para cautivar y dinamizar. En un mal día pueden fácilmente mostrar tendencia a la exageración, afán de protagonismo, caos y dispersión.

Este modelo avanza con una propuesta. Sabiendo que cada una de las personas puede ser cercana o estar más arraigada a un estilo comunicativo, podemos inferir dos cosas:

1. Las **estrategias para conversar** y, por tanto, convencer a otras personas en relación a la convivencia entre diferentes, serán **las que más se acercan a la persona con la que vamos a comunicarnos**.
2. Para llegar a otras personas necesitamos, no tanto insistir desde nuestro estilo comunicativo, sino **aprender a utilizar algo del estilo relacional de la otra persona**.

En este cuadro os proponemos un resumen de aspectos más y menos funcionales de los cuatro estilos de comunicación



Entonces, ¿cómo nos comunicamos con cada elemento?



Ofrecedle explicaciones objetivas a todo, tendréis que ir preparadas para responder a los porqués (incluso, puede servir de ayuda llevar algo escrito). Las personas tierra se expresan con mesura y viven con cierta incomodidad los excesos de expresividad, así que tratad de reducir la velocidad al hablar, dad explicaciones rigurosas y regulad vuestro nivel de entusiasmo y expresividad.



Habladles sin rodeos ni tapujos porque siempre dicen las cosas claras. Agilizad vuestro discurso y enfocaos en la esencia. Manteneos con seguridad en las más que posibles confrontaciones e intentad no tomaros de forma personal su estilo directo.



Preved con tiempo la conversación y rebajad el estilo directo, preguntando más que afirmando, porque les incomoda la poca sensibilidad. Escuchad con paciencia y adaptaos a su ritmo.



Mostrad flexibilidad y apertura a sus aportaciones, así como implicación personal. Son visuales, conceptuales y les gusta el reconocimiento, de modo que ofreced un tiempo de exploración antes de ir a cosas muy concretas.

En este cuadro os compartimos algunas ideas claves que nos pueden servir como recordatorio de estrategias para acercarnos a cada uno de estos estilos de comunicación.



La mayor dificultad para construir puentes entre los estilos de comunicación sucede cuando no compartimos ni ritmo vital ni manera de tomar decisiones. Este es el caso entre agua y fuego, por un lado, y aire y tierra, por el otro. Por ese motivo el ejercicio nos propone olvidar nuestra forma de comunicar y *disfrazarnos* de otra manera de ser y estar. La invitación es a comprender las necesidades que están tras cada estilo y, desde ese saber, lanzar puentes en un tono y modo diferentes.

Hay muchas maneras de seguir profundizando en esta comprensión y práctica. Cualquier ejercicio que os entrene en la observación de rasgos para identificar los estilos de comunicación puede ser interesante y servir de ayuda: leed los mails y los mensajes de *WhatsApp* que recibis puede ser una manera.



Si queréis poner en práctica el Modelo Bridge, un par de recomendaciones.



Grupo

Pegad en el espacio unas cintas y haced con ellas una cruz. Explicad los ejes al grupo para que cada persona se sitúe en un lugar. Como resultado del cruce de ambas preguntas, cada persona se colocará en un cuadrante. Describid los cuatro estilos de comunicación y pedid a las personas situadas en cada uno de ellos que reflexionen y luego compartan su respuesta a estas dos preguntas: "¿qué nos gusta que haga la gente cuando se comunica con nosotras?" y "¿qué no nos gusta?"



Individual

Reflexionad sobre el estilo de comunicación de la persona con quien queréis conversar. Responde, desde vuestra perspectiva, a cómo esta persona se situaría en los dos ejes. Después, preparad una conversación de acuerdo a lo que creéis que la persona pueda necesitar para sentirse comprendida y abrirse a otra perspectiva.

Para finalizar este capítulo...



Ideas fuerza

El **Modelo Bridge®**, de Ferrán Ramón-Cortés y Alex Galofré, describe cuatro estilos de comunicación:

1. Racional-reflexivo (tierra)
2. Racional-activo (fuego)
3. Emocional-reflexivo (agua)
4. Emocional-activo (aire).

Cada estilo tiene fortalezas y debilidades, y todos combinamos características de más de un estilo. Para comunicarnos eficazmente, es esencial **adaptar nuestra forma de comunicar al estilo del interlocutor**, entendiendo sus necesidades y preferencias. Esto implica ajustar nuestro enfoque y tono, buscando construir puentes y facilitar una mejor comprensión y aceptación de nuestro mensaje.



Preguntas para la reflexión

- ¿En qué lugar nos situaríamos en un continuo entre la racionalidad y la emocionalidad en nuestro día a día? Nos puede ayudar a pensar la respuesta la forma en la que tomamos decisiones o nos acercamos a la información.
- ¿En qué lugar nos situaríamos en un continuo entre un ritmo vital reflexivo y otro activo? La orientación que os dábamos en punto anterior también os puede servir en este: ¿pensáis y luego compartís vuestra visión u os expresáis y luego reflexionáis?
- ¿Cuál consideraréis que puede ser vuestro estilo de comunicación más preponderante? ¿Os sentís recogidos y recogidas en esta breve descripción que hemos presentado? ¿Os ayuda a reflexionar sobre la forma que tenéis de afrontar las conversaciones que buscan acabar con los rumores?
- Si pensáis en una situación que haya sido especialmente satisfactoria en conversaciones antiRumores o una que haya sido todo lo contrario (muy frustrante): ¿de qué os dais cuenta, si aplicáis los contenidos que os hemos ofrecido? ¿Qué estilo podría estar detrás de cada interlocutor/a? ¿Sois más conscientes de lo que funcionó y de lo que no? ¿Por qué?



Claves para conversaciones antiRumores

Os proponemos algunas maneras de afrontar una conversación en el marco Antirumores con cada una de estos estilos de comunicación.

- Hablando con **Tierra**

“¿Tienes un momento? Si no es ahora, dime cuando podemos hablar sin prisa. Te cuento: el otro día tuve la sensación de que entramos muy rápido y sin profundizar a un comentario sobre las personas inmigrantes que sabes que considero injusto, y quizás por eso no pude explicarme con detalle. Te paso este documento que acaban de publicar desde Ikuspegi al que me he permitido hacer algunas anotaciones y subrayados. Sé que para ti es muy importante el rigor detrás de una información y, desde mi punto de vista, puedes contrastar las fuentes.”

Para finalizar este capítulo...



Claves para conversaciones antiRumores

En concreto, me parece muy interesante el apartado donde se muestran datos de cotización de las personas de origen de otros países y se comparan con los vinculados a prestaciones sociales. Verás que el saldo es positivo. En todo caso, léelo con toda la atención que necesites y seguimos la conversación. Me gustará hablar contigo en los próximos días. Un saludo"

- Hablando con **Fuego**

"Creo que para ti es importante ir al grano. Te digo dos cosas: la primera es que te pediría más rigor en la información que transmites. Creo que hay algunas cosas que dices sin contrastar suficientemente las fuentes. Y lo segundo que quiero decirte es que las personas que desde algunos lugares son señaladas como responsables de los males constituyen el eslabón más débil de nuestra sociedad y, por lo tanto, son víctimas. Esto que te digo para mí es absolutamente vital tenerlo claro y me gustaría que reflexionaras sobre ello. Estoy aquí cuando quieras para seguir confrontando nuestras perspectivas. Gracias".

- Hablando con **Agua**

"¿Cómo va todo? Ya va terminando la semana y se acercan un par de días de descanso. Creo que ahora tienes un rato ¿verdad? Si no, podemos hablar en otro momento. ¿Has podido pensar un poco más sobre lo que me decías ayer? Yo sí lo he hecho y, si quieres, te puedo contar algo de lo que produjo la conversación. En todo caso, me interesa mucho más tu perspectiva: ¿qué me dices? Esto que comentabas sobre las salas de espera y los retrasos y cómo lo unías con las personas inmigrantes... ¿Has podido pensarlo? ¿Cuál es la responsabilidad en este tema de cada parte? Yo también siento que tras la pandemia algunas cosas han cambiado y necesitamos seguir cuidando el sistema público de salud. El otro día me marché del especialista después de esperar dos horas, sin ir más lejos. A veces, también es una percepción muy subjetiva ¿verdad? Cuando tengo prisa todo es un retraso. ¿Cómo lo ves?"

- Hablando con **Aire:**

A veces tengo la necesidad de imaginar una sociedad en la que este tipo de conversaciones, donde unas parece que tenemos que defendernos de otras, no tenga que darse. Estoy segura que podemos dar un paso más, reflexionar sobre lo que es importante y compartir de manera generosa los recursos. Sé que el reto es grande, me escucho demasiado optimista, pero necesitamos de personas con capacidad de crear algo diferente. ¿Cómo lo ves tú? ¿Cómo te imaginas que pudiéramos avanzar en ese sentido?"

Decálogo para una conversación antiRumores



01

Sentir y tomar distancia: tener un buen acceso a emociones y razones

Los rumores y afirmaciones violentas contra personas y contra una sociedad que es y se reconoce diversa, nos hacen daño y es fácil que tengamos la reacción de devolver el golpe. Necesitamos coger distancia, ser conscientes de las emociones e ideas que surgen, darles un lugar diferente para, más tarde, poder expresarnos de una manera estratégica, tal y como queremos hacerlo, y no como nos saldría espontáneamente. Cogemos aire, imaginamos un metacrilato que nos protege y observamos y describimos la situación.



02

Escuchar activamente: todo empieza por generar confianza y mostrar una actitud abierta

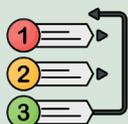
Los rumores esconden ideas, emociones y preocupaciones que merecen ser escuchadas y comprendidas. La escucha activa no solo implica oír lo que se dice, sino también prestar atención a las palabras, el tono y el lenguaje corporal de la otra persona. Al mostrar empatía y validación, podemos abrir una puerta a una comunicación más honesta y profunda, lo que puede suavizar las defensas y permitir una conversación más significativa. Podemos ayudar a *traducir* afirmaciones viscerales a una forma más comprensible y menos conflictiva.



03

Poner límite a expresiones que hacen daño: cortar la propagación, transmitir la necesidad y compartir la preocupación

A través de nuestra conversación, queremos construir una norma social que nos recuerde el impacto de nuestras afirmaciones. Ante un prejuicio o afirmación xenófoba, lo primero es mostrar malestar. Expresamos lo que sentimos y pensamos de manera firme y respetuosa. Esto nos permite establecer límites claros, sin recurrir a la agresividad o sin retirarnos sintiendo que algo importante no está siendo cuidado. Ser asertivo es esencial para comunicar nuestras necesidades y valores, mientras mantenemos el respeto por la otra persona.



04

Mostrar la propia perspectiva conversando sobre los temas de fondo

Llega el momento de afirmar nuestra propia identidad y ofrecer alternativas a las estrategias de enfrentamiento. Entramos a estas conversaciones porque entendemos que tenemos algo que aportar y creemos que puede ser valioso también para la otra persona. No se trata de cambiar a las personas; lo que buscamos es cortar las afirmaciones excluyentes. Se trata de argumentar, no de manera reactiva y queriendo ganar, sino hablando de los temas de fondo.



05

Cuestionar la información sin perderse en el relativismo desafiar lo que se sabe

Compartimos que acceder a información de calidad hoy es paradójicamente complejo. Cuidado con caer en esto de "todos los medios de comunicación son iguales". Hay claves para distinguir estrategias de manipulación y es necesario contribuir a un pensamiento crítico. Invitemos a otras personas a reflexionar sobre las fuentes de información que usamos para mantenernos informadas e identificar la veracidad de los rumores. El cuestionamiento reflexivo no busca imponer una verdad, sino explorar conjuntamente la validez de las afirmaciones.



06

Ampliar la mirada y hacerla más inclusiva: más allá del muro

Buscamos cambiar la graduación de nuestro foco y ampliar nuestra percepción para incluir realidades diversas. Se trataría de una actualización de nuestro GPS y del programa de mapas con el que navegamos. Reconocemos y validamos distintas experiencias y construimos una visión más completa de nuestra sociedad, lo cual nos permite movernos mejor y de manera más eficiente. Esto no solo frena la propagación de rumores, sino que también promueve una comprensión más amplia y empática de la sociedad. Además, nos permite invertir menos energía en la defensa y la rabia, y esto tiene un efecto en nuestro bienestar.



07

Cuidar de la tendencia a la exageración y limitarla para proteger los valores

Cuando entramos en roce es porque ha habido ya una exageración por parte de una de las posiciones. Sabemos que detrás de un rumor puede haber una necesidad y algo que debe de ser conversado y, por tanto, protegido. A veces no somos capaces de escuchar el mensaje por su brusquedad y nuestra reacción es la de subir el tono y contraponer nuestro valor de una manera exagerada. Sin embargo, es clave que descubramos el valor que esconde cada posición, puesto que así se expresarán de manera más virtuosa. No solucionaremos un problema a corto plazo; en su lugar, abordaremos la gestión de una tensión a medio y a largo plazo.



08

Hablar sobre cómo se habla

Los mensajes tienen múltiples dimensiones: el contenido literal (la letra de la canción), la autoexposición o lo que quien habla revela de sí misma, la propuesta de relación y, por último, lo que la persona busca con su afirmación. Abordar cada una de esas dimensiones nos ayuda a comprender mejor la complejidad de los mensajes que recibimos y emitimos y a comunicarnos de manera más efectiva. Es interesante desarrollar la capacidad de parar, asomarnos "al balcón", coger perspectiva y hablar sobre nuestra forma de hablar, de los múltiples mensajes detrás de una propuesta.



09

Adaptar los estilos de comunicación

Adaptar nuestra forma de comunicar al estilo de la persona con la que conversamos es clave para una mejor comprensión y aceptación de nuestro mensaje. Esta adaptación muestra respeto y consideración por las preferencias y necesidades de la otra persona. La persona con la que vamos a conversar: ¿pide datos?, ¿quiere ir al grano rápido y necesita titulares?, ¿o es una persona que busca relación, ser escuchada y una historia que le convenza?, ¿quizá necesita desahogarse y construir posibles alternativas?



10

Cuidar la conversación y a quienes la sostienen

Pedimos solo aquello que somos capaces de traer a la relación. Si solicitamos una escucha más profunda, debemos mostrar esa capacidad en la propia conversación. Cuidamos que lo que decimos y cómo lo decimos sea congruente y que el tono y la forma no se contradigan. Desarrollamos esta manera de estar, que nos gustaría que fuera cada vez más presente, de manera pública y privada. Así, nuestra manera de presentarnos será natural, alineada con y, aunque pueda suponer cierto esfuerzo, una propuesta atractiva por funcional y sana.

Glosario

A lo largo del manual, compartimos algunos conceptos que nos gustaría traer a este apartado para facilitar su consulta:

Cherry Picking: selección de datos o casos específicos que confirman una postura mientras se ignoran pruebas en contra, generando una falacia de atención selectiva.

Estereotipo: creencia generalizada y simplificada sobre las características de un grupo, que ignora la individualidad y diversidad dentro del mismo.

Influencia: capacidad de afectar las creencias, actitudes o comportamientos de otros a través de la comunicación, el ejemplo o la persuasión.

Interseccionalidad: esta perspectiva nos permite comprender la forma en la que diferentes elementos identitarios (como la atribución de raza, el sexo, el género, la clase o la edad) se entrelazan para crear experiencias únicas de opresión o privilegio en cada persona.

Manipulación: uso de técnicas persuasivas para dirigir la percepción o el comportamiento de otros de forma engañosa, generalmente con el objetivo de beneficio personal o de control.

Parafraseo y Escucha Activa: técnica de comunicación que busca reflejar y comprender el mensaje del otro, facilitando una comunicación más precisa y empática.

Pensamiento Sistémico: enfoque que considera la interconexión en partes de un sistema, útil para comprender fenómenos complejos como la polarización y los rumores, identificando tanto causas subyacentes como posibles soluciones.

Persona Racializada: alguien que recibe un trato favorable o discriminatorio en base a la categoría racial que la sociedad le atribuye. En sociología, racialización, racialismo o etnización es el proceso de reducir las diferencias entre personas o grupos a características o apariencias que se suponen étnicas.

Prejuicio: actitud negativa o juicio anticipado hacia una persona o grupo, basada en estereotipos o creencias previas, que condiciona las interacciones.

Rumor: información no verificada que se difunde rápidamente y busca influir en las percepciones o generar reacción, a menudo sin una base.

Tone Policing (Vigilancia del tono): estrategia utilizada para deslegitimar y silenciar, criticando la forma en que alguien expresa una queja en lugar de abordar el contenido de la misma.

Epilogo

Quiero empezar agradeciendo a las personas que han hecho posible este texto. En primer lugar, a quienes impulsan el proyecto ZAS; pienso ahora en Xabier Aierdi, Andrea Ruiz y Sara García. También quiero agradecer a las compañeras de Amekadi, con quienes he compartido muchísimas horas de taller en muchos municipios, y a todas las técnicas y técnicos de inmigración con los que he tenido el lujo de colaborar en estos años.

Gracias a Ekain Larrinaga por invitarme a esta aventura y darme su feedback en el primer borrador del manual. Eskerrik asko, Bego Juaristi; eres la primera en leer lo que escribo y, esta vez, me dijiste que había valor en lo que había esbozado cuando yo aún tenía dudas. Mi compañera Jone Otero ha sido quien me ha ayudado a simplificar y hacer más cercano este trabajo; eskerrik asko zuri ere.

De todos los proyectos en los que ando enredado, este es el que me ha hecho leer y reflexionar más. Uno no crece solo como profesional, y en relación a los saberes compartidos en este texto quiero agradecer al ecosistema que construye Emaná Formación: María Carrascal, Francesca Nogales y Jhonny Cuello. Junto a Maru Sarasola, Isabel Fernández y Enrique Sacanell sigo aprendiendo en cada ocasión. Mucho de lo que considero mi aportación es, en realidad, una construcción más colectiva, mestiza y contagiada.

Finalmente, quiero agradecer a cada una de las personas que han participado en estos encuentros. Personas que trabajan en diferentes recursos municipales y deciden aportar desde un ejercicio consciente de servicio público, y tantas vecinas y vecinos de tantos barrios que buscan herramientas para enfrentar el odio y el miedo. Ningún texto puede capturar la verdadera magia de muchos de estos encuentros. Recuerdo a una participante que terminó el taller diciendo: "Salgo más sabia". Es algo que siento a menudo en estos talleres; yo mismo salgo de estos momentos con más recursos y más humano.

Hemos compartido mucho de lo aprendido, y seguro que encontraréis contradicciones. Desde mi punto de vista, estas son una consecuencia de experimentar en la frontera.

Habrán personas que lleguen a estas líneas después de haber leído cada página; otras, solo los resúmenes. Todas son bienvenidas. Ojalá lo que hayáis leído os invite a seguir profundizando y a experimentar maneras diferentes de hacer. Ya sabemos a dónde nos lleva el silencio y la confrontación; ¿cuál es la razón para no probar algo diferente?

Una recomendación: no te embarques en este viaje en soledad. Busca compañeras y compañeros. La estrategia de ZAS está implementada en muchos municipios y seguro que cerca tienes un espacio donde acercarte y ser parte de esta red. La formación, los encuentros y el acompañamiento son claves en este empeño.

Quizás, y solo es una posibilidad, hayas llegado a este manual con la intención de reaccionar ante él, de descubrir todas las incoherencias y buscar sus debilidades para destrozarlo. No eres nuestro enemigo; no compartimos a quién señalar como adversario, pero seguramente sí miedos y sueños. ¿Seguimos esta conversación?

Bibliografía y webgrafía

Libros ▾

- Appiah, K A (2019). *Las mentiras que nos unen. Repensar la identidad*. Ed. Taurus
- Bandler, R., & Grinder, J. (1980). *De sapos a príncipes: Programación Neurolingüística (PNL)*. Cuatro Vientos.
- Berckhan, B (2017). *Defiéndete de los ataques verbales*. Ed. RBA Bolsillo
- Breton, P. (2005). *Argumentar en situaciones difíciles*. Editorial Paidós Contextos
- Brown, B. (2016). *El Poder de Ser vulnerable*. Urano.
- Castellanos, N. (2022). *Neurociencia del cuerpo: Cómo el organismo esculpe el cerebro*. Editorial Kairós.
- CyruLink, B (2022) *¡No al totalitarismo! Libertad interior y sumisión confortable*. Editorial Gedisa
- Franco, M. G. (s.f.). Las redes son nuestras. Recuperado de [URL]
- Gutiérrez-Rubí, A. (2019). *Gestionar las emociones políticas*. Gedisa.
- Lakoff, G. (2017). *No pienses en un elefante*. Ediciones Península
- Malouf, A. (s.f.). *Identidades asesinas*. Alianza Editorial.
- (2024, abril 11). ¿Por qué en la desinformación gana la pasión asimétrica? Hoy en el País. Podcast recuperado de <https://elpais.com/podcasts/hoy-en-el-pais/2024-04-11/podcast-de-elon-musk-a-imanol-arias-por-que-en-la-desinformacion-gana-la-pasion-asimetrica.html>
- Nardone, G Salvini, A (2011). *El diálogo estratégico*. Ed Herder
- Neubauer, H-J (2013). *Fama. Una historia del rumor*. Ed. Siruela
- Nussbaum, M. (2019). *La monarquía del miedo*. Ed. Paidós Estado y Sociedad.
- Odell, J. (2021). *Cómo no hacer nada: Resistirse a la economía de la atención*. Ariel.
- Peirano, M. (2019). *El enemigo conoce el sistema*. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Poland, B. (2016). *Haters: Harassment, abuse, and violence online*. University of Nebraska Press.
- Ramon-Cortés, F., & Galofré, A. (2015). *Relaciones que funcionan: Cómo entenderte hasta con tu peor enemigo*. Ed. Conecta.
- Rosenberg, M. B. (2017). *El sorprendente propósito de la rabia: más allá de la gestión de la rabia: descubrir el regalo*. Editorial Acanto
- Rosenberg, M. B. (2006). *Comunicación No Violenta: Un lenguaje de vida*. Editorial Gran Aldea
- Sacanell, E (2016). *¿Cómo se lo digo?, El arte de las conversaciones difíciles*. Ed Libros de Cabecera
- Schein, E.H. (2014). *Preguntar con humildad: El sutil arte de pedir en lugar de exigir*. Ed. Empresa Activa
- Stroh, D. P. (2015). *Systems thinking for social change: Making an explicit choice between better and worse*. Chelsea Green Publishing.
- Sunstein, C. R. (2010). *Rumorología: Cómo se difunden las falsedades, por qué las creemos y qué hacer contra ellas*. Debate.
- Tiburi, M (2019). *¿Cómo conversar con un fascista?: Reflexiones sobre el autoritarismo de la vida cotidiana*. Ed. Akal/Inter Pares
- Weber, E. (2024, junio 7). "Perder algo nos duele el doble de lo que nos satisface ganarlo". *El País*. Recuperado de <https://elpais.com/ideas/2024-06-07/elke-weber-psicologa-perder-algo-nos-duele-el-doble-de-lo-que-nos-satisface-ganarlo.html>
- Wagensberg, J. (2014). *El pensador intruso: El espíritu interdisciplinario en el mapa del conocimiento*. Tusquets

Manuales de referencia ▾

Guía práctica para combatir los rumores y los prejuicios sobre la diversidad cultural. (Getxo basado en Barcelona 2011)

Stop Rumores. (Andalucía Acoge 2017)

Cuaderno destreZAS.

Rumores. Conviértete en Agente Antirumor. Bilbao

Guía práctica para agentes antirumores. Cómo combatir los rumores y estereotipos sobre la diversidad cultural en Barcelona. 2016

Antirumours handbook. 2018. Daniel de Torres Barderi.

Artículos ▾

Academia.edu. (s.f.). Estereotipos de género en imágenes generadas mediante inteligencia artificial. Recuperado de https://www.academia.edu/110557622/Estereotipos_de_g%C3%A9nero_en_im%C3%A1genes_generadas_mediante_inteligencia_artificial_Gender_stereotypes_in_AI_generated_images?auto-download&email_work_card=download-paper

HAL. (s.f.). Gender stereotypes in AI-generated images. Recuperado de <https://hal.science/hal-02163865v1/file/fpsyg-07-01525.pdf>

Representación de la Comisión Europea en España. (2022, 28 de febrero). Cómo combatir las fake news. Recuperado de https://spain.representation.ec.europa.eu/noticias-eventos/noticias-0/como-combatir-las-fake-news-2022-02-28_es

ResearchGate. (2015). Desamparo, populismo y xenofobia. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/289202076_Desamparo_populismo_y_xenofobia

Webgrafía ▾

Alvarez Benjumea. (s.f.). Recuperado de <https://alvarezbenjumea.com/>

Brené Brown. (s.f.). Recuperado de <https://brenbrown.com/>

CIDOB. (s.f.). Blanca Garcés Mascareñas. Recuperado de <https://www.cidob.org/expertos/blanca-garces-mascarenas>

Consonni. (s.f.). Las redes son nuestras. Recuperado de <https://www.consonni.org/es/publicaciones/las-redes-son-nuestras>

El Confidencial. (2024, 5 de junio). Redes sociales e internet: Entrevista a Marta Franco sobre las redes nuestras. Recuperado de https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2024-06-05/redes-sociales-internet-entrevista-marta-franco-redes-nuestras_3892519/

Emana.net. (s.f.). Cuadrado de valores estructurales. Recuperado de <https://emana.net/cuadrado-de-valores-estructurales/>

FactCheck.org. (s.f.). Recuperado de <https://www.factcheck.org>

Instituto de Comunicación. (s.f.). Bridge. Recuperado de <https://www.institutodecom.com/bridge>

Maldita.es. (s.f.). Recuperado de <https://www.maldita.es>

Castellanos, N. (2024). El cerebro como aliado [Notas de formación]. Formación en línea.

Newtrales. (s.f.). Recuperado de <https://www.newtrales>

Snopes.com. (s.f.). Recuperado de <https://www.snopes.com>

Susan Fiske. (s.f.). Cross-Cultural WC Maps. Recuperado de <https://susan-fiske-rm4s.squarespace.com/cross-cultural-wc-maps/>

Waters Center for Systems Thinking. (s.f.). Iceberg Posters (Digital Download). Recuperado de <https://waters-center-for-systems-thinking.myshopify.com/products/iceberg-posters-digital-download>

Wikipedia. (s.f.). Efecto IKEA. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Efecto_IKEA

Wikipedia. (s.f.). Vigilancia del tono. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Vigilancia_del_tono

Zas.eus. (s.f.). Juegos para disolver rumores. Recuperado de <https://zas.eus/materiales-y-herramientas/juegos-para-disolver-rumores/>

Zientziakide Elhuyar. (s.f.). Decálogo. Recuperado de <https://zientziakide.elhuyar.eus/index.php/portfolio/decalogo/>

Audiovisuales

El País. (2024, 11 de abril). Podcast: De Elon Musk a Imanol Arias, por qué en la desinformación gana la pasión asimétrica. Recuperado de <https://elpais.com/podcasts/hoy-en-el-pais/2024-04-11/podcast-de-elon-musk-a-imanol-arias-por-que-en-la-desinformacion-gana-la-pasion-asimetrica.html>

Estupinyà, P. (Director). (2024, junio 16). ¿Cómo solucionar conflictos sociales? (Temporada 8, Episodio 1) [Programa de televisión]. En El cazador de cerebros. RTVE. <https://www.rtve.es/play/videos/el-cazador-de-cerebros/como-solucionar-conflictos-sociales/16149738/>

La Sexta. (2019, 17 de noviembre). ¿Por qué tanta gente vota a Vox? Desgranamos el discurso xenófobo de Santiago Abascal. Recuperado de https://www.lasexta.com/programas/salvados/mejores-momentos/por-que-tanta-gente-vota-a-vox-desgranamos-el-discurso-xenofobo-de-santiago-abascal_201911175dd1add30cf2a6a7d26f88a3.html

Netflix. (s.f.). El dilema de las redes sociales. Recuperado de <https://www.netflix.com/es/title/81254224>

YouTube. (s.f.). TV 2 | All That We Share. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=jD8tjhVO1Tc>



Zurrumurruen | Red Vasca
Aurkako Sarea | antirumores

