

Detecció de rumors i recollida de dades antirumors

L'experiència de l'Estratègia BCN Antirumors

Abril 2014

Aquest document ha estat produït en el context del Projecte C4i-Communication for Integration, una iniciativa conjunta del Consell d'Europa i la Comissió Europea sota l'Acord de finançament HOME/2012/EIFX/CA/CFP/4190. A partir del reconeixement de l'Estratègia BCN Antirumors com a bona pràctica de gestió de la diversitat impulsada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat de l'Ajuntament de Barcelona, aquest projecte ha permès la posada en marxa d'estratègies antirumors a 10 ciutats europees, amb el suport de la transferència de coneixements aportada per Barcelona mitjançant la sistematització de la seva experiència en una sèrie de documents i presentacions realitzades en el període 2014-2015 de desenvolupament del projecte.

Administradora del Projecte C4i: Lilia Kolombet, Consell d'Europa

Coordinació del Projecte C4i: Gemma Pinyol (Gener-Juny 2014) i Christina Baglai (Juny 2014-Juny 2015)

Autoria d'aquest document: Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, Ajuntament de Barcelona, Responsable C4i BCN: Ramon Sanahuja. **Han contribuït a aquest document:** Cristina Velásquez, Marifé Calderon i Kira Bermúdez, del Programa BCN Interculturalitat, amb el suport de Carolina Astudillo.



Detecció de rumors i recollida de dades antirumors: L'experiència de l'Estratègia BCN Antirumors

Índex

1. Objectius de la presentació
2. Etapes del procés
 - Primera etapa: context, objectius, fases i metodologia
 - Segona etapa: context, objectius i metodologia
3. Llistat final de rumors i estereotips a treballar
4. Aprenentatges i recomanacions

Detecció de rumors i recollida de dades antirumors: L'experiència de l'Estratègia BCN Antirumors

1. Objectius de la presentació

1. Descriure el procés de detecció, selecció i actualització de rumors a treballar des de l'Estratègia BCN Antirumors
2. Oferir algunes recomanacions com a fruit de l'anàlisi del procés

2. Etapes del procés

1a etapa: Context

- No es coneixien antecedents de campanyes antirumors
- La primera pregunta interna que existia a l'Ajuntament de Barcelona era "S'ha de parlar dels rumors? S'han de treballar?"
- En totes les enquestes, la immigració sortia com el 1er o 2on problema social
- Les entitats manifestaven dificultats per treballar perquè eren acusades d'afavorir només als immigrants
- Hi havia discursos que alimentaven els rumors contra les persones migrades: mitjans de comunicació, algunes agrupacions polítiques, professionals de l'administració, etc.
- Es començava a notar l'impacte social de la crisi econòmica a Espanya
- Existien poques fonts amb informació fiable
- No hi havia conflictes explícits atribuïbles a mala convivència intercultural
- La campanya antirumors era una aposta política innovadora i arriscada
- No se sabia com fer-ho ni per on començar: intuïció i assaig-error
- No es volia començar amb grans campanyes, sinó amb discreció
- En menys d'un any hi hauria eleccions municipals (2011)

1a etapa: Objectius



- Elaborar el “1er Manual per combatre rumors i estereotips sobre diversitat cultural a Barcelona”, per fomentar el coneixement sobre el fenomen migratori (Pla de Treball d’Immigració 2008-2011)
- Tenir un material tècnic (amb dades) i de sensibilització (amb una història dialogada amb personatges) per engegar l’Estratègia BCN Antirumors, començant per la formació d’agents (2010, Pla BCN Interculturalitat)

1a etapa: Fases (2009-2010)

- Juny 2009 (aprovat Pla de Treball d’Immigració 2008-2011, elaborant el Pla Barcelona Interculturalitat): detecció de la problemàtica i argumentari de perquè cal treballar el tema
- 2on semestre 2009: disseny del projecte, identificació dels rumors a treballar i cerca de les dades antirumors
- Paral·lelament, gairebé el 50% dels 4.000 participants implicats en el procés d’elaboració del Pla BCN Interculturalitat apunta als rumors i estereotips com a principal dificultat per la convivència
- 1er semestre 2010:
 - Març 2010: es presenta el Pla BCN Interculturalitat (PBI) amb un eix de lluita per combatre rumors i estereotips
 - Es tanca la 1a versió del Manual Antirumors per fer-ne un ús intern
 - Es comencen les formacions d’agents antirumors fent ús del Manual
- Novembre 2011: es fa públic el Manual Antirumors, per tota la ciutat

Factors condicionants:

- Poc temps per dissenyar i fer plantejament estratègic (maig 2011 eleccions municipals)
- La selecció dels rumors, el contacte amb les fonts i la sistematització de la informació antirumors són processos que es donen al mateix temps que la oferta de la formació, la base conceptual, la resposta als mitjans i el plantejament de l’Estratègia BCN Antirumors.
- El Manual Antirumors era un sol material que pretenia ser alhora tècnic (amb dades i arguments) i de sensibilització (teixint una història amb personatges que dialogaven entorn al rumor/antirumor per donar-li un enfocament vivencial i emocional). El 2x1 donava com a resultat un material limitat tant a nivell tècnic com de sensibilització (les dades condicionaven a la història i la història a les dades)



- També es volia aprofitar l'atenció dels mitjans amb la presentació del Pla BCN Interculturalitat (PBI) i el seu interès sobre la figura de l'agent antirumors. Calia sortir ràpid amb un llistat de rumors pels quals els mitjans estaven preguntant, s'havia d'aprofitar l'oportunitat per llençar socialment i mediàticament el tema, i aconseguir col·locar alguns missatges antirumors estratègics.

1a etapa: Metodologia de detecció dels rumors

1. Elaboració d'un primer llistat per part de l'expert, el responsable polític i el director dels Serveis d'Immigració (recull realitzat a partir de l'experiència de l'expert en formació a treballadors municipals, els mitjans de comunicació, els discursos públics de les formacions polítiques, etc). Es van realitzar successives reunions de treball i brainstorming. Temes que es volien abordar:

- Convivència veïnal i civisme
- Integració/mútua adaptació
- Parelles mixtes/adopcions internacionals
- Accés a recursos públics (salut, serveis socials, padró, etc..)
- Educació
- Impostos
- Espai públic
- Delinqüència
- El nou veí i veïna com potencial/oportunitat per la societat receptora.
- Treball
- Comerç
- Empreses (condició d'emprenedor/a de la persona migrant).

2. Consulta interna a diferents departaments de l'Ajuntament per contrastar el llistat de temes que s'havia elaborat, mirant d'obtenir informacions per a incloure'ls o excloure'ls del llistat a treballar

3. Selecció final de 12 rumors:

1. Rumor : Arribada d'immigrants. "Ens estan envaint"
2. Rumor : Sistema de Benestar. "Copen els ajuts socials"
3. Rumor : Impostos. "No paguen impostos"



4. Rumor : Comerç. “Reben ajuts per obrir comerços, no els inspeccionen”
5. Rumor : Sistema sanitari. “Abusen dels serveis sanitaris i col·lapsen les urgències”
6. Rumor : Identitat. “Estem perdent la identitat”
7. Rumor : Convivència i civisme. “No coneixen les normes, són incívics”
8. Rumor : Habitatge. “Viuen apinyats i baixen el nivell dels pisos”
9. Rumor : Sistema educatiu. “Baixen el nivell de les escoles”
10. Rumor : Espai públic. “Sobreocupen i fan mal ús de l’espai públic”
11. Rumor : Treball i formació. “No tenen formació. Prenen treball”
12. Rumor : Integració. “Són una càrrega i no es volen integrar”

Enfocament: Calia fer una selecció genèrica que fos útil per una ciutat gran com Barcelona, amb especificitats territorials molt diverses. Calia llençar un Manual Antirumors de ciutat, i després es podria evolucionar cap a un treball més adaptat i territorial.

Criteris d’inclusió/exclusió

- S’havien d’incloure per lògica alguns temes referents a serveis i recursos que gestiona directament l’administració pública (ajudes, beques, sistema sanitari,...)
- **Es van quedar fora** temes (com delinqüència i diversitat religiosa) per:
 - No disposar d’interlocutors socials/interns a l’Ajuntament amb qui treballar (o n’existien però no hi havia relació amb ells ni un treball establert)
 - Risc polític: Calia ser curosos amb alguns temes que podien representar un perill per a la validació de l’aposta en el treball antirumors

2a etapa (2012-fins ara)

- Context
- Objectius
- Fases
- Metodologia: criteris d’inclusió/exclusió, selecció de les fonts d’informació
- Llistat de rumors i estereotips

2ª etapa: Context

- 2012: Feia dos anys i mig que s’havia engegat la campanya (Xarxa BCN Antirumors en ple funcionament, formació d’agents antirumors amb sobredemanda, difusió per tota la ciutat de material, web oberta de consulta, etc.)

- S'havia elaborat un primer manual amb una selecció de 12 rumors i cerca d'informacions antirumors amb dades i fonts obtingudes al 2010: les informacions començaven a perdre impacte quedant-se obsoletes
- Calia una reorientació de la cerca: obtenir primer un material tècnic per després poder elaborar-ne materials comunicatius
- Es van fer algunes presentacions on els arguments eren qüestionats/rebatuts per qüestions metodològiques. Volíem més i millor argumentari, més sòlid
- Es va aprofitar per revisar els rumors i detectar si calia treure'n, afegir-ne o modificar-ne

2a etapa: Objectius

- Obtenir un material tècnic (de dades i arguments) que, complementat amb altres elements, serveixi als professionals i agents antirumors formats per treballar sensibilització per la convivència intercultural (a través de materials, activitats, etc.)

2a etapa (2012-fins ara): Fases

Selecció d'informacions antirumors que es volen actualitzar. Això porta a:

1. Reflexió i selecció dels nous rumors/estereotips a treballar per part dels tècnics responsables del Programa BCN Interculturalitat de l'Ajuntament (gestiona l'Estratègia BCN Antirumors, entre altres línies de treball i projectes).
2. Contrast i validació amb l'equip del Programa (7 professionals) i la Comissió Directora de la Xarxa Antirumors (5 representants d'entitats molt implicades en la tasca antirumors des dels seus inicis)
3. Definició del llistat final de rumors i estereotips a treballar
4. Recerca d'informacions antirumors i modificació en procés dels missatges a combatre

2a etapa: Metodologia d'actualització de rumors i informació antirumors

Criteris d'inclusió/exclusió pel nou llistat de rumors i estereotips a treballar (variant segons el tipus de missatge i del moment social i polític):

1. Exaltació d'alguns temes lligats a la població immigrada als mitjans de comunicació (p.ex: dret a la targeta sanitària)



2. Temes recurrents detectats a la pràctica diària (p.ex: estigmatització d'escoles per un alt índex de població immigrada)
3. Eixos transversals a treballar com a model de convivència intercultural:
 - Oferir exemples positius d'una societat intercultural
 - Oferir exemples de veïns i veïnes d'origen estranger amb paper proactiu i participatiu a la ciutat
 - Crítica i reflexió sobre desigualtats produïdes pel model vigent construït des de la societat d'acollida (p.ex: segregació escolar pel sistema educatiu vigent a Catalunya, explotació laboral per part d'empresariat autòcton, crisi econòmica fruit d'un model de consum que ha tocat sostre,...etc)
4. Aprofitar espais d'interacció quotidians i interlocutors veïnals potents (comerç)
5. Treball en temes transversals estratègics per al Programa BCN Interculturalitat en general: gènere i joves
6. Islamofòbia: tema pendent des dels inicis de l'Estratègia BCN Antirumors

Inclusió d'estereotips: Cal treballar més enllà dels rumors. És una aposta pel model intercultural i tornar-lo a posar en valor i els seus principis; si no, és un projecte buit.

3. Llistat final de rumors i estereotips a treballar

ÀMBIT: Ajudes i prestacions socials

- *Reben tots els ajuts*
- *Tenen prioritat a l'hora d'accedir a prestacions perquè són de fóra*
- *Cometen frau, aconsegueixen les ajudes a base d'enganys que no es poden demostrar*
- *Venen a Espanya perquè és molt fàcil beneficiar-se del nostre sistema garantista, perquè els hi donem de tot.*

ÀMBIT: Sistema sanitari

- *Abús del servei sanitari: en fan més ús que els autòctons*
- *Bloquegen les urgències*
- *Són una càrrega que ja no podem assumir*
- *Hi tenen dret sense haver cotitzat mai, paguem els d'aquí pels d'allà*

- *Turisme sanitari: vénen aquí per operar-se i rebre tractaments*

ÀMBIT: EDUCACIÓ

- *Baixen el nivell de les escoles, dels alumnes “catalans”*
- *Són una mala influència per als nostres joves*
- *No participen, no s’impliquen: no s’integren en els mecanismes de decisió, debat i funcionament de les escoles: AMPA, etc.*

ÀMBIT: COMERÇ

- *Obren els negocis amb diners de dubtosa procedència (màfies)*
- *No són negocis higiènics ni estètics, degraden el comerç del barri*
- *No els inspeccionen*
- *No paguen impostos i tenen facilitats fiscals per obrir negocis (“tenen un període “legal” durant el qual no han de tributar o queden lliures del pagament de determinades taxes”, etc)*
- *Obren quan volen*
- *Són una competència deslleial. No es pot competir amb:*
 - *La seva flexibilitat horària*
 - *Els preus, producte de la baixa qualitat de la mercaderia*
 - *El sistema de contractació: exploten els seus familiars*
- *No es volen incorporar al teixit associatiu. No volen ser part “del nostre” comerç.*

ÀMBIT: CONVIVÈNCIA

Integració social

- *No es barregen i tendeixen a l’autogueticació*
- *No parlen ni volen parlar català. No el necessiten*
- *No s’interessen per:*
 - *La vida cultural de la ciutat*
 - *La política a la societat d’acollida*
 - *L’activitat civil i social: associacionisme, voluntariat...*



Compliment de lleis i normes

- *La majoria dels delinqüents són immigrants, tenim ciutats més insegures per culpa seva, han fet els carrers i el transport públic espais més insegurs*
- *No respecten les normes de convivència*
 - *Fan soroll fora d'hores*
 - *Viuen apinyats*
 - *Embruten l'escala*
 - *Sobreocupen i fan mal ús de l'espai públic*

ÀMBIT: MERCAT LABORAL

- *Ens treuen la feina*
 - *Per que treballen en negre*
 - *Accepten sous més baixos i horaris més amplis. D'aquesta manera, "rebenten" el mercat*
- *Es gastaran partides per l'atur, i no el podran cobrar "els d'aquí"*

ÀMBIT: ESTEREOTIPS SOBRE DONES D'ORIGEN IMMIGRANT

- *Estan sotmeses (no les deixen estudiar i/o treballar, no participen de la vida social/associativa perquè han d'estar tancades a casa,...) o "estan educades en el "libertinatge sexual"*
- *No tenen nivell educatiu ni formació*

ÀMBIT: ESTEREOTIPS SOBRE JOVES D'ORIGEN IMMIGRANT

- *Estereotips que afecten a la joventut en general, i s'accentuen en el cas dels joves d'origen immigrant: no es volen implicar en res, no volen estudiar ni treballar,...*
- *Estereotips sobre la pertinença de joves llatins a bandes violentes i que, en general, "són una mala influència pels nostres joves"*

ÀMBIT: ESTEREOTIPS SOBRE LES RELIGIONS, en particular l'Islam. Treballar pel coneixement respecte a:

- *La diversitat religiosa real de Barcelona (comunitats religioses, nombre de centres de culte de la ciutat,..)*
- *Treballar de forma específica dades i arguments per combatre la islamofòbia existent :*



- *“secretisme” que existeix entorn al que succeeix a les mesquites (rituals, quins missatges es donen,...)*
- *Terrorisme*
- *Percepció de “colonització” cultural-religiosa...*
- *El paper de la dona: submissió, debilitat, no tenen iniciativa ni voluntat, no poden sortir soles al carrer, el vel...*

I, per últim, dades sobre l'aportació econòmica dels immigrants al sistema social i econòmic d'acollida

4. Aprenentatges i recomanacions

En l'etapa de contacte amb les fonts per detectar els rumors i elaborar el llistat de partida sobre el qual treballar, és important tenir en compte l'objectiu de la nostra recerca, que és posteriorment una campanya de sensibilització, per tant hi ha certes premisses que haurien de guiar-nos en aquest procés, com ara:

- **El rumor muta**, en funció del context, l'actualitat, etc., i per tant sempre s'ha de considerar com un treball “en procés o en construcció” i estar atents als esdeveniments socials de context perquè fem una feina actualitzada i que respongui a les necessitats.
- **S'hauria d'elaborar un llistat de rumors inicial prou genèric** perquè serveixi de base sobre la qual després treballar específicament en funció del territori/l'àmbit temàtic/el target poblacional (persones grans, joves, etc)
- És possible que **en el procés posterior de cerca d'informació antirumors, els rumors de partida es vegin corregits**, modificats, ampliat, exclosos o se n'afegeixin de nous: el treball de cerca està contínuament actualitzant els missatges.
- **El rumor és el símptoma**, la punta del iceberg: és un factor més que influeix en la convivència intercultural i dóna senyals d'alerta, ens serveix per elaborar-ne una radiografia, una diagnosi
- **El rumor i l'antirumors és una bona “excusa” per després treballar molts altres temes** associats a una bona convivència intercultural
- No perdre de vista la relació que existeix entre el **rumor i l'estereotip/el prejudici**
- Tot i que la selecció que es faci sigui limitada, **no descartar informacions que vagin sortint enunciades com a estereotips**: segur que més endavant serà una informació valuosa per treballar de forma més integral.
- Qualsevol treball antirumors ha de tenir una **base ideològica i conceptual clara** i ferma (com ara els principis del model intercultural)



- Els rumors de partida **no haurien d'incloure's o excloure's pensant en si es podran obtenir posteriorment dades/xifres/informacions per rebatre'ls**, ja que alguns d'ells podran servir per parlar i treballar sobre altres temes importants a nivell intercultural, com els drets i deures, els drets humans, etc., i/o per generar debat, diàleg, etc. amb arguments i explicacions alternatives de la realitat.
- De vegades, **les dades no són les que sensibilitzen** (o no són suficients). Les dades/xifres antirumors poden ser útils sobretot pels tècnics/agents sensibilitzats per tenir una garantia respecte a que els rumors són mentides que cal treballar. Però finalment s'hauran de treballar amb molts altres arguments i idees cap a la ciutadania.
- Sent curosos amb l'objectiu de la feina antirumors, hem de dirigir-lo sobretot a fer **educació ciutadana en ser persones crítiques en la reflexió i el consum d'informació** (en el diàleg, amb els mitjans, etc.).
 - Per a la obtenció d'informació relativa als rumors, pot ser **útil emmarcar-los com a un fenomen global** (més enllà de la diversitat cultural), i **multidireccional** (entre col·lectius, dels autòctons amb als col·lectius d'origen immigrant i viceversa, etc.). Per això és fonamental també donar-li un enfocament transversal i consultar fonts molt diverses tant en àmbits com en franges poblacionals (dones, joves, persones grans, etc.)
- Preferiblement, que sigui una tasca emmarcada en un **pla polític d'actuació o estratègic ampli**, que li faci de paraigües
- **Cal tenir la vista posada a mig termini** sobre de quina manera es voldrà posteriorment elaborar materials comunicatius, formar als agents i fer la campanya.
 - Aprofitar el **contacte amb aquests interlocutors per començar a sensibilitzar i comptar amb ells com a membres de la futura xarxa antirumors** (informadors antirumors/agents antirumors dins del seu àmbit). A Barcelona, per exemple, per molts directors de servei de l'Ajuntament era la primera vegada que es plantejaven certs temes i s'iniciava una reflexió en aquest sentit. Tenir un primer contacte de cerca dels rumors amb interlocutors interns i externs ampliarà la base amb la qual es podrà treballar en xarxa posteriorment