

# V. LOS RUMORES SOBRE LA INMIGRACIÓN: ANÁLISIS DEL FENÓMENO Y POLÍTICAS DE RESPUESTA

Mikel Aramburu y Aitor Hernández-Carr

## Introducción

Las administraciones públicas han comprobado como, con el paso del tiempo, se han fortalecido las suspicacias de una parte de la población autóctona respecto a la relación entre estas y la población extranjera. La *rumorología* sobre el supuesto acceso privilegiado de la inmigración extranjera a las ayudas y recursos públicos compromete la cohesión social y la calidad de la democracia. Cuestiona la imparcialidad de la administración a la hora de atender al vecindario y la legitimidad en el acceso a los recursos públicos de determinados segmentos de población, tensiona la convivencia y pone en duda la legitimidad de los gobiernos democráticos. Ante esta situación, desde las administraciones públicas se ha señalado la falta de unas pautas de actuación que permitan orientar el abordaje de un fenómeno de gran envergadura y complejidad.

El siguiente capítulo presenta las principales conclusiones del estudio «El ámbito local y los rumores sobre el acceso de la inmigración extranjera a los recursos públicos»,<sup>1</sup> cuyo objetivo ha sido el

---

1. El estudio, realizado a lo largo del año 2010, ha sido financiado por el *Àrea de Igualdad y Ciutadania* de la Diputació de Barcelona y ha sido desarrollado en el marco del Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP). Dicho estudio se ha realizado a partir de las experiencias desarrolladas en quince municipios de la provincia de Barcelona y ha contado con la colaboración de los ayuntamientos de dichos municipios. Las diferentes fases de la investigación han incluido: entrevistas a los técnicos y responsables municipales de los quince municipios seleccionados, dos estudios de caso en que se ha entrevistado y se han realizado grupos de discusión con diferentes agentes sociales (asociaciones de vecinos, de comerciantes, etc.), y, elaboración de un cuestionario *Delphi* que ha sido contestado por personas con una amplia experiencia y conocimiento en la materia.

de recoger diferentes experiencias de actuación desarrolladas desde la administración local en relación a esta temática. Dado que los gobiernos locales, por su condición de administración más próxima al ciudadano, han experimentado esta problemática de forma muy directa, durante los últimos años han desarrollado iniciativas innovadoras cuyo objetivo ha sido el de contrarrestar el fenómeno de la rumorología. A partir de esta experiencia acumulada hemos tratado de extraer una serie de reflexiones y propuestas sobre las políticas locales de prevención y lucha contra los rumores.

El primer apartado del capítulo establece una serie de principios generales de acción política de los gobiernos locales. Deben entenderse como unas premisas básicas que enmarcan y dan coherencia a las propuestas concretas que se desarrollan en los siguientes apartados. El segundo apartado presenta recomendaciones sobre la gestión (recogida y transmisión) de la información relativa al acceso de la población inmigrada extranjera a los servicios públicos. En el tercer apartado, se hacen una serie de recomendaciones sobre la información que se ofrece a los ciudadanos en torno a las convocatorias y los criterios de adjudicación de los programas públicos y, sobre la visibilidad de los mismos. Finalmente, en el cuarto apartado se presentan una serie de propuestas relacionadas con los discursos públicos que habría que promover desde la administración pensando en una política de prevención de los rumores.

## **La acción política de los gobiernos municipales ante los rumores**

### **Basar la acción de gobierno en una concepción ciudadanista de la población de origen inmigrado y dejar atrás la dicotomía inmigrantes/autóctonos**

La única forma de luchar contra el rumor es trabajar a partir de una lógica inclusiva, en que el concepto de ciudadanía supere la dicotomía inmigrantes/autóctonos. Esto pasa necesariamente por la consecución del derecho a voto en las elecciones locales de la población extranjera.

Los rumores sobre el acceso de la inmigración extranjera a los servicios públicos se alimentan de una ambivalencia ideológica entre valores universalistas y particularistas. Es decir, entre una conside-

ración universal de los derechos sociales (abiertos a todos los habitantes) y una concepción restringida de los mismos (circunscrita a una parte de la población, por ejemplo, a la que tiene la ciudadanía política). La existencia de rumores sobre el trato de favor hacia la población inmigrada responde a la expresión de valores particularistas frente a un discurso ciudadanista dominante o percibido como tal. En este sentido, es inevitable la existencia de rumores entre los sectores partidarios de posiciones más particularistas, especialmente si tienen algo que ganar del monopolio nacional en el acceso a un determinado derecho, programa o ayuda.

Este tipo de rumorología parece ajustada a lo que Allport y Postman (1947) llamaban *guilt-evasion rumors* (rumores para evitar el sentimiento de culpabilidad). Estos rumores intentan deslegitimar los derechos de los demás sin apelar al principio (discriminatorio) de la preferencia nacional, lo que ligaría mal con los valores universalistas predominantes. Esto se hace por medio de una «inversión de status», es decir, denunciando lo que sería una alteración ilegítima de los principios universalistas de igualdad de trato y, implícitamente, una inversión del orden natural de las cosas. La población autóctona sería, en este relato, la que sufre una discriminación, por lo que pide (a través del rumor) igualdad en el trato.

Ante esta situación, la respuesta por parte de las administraciones no puede ser otra que reforzar el discurso ciudadanista. Es necesario reafirmar los valores de la ciudadanía: la idea de que la llegada de población extranjera ha sido un fenómeno irreversible y que todos los residentes en el municipio deben ser ciudadanos con los mismos derechos y deberes. El rumor existe, es posible, porque hay una diferenciación jurídica y social previa que fomenta los valores particularistas. El acceso de la población extranjera a los recursos públicos puede ser cuestionado en tanto que es considerado como un colectivo ajeno, o diferenciado, al «nosotros» autóctono. Debilitar esta distinción es una vía imprescindible de cara a vaciar de sentido los rumores.

El acceso de la población extranjera a la ciudadanía política parece una condición necesaria, aunque posiblemente no suficiente, para avanzar hacia el reconocimiento social de sus derechos ciudadanos. El ejercicio de la ciudadanía política es un elemento que, ya sea a través de la adquisición de la nacionalidad o del reconocimiento

del derecho de voto, tiene el doble efecto de, por un lado, reforzar el consenso político (porque los inmigrantes se convierten en un colectivo votante), y, por otro, acabar con un elemento de diferenciación ante el resto de la población.

Aunque no es una competencia municipal, las consecuencias para el mundo local son claras, ya que la adquisición de estos derechos políticos puede ser clave a la hora de alejar las tentaciones de hacer un uso partidista de este fenómeno y, a la vez, puede servir para debilitar la diferenciación entre la población extranjera y la autóctona.

En los últimos tiempos se ha trabajado en esta línea, otorgando el derecho de voto en las elecciones locales a los ciudadanos de una serie de países con los que se han firmado acuerdos de reciprocidad (especialmente con países sudamericanos). Resulta imprescindible consolidar esta política (eliminando algunas de las trabas con que se encuentran estos ciudadanos para hacer efectivo su derecho a voto) y extenderla a otras nacionalidades. En este sentido, el trabajo de campo desarrollado en los diferentes municipios ha mostrado que hay un especial rechazo hacia el acceso de determinados colectivos a los recursos públicos (es el caso de la población marroquí). En este sentido sería especialmente importante tratar de incorporar a la participación política activa la población de origen marroquí, que por su peso numérico y su significación social juega un papel central en los discursos contrarios a la población inmigrada.

### **Buscar activamente y permanentemente el consenso para evitar la instrumentalización política del acceso a los recursos públicos por parte de la población de origen inmigrado**

El equipo de gobierno debería buscar permanentemente la corresponsabilización de la oposición en la gobernanza del hecho migratorio, creando un cierto consenso en torno a esta temática que alejara la tentación, por parte de algunas formaciones políticas, de instrumentalizar de forma partidista, el acceso de la población de origen inmigrado a los servicios públicos.

Las opiniones expresadas por los referentes técnicos municipales entrevistados han mostrado que la politización partidaria del fenómeno de la inmigración y, concretamente, los discursos demagógicos en torno a su acceso a los recursos públicos, marcan una gran

diferencia a la hora de trabajar estas temáticas a nivel técnico. Así, municipios con una estructura y una problemática social muy similar pueden presentar grandes diferencias en cuanto al rendimiento de las actuaciones llevadas a cabo en función de la existencia o no de un pacto efectivo entre las diversas fuerzas políticas.

Para ello hay que trabajar compartiendo la información y las líneas de trabajo iniciadas, con aquellos grupos de la oposición dispuestos a trabajar conjuntamente.

Iniciativas como el Pacto Nacional para la Inmigración, suscrito por una mayoría del Parlamento catalán, contienen unos principios y unas líneas de actuación compartida que pueden servir como referentes donde enmarcar pactos a nivel local. No hay que olvidar que el pacto en sí, sin una tarea de colaboración permanente entre los diferentes partidos y de creación de un consenso, puede no tener la utilidad esperada. Se trata de poner en marcha un proceso de trabajo compartido y gradual que debe desembocar en un pacto y que debe mantenerse una vez este haya sido firmado.

### **Velar por la coherencia y transversalidad de la acción de gobierno**

El rumor se crece en la ambigüedad y en la improvisación. La administración (en su vertiente técnica y política) debe fijar unas líneas de trabajo y unos criterios de actuación compartidos para orientar el trabajo en relación al fenómeno de la inmigración y los posibles conflictos en torno al acceso a los recursos públicos. Este consenso da pautas claras y seguridad a los y las trabajadores/as municipales que deben hacer frente a la problemática de los rumores y, al mismo tiempo, envía un mensaje de coherencia y claridad a los vecinos/as. De tal manera que el personal técnico y político debería mantenerse fiel a unas líneas de actuación previamente acordadas.

La lucha contra los rumores no puede ser, como todavía sucede en algunos casos, el resultado de la voluntad personal de un técnico o de una concejalía de hacer frente a esta problemática. Esta actuación debe contar con la aprobación y el apoyo del equipo de gobierno. En este sentido, el trabajo realizado con los municipios participantes en la investigación ha mostrado que hay una importante diferencia entre aquellos casos en que los técnicos cuentan con apoyo político explícito y aquellos en que las actividades puestas

en marcha responden a la iniciativa individual de un/a técnico/a o de una concejalía. El apoyo del equipo de gobierno debe facilitar la consecución de uno de los principios fundamentales en la lucha contra los rumores: el trabajo transversal entre las diferentes áreas del ayuntamiento.

El personal técnico que trabaja en la gestión local del hecho migratorio necesita contar con apoyo explícito para conseguir que el resto de áreas se impliquen y desarrollen un trabajo compartido. Igualmente, de cara a trabajar con el resto de agentes sociales del municipio y conseguir su implicación, es necesario el respaldo inequívoco, y a veces el liderazgo directo, del equipo de gobierno. Cuando no hay discurso ni unas prácticas claras en torno a la relación entre la administración pública y la población inmigrada se crea un espacio favorable a la expansión de los rumores. El ejemplo más claro es la gestión, en algunos municipios, de los procesos de apertura de oratorios islámicos, los cuales han generado mensajes contradictorios debido al titubeo y al cambio de orientación en la posición del ayuntamiento.

### **Impulsar el trabajo de proximidad como forma de generación de confianza ciudadana**

Los rumores sobre el supuesto trato de favor hacia las personas inmigradas son también el resultado de actitudes de desconfianza y lejanía hacia la administración local por parte de determinados sectores de población. Para hacerles frente habría que concretar dinámicas estables y regulares de interlocución a partir de las cuales el vecindario y los/las responsables públicos dispongan de espacios para dialogar de aquellas temáticas de interés vecinal. Esto es así ya que, en caso de no canalizarse correctamente, ese malestar tomará forma mediante otras vías o actores políticos.

La proximidad es un antídoto necesario contra la desconfianza y la sensación de alejamiento que abren un espacio a muchos de los rumores existentes. El acercamiento de los y las responsables políticos y técnicos con el vecindario, a pie de calle, especialmente en los barrios más alejados de los centros de toma de decisión, genera relaciones de confianza y de mayor eficacia en la toma de decisiones.. Experiencias concretas muestran cómo los recelos varían cuando se trabaja a partir de la proximidad política y, por el contrario, la

lejanía acelera el recelo y la desconfianza, que se manifiestan a través de los rumores. El silencio de las administraciones deja espacio a otros actores para que se apropien de esta temática y legitimen los rumores. Si no se fomenta el debate y no se hace oír, sobre el terreno, la voz de la administración, el único discurso que llega a la ciudadanía es la de aquellos que, de forma intencionada o no, fomentan los rumores.

Del trabajo de campo realizado se desprende que hay una falta de espacios y oportunidades para que los vecinos puedan expresar a los responsables públicos sus dudas e inquietudes, tanto a nivel global como sobre las cuestiones relativas al hecho migratorio. Los grupos de discusión que se han llevado a cabo en el marco de la investigación, han sido espacios donde los participantes han podido expresar abiertamente su opinión e inquietudes y se han confrontado con matizaciones a determinados discursos y nuevas informaciones que, han dado lugar a cambios de posición sobre la rumorología.

## **La gestión de la información relativa al acceso de la población de origen inmigrado a los servicios públicos**

### **Establecer un sistema de monitoreo para conocer tanto el acceso de la población a los servicios públicos, como el perfil de la población usuaria de los mismos**

Uno de los debates que ha tenido lugar a lo largo de la investigación ha sido el de la conveniencia de disponer de datos que permitan conocer cuál es el acceso de la población de origen inmigrado a los programas y ayudas públicas. ¿Hay que saber cuál es su peso real? ¿Hay que compartir esta información? ¿Con quién? ¿Con qué objetivos?

En relación al primer interrogante, la conclusión del estudio es que parece importante, como ya se está realizando en algunos municipios, disponer de un conocimiento preciso, sistemático y actualizado, sobre el acceso de la población extranjera en los diferentes programas públicos. La insistencia discursiva, por parte de las administraciones locales, en que no hay trato de favor hacia la población inmigrada tropieza, a menudo, con la inexistencia o inaccesibilidad a información precisa al respecto, convirtiendo la igualdad de trato en una especie de dogma de fe de la ciudadanía

hacia las administraciones. Pero la fe es a todas luces insuficiente para abordar con convicción un debate público sobre esta temática. La opacidad informativa actual, fomenta la sospecha de la población en que el ayuntamiento dispone de una información que no quiere hacer pública, lo que crea un espacio propicio a la circulación de todo tipo de rumores al respecto.

Contar con datos desagregados por nacionalidad y origen de los usuarios de los servicios públicos no tiene por qué suponer una contradicción con los principios «republicanos» o ciudadanista, pero sí que implica reconocer que la ciudadanía está integrada por diferentes tipos de colectividades con problemáticas específicas. En este sentido, para no reificar las divisorias étnicas o nacionales, habría que integrar el análisis de los datos sobre usuarios extranjeros de los servicios públicos en una estrategia más amplia de análisis de diversos factores de equidad (por sexo, edad, etc.).

Iniciar un sistema de monitoreo permitiría conocer los datos reales, deliberar, planificar, corregir disfunciones y fundamentar los discursos. Si de resultados de la aplicación de un programa, un colectivo concreto se ve más favorecido que otro, el monitoreo debería ayudar a saber por qué pasa esto. Si es el resultado de la aplicación objetiva de unos baremos justos y proporcionados, hay que construir un discurso que defienda públicamente la legitimidad de este hecho. Si, por el contrario, se trata de una disfunción, hay que corregirla sin que ello implique recortar derechos y oportunidades a una parte de la población.

En definitiva, es recomendable establecer un sistema de monitoreo para conocer cuál es el acceso de la población extranjera a los servicios públicos. Esta medida se concretaría mediante la creación de una base de datos que sistematice y centralice la información sobre el peso de la población extranjera (entre otros criterios de equidad) a los servicios y programas públicos.

### **Diseñar una estrategia de difusión de los datos sobre el acceso de la población extranjera a los servicios públicos**

Cada corporación local debe plantear un debate para valorar el método más adecuado para difundir los datos. En cualquier caso, parece del todo oportuno que estos datos, debidamente interpretados y contextualizados con otros parámetros de equidad, se pongan en



conocimiento de los actores sociales que cada municipio identifique como estratégicos para contrarrestar los rumores.

Hay que dirimir de qué manera deben difundirse entre el conjunto del vecindario los datos sobre el uso que hace la población extranjera de los servicios públicos. Este es un interrogante que genera una fuerte división de opiniones entre los técnicos y responsables municipales. Las posturas van desde la posición de no hacerlos públicos nunca, hacer públicos algunos datos de forma «estratégica» o hacer públicos todos los datos disponibles y, en este sentido, realizar un ejercicio de transparencia total. Por nuestra parte, apoyamos la propuesta de algunos de los interlocutores en el sentido que, como mínimo, hay que hacer llegar la información necesaria a determinados *targets* estratégicamente seleccionados.

Como indica la teoría del rumor, el proceso de propagación de un rumor no es regular, no sucede en un espacio lineal, sino que va superando determinados *umbrales críticos*, en la denominación de Sunstein (2009), que pueden actuar bien como multiplicadores, bien como «diques de contención» del rumor. Por un lado, si los agentes más próximos al ayuntamiento presentan fisuras en la información que gestionan, el efecto de propagación del rumor puede ser devastador. Por otra parte, los agentes que pueden resultar más eficaces de cara a contrarrestar un rumor pueden ser aquellos que no están bajo sospecha de defender los intereses del ayuntamiento. Esto quiere decir que, por un lado, habría que disponer de una política de información dirigida al personal del propio ayuntamiento pero también que, por otro, para contrarrestar los rumores, es necesario contar con la colaboración de diferentes agentes sociales de cada municipio. Por ejemplo, los clubes deportivos, los centros de ancianos o los grupos de mujeres. Estos pueden funcionar como nodos o umbrales críticos de la estrategia contra los rumores, por lo que sería necesario hacerlos partícipes de la información disponible.

Parece, pues, acertado ir difundiendo los datos a aquellas personas o grupos a través de los cuales se puede evitar más eficazmente los discursos alarmistas y de denuncia de favoritismo por parte de la administración. Igualmente, parece lógico hacer extensivas estos datos al resto de partidos políticos si lo que se quiere es, como hemos sugerido anteriormente, conseguir una mayor co-responsabilización por parte de estos sobre los principios fundamentales de la ciuda-

danía. Hay que añadir que, en vez de proporcionar los datos «en bruto», sin una contextualización y explicación que las acompañe, habría que ofrecer los datos a las asociaciones del municipio en un marco de trabajo que permita una discusión y contextualización cara a cara que permita aclarar cualquier duda al respecto

Los peligros de esta estrategia son fundamentalmente dos. En primer lugar, sería un error presentar únicamente los datos relativos a la población extranjera. Esta debe ser una variable más a tener en cuenta pero debe ir acompañada de un análisis de las variables en función de otros factores de equidad, como el género, la edad, el ámbito residencial de los usuarios, etc. En segundo lugar, también sería un error utilizar los datos solo para mostrar aquellas que corroboren la idea de que la población inmigrada hace un uso de los servicios públicos igual o inferior a su peso sobre el conjunto de la población y ocultar aquellos que pudieran contradecir este planteamiento. Utilizar los datos de forma parcial e interesada puede aumentar el descrédito de la administración y dar aún más impulso a los rumores.

### **Impulsar el trabajo de proximidad y de contacto con el territorio como herramienta de recogida de información**

Uno de los elementos que el personal técnico municipal que ha participado en el estudio ha destacado como una prioridad a la hora de trabajar esta temática es la idea de que los ayuntamientos deben tener «presencia» en el territorio, aspecto que posibilita el traspaso de información, tanto de abajo hacia arriba como al revés. Estar a pie de calle permite detectar la emergencia del rumor y disminuye el recelo hacia la administración por parte del ciudadano. Los ayuntamientos deben contar con un «equipo humano» que esté en contacto con el vecindario y que sea conocedor del día a día de los barrios del municipio. Esta tarea debe permitir tanto obtener información sobre las inquietudes de la población como transmitir el discurso y las informaciones procedentes del ayuntamiento.

La proximidad no debería ser únicamente tarea del personal técnico de base, sino también de los cargos políticos, especialmente en los barrios más alejados de los centros de decisión. Esto debe servir para que los ayuntamientos reciban *inputs* sobre cuál es la opinión de la ciudadanía respecto a su actuación y, para detectar,

aquellos elementos de malestar que se tienen que enfrentar con una actuación específica. Si no se hace un trabajo de proximidad desde los ayuntamientos, otros actores lo pueden hacer y tratar de ganarse la confianza y la credibilidad del tejido vecinal y de una parte de la ciudadanía en aquellos barrios con problemáticas estructurales.

Es tan importante disponer de este conocimiento a pie de calle de las preocupaciones vecinales como tener los canales internos para transmitirlo adecuadamente. Los canales no deben depender de la iniciativa individual de un técnico de base o de un concejal ni deben activarse, únicamente, en situaciones excepcionales, sino que deben funcionar de forma regular y con unos mecanismos preestablecidos. Junto a esta transmisión de información «vertical», de los técnicos de base a las diferentes concejalías, es necesario impulsar la transmisión de información horizontal entre las diferentes áreas del ayuntamiento (trabajo transversal). Se trata de la tarea de compartir información, diagnósticos y planes de actuación entre las diferentes áreas de un ayuntamiento. Cada concejalía tiene que transmitir esa información de su área que las otras concejalías puedan necesitar en un momento dado. En este sentido, desde algunos ayuntamientos se ha apuntado que se han activado espacios de trabajo transversal (mesas interdepartamentales) que se reúnen con cierta regularidad y que son de gran ayuda para coordinar las acciones relativas a la inmigración.

### **Los recursos públicos: convocatorias, criterios y procedimientos**

La distribución de los recursos públicos es el catalizador y uno de los ejes de la problemática aquí analizada. En este sentido, es necesario tener en cuenta el funcionamiento de los mecanismos de distribución y adjudicación de los mismos. Este proceso se puede dividir en tres fases. La primera, se refiere a las propias convocatorias de las ayudas y programas públicos. La segunda, se corresponde con los criterios que rigen estos programas y la concesión de diferentes ayudas. La tercera, y última, se concreta en la forma en que se distribuyen las ayudas. A continuación se analizan propuestas de actuación para cada una de las fases.

### **Maximizar el acceso a la información sobre las convocatorias**

Las administraciones públicas tienen que encontrar los mecanismos para que el máximo número de ciudadanos conozcan las diferentes convocatorias de ayudas y programas públicos disponibles. Ya sea a través de canales regulares (estables) o por medio de vías informativas «extraordinarias». Para ello es imprescindible recurrir a una diversidad de vías, no solo las que incorporan medios tecnológicos o textos escritos, sino también la información presencial y personalizada. Esto quiere decir disponer de puntos visibles desde donde informar e informarse.

Así, por ejemplo, en el ámbito escolar, la rumorología se concentra, principalmente, en dos períodos del año (durante la preinscripción escolar y al comienzo del curso). Ante este hecho, es necesario que desde el ayuntamiento se planifiquen una serie de instrumentos que, de forma preventiva, aborden los discursos que circulan en el ámbito escolar durante estos dos momentos. Algunas de las propuestas recogidas en este sentido han sido: la elaboración de un boletín informativo que se entrega a los padres y madres, la organización de charlas informativas en las escuelas, el trabajo directo con las AMPA, etc.

En relación a los diferentes canales de información, se ha insistido en el hecho, que sea cual sea la vía elegida, es conveniente evitar que la información se convierta en propaganda del equipo de gobierno del ayuntamiento. Sin embargo, esta política informativa no encaja en un escenario marcado por un estado del bienestar *residualista*. Si se hace publicidad de un programa de ayudas del que solo pueden beneficiarse un reducido número de personas, seguramente este aspecto generará frustración entre los usuarios. De manera que, cualquier publicidad de un programa de este tipo deberá ir acompañado de una explicación que incorpore el fin de la política pública en cuestión y del porqué de su reducido alcance. Ahora bien, hay que ser conscientes de que cuanto más residuales son los programas públicos más objeto de rumores se vuelven.

### **Informar sobre los criterios y las normativas que regulan tanto la concesión de ayudas públicas como las licencias que se otorgan desde el Ayuntamiento**

Además de informar sobre las convocatorias, es necesario impulsar el conocimiento de la ciudadanía en torno a los criterios que rigen las

ayudas públicas y la concesión de licencias municipales. Por eso hay que garantizar la accesibilidad del personal técnico a la ciudadanía. De las entrevistas realizadas se desprende la idea de que las políticas informativas no solo se deben utilizar en el momento en que se abre una convocatoria, sino también una vez esta se ha resuelto. De modo que las personas que han solicitado la ayuda pero que han quedado excluidas puedan recibir una explicación detallada sobre los criterios de adjudicación que se han aplicado. Este aspecto sería de gran utilidad, en ámbitos sensibles, como el de la concesión de las becas comedor en el ámbito escolar.

En otro ámbito, el comercial, el trabajo de campo ha confirmado que, más allá de los rumores interesados, hay muchos comerciantes y vecinos/as que desconocen la actual normativa, que ha experimentado numerosos cambios durante los últimos años. En este sentido, se valora la posibilidad de que las asociaciones de comerciantes reciban el asesoramiento profesional para ayudar a aclarar malentendidos y evitar los discursos basados en un supuesto agravio comparativo. Asimismo, es necesario con tal de acabar con los recelos entre comerciantes autóctonos y extranjeros hay que promover los intereses comerciales comunes y fomentar la visión del comerciante extranjero, no como competidor, sino como pieza clave en la adopción de nuevas estrategias de dinamización comercial de determinadas zonas y áreas. En otro sentido, también se ha apuntado a la necesidad de que se eleven al pleno municipal los protocolos técnicos utilizados desde las áreas de servicios sociales. Esto ayudaría a mostrar la transparencia en los procedimientos técnicos empleados por parte de las administraciones locales.

### **Fomentar la visibilidad pública de los protocolos de tramitación y concesión de ayudas**

La investigación ha detectado que algunos espacios y vías de transmisión de las ayudas son especialmente sensibles. Su visibilidad pública y la falta de un contexto informativo pueden dar lugar al fortalecimiento de determinados rumores que fomentan una imagen de carácter *asistencialista* de la relación entre la población de origen inmigrado y la administración pública. Revisar estos protocolos es necesario para enderezar esta imagen.

A la hora de diseñar estrategias de actuación, hay que prever la visibilidad pública que tienen determinados servicios en función

de su ubicación y su posterior interpretación por parte de la ciudadanía. En ocasiones resulta imprescindible pensar en la percepción subjetiva del vecindario a la hora de diseñar la puesta en marcha de una determinada política pública. El elemento «visual» tiene una gran potencia a la hora de fomentar determinados discursos sobre la inmigración y el tratamiento que se le ofrece desde la administración pública. Un claro ejemplo serían los problemas detectados con las diferentes vías de distribución de alimentos. Así, por ejemplo, los «cheques» para la compra de alimentos son una fuente de recelos de primer orden. Esto es así especialmente si se suministran a través de cadenas de grandes supermercados, ya que es un espacio donde muchos ciudadanos visualizan esta ayuda sin tener una explicación o conocimiento previo sobre los motivos y su sistema de funcionamiento. En este sentido se apunta la necesidad de adoptar vías alternativas para la distribución de determinadas ayudas en alimentación. Al mismo tiempo que se afina el seguimiento de las unidades familiares que reciben esta ayuda para asegurar que se haga un uso apropiado.

Por otra parte, se constata que con el actual contexto de crisis económica han emergido nuevos actores que trabajan en este ámbito. Algunos de estos actores, por falta de experiencia o por una disfunción de los canales establecidos, generan situaciones de cierto «descontrol». De entre los elementos apuntados se destacan las largas colas en el espacio público, la falta de coordinación con los servicios municipales, el incorrecto uso por parte de determinados ciudadanos de estas ayudas, etc. El problema deriva cuando el ciudadano asocia estos nuevos actores (no formales) con la administración pública (normalmente, el ayuntamiento). El resultado es que se refuerza la imagen del inmigrante como sujeto permanentemente asistido.

En este sentido hay que actuar con la máxima rapidez y cuando aparece un nuevo operador (en la distribución de alimentos o en otro ámbito) orientarlo para que se ajuste a los protocolos de actuación establecidos. Para debilitar la concepción de la persona inmigrada como sujeto que requiere de una asistencia permanente, hay que trabajar para evitar que la población asocie inmigración con prestaciones sociales. En ocasiones la gestión de la diversidad se ha asociado «por defecto» a los servicios sociales. Hay que pensar en la interpretación y la visibilidad que pueden

tener determinados servicios en función de su ubicación en el organigrama municipal.

Algunos de los técnicos municipales entrevistados coinciden a la hora de apuntar que, a su juicio, durante los últimos años se ha publicitado de forma excesiva las actuaciones que se realizaban desde los ayuntamientos dirigidas a la atención del hecho migratorio. Este hecho no quiere decir, tal y como puntualizaban los mismos entrevistados, que no tenga que trabajarse en esta dirección. Más bien, el error estaría en contribuir a presentar a la población inmigrada como un segmento de población diferenciado del conjunto de ciudadanos. De modo que, según algunas de las personas entrevistadas, una parte de la población autóctona tiene la percepción errónea, que el ayuntamiento ha trabajado de forma prioritaria en todo lo relacionado con la inmigración y ha descuidado la atención a actividades que afectan al conjunto de la población.

## **La comunicación con los vecinos y las políticas anti-rumores**

### **Formar e informar a la plantilla de trabajadores públicos**

El estudio ha constatado que los trabajadores y los responsables públicos locales representan una de las principales fuentes de legitimación de los rumores. Ante ello es necesario reforzar las estrategias de formación del personal que trabaja en las corporaciones locales. Los técnicos de base que tienen un contacto directo y cotidiano con los vecinos adquieren un papel central en este aspecto, así como los responsables técnicos y políticos.

La teoría sobre la transmisión del rumor explica que la fuente que autentifica un rumor se sitúa, muchas veces, en las «propias filas». Es decir, si se trata de un rumor de carácter racista, el boca-oreja identificará la fuente en el miembro de una minoría o en una persona progresista, si es un rumor contra el gobierno será un miembro de la administración, etc. Es decir, se trata de fuentes cuya autoridad nace de su conocimiento, de su posición o de su ideología, y que hacen una confesión contraria a lo que debería ser su posición natural. Un «hecho» que mostraría la veracidad del rumor.

En los rumores sobre la inmigración y los servicios públicos es habitual recurrir a una persona del propio ayuntamiento como

fuente de legitimidad, momento a partir del cual el rumor toma un empuje especial. Este punto es avalado, ampliamente, por la teoría del rumor y por la opinión de muchos de los técnicos consultados, aunque es un asunto descuidado por la mayoría de ayuntamientos. Hay que trabajar, pues, la formación interna del personal de las corporaciones locales en este sentido: informar al conjunto de empleados públicos sobre cuáles son los criterios y las actuaciones del ayuntamiento en relación a los recursos públicos y el hecho migratorio. Igualmente, es necesario que los cursos de formación dirigidos a trabajadores municipales incorporen elementos específicos relacionados con la rumorología.

Estos cursos deben dirigirse, además de a los técnicos relacionados directamente con el trabajo con la población inmigrada, al personal técnico de otras áreas, cargos técnicos intermedios (dirección) y, también, a los responsables políticos. En este sentido, tal y como apuntaba uno de los técnicos municipales entrevistados, es injusto considerar que únicamente los técnicos de base pueden tener discursos críticos o estar desinformados. También se puede dar entre altos cargos o los responsables políticos, cuya posición en el organigrama municipal hace que tengan un mayor efecto difusor a la hora de legitimar determinados discursos negativos en torno al hecho migratorio.

### **Informar y «empoderar» a los agentes sociales del territorio**

La implicación de las asociaciones ciudadanas es una de las vías más eficaces de lucha contra los rumores. El objetivo es incorporar a un amplio y diverso grupo de agentes locales y hacerlos corresponsables de la puesta en marcha de una política pública garantista de la igualdad de acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

Las entrevistas y los grupos de discusión realizados han mostrado que entre el vecindario y los agentes sociales hay una necesidad de expresar sus inquietudes y dudas en torno al hecho migratorio y su relación con la administración pública. En este sentido, parece necesario habilitar espacios donde expresar dichas inquietudes y al mismo tiempo los responsables públicos (técnicos y políticos) puedan ofrecerles respuestas (reuniones en formato reducido o audiencias abiertas). No se trata de espacios ad hoc, creados expresamente para tratar estas cuestiones, sino de espacios de interlocución estable



entre el ayuntamiento y la ciudadanía. Estos espacios no deben servir únicamente para captar las opiniones de los vecinos, sino que deben ser, en sí mismos, un primer mecanismo para combatir los rumores.

Es necesario conseguir la complicidad de los diferentes agentes sociales ya que, como muestran ampliamente la teoría del rumor y la experiencia de los responsables técnicos entrevistados, la credibilidad de voces «ajenas al conflicto» o «fuera de sospecha» es mayor que la que tiene un ayuntamiento como parte directamente acusada. Por tanto, el discurso de estos grupos, entidades y personas resulta mucho más eficaz que cualquier campaña iniciada por la administración pública.

El objetivo sería pues, el de compartir los principios y criterios de actuación del ayuntamiento para informar al mayor número posible de personas y entidades. Este proceso de socialización de la información implica, un empoderamiento de los agentes sociales del municipio, y una co-responsabilización de los actores locales en una política pública garantista de igualdad de acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

La interlocución con entidades debe ser transversal y debe ir más allá de las asociaciones de vecinos tradicionales. No solo se debe trabajar con el sector social, sino también con entidades de otros ámbitos y sectores. Asimismo, se formalizará tanto a través de redes formales/institucionales (plataformas, consejos, etc.) como de redes informales. Esto es, grupos consolidados o emergentes con objetivos de lo más diversos (deportivos, lúdicos, culturales, etc.).

En determinadas áreas con un tejido asociativo débil, habría que fomentar incluso la emergencia de nuevos actores ciudadanos, entidades o grupos que puedan jugar un papel en este ámbito. Algunos individuos pueden no tener un rol concreto dentro del ámbito asociativo, pero pueden ejercer una mayor influencia en segmentos de la población de un barrio o municipio. Determinados comerciantes, periodistas, padres o madres de escuela, maestros, etc. pueden ejercer una influencia informal que puede ser incluido más efectiva que el mensaje que llegue desde las asociaciones formalmente establecidas.

Se debe evitar, en lo posible, que esta interlocución se contamine de las rencillas partidarias o que se quiera capitalizar en este sentido,

ya que esto hace que la complicidad ciudadana pierda toda su eficacia. Asimismo, la interlocución debe ser continuada (no esperar a que el problema estalle e ir a desmentir el rumor), sino que hay que ser proactivos, evitar ir a remolque o detrás del rumor y marcar el marco semántico o ideológico.

### **Tener en cuenta el análisis de marcos a la hora de diseñar los mensajes y las estrategias de comunicación**

Los mensajes dirigidos a contrarrestar los rumores no pueden consistir únicamente en la negación del rumor, porque de hacerlo así este puede reafirmarse.

Hay que disociar el mensaje de la idea que transmite el rumor, es decir, hay que afirmar valores y principios adscritos a otros marcos diferentes. Tanto la teoría de los rumores como el personal técnico municipal entrevistado insisten en que muchas veces el rumor no obedece a una lógica racional. Es decir, no es un tipo de creencia que pueda ser rebatida fácilmente a partir de pruebas y datos «objetivos». Las «pruebas» son necesarias pero pueden ser insuficientes.

Por otro lado, trabajar únicamente a nivel del discurso racional (logos) no es suficiente. Hay que innovar y experimentar con formas alternativas de discurso. Esto es, nuevas prácticas de comunicación que vayan más allá del espacio discursivo racional, de la argumentación lógica, formas de alteración de la subjetividad a través de otros procedimientos (teatro, role-playing, arte, videos, etc.) que permitan establecer, mediante emociones y sensaciones, analogías con las vidas de los demás, ponerse en el lugar del otro y cambiar la perspectiva en la manera de ver los problemas.