

LA COMUNIDAD COMO COMUNICACION: UNA ETNOGRAFIA DE LA INMIGRACION EN MILAN

PAOLO BARBESINO y FABIO QUASSOLI

Traducción de: MERCEDES DÍAZ-SALAZAR

El concepto de Comunidad a menudo ha sido utilizado de forma impresionista como instrumento para tapan la falta de teorización de conceptos analíticos. Como resultado, su operativización en la investigación social empírica ha dado lugar a descripciones reificadas como ocurre frecuentemente en el caso de los estudios sobre etnicidad y migraciones internacionales. Apoyándose en desarrollos recientes en la teoría de sistemas, cibernética de segundo orden y teoría organizacional se propone una conceptualización alternativa que junta nociones de espacio, tiempo y la idea de memoria como mecanismos de integración/exclusión.

Entender la Comunidad en términos de comunicación permite no solamente explotar a fondo, tanto el enfoque etnográfico como el análisis de redes, sino también desarrollar instrumentos más útiles para la elaboración de políticas. Con este enfoque, el concepto ha sido utilizado en un estudio etnográfico de las migraciones en Milán (Italia) y sus resultados han sido evaluados.

Community has often been used impressionistically as a tool for concealing a lack of theorising in analytical concepts. As a result, its operationalization in empirical social research gave rise to reified descriptions as is quite often the case with studies on ethnicity and international migration. Drawing upon recent develop-

ments in systems theory, second order cybernetics, and organizational theory an alternative conceptualization is suggested which brings together notions of place, time and the idea of memory as an including/excluding device.

Understanding community in terms of communication enables not only to fully exploit both an ethnographic approach and network analysis, but also to work out more sensitive tools for policy-making. In this perspective, the concept has been used in an ethnography of migration in Milan (Italy), and its results evaluated.

PREMISA

ESTA investigación ha sido promovida por el Ufficio Stranieri del Ayuntamiento de Milán con la colaboración de la Fundación Cariplo-ISMU, nace con la intención de superar un tipo de servicio individualizado con formas de intervención más amplias y diferenciadas a partir de la definición de nuevas estrategias comunicativas, centrándose en el tema de la intercomunicación entre extranjeros no comunitarios.

La intercomunicación entre los inmigrantes es un tema muy poco estudiado en Italia lo cual ha influido en la elección de la metodología de esta investigación. Teniendo en cuenta la necesidad de reducir en lo posible en la investigación el peso de las hipótesis previas, se ha privilegiado una metodología de tipo cualitativo, centrada en la utilización de instrumentos etnográficos como: la observación participante, distintas formas de entrevistas no directivas y, sobre todo, el análisis de la comunicación no verbal.

Desde hace decenios la etnografía constituye uno de los principales instrumentos metodológicos utilizados en los estudios sobre la inmigración. En el mundo anglosajón, sobre todo a partir del trabajo de Whyte sobre la *Street Corner Society* (Whyte, 1995) se ha consolidado una tradición de investigación muy prolífica. A partir de los años ochenta, esta metodología ha sido objeto de un consenso cada vez más amplio, en función de su adaptabilidad a protocolos de investigación sumamente complejos, para cuya utilización la recogida de datos con cuestionarios más o menos estructurados, se ha demostrado toscamente inadecuada. El uso de la etnografía está poco difundido en Italia debido a la falta de investigadores adecuadamente preparados y a

las particulares exigencias que este método requiere. A menudo, la necesidad de utilizar instrumentos cuantitativos de la presencia extranjera ha absorbido por completo las energías y los recursos de las instituciones y de las investigaciones, a costa de una indagación etnográfica cuyas indicaciones habrían permitido una mejor articulación de las variables a controlar.

En la indagación etnográfica, la relación entre la fase de recogida de datos y la de formulación de hipótesis se redefine como un continuo intercambio entre teoría y método (Hammersley & Atkinson 1995, Schwartz & Jacobs 1979). Los datos recogidos permiten la elaboración de hipótesis que son verificadas inmediatamente en el campo, para recoger nuevos datos y formular nuevas hipótesis. De este modo, las categorías utilizadas en el análisis pueden ser diseñadas de nuevo o incluso abandonadas. Si este es el riesgo, la ventaja es la posibilidad de mejorar los resultados de la investigación, gracias a un trabajo continuo de eliminación de disonancias cognitivas entre los datos recogidos y el modo de interpretarlos.

Para la recogida de datos, los investigadores han interactuado en el contexto social objeto de estudio, intentando una inmersión lo más profunda posible en la actividad social del contexto. Esto ha implicado la interacción en los lugares de trabajo, en los de tiempo libre y también la participación en las actividades vinculadas al disfrute de los servicios públicos y privados. Los investigadores, por tanto, han observado la interacción de los inmigrantes tanto en la Comisaría de Policía, en las oficinas de la Administración Pública (local y periférica), en las entidades concertadas del sector privado, así como en los lugares de culto, en las asociaciones autónomas y en los lugares del comercio «étnico» (por ejemplo: carnicerías islámicas, droguerías y negocios donde se encuentran alimentos y especies del sur-este asiático o de América Latina, agencias que ofrecen servicios de expedición y envío de dinero al país de origen). Cada una de estas actividades ha sido documentada atentamente utilizando protocolos de observación, definidos de modo que garanticen la homogeneidad de las informaciones recogidas y una constante puesta al día durante las varias fases del trabajo de campo (Strauss & Corbin 1990). Detalladamente, los protocolos utilizados han permitido recoger información sobre cuatro aspectos diferentes de los procesos comunicativos los cuales se pueden sintetizar en las siguientes preguntas:

1. ¿Quién se comunica con quién?
2. ¿Dónde se comunica?
3. ¿Cómo se comunica?
4. ¿Cuál es el objeto de la comunicación?

Además, se ha prestado mucha atención a la recogida de octavillas, periódicos, hojas impresas con informaciones específicas sobre varios tipos de servicios, invitaciones a fiestas, debates, celebraciones religiosas. El análisis de este material ha sacado a la luz la existencia de una red de comunicación particularmente desarrollada y estable en el caso de algunos colectivos, no solamente centrada en momentos de encuentros ocasionales o episódicos, sino que se trata de una red consolidada de actividades económicas y de servicios dirigidos expresamente a los inmigrantes, y en concreto a aquellos que proceden del mismo país o de una misma área geográfica.

El trabajo etnográfico casi siempre se ha realizado de un modo encubierto, es decir, sin descubrir la razón por la cual los investigadores observaban y participaban en los procesos comunicativos. Esto ha permitido, por un lado, alcanzar un acceso que de otro modo hubiera resultado improbable o excesivamente mediado, a dimensiones de lo informal y sumergido características de la cotidianidad urbana de una gran ciudad como Milán, dimensiones que afectan a áreas significativas como son el mercado de trabajo, de la salud, del correo¹. Por otra parte, ha permitido utilizar experimentos desarrollados directamente en el campo, con la intención de verificar la validez de las hipótesis formuladas en la fase de elaboración de los datos.

1. BIOGRAFIA Y COMUNICACION

En el análisis de la inmigración a Italia, a menudo se ha pensado que la necesidad de buscar un trabajo fuese una motivación suficiente que justificase la elección de emigrar (CENSIS & CNEL 1991, Delle Donne-Melotti-Petilli 1993, IRER 1991). De hecho, para muchos de los extranjeros presentes en la ciudad, las motivaciones que han caracterizado la decisión de dejar el propio país, sólo se pueden reducir a la necesidad de encontrar un trabajo, a costa de una interpretación arti-

¹ Algunas veces los investigadores han observado situaciones al límite de la legalidad o incluso ilegales (como, por ejemplo, la utilización de móviles clonados o la compraventa de los documentos necesarios para entrar o residir en Italia), demostrando el hecho, que estas situaciones constituyen un punto crucial en la articulación de los procesos comunicativos de los inmigrantes, prescindiendo de cualquier tipo de evaluación sobre la necesidad de que las autoridades ejerzan algún tipo de control o de represión.

ficial y reduccionista que hace incomprensibles biografías complejas, caracterizadas por experiencias de migración significativas tenidas antes de llegar a Italia.

Frecuentemente, Italia constituye solamente una etapa de un recorrido migratorio mucho más articulado, en cuya elección ha pesado menos un conocimiento ponderado que la percepción de menores dificultades de ingreso y una mayor flexibilidad del mercado de trabajo sumergido e informal. Por un lado, hay quien observa que encontrar trabajos no regulares es más fácil en Italia que en otros países (Inglaterra, Suecia, Suiza, Finlandia), por otro lado, a menudo se continúa considerando la propia permanencia como un hecho transitorio. Esto no impide el desarrollo de orientaciones a favor de una prolongación de la propia permanencia que contradiría del todo las expectativas iniciales.

La elección de privilegiar las razones económicas en la interpretación de los procesos migratorios ha implicado una menor relevancia de los estudios sobre los procesos de redefinición de la identidad como una consecuencia de la elección de emigrar (IRER 1994, Palidda 1996). La intervención pública ha producido modalidades de intervención que han resultado poco eficaces, debido a una inadecuada articulación de una comprensión limitada de los horizontes simbólicos de referencia y de una diferenciación insuficiente de las esferas sociales sobre las cuales intervenir. Finalmente, en la medida en que ha instituido una representación genérica del emigrante, al que hay que dar una respuesta universal, tal orientación no ha considerado las tensiones inter-étnicas y el potencial de movilización de segmentos de la población inmigrada en función de *issues* particulares, que esporádicamente se han manifestado en Milán y que todavía se encuentran en un estado de latencia.

El uso acrítico de categorías de sentido común (como la de «inmigrado») impide que emerjan los presupuestos cognitivos y de valor presentes en los discursos sobre la inmigración. Como notaremos más adelante, la misma definición de inmigrante es uno de los primeros actos de imposición simbólica de una condición que no corresponde a la percibida por quién es objeto de tal imposición. La categoría de inmigrante es una definición elaborada por la sociedad de acogida para clasificar grupos que se autodefinen de otra manera y que, por lo menos, antes de sentirse in-migrantes en un sitio (lo cual uniría a todos) se sienten e-migrantes de tantos sitios distintos, con los cuales mantienen lazos igualmente fuertes que los establecidos con la sociedad que los acoge. Este es un caso de una clara divergencia entre he-

terodescripciones y autodescripciones sobre las cuales se reflexiona en raras ocasiones (Sayad, 1992).

Del mismo modo, al no tener en cuenta cómo el extranjero desarrolla autónomamente su propia interpretación al ser percibido como igual/distinto por otros extranjeros y como inmigrante por los autóctonos, se cierra una comprensión de los comportamientos, bien respecto de otros inmigrantes, bien de la sociedad que los acoge. La eficacia de los mecanismos de inclusión/exclusión social está garantizada por una correspondencia entre las percepciones de los que incluyen/excluyen y de los que son incluidos/excluidos. Cualquier falta de acoplamiento produce efectos perversos y el reequilibrio puede ser particularmente difícil.

En este nivel se introduce la cuestión referente al modo como las personas entrevistadas definen como racismo de hecho o racismo intencional las actitudes y comportamientos de los autóctonos. Sin tener en cuenta el hecho de que dichas actitudes y comportamientos produzcan situaciones de efectiva exclusión social, el tipo de percepción de los extranjeros constituye un significativo factor de distorsión en la comunicación, cuyo impacto debería tomarse en cuenta.

2. DINAMICAS COMUNICATIVAS Y SOCIEDAD DE ACOGIDA

En la evolución de las políticas de algunos países interesados desde hace tiempo por los fenómenos migratorios de carácter estructural, el problema de la Administración Local es el de indagar las condiciones que posibilitan una sintonía eficaz entre comunicaciones de la Administración y expectativas, necesidades y modelos interpretativos que tienen los inmigrantes. De tales planteamientos se derivan modos de intervención dirigidos a minimizar el peso de las pretensiones normativas intrínsecas a la representación que parte de la Administración tiene de los inmigrantes. La frustración de las expectativas que se condensan en una representación social, si bien por un lado puede determinar una adecuación de éstas en función de una realidad decepcionante, por otro lado puede dar lugar a una conservación de las mismas, a la cual se asocia una interpretación deformada de la realidad, dirigida a reducir la disonancia cognitiva producida por la frustración de tales expectativas. De este modo, por ejemplo, si constatamos, que la propia estrategia comunicativa no ha dado los resultados

esperados, se puede responder de diferentes modos. Normativamente, concluyendo que el fracaso hay que atribuirlo al hecho de que los usuarios no han sido receptivos y minimizando las eventuales críticas emergidas a través de la progresiva disminución de la autoridad que las ha formulado. O bien cognitivamente, intentando especificar de nuevo la propia estrategia en función de una representación diferente de las personas a las cuales se intenta acceder y procesando las eventuales críticas de manera que se adecuen al propio patrimonio cognitivo. En los casos en los cuales prevalece esta última orientación, la forma típica de implantación de políticas dirigidas a una población muy segmentada, en función de características sociodemográficas, lingüísticas, culturales —y a menudo con tensiones inter-étnicas— está representada por «programas étnicos», elaborados a partir de un constante y articulado seguimiento de la presencia extranjera en el territorio.

Atendiendo a las peculiaridades de las vicisitudes relativas a la inmigración en Italia y a las modalidades de respuesta por parte de las instituciones, es todavía necesario centrarse en un nivel operativamente propedéutico de la clarificación de las características elementales de los fenómenos comunicativos que hacen referencia al uso efectivo (y potencial) de los servicios que la Administración (Local) pone a disposición de los inmigrantes. Esto, en primer lugar, a causa de la insuficiencia global de los datos comunicados por las distintas fuentes oficiales, con una construcción significativamente condicionada por exigencias de control, de seguridad pública, impide una representación de la presencia de los inmigrantes que no sea un genérico o impreciso esfuerzo de cuantificación. En segundo lugar, porque justo la incapacidad del seguimiento, que caracteriza los instrumentos estadísticos a nivel nacional, hacen todavía más imprescindible una contextualización del análisis de la red de comunicación de los inmigrantes, en el área metropolitana de Milán en función de las características socioeconómicas más importantes de tal realidad y de los fenómenos migratorios que en ella han tenido lugar.

Los cambios que más han influido en los últimos decenios en las condiciones de integración económica, social y cultural de los grupos de inmigrantes, los podemos resumir en:

1. Transformaciones socio-ocupacionales típicas de una sociedad post-fordista, con un descenso de las ocupaciones estables de jornada completa en las industrias de manufacturación y en las grandes organizaciones públicas y privadas a favor de formas de trabajo menos estables, más heterogéneas y polarizadas en-

- tre trabajos profesionales, bien pagados y trabajos poco profesionales y mal pagados típicos del sector terciario y de la pequeña empresa.
2. Transformaciones socio-demográficas (descenso de la natalidad que coincide con el retraso en la edad de contraer matrimonio, prolongación de la edad media de vida) que favorecen nuevas formas de exclusión social relacionadas, por una parte, con el colapso del sistema de gasto público y, por otra, con una extensión de los períodos en los cuales los sujetos viven fuera de la familia, la cual siempre ha funcionado como una cámara de compensación de las dificultades encontradas en la búsqueda de trabajo y que absorbía una buena parte de los deberes y de los costes de la asistencia socio-sanitaria.
 3. Crisis del estado social y debilidad de las condiciones que se sitúan en la base de la adquisición y del ejercicio de los derechos de ciudadanía social, a las que siguen dificultades siempre mayores a la hora de garantizar, sea desde un punto de vista financiero u organizativo, prestaciones difusas, universales y de buen nivel. A lo que se añade la progresiva sustitución del sistema de garantías de tipo universal a favor de la experimentación de nuevas formas de integración entre lo público y lo privado.
 4. Descenso de la centralidad de algunas organizaciones (partidos políticos, sindicatos, etc.) estructuralmente relacionadas con el sistema de producción industrial basado en grandes empresas de manufactura, en los procesos de «integración social», desplazamiento desde formas de fuerte pertenencia subcultural, con incentivos colectivos, a modalidades más oportunistas y condicionales, basadas en incentivos selectivos.

Tales transformaciones han tenido y continúan teniendo un difuso impacto sobre el curso de vida de los inmigrantes, el cual no depende solamente de la estructura de las oportunidades presentes en el mercado de trabajo, o de las posibilidades de ganancias y de movilidad (Istituto Cattaneo 1989, Ismu 1995, Palidda & Reyneri 1995), sino que modifica el papel jugado por variables culturales afinadas en la determinación de las «negociaciones» con la sociedad de acogida.

Pensemos solamente en el diferente rol jugado por las competencias lingüísticas, según que el extranjero tenga delante un recorrido ya definido que lo llevará a incorporarse a estructuras productivas de grandes dimensiones, en calidad de trabajador no cualificado —es el

caso clásico de la emigración del Sur de Europa y de los países en vías de desarrollo hacia Francia, Bélgica y Alemania— o si, por el contrario, el extranjero debe orientarse dentro de una oferta de trabajo muy diferenciada, fragmentada, típica de las llamadas «ciudades globales», con la carga de tener que confrontarse con una Administración Pública que a menudo es poco transparente, incluso para los mapas interpretativos de los mismos autóctonos.

En el primer caso, el conocimiento del italiano condiciona sólo la cualidad y el tipo de lazos sociales que el inmigrante consigue instaurar con la sociedad de acogida. En ella encuentra organizaciones estables que lo acompañan en el proceso de integración social, y progresivamente se beneficiará de un sistema de cobertura asistencial unido al sistema productivo de la gran industria manufacturera, y a la evolución del *welfare state* en el período posbélico, o encuentra grupos de compatriotas que comparten un destino parecido, con los cuales puede compartir las tensiones de tipo cultural que aparecen después de la integración en contextos sociales (la fábrica o la gran ciudad industrial) muy diferentes de los de sus países de origen.

En el segundo caso, las competencias lingüísticas y comunicativas son un recurso crucial a la hora de influir en su capacidad de desenvolverse en la complejidad de la vida cotidiana de la gran ciudad, de superar las dificultades en la búsqueda de trabajo, en un mercado en el cual el primer problema es el de orientarse y alcanzar a percibir las oportunidades existentes, de aprovecharse de los recursos ofrecidos por la Administración Pública la cual, dependiendo de los casos y de cómo uno sepa afrontarla, puede ser una fuente de posibilidades.

La condición de los inmigrantes que llegan a Italia, sobre todo en realidades muy diferenciadas como es el área metropolitana de Milán, se caracteriza por tres elementos:

- limitación de las competencias lingüísticas activas y pasivas, ya que en la mayor parte de los casos los inmigrantes proceden de países que históricamente no han tenido relación con Italia (a diferencia de lo que ha ocurrido en Francia con los magrebíes, o en Gran Bretaña con los indios);
- la necesidad de interactuar en un contexto más bien complicado donde los recursos lingüísticos, cognitivos y culturales juegan un rol crucial y constituyen uno de los principales criterios de inclusión/exclusión;
- imposibilidad de contar, en un modo estable, con las redes de compatriotas arraigados y consolidados que puedan servir de referencia y/o como una estructura de solidaridad, aunque estas

condiciones asumen características diferentes según los grupos nacionales considerados y representan un elemento más relevante en el pasado que en el presente.

Los extranjeros que llegaron a Milán en los años ochenta y noventa encontraron una ciudad capaz de ofrecer más oportunidades de «integración» que otras zonas de Italia. Al mismo tiempo, han debido consolidar importantes capacidades de orientación y de iniciativa para poder controlar la complejidad y la fragmentación de la vida urbana.

No es fácil reconstruir la evolución de la presencia de extranjeros en Milán en los últimos dos decenios. Los datos de los que se disponen son más consistentes a partir de 1987, pero cambios de naturaleza legislativa, unido a la ausencia de Registros oficiales que proporcionen estadísticas plausibles y la incertidumbre en la estimación de los fenómenos por parte de los investigadores oficiales, obligan a considerar 1990 como año de referencia, momento en el cual se estiman entre los 55.000 y los 65.000 extranjeros legales, de los cuales 35.000 no proceden de la CEE. En años más recientes se ha modificado la importancia de los dos macro-conjuntos (CEE y no-CEE) y se han producido algunos cambios en la distribución de la presencia extranjera por nacionalidades.

A principios de los años ochenta, entre los inmigrantes de los países en vías de desarrollo, sobre todo se encontraban eritreos, egipcios, latinoamericanos, chinos y filipinos. De los ochenta y cinco en adelante han adquirido importancia creciente grupos que proceden del Maghreb y del Africa Sub-Sahariana.

Actualmente, las indicaciones más fiables proceden de los datos proporcionados por la Comisaría de Policía y por el padrón municipal. El censo más reciente sitúa en un 4,6 por 100, la presencia de extranjeros.

CUADRO I

**EVOLUCION DE LA PRESENCIA EXTRANJERA EN MILAN
DE LAS PRINCIPALES NACIONALIDADES
DESDE 1984 A 1995**

Egipto	2687	4536	7461	9,8%	11,4%	11,7%
Filipinas	519	2086	6439	1,9%	5,3%	10,1%
Marruecos	230	1195	3288	0,8%	3,0%	5,1%
China	531	1867	3548	1,9%	4,7%	5,5%
Etiopía	1676	1982	2058	6,1%	5,0%	3,2%
Sri-Lanka	175	635	2323	0,6%	1,6%	3,6%
Ex-Yugoslavia ..	835	1024	2175	3,0%	2,6%	3,4%
Perú	80	361	1337	0,3%	0,9%	2,1%
Brasil	287	621	1174	1,0%	1,6%	1,8%
Salvador	247	632	1120	0,9%	1,6%	1,7%
Irán	1069	1135	1015	3,9%	2,9%	1,6%
Túnez	153	347	974	0,6%	0,9%	1,5%
Somalia	91	167	832	0,3%	0,4%	1,3%
Senegal	21	264	688	0,1%	0,7%	1,1%
Argentina	382	501	566	1,4%	1,3%	0,9%
Japón	964	1390	2024	3,5%	3,5%	3,2%
USA	1305	1623	1821	4,7%	4,1%	2,8%
España	611	928	1261	2,2%	2,3%	2,0%
Grecia	859	965	1058	3,1%	2,4%	1,7%
Suiza	2119	1593	1635	7,7%	4,0%	2,6%
Total	27550	39729	64029	100,0%	100,0%	100,0%

FUENTE: Sicom, Ayuntamiento de Milán.

Los países de procedencia más representativos desde hace tiempo son Asia (China, Filipinas y Sri-Lanka) y Países Arabes. Lo que progresivamente se ha modificado, es la relativa importancia de los diferentes países dentro de estas macro-áreas. Excepto raras excepciones (Irán), todos los colectivos aumentan en valor absoluto en importancia desde 1984 a 1994, aunque son los nuevos grupos de inmigración (Marruecos, Filipinas, Sri-Lanka, Perú, etc.) los que presentan una tasa de crecimiento más alta. Sobre todo, Marruecos y Filipinas que pasan, en orden de importancia, del séptimo al segundo lugar y del undécimo al tercero, respecto a la presencia de las personas que no provienen de la Comunidad Europea.

A esto debemos añadir una presencia bastante significativa, aunque difícil de estimar, de clandestinos que entran a formar parte de las redes comunicativas del mismo modo que sus compañeros regulares. Desde este punto de vista no han aparecido separaciones importantes, entre legales e ilegales, que pudiesen tener consecuencias significativas para la organización y la configuración de las redes de comunicación.

3. ¿LA COMUNICACION «ENTRE» O «DE LOS» INMIGRANTES?

A menudo, es difícil una comprensión efectiva de los procesos comunicativos de los inmigrantes, debido a la continua utilización de ciertas categorías conceptuales y a la metodología empleada. Sin querer realizar un análisis profundo de las dificultades que presenta el uso del concepto de comunicación, sobre todo en el ámbito de su operacionalización, es necesario subrayar que la aplicación de dicho concepto a los inmigrantes puede realizarse de modos diversos con efectos que no pueden dejar de repercutir significativamente en el diseño global de la investigación.

Los resultados y las implicaciones de la investigación serán diferentes si el objeto de estudio es «la comunicación entre los inmigrantes» o por el contrario «la comunicación de los inmigrantes». La «comunicación de los inmigrantes» a su vez presentará valencias diferentes según la interpretación del genitivo, o según dos posibilidades: *a)* comunicación en la cual están implicados los inmigrantes; *b)* la condición de comunicación constituye el objeto de estudio pres-

cindiendo de cuales sean los actores implicados en los procesos comunicativos.

En primer lugar, la comunicación entre los inmigrantes puede tener objetos diferentes en cuanto a las temáticas relacionadas con su condición de extranjeros que viven y trabajan lejos de su país de origen. En este caso se plantea la duda sobre cuales son las informaciones que deben considerarse relevantes en los procesos comunicativos estudiados. En segundo lugar, la idea de considerar relevante solamente la comunicación entre los inmigrantes, excluye el estudio de los procesos comunicativos en los cuales también están implicados participantes italianos, por diferentes títulos. No analizar dichos procesos simplificaría drásticamente la configuración de las redes comunicativas y reduciría la posibilidad de una definición eficaz y eficiente de políticas dirigidas a mejorar la comunicación entre Administración Local y usuarios. Incluso en el caso que se decidiese cuáles son los hechos comunicativos que se tienen que incluir, supondría un grado elevado de arbitrariedad, originando resultados difícilmente comparables.

Además, es necesario analizar el tipo de relaciones establecidas entre redes comunicativas y cada Comunidad nacional. Antes de poder demostrar tal correspondencia, se debería comprobar la hipótesis según la cual la presencia en un mismo territorio de individuos con la «misma» procedencia constituye una condición suficiente para concluir que se trate de una Comunidad, o de una forma de agregación social caracterizada por una alta cohesión y por formas particulares de relación entre sus miembros. Por el contrario, como demuestran los resultados de esta investigación, sólo se puede identificar tal correspondencia forzando la definición de expresiones como son «mismo territorio» y «misma procedencia». El percibir como «inmigrantes» a todos aquellos que no tienen la ciudadanía italiana y proceden de países en vías de desarrollo, no considera una forma de autodescripción de este grupo tomado en su conjunto —un grupo que sólo existe por el hecho que se construye discursivamente, sólo desde el punto de vista italiano—, sino que más bien constituye la aceptación convencional de una perspectiva impuesta desde fuera para poder hacer una descripción de sí mismo en un modo socialmente reconocido y aceptado. Del mismo modo, hacer coincidir la procedencia nacional (por tanto, una definición puramente formal relacionada con el pasaporte que se posee) con la existencia de Comunidad, cuyos límites coincidirían con las diferentes procedencias, es de nuevo una forma de descripción propia de la perspectiva italiana.

Considerando el carácter problemático del concepto de Comunidad (Cahoun, 1983; Cohen, 1985; Baumann, 1996; Barbesino, 1996) preferimos utilizar el concepto más neutro de «procedencia» que no implica ninguna toma de posición hacia las dimensiones de la integración y de la delimitación. El estudio de la comunicación a partir del simple dato de la procedencia, implica verificar si el hecho de tener una misma procedencia constituye un criterio de diferenciación capaz de condicionar la configuración de redes comunicativas autónomas. Es decir, se trata de contestar a la pregunta de si, por ejemplo, los egipcios se comunican normalmente sólo con egipcios, o bien con otros norte africanos o con otros musulmanes. O si, por el contrario, se comunican con todos, incluso con italianos. O si los hombres se comunican con personas de diferentes procedencias, mientras las mujeres se comunican exclusivamente con otras mujeres egipcias y con el grupo pequeño de sus familiares y amigos.

Las diferencias según las cuales un sistema comunicativo organiza su propia estructura son múltiples y no corresponden al simple hecho de la procedencia, dando, por tanto, origen a formas de articulación alternativas tanto dentro de una misma procedencia como entre procedencias diferentes. Diferencias de género, edad, religión, pertenencia lingüística y estatus socioeconómico pueden ser bastante más determinantes que el simple hecho de la procedencia. También puede ser significativa la duración de la permanencia en Italia y la naturaleza de la permanencia, sobre todo con respecto a la diferencia legal/clandestino, u otros cambios en las formas de inclusión/exclusión (por supuesto en función del ámbito de cada sistema comunicativo). Por este motivo, los datos recogidos por los investigadores, a menudo interesan a procedencias diversas y permiten reconstruir redes organizativas según otros principios que los de nacionalidad².

² Desde el punto de vista de la distribución espacial de las presencias, por el momento no parece que se verifiquen fenómenos importantes de concentración que puedan apuntar a la constitución de *ghettos* o de «enclaves étnicos». Todas las zonas de la ciudad están interesadas en la presencia de extranjeros residentes en una medida que no supera, excepto dos casos muy particulares, el 5 por 100 del conjunto de la población residente y no se caracterizan por una concentración de naturaleza mono-étnica. Las viviendas son diversas y dependen de múltiples variables: desde las características del trabajo desarrollado (criadas/os procedentes de Filipinas, Sri-Lanka y América Latina que residen en el puesto de trabajo), a la antigüedad del proceso migratorio que ha encontrado diferentes condiciones en el mercado de la vivienda y con diferentes políticas al respecto ejecutadas a nivel local, para llegar a variables culturales que parecen influir sobre las estrategias de instalación y la relación con el mercado público y privado de las viviendas.

La dispersión espacial de las presencias refuerza una organización de la red de comunicación que es independiente de la proximidad espacial. Los *network* no producen verdaderas «comunidades nacionales», sino que al contrario, atraviesan el espacio urbano estructurándose en distintas bases.

El concepto de Comunidad, además de ser una etiqueta que desde fuera se atribuye con facilidad a grupos que sólo existen como tales para los ojos del que los describe, frecuentemente también se utiliza como una forma de autodescripción. Sin embargo, la autodescripción es el medio por el cual un sistema comunicativo realiza una distinción entre sí y el propio ambiente. Esta no constituye un elemento de más en la estructura del mismo sistema, sino que resulta constitutiva y fundamental. Los cambios en las formas de autodescripción de un sistema, por un lado, corresponden a cambios de su estructura, por otro lado, generan ulteriores cambios estructurales. Una red de comunicaciones puede autodescribirse utilizando determinadas formas y ser descrita desde el exterior de manera diferente. Por tanto, la convergencia entre autodescripción y heterodescripción, no puede de ninguna manera desatenderse.

Esto debería aclarar cuáles pueden ser las dificultades intrínsecas a la definición de estrategias comunicativas que tienen por objetivo llegar a particulares segmentos de la población. En el peor de los casos puede darse una orientación equivocada y como consecuencia una mala utilización de los recursos invertidos; normalmente, lo que sucede es un alcance parcial de las finalidades comunicativas debido a la discrepancia entre hetero y autodescripción. Un caso que podría ilustrar estas discrepancias son las estrategias comunicativas originadas por la utilización del concepto de Comunidad.

4. LA COMUNIDAD COMO UN MODO DE AUTODESCRIPCIÓN

En algunas procedencias, los mismos inmigrantes describen el grupo de los propios compatriotas utilizando el término de «comunidad», sin tener en cuenta la presencia en un mismo ámbito del territorio. Los filipinos y los somalís normalmente se describen como Comunidad. Con este término se refieren a personas de la misma nacionalidad que no viven en Milán, pero con los cuales mantienen relaciones estables sea por teléfono, o mediante visitas regulares y recíprocas.

Los filipinos han consolidado la costumbre de encontrarse cada fin de semana o en las cercanías de algunos lugares de culto, donde asisten también a las funciones religiosas, o delante de algunas tiendas donde se pueden encontrar alimentos particulares. Además, son nu-

merosas las manifestaciones folklóricas y deportivas. En estos encuentros participan personas de la misma nacionalidad que proceden tanto del hinterland milanés, como de otras provincias, por ejemplo, Bergamo, Como, Pavía, Varese, Novara.

Del mismo modo, los somalís, debido a las condiciones para obtener el permiso de residencia tienen más facilidades para desplazarse y tienen relaciones frecuentes con personas de la misma nacionalidad que viven en Boloña, Florencia y Roma. Por ejemplo, una boda se puede anunciar con mucha anticipación y contar con la participación de varias decenas de somalís que no sólo proceden de Italia, sino también de otros países europeos que asisten a la ceremonia y participan en la celebración, la cual se prolonga durante varios días según la tradición, y permanecen eventualmente en las casas donde viven otros compatriotas de dicha ciudad. Del mismo modo, un funeral puede constituir algo más que un momento de agregación en el que participan somalís que no residen en Milán, también es la ocasión para realizar «una reunión de ancianos en la cual además de hablar de los problemas generales de la Comunidad se aprovecha para tratar del problema de las sepulturas en los cementerios italianos y se propone solicitar al Ayuntamiento un lugar para los somalís».

El uso de una autodescripción centrada en el término «comunidad», se corresponde con características estructurales específicas de la red de comunicaciones, la cual puede prescindir de la existencia de organismos de coordinación formalizados. Entre tales características, en primer lugar, interesa el grado de difusión de la información y la velocidad con la cual se alcanzan posiciones más periféricas y marginales. En segundo lugar, dichas características garantizan la posibilidad de clarificar los criterios mediante los cuales la red define sus propios límites. Estos incluyen todo lo que puede ser tratado como presente físicamente, aunque quien decide entre los presentes que es lo que se trata como presente o no, es la misma interacción.

Mediante estos mecanismos, el conocimiento ocasional de otros compatriotas se reinterpreta cualificando quién se ha conocido como miembro de la Comunidad, siempre que precedentemente no exista alguna información de una eventual exclusión. Por el contrario, en las conversaciones entre miembros de una Comunidad, relaciones eventuales con individuos que no pertenecen a ésta, se cualifican inmediatamente con la explicitación de la procedencia del otro, lo cual manifiesta su exclusión del sistema de interacción.

Al concepto de Comunidad como forma de autodescripción, se asocian formas de solidaridad cotidiana y un alto potencial de recursos

simbólicos y materiales que se obtienen en ocasiones de hechos particulares y de situaciones críticas. Momentos de socialización, educativos y formativos, ceremonias religiosas (sobre todo, en el caso en el cual se celebren con el propio rito) y fiestas nacionales, permiten obtener fondos y contribuciones voluntarias, bien económicas o bien mediante un trabajo no retribuido. Con la finalidad de integrar los lazos de solidaridad familiar, dinámicas análogas se ponen en marcha con ocasión de muertes o enfermedades de miembros de la Comunidad o cuando alguno de ellos se encuentra en condiciones particulares de necesidad³.

5. LA COMUNICACION SIN COMUNIDAD

La comunicación puede tener lugar sin hacer referencia a la Comunidad como principio de regulación. Es típico el caso de aquellas procedencias en las cuales no se encuentra ningún uso del término «comunidad» o de algún equivalente funcional dentro del ámbito de las formas que se utilizan para la propia autodescripción. A menudo, en estas circunstancias se verifica una discrepancia entre la autodescripción corriente y el lenguaje de las asociaciones oficiales y de los consulados. Algunas veces esto produce fenómenos de disonancia cognitiva en las personas de una determinada procedencia, otras se verifican distancias radicales con las asociaciones oficiales y las autoridades diplomáticas.

En el caso de tales procedencias, las posibilidades de que las formas de autodescripción propuestas por las instituciones, las cuales enfatizan dimensiones de integración y de solidaridad entre personas de la misma nacionalidad en función de compartir una identidad nacional, tengan una posibilidad de éxito se reducen, ya que los miembros de tal procedencia tienen una percepción negativa del propio país o de su régimen político. Si tal percepción caracteriza los comportamientos de aquellas personas que han abandonado el propio país por varios moti-

³ A menudo estas donaciones, que se pueden activar rápidamente incluso sin relaciones cara a cara mediante el teléfono, permiten superar varias decenas de millones. En una ceremonia nupcial recogieron 15 millones entre ciudadanos somalíes, 30 millones en la repatriación de dos cadáveres, el viaje de los acompañantes y la constitución de un fondo de solidaridad para los familiares de los difuntos que se encontraban en Senegal.

vos que se pueden concretizar en el universo político y de valores, lo mismo sucede entre otros segmentos de la población inmigrante que considera las instituciones del propio país, por lo menos parcialmente, responsables de su decisión de emigrar. En el peor de los casos se difunde una fuerte desconfianza, verbalizada con expresiones como «no voy al consulado porque está la policía secreta». En cambio, es más frecuente una diferencia entre el lenguaje oficial y la forma de autodescripción efectivamente utilizada.

En el caso de los albaneses, por ejemplo, mientras los representantes de la asociación italo-albanesa «Amicizia e collaborazione» (con unos 300 socios) normalmente hablan de Comunidad albanesa, ninguno de los albaneses entrevistados se han referido a este término y prefieren utilizar «paisano» o «compatriota». Describen las relaciones con otros albaneses como relaciones con amigos o conocidos. Alguna vez se habla de «un albanés que he encontrado por casualidad». Incluso la celebración de la fiesta nacional del 28 de noviembre, organizada por la misma asociación con la colaboración de las autoridades del consulado, si por un lado representa un recurso simbólico que se utiliza en la negociación con representantes institucionales italianos, por otra parte constituye un momento de reunión que, sobre todo, interesa a los segmentos profesionalmente más cualificados, pero que cuantitativamente constituyen una pequeña parte de la población albanesa inmigrada.

Podemos hacer consideraciones parecidas en el caso de los ciudadanos de Marruecos y del Perú, donde los factores más significativos en la configuración de las redes comunicativas hacen referencia al lugar de procedencia del país de origen y al estatus socioeconómico. Sobre todo, para los peruanos, donde el estatus socioeconómico constituye un factor discriminante de inclusión/exclusión en las redes comunicativas. En este caso la afirmación de una diferencia debido a la disparidad de estatus socioeconómico y cultural, se actualiza por medio de la utilización de nombres despreciativos hacia las personas que pertenecen a otras clases sociales.

A estos factores, en el caso de los ciudadanos de ex Yugoslavia, se añade la pertenencia étnica y la antigüedad de la inmigración en Italia, en este caso el hecho de ser inmigrante antes o durante la guerra civil, influye significativamente en la configuración de sus redes de comunicación. Incluso cuando el estatus socioeconómico es homogéneo, las relaciones entre prófugos y aquellos que llevan en Milán varios años, se limita exclusivamente a circunstancias particulares relacionadas, sobre todo, con la utilización de los servicios. Son raras

excepciones los casos en los que los inmigrantes más recientes han elegido establecerse en la ciudad debido a la influencia de otros compatriotas que vivían en ella antes del inicio del conflicto y con los cuales han mantenido relaciones constantes.

En todos estos casos, la idea de Comunidad es bastante lejana de las formas de autodescripción que normalmente se utilizan para indicar a los propios compatriotas inmigrados en Italia y en concreto en Milán. A menudo cuando los investigadores utilizaban el término «comunidad» producían incertidumbre en los interlocutores respecto al significado que se le debía atribuir. Sin embargo, en las formas de autodescripción que normalmente se utilizan, prevalecen referencias a individuos, a familias y a grupos de amigos, dentro de los cuales confluyen tanto compatriotas como inmigrantes de otras procedencias y también italianos.

En este sentido, es indicativo el caso de los senegaleses, los cuales integran una forma de autodescripción, en términos de Comunidad caracterizada por la solidaridad y por un significado potencial de posibilidad de recursos simbólicos y materiales, con una red comunicativa más amplia en la cual los italianos desarrollan un rol significativo. Sobre todo jóvenes de sexo masculino que están integrados en asociaciones intermedias como la Comunidad de barrio, a veces sufren formas de pequeña explotación en los ámbitos de solidaridad recíproca y de acogida. Los senegaleses, a menudo, mantienen relaciones sentimentales con chicas italianas, relaciones que dan lugar a convivencias de hecho, con una intensidad y frecuencia contrabalanceada con la necesidad de mantener activos los lazos de solidaridad con los miembros de la propia Comunidad.

6. LA COMUNICACION COMO UNIDAD ELEMENTAL

Las consideraciones desarrolladas hasta aquí tendrían que haber aclarado las razones por las que se ha optado por una investigación, que tiene como objeto de estudio la comunicación de los inmigrantes en la acepción indicada anteriormente. Tal opción parece la más indicada para evitar una preselección restrictiva del campo de análisis, garantizando, al mismo tiempo, una capacidad de reacción a los resultados del trabajo de la investigación que no se hubiera conseguido de otro modo.

Tradicionalmente, el estudio de la comunicación ha privilegiado el objetivo de proporcionar una representación puntual de las redes sociales, su densidad y su eventual superposición o yuxtaposición. El *network analysis* constituye la formalización más sofisticada de esta orientación (Wellman & Berkowitz, 1988).

Por el contrario, el concepto de comunicación que utiliza esta investigación parte del presupuesto de la comunicación considerada como un acontecimiento, improbable y contingente, y en cuanto tal, ve garantizada la propia existencia sólo a condición de que la misma comunicación se reproduzca continuamente. La comunicación constituye, por tanto, la unidad elemental de la cual partir, aunque analíticamente se puede descomponer en tres elementos: emisión, información, comprensión (Luhmann, 1996). Partiendo de tal definición, el análisis de la comunicación no asume, por tanto, como único objetivo la descripción de las redes en un momento dado y la medida eventual de su evolución a lo largo del tiempo, aunque estos instrumentos son indispensables para un estudio de las relaciones sociales y de la integración entre autóctonos e inmigrantes. Dicho análisis también se dirige a los mecanismos fundamentales que garantizan la reproducción de la comunicación y, por tanto, la persistencia del sistema comunicativo (Leydesdorff, 1993).

Estos mecanismos (variación, selección, retención) permiten explicar por qué la comunicación sucede en un modo y no en otro (Luhmann, 1984; Loftalian, 1996). Un ejemplo, que deriva directamente de los datos recogidos en esta investigación, podrá aclarar este punto que a simple vista puede parecer trivial, pero que es imprescindible para entender por qué no es posible intuir teóricamente (y garantizar operativamente) una correspondencia directa entre los recursos invertidos para la difusión de la información y las probabilidades de que quien la recibe la considere directamente importante. Una información respecto al país de origen será procesada por el sistema comunicativo de modo distinto según quien la emita. La noticia del incendio del mercado más grande de Mogadiscio, sobre el cual se ha concentrado la atención de la Comunidad somalí en Milán en julio de 1995, ha tenido tratamientos diferentes en los procesos comunicativos de los somalíes presentes en la ciudad, en función del nivel de credibilidad y autoridad de la fuente. Ulteriores detalles, que procedían de diferentes fuentes, eran seleccionados y verificados con la información procedente de la fuente más importante, para pasar posteriormente a constituir parte de la memoria del sistema comunicativo. De este modo, cualquier tipo de información (con independencia de la veracidad)

tenía menor probabilidad de ser percibida, que una información procedente de una fuente con autoridad (independientemente de la veracidad). Fuentes diferentes reciben niveles diferentes de atención, prescindiendo del hecho de que la información fuese la misma: la prensa italiana tiene menos autoridad que el informativo de la BBC, a su vez con menos autoridad que «M.», una figura crucial en la red de los somalís en Milán, sobre el cual se dice «es un hombre que realiza varios trabajos para la Comunidad: comunicación, envíos, etc. Las noticias que llegan por medio de él son creíbles y tiene una buena relación con la Comunidad».

La estrecha relación entre la autoridad de un emisor y la posibilidad de que éste sea continuamente apoyado a la hora de realizar ciertas gestiones en una red, permite evidenciar cómo la configuración de la estructura del sistema comunicativo no se puede explicar sólo a partir de la descripción de su estructura y de las posiciones que ciertos individuos tienen en ella. Resultados bastante más relevantes que pueden provenir del análisis de los mecanismos que garantizan la continua reproducción de las comunicaciones, una contingencia que es decididamente más importante que cuanto podría deducirse de la representación puntual de las redes sociales, de su densidad y de su eventual superposición o yuxtaposición.

Como consecuencia, formas de intervención eficaces por parte de la Administración Local no pueden ser dirigidas exclusivamente a la identificación de interlocutores privilegiados, a través de inducir procesos comunicativos *top-down*, con la confianza de poder prescindir, de este modo, de cualquier tipo de intermediación lingüística. En estos casos la falta de correspondencia entre procedencia y extensión de una concreta red comunicativa, determina la presencia al mismo tiempo de una pluralidad de redes que no tienen por qué tener algún punto en común o bien presentan puntos comunes en los cuales la información se procesa de un modo imprevisible y, por tanto, no controlable. En este sentido, un ejemplo bastante significativo hace referencia a los procesos de profunda reinterpretación de la información realizados por cada red respecto a los requisitos necesarios para la obtención del permiso de residencia después de la promulgación del nuevo decreto.

Además, no siempre es posible la identificación de puestos privilegiados dentro de una red. En el caso, por ejemplo, de los albaneses, de los ex yugoslavos y de los peruanos, no se pueden identificar figuras particulares, accesibles directamente a todos los compatriotas, en grado de concentrar una cantidad de información significativa. Para ta-

les procedencias como mucho, existe una pluralidad de figuras que son consideradas fuentes de autoridad para algunas tipologías de información dentro de redes más reducidas, organizadas según criterios diferentes de los de la simple nacionalidad. Además, hay quien considera que es justo la capacidad que alguien tiene de adquirir credibilidad y autoridad, la que, lejos de ser un privilegio, constituye el resultado de acontecimientos comunicativos que deben reproducirse continuamente. Si por un lado, una posición central de un individuo dentro de una red permanece siempre contingente, por otro lado la opción a favor de un interlocutor privilegiado debería tener en cuenta el hecho de que se podría producir un cambio en la posición de éste, modificándose, por tanto, su grado de credibilidad y autoridad. Este último aspecto es particularmente importante en el caso de que se hayan desarrollado anteriormente orientaciones específicas en relación al modo como se interpretan dentro de una determinada red las informaciones procedentes de la Administración Pública. Si se ha consolidado una orientación negativa, es probable que el uso de interlocutores privilegiados no sea eficaz, contribuyendo además a reducir la centralidad de éstos dentro de una determinada red. Si, por el contrario, se ha consolidado una orientación positiva, esta misma estrategia puede contribuir a garantizar una redundancia de la comunicación favorable para la reproducción y la conservación de tal orientación.

7. LA COMUNICACION CON EL PAIS DE ORIGEN

La comunicación con la familia y los amigos que se encuentran en el país de origen, difusamente se realiza mediante la tradicional correspondencia por escrito cuyo envío normalmente se confía a amigos y conocidos que viajan al propio país o mediante servicios privados de expedición que los inmigrantes consideran más fiables que los servicios públicos de correos. A menudo, a las cartas se adjunta un paquete con diversos contenidos (con una prevalencia de vestidos). Mientras que entre miembros de algunos colectivos es típico dar aquello que se quiere enviar a personas que se dirigen, por diferentes motivos, al país de origen, para otros (filipinos, peruanos, somalíes) se han desarrollado servicios de expedición autónomos que ofrecen, a personas con posesión de los documentos necesarios, la posibilidad de viajar con un precio bajo a cambio del transporte de cartas, paquetes y objetos de valor de terceros. Este tipo de servicios se efectúa regular-

mente siendo preferido, tanto por los inmigrantes legales que quieren realizar envíos, como por los irregulares que prefieren evitar los servicios postales normales por miedo a que un trabajador de dicho servicio pueda identificarlo a la Policía. El uso de cintas de vídeo, es otro medio de comunicación utilizado por una parte de los inmigrantes, mientras la compra de un vídeo es algo común entre los inmigrantes de Milán, sobre todo en el caso de empleados domésticos para quienes no es un problema la compra de una vídeo-cámara. De aquí se deriva la creciente importancia de los servicios que ofrecen la conversión de y hacia el sistema NTSC, utilizado, por ejemplo, en América Latina y en el Sureste asiático y en Somalia. Estas tiendas, normalmente no son gestionadas por italianos, por lo cual se convierten en un importante lugar de comunicación entre inmigrantes.

Este particular aspecto de la comunicación hacia y desde el país de origen, requeriría un estudio aparte; en este trabajo es suficiente subrayar que la visión de dichos vídeos ofrece más elementos para un análisis de los procesos de comunicación de los inmigrantes que viven en Italia, a los cuales normalmente les llegan imágenes grabadas de la televisión local con informaciones diversas que hacen referencia al propio país, pero también programas de diversión y de música. De estas cintas de vídeo no sólo disfrutaban las personas que viven en Milán, sino también otras del Norte de Italia. A veces este hecho ofrece la posibilidad de encuentros entre familiares y amigos con el fin de ver juntos tal material, normalmente se prefieren enviar las cintas de vídeo mediante correos o personas de confianza. La comunicación mediante las cintas de vídeo, aunque sea difusa, no sustituye al teléfono que representa de todas formas el principal medio de comunicación sea con el país de origen o con amigos y conocidos en Italia, sobre todo en Milán. Las tarifas de las llamadas internacionales por teléfono y las dificultades de comunicar con determinados países a causa del mal funcionamiento de sus líneas telefónicas han ayudado a la aparición de un mercado de telecomunicaciones paralelo a la Telecom (Telefónica italiana), que en parte también constituye un modo de comunicación dentro de la ciudad.

Otros medios de comunicación muy difundidos independientemente de la procedencia, son las tarjetas telefónicas ofrecidas por nuevas sociedades que han aparecido con la liberación del mercado de las telecomunicaciones, y un servicio alternativo a los móviles clandestinos ofrecidos por intermediarios que incluso permiten un servicio a domicilio. Es importante notar que las informaciones sobre dónde comprar las tarjetas telefónicas y sobre los gestores de los teléfonos

móviles son conocidas por todos los colectivos, lo cual permite suponer que la comunicación, en este caso, pasa de un colectivo a otro sin ningún tipo de resistencia.

Los medios de comunicación de masas también difunden información sobre los distintos países de origen. Sin embargo, los datos recogidos verifican la desconfianza de los inmigrantes en las informaciones divulgadas por los medios de comunicación italianos. Se quejan de una falta de información sobre acontecimientos del propio país de origen, la cual normalmente se limita a emitir catástrofes naturales, elecciones, subversiones del orden político-institucional y hechos criminales de particular crueldad. Además, se observa que la información respecto a la situación italiana normalmente es de difícil comprensión y no sólo a causa de dificultades de tipo lingüístico.

Entre los inmigrantes son frecuentes las críticas respecto a los periódicos y telediarios, los cuales ofrecen representaciones tanto folklóricas y estereotipadas como negativas. Estas representaciones se caracterizan por un énfasis en las situaciones de marginación, desolación y criminalidad que, por el contrario, no se corresponden con los datos oficiales disponibles. Tendrían que ser más claras las razones por las cuales los investigadores no explícitan el hecho de que habitualmente los inmigrantes leen la prensa italiana, incluso aquellos que no tienen un buen conocimiento del idioma. Se dibujan tipologías de lectura muy selectivas dirigidas sobre todo a la búsqueda de información sobre la oferta de trabajo, la compra de electrodomésticos y objetos de segunda mano.

Esta actitud general, unida a la falta de medios de comunicación en el país de acogida en un idioma distinto del italiano (como sucede, por ejemplo, en Australia, Francia, Alemania, o en los Estados Unidos), consolida las preferencias por los medios de comunicación de masas del país de origen o del extranjero. Ha aumentado la compra de periódicos extranjeros en los quioscos o por medio de correos específicos dependiendo de la procedencia, la cual se pasa entre amigos y conocidos. Cuando técnicamente es posible, es frecuente conectar con emisoras radiofónicas nacionales o internacionales que transmiten las noticias en el propio idioma. En este contexto la utilización de cintas de vídeo en el propio idioma permite mantener activa la propia identidad cultural, eliminando además las eventuales dificultades de comprensión de un idioma diferente. Desde hace varios años se pueden encontrar en Milán tiendas de alquiler de cintas de vídeo en árabe, a las cuales recurren cientos de clientes extranjeros.

La difusión de la televisión vía satélite y el nacimiento de un mercado paralelo al de las antenas parabólicas, con precios cada vez más bajos, se introduce perfectamente en este proceso. A este propósito, es importante señalar que si por una parte las nuevas tecnologías en telecomunicaciones permite un contacto con el país de origen que no se limita a la mera información de acontecimientos significativos, por otro lado, potencialmente puede tener una influencia negativa en los procesos de comunicación a nivel local. En efecto, en los países con una fuerte inmigración, en los cuales hay una difusión importante de la televisión vía satélite o por cable, se ha verificado una disminución de las competencias lingüísticas de los inmigrantes respecto al idioma del país donde residen y la constitución de círculos comunicativos cerrados e impenetrables por los medios locales. Tal tendencia es particularmente significativa para las mujeres que pasan casi todo el día dentro de los muros domésticos y que consumen su tiempo libre con familiares o en compañía de compatriotas. En estos casos, sobre todo donde ya se ha consolidado una dimensión familiar de la inmigración, la escasez de contactos de las mujeres frena su función de interrelacionar núcleos familiares diferentes, lo cual cierra la activación de canales particularmente eficientes en el intercambio de información.

8. LA RELACION CON LA ADMINISTRACION PUBLICA

En el estudio de los procesos comunicativos de los inmigrantes, otro aspecto interesante es la relación con oficinas y servicios públicos. La elaboración de los datos obtenidos ha permitido constatar numerosos aspectos problemáticos que asumen particular importancia, a la luz de las consideraciones relativas al impacto ejercido en las dinámicas de la comunicación por la actitud de los inmigrantes hacia los servicios que les ofrecen las instituciones italianas.

El potencial de desestabilización que presenta la doble contingencia (Luhmann, 1972), es significativo incluso en los procesos comunicativos promovidos por las instituciones italianas y sobre la interacción cotidiana con los servicios. En este caso el principal obstáculo es la consolidación de actitudes escépticas, o incluso de aversión, hacia los interlocutores italianos. El problema básico es todavía la legalidad. No son claras las ventajas concretas de una presencia legal en Italia. A menudo el único punto a favor es la eliminación de los riesgos que supondría intentar volver a Italia después de un viaje al propio país de

origen, mientras que prácticamente no se percibe el temor de ser expulsados, sobre todo entre las personas que no tienen antecedentes penales. Hasta aquí, esta actitud ha sido alimentada por las dinámicas de la interacción que tienen lugar durante los controles de la Policía. La sociedad de acogida se percibe por los inmigrantes como incapaz de comprender las dificultades que pueden encontrar y de hacer efectivos el conjunto de sus derechos. Igual de general es un cierto desconcierto a propósito de las relaciones con las instituciones, para la cual a veces no se llega ni siquiera a identificar el sitio, la oficina o la persona capaz de proporcionar información respecto a la condición jurídica o sobre otros problemas específicos.

En general, las informaciones de las que se dispone son pocas y contradictorias. Cada servicio parece funcionar según sus propios criterios organizativos, interpretando y aplicando las normas en un modo fragmentario. No faltan solamente formas de coordinación significativas, sino que los inmigrantes perciben esta «desorganización». En muchos casos, éstos prefieren dirigirse a entidades concertadas del sector privado, que si de un lado son percibidas como más atentas y flexibles a las dudas de los mismos, por otro lado permiten un uso oportunista de ciertas prestaciones a cambio de una pequeña compensación, normalmente de naturaleza simbólica.

La Comisaría de Policía representa el punto más crítico que, junto a una acentuación de la desorganización y del trato particularista, lleva al extremo (empezando por las colas y el tiempo que los inmigrantes tienen que esperar hasta llegar a los funcionarios con los cuales existen dificultades de relación) los elementos de arbitrariedad y de aleatoriedad que caracterizan la relación con la Administración Pública y con los servicios.

En este contexto es emblemática la experiencia de los somalís. Entre ellos se ha difundido la convicción según la cual, el único modo para evitar las dificultades en las relaciones con la Comisaría de Policía es el de torear las leyes con estrategias que, aparte del carácter más o menos legal, simplifican el trabajo del servicio y hacen más llevadera la comunicación entre el funcionario y el usuario. La percepción entre los inmigrantes, es que las leyes no son claras y faltan normas actuales que orienten de un modo eficaz los servicios y limiten el margen de arbitrariedad e incertidumbre en sus interpretaciones y aplicaciones. Del mismo modo se perciben los problemas internos en la coordinación y organización de las diferentes instancias que agravan la dificultad ya existente para la relación entre la Administración y los extranjeros. Los intentos del usuario para respetar las reglas a

menudo fracasan, ya que éstas no son claras, mientras cada dificultad burocrática obliga al profesional a elaborar una solución adaptada al marco jurídico.

Incluso con menores márgenes de incertidumbre, siempre existe el riesgo de que el funcionario de turno interprete a su modo la normativa, banalizando las estrategias parecidas a partir de la experiencia. Son numerosas las historias de personas que en posesión de todos los documentos previstos por la ley para realizar un trámite, ante procedimientos burocráticos no claros para el propio mapa cognitivo y por el riesgo de un fracaso debido a las complicaciones que siempre pueden surgir, prefieren optar por soluciones que resuelven el impasse saltando las normativas en vigor. En algunos colectivos, en el pasado era típico que incluso las personas con un documento de identidad regular prefiriesen un pasaporte ilegal, realizado en un modo que satisfacía las exigencias de la Jefatura de Policía. Otro punto problemático es la articulación de la Administración Pública y la segmentación de sus funciones, que de este modo reduce la eficacia del trabajo de orientación y de activación de recursos (más que lo que sucede en las entidades concertadas del sector privado, que sin embargo disponen de medios técnicos limitados y menor financiación). Las dificultades de coordinación y la segmentación de las competencias son recogidas y amplificadas por las normativas y sus reglamentos de aplicación. Cada gestión conlleva una serie de operaciones que normalmente implican a varias estructuras y servicios con una división de funciones que no es fácil de reconstruir y de controlar ni siquiera para los italianos.

Cada vez que es posible se recurre a la ayuda de compatriotas que trabajan como mediadores culturales dentro de un servicio o que han adquirido una sólida experiencia. La mediación no se limita a una función meramente instrumental, sino que tiende a sustituir uno de los dos polos de la relación. La situación no se configura como un usuario que se dirige a un servicio en virtud de sus propios derechos, sino como una relación personalizada y particular entre compatriotas, en el cual confluyen la relación del servicio y el mismo servicio.

A la utilización de canales de acceso particulares a los servicios, paralelamente aparecen orientaciones oportunistas, sobre todo en las entidades concertadas del sector público, que aprecian la calidad del servicio y la adhesión a los principios de los cuales tal ente se inspira, para transformarse posteriormente en evaluaciones críticas en el momento en el cual se debe decidir si aconsejar o no dicho servicio a otros extranjeros.

Las formas de mediación de un compatriota que trabaja dentro de un servicio o de una asociación, son realizadas sea en las sedes de servicios y oficinas o sea en las campañas de información organizadas por la Administración Local y dirigidas a los inmigrantes. Estos no reciben directamente la información más importante por medio de la modalidad de comunicación adoptada por la Administración Local, sino que a menudo es recogida, controlada y propagada vis a vis o telefónicamente por figuras con cierta credibilidad en las redes comunicativas. Habitualmente, cuando los medios de comunicación difunden una noticia, se produce un proceso de verificación de la misma, por la cual todos los interesados se dirigen telefónicamente a amigos o conocidos hasta llegar a alguien que tiene contactos con fuentes importantes, verifica el contenido y lo restituye a los interesados después de un proceso de interpretación cuyos riesgos se pueden imaginar fácilmente.

Prescindiendo de eventuales interrupciones en la comunicación entre inmigrantes y Administración Local, de la evaluación de la importancia de la comunicación que la Administración Local dirige a los inmigrantes y de la discrepancia interpretativa entre emisor y receptor, se puede concluir que las modalidades de comunicación adoptadas hasta ahora, unidas a los medios de información utilizados, presentan carencias significativas. Por ejemplo, las probabilidades de mejorar la comunicación serían mayores, si, por ejemplo, se recurriese a situaciones tópicas en la vida de un inmigrante, reduciendo las diversas formas de intermediación.

8.1. La comunicación *facie ad faciem* dentro del esquema de la relación de servicio

Un análisis de las condiciones dentro de las cuales la comunicación *facie ad faciem* tiene lugar, nos puede dar una ulterior perspectiva de las dificultades inherentes a los procesos comunicativos entre inmigrantes y servicios. Una premisa fundamental es la importancia del rol de las competencias lingüísticas. Sin llevar a cabo un análisis detallado, es necesario señalar dos aspectos constitutivos de las transacciones comunicativas entre profesional y usuario: a) conseguir una comprensión recíproca, entendida como una superación del umbral del acuerdo cognitivo sobre lo que se ha tratado en la conversación o realizado

en el curso de la interacción (Garfinkel, 1967; Cicourel, 1973; Leiter, 1980); *b*) la coordinación recíproca de la acción, entendida como una capacidad de producir una forma de orden, organización y fluidez de los procesos de interacción (Banks-Ge-Baker, 1991; Goffman, 1963, 1971).

Las comunicaciones se han producido dentro de una estructura normativa precisa y vinculante: un conjunto de reglas y procedimientos que constituyen el punto de referencia respecto a las cuales se deben adaptar las actividades realizadas y que definen las bases sobre las cuales las personas deben impostar su relación. Por una parte, un interlocutor que trabaja en un contexto organizativo como representante de una institución y, por otra parte, un usuario que, aunque con determinados requisitos y características, tiene el derecho de servirse de un servicio público.

Se trata de la llamada «relación de servicio» (Goffman, 1961): un tipo de actividad en la cual un experto (un médico, un técnico o un profesional, etc.) trata con un público constituido por un conjunto de individuos (usuarios, pacientes o clientes) que debido a unas características comunes (por ejemplo, tener ciudadanía italiana y, por tanto, ser usuario con todos los derechos), se benefician de las prestaciones de un servicio personal.

Desde el punto de vista técnico, las personas están constantemente implicadas en tareas que implican un intercambio de información. El flujo de la información transmitida es bidireccional y asimétrica, ya que las personas actúan con roles claramente diferenciados y, por lo menos en principio, definidos. Por un lado, encontramos las informaciones proporcionadas —autónomamente o a pedido de alguien— del profesional al usuario respecto a los servicios del Ayuntamiento, las prestaciones profesionales de los funcionarios, los trámites, las reglas y la documentación necesaria para la realización de las gestiones o para utilizar los recursos ofrecidos por el servicio. Por otra parte, encontramos las informaciones personales (anagráficas, biográficas, socio-profesionales, respecto de las condiciones de vida actuales y pasadas, etc.) proporcionadas espontáneamente o bajo solicitud de los usuarios. El intercambio de información constituye el corazón del sistema de actividad del servicio y sintetiza las dimensiones operativo-instrumentales relacionadas con los objetivos prácticos de las personas.

Desde un punto de vista contractual, el bien producido por el llamado «experto» (proporcionado por el servicio), no es el fruto de un libre contrato entre dos individuos. Por una parte, está regulado por precisas obligaciones institucionales, por otro parte, sólo se puede ac-

ceder a él mediante un derecho sancionado por la ley. El profesional pone en juego no tanto —o no sólo— una competencia especializada y rara, cuanto el ejercicio de una autoridad que le permite tomar decisiones basándose en los trámites establecidos y en una evaluación. Esto significa que reglas formales, prácticas organizativas y culturas profesionales tienden a definir en un modo preciso y rígido el espacio de maniobra concedido al profesional. Al mismo tiempo, por ejemplo, en el caso de actividades de orientación, la posesión por parte del profesional de determinados conocimientos (ambientales y procedimentales necesarios) útiles para solucionar el problema presentado por el usuario, representa una variable crucial. No es tan importante el grado en el que tales conocimientos puedan considerarse raros, especializados y, por tanto, valorizados socialmente; lo que realmente es importante es su influencia en dicha situación. De hecho, a menudo las dificultades que los ciudadanos extranjeros encuentran en el momento de orientarse en la sociedad italiana (y esto no sólo en el período inmediatamente sucesivo a su llegada), favorecen que las informaciones y los recursos que el profesional posee adquieran una importancia vital, incluso cuando se trata de simples indicaciones sobre el modo de afrontar situaciones críticas.

El poder técnico ejercitado por el funcionario en relación al control y a la facilitación del acceso a recursos públicos, viene resaltado por el inmigrante, ya que las leyes y los procedimientos necesarios aparecen poco claros en su mapa cognitivo, con lo cual se da cuenta de la situación desfavorable de la cual tiene que partir; a esto se añaden los conocimientos que tiene que adquirir respecto de los mecanismos administrativos de la sociedad que le acoge, con lo cual tiene que afrontar procesos más complicados de los previstos para los italianos.

Además, el contenido técnico-informativo de la comunicación —del mismo modo que el cuadro organizativo del contrato que interesa a las partes— se desarrolla dentro de un proceso social caracterizado por la preponderancia de los elementos cognitivos que hacen referencia a la esfera de la comprensión, a los conocimientos no expresados y dados por supuestos en el curso de la comunicación, a los presupuestos tácticos de sentido común, que aseguran la convergencia de las perspectivas interpretativas y la reducción de la probabilidad de frustración de las expectativas recíprocas (Schutz, 1973; Cicourel, 1973). Este es el terreno sobre el cual, volviendo a las expectativas de las dos partes en juego, la capacidad del usuario para obtener información y los recursos que necesita, del mismo modo que la eficacia con la cual el funcionario desarrolla las propias funciones,

pueden encontrar verificación y confirmación. Al mismo tiempo, los elementos normativos establecen, por lo menos en abstracto, los roles formales —y, por tanto, los *self* relevantes— respecto a los cuales se tendrían que organizar los encuentros y los términos de referencia para las expectativas recíprocas.

8.2. Primeros elementos de reflexión y recomendaciones

Los resultados de la investigación han permitido sacar a la luz las formas características de la comunicación de los inmigrantes en Milán. La opción de un análisis no focalizado exclusivamente en la comunicación entre los inmigrantes, sino con un interés en indagar la comunicación en la que éstos participan y la condición de comunicación como objeto de estudio, prescindiendo de las personas que estén implicadas, ha permitido encontrar un conjunto de dinámicas que influyen significativamente en los procesos de comunicación característicos de las instituciones. En concreto, la problemática relativa a la doble contingencia de la percepción y de la percepción de ser extranjero tendría que sugerir una evaluación de los riesgos de representaciones generales de los inmigrantes que subestiman sus percepciones por varias causas (por ejemplo, religiosas, étnicas, lingüísticas) que pueden originar tensiones inter-étnicas o fenómenos de movilización a propósito de *issues* específicos elaborados a partir de tales diferencias.

Resumiendo, presentamos algunos elementos de reflexión con el objetivo de especificar de nuevo la estrategia comunicativa del servicio. Tales elementos, susceptibles de sucesivas profundizaciones dentro de una futura ampliación de la investigación, surgen de una comparación entre los objetivos que han guiado la fase inicial de definición del proyecto y los resultados obtenidos después del trabajo de campo. Aquí se presentan en forma sintética a fin de facilitar la lectura mediante la relación puntual entre hipótesis y resultados:

1. Los resultados de la investigación demuestran que no es suficiente partir de la constatación del nivel más bien bajo de conocimientos de los servicios y de las iniciativas promovidas por instituciones italianas entre los extranjeros inmigrantes, para concluir que la comunicación entre éstos no tiene lugar dentro de redes estables y eficientes. Si la comunicación acerca de estos servicios no circula eficientemente, no quiere decirse con

ello que eso sea imputable a la configuración de dichas redes. Al contrario, a menudo puede suceder que un problema en el funcionamiento de una red, constituye un problema del servicio, que además, es incapaz de demostrar la propia importancia para el tipo de selección de la red. Se trata de elaborar soluciones comunicativas, de tal modo que las personas que reciben la información la perciban como relevante, y de introducir un proceso de auto-reproducción dentro del cual se favorezca la selección y retención de cada acontecimiento comunicativo.

2. Las redes de comunicación de los inmigrantes, no están poco estructuradas y son capaces de funcionar incluso fuera de ámbitos exclusivamente locales y con independencia de asociaciones e instituciones nacionales. Las informaciones no son imprecisas o distorsionadas debido al carácter informal de las redes. La configuración de las redes depende de diversos factores, cada uno con su propio peso. Por un lado, la procedencia, con dificultad, constituye un criterio de distinción y de delimitación con capacidad de presidir sobre la configuración de redes comunicativas autónomas: las redes se pueden extender más allá del lugar de procedencia o estar segmentadas e interrumpidas en función de las características de cada procedencia (religión, sexo, idioma, estatus socioeconómico). Por otro lado, ni la radicación en Italia ni el número total de individuos de una determinada procedencia, parecen influir significativamente sobre la configuración y las prestaciones de la red. Esto debería desaconsejar una estrategia comunicativa de tipo *top-down*, articulada únicamente a partir de *inputs* procedentes de asociaciones y consulados, a favor de una estrategia diferenciada que actuase a varios niveles. En esta perspectiva, sería útil identificar los lugares o las situaciones en las cuales introducir instrumentos informativos, fáciles de consultar y de inmediata comprensión. Una campaña sobre los medios públicos, con mensajes diferenciados en categorías de usuarios y servicios, podría representar una solución.
3. Cada red comunicativa se caracteriza por mecanismos de selección de la información. Existen umbrales rígidos que se deberían superar cada vez que se quiera introducir una información del exterior, con el objetivo que éstas sean ritualizadas en los procesos de reproducción de la comunicación. Cuanto más se consoliden en la memoria de una red las percepciones nega-

- tivas respecto de la información de los contenidos emitidos por las instituciones, tanto más difícil será elaborar formas eficaces de acceso. Los contenidos de la comunicación y los instrumentos utilizados influyen significativamente en los procesos de constitución de tales percepciones. La experiencia de las Administraciones Locales de otros países con fuerte inmigración, demuestra la importancia de prestar una atención particular a la elección del idioma con el cual comunicar, a la especificación del mensaje en función de la segmentación de los usuarios y a la identificación de los medios de comunicación más adecuados. Puede despistar la creencia de que existe un problema de baja capacidad de circulación de información, procedente de la Administración Pública ante el hecho de la alta receptividad de los inmigrantes respecto a tal información.
4. Es necesario reflexionar sobre el prejuicio positivo mediante un análisis de las motivaciones que inducen al extranjero a regularizar su propia posición. No es correcto generalizar la imagen de un extranjero como una persona interesada en conocer sus derechos, sus deberes, que incluso define las estrategias en función de la adquisición y de la constancia de una posición segura y ventajosa, regulando su posición ante las leyes relativas a la presencia, la residencia, el trabajo, la salud, la posición y la familia, porque de este modo puede utilizar la gama de servicios que las instituciones les ofrecen. Los datos recogidos demuestran que la condición de regularidad constituye un valor sólo en los casos en los que la experiencia de inmigración sea un proyecto de larga duración. En los casos en los cuales tal experiencia representa un modo instrumental para enriquecerse económicamente, pero con una intención de volver al propio país, las motivaciones para la regularización se reducen al hecho sólo de que poseer un permiso de residencia regular, garantiza la posibilidad de volver a Italia después de viajes al país de origen. Nos parece ejemplar esta paradoja por la cual el documento que otorga el derecho a residir establemente en un país, sea percibido como algo que permite moverse libremente fuera del mismo. La sensación más difundida es que las entidades concertadas del sector privado, pueden ofrecer servicios sustitutivos adecuados, aunque con una utilización oportunista, mediante la valoración de la calidad del servicio y la adhesión a los principios en los cuales tal entidad se inspira, para transformarse posteriormente en evaluaciones menos positivas

- en el momento en el cual se debe pensar si aconsejar el servicio a otros extranjeros.
5. En ausencia de un mayor control de la Policía, no dirigido exclusivamente a las zonas de marginalidad y criminalidad, la condición de ilegalidad no tiene por qué presentar particulares desventajas respecto a la condición de legalidad (la cual es una vaga percepción entre muchos inmigrantes). De hecho, son las entidades concertadas del sector privado y otras formas de auto-organización, las que ofrecen servicios regularmente. Si generalmente, en el caso de servicios diferentes a los ofrecidos por la Administración Pública, los costes económicos y la inversión en términos de tiempo y recursos psicológicos son menores y las prestaciones se consideran mayores, en particular por parte de los usuarios en la interacción con las asociaciones privadas, se puede identificar una utilización oportunista de los mismos a cambio de pagar ciertas sanciones de naturaleza simbólica.

En conclusión, pensamos que investigaciones como ésta, pueden ser muy eficaces a la hora de proporcionar indicaciones sobre qué tipo de política migratoria es más conveniente utilizar a nivel local, no sólo respecto a los principios de base de definición de tales políticas, sino sobre todo respecto a las dificultades inherentes a su implantación. Cada vez que no se tenga en cuenta las modalidades mediante las cuales los contenidos de tales políticas circulan en diferentes contextos sociales y son reelaborados continuamente mediante los procesos comunicativos que hemos descrito, incluso las decisiones tomadas con las mejores intenciones, fracasarían por el simple hecho de que los destinatarios no percibirían las valencias positivas. Esto es tanto más importante si se considera la fase actual del debate y de la intervención pública sobre la inmigración en Italia. En un momento en el que, sea como sea, algunas decisiones de fondo respecto a las políticas migratorias todavía no son consideradas y de hecho todavía es posible actuar con el fin de limitar los riesgos de una cosificación, que derivan del modo en el cual se discuten y afrontan los temas referentes a la inmigración.