

LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN LA GESTIÓN MIGRATORIA INTERNACIONAL.

Ileana Sorolla Fernández¹

Resumen

Se aporta una visión de la comunicación profesional en la gestión migratoria internacional desde la perspectiva de la actuación discursiva, con elementos verbales y no verbales, que genera referentes para su integración como eje transversal de la actuación profesional en ese ámbito. A partir de resultados de observación y modelación de la comunicación profesional en diferentes situaciones y contextos interculturales, se analiza la comunicación profesional como variable estratégica que atraviesa la gestión migratoria y su pertinencia en distintos niveles de sus procesos sustantivos.

Palabras clave

Comunicación profesional, comunicación intercultural, gestión migratoria internacional, actuación discursiva, discurso, elementos no verbales.

Abstract

This article presents an approach to professional communication in the field of international migration management, which focuses it as discursive actuation, with verbal and non-verbal elements. As a result of observations and modelling of professional communication in different situations and cross-cultural environments, it appears as a strategic variable, which crosses the migration management and its results in different levels and processes.

Keywords

rofessional communication, cross-cultural communication, management of international migration, discursive actuation, discourse, non verbal elements.

Reflexiones iniciales

Los individuos que se encuentran en un mismo ámbito de actuación social, ya sea cuando comparten un determinado campo de actividad profesional, o cuando se desempeñan en un mismo espacio organizacional, realizan sus relaciones sociales mediante la comunicación, a través de canales tecnológicos, sociales (masivos o públicos) o interpersonales, que los intervenculan durante el desempeño de sus funciones en diferentes escenarios, los cohesionan en un discurso con características y estilos similares, y los identifican con una imagen pública común, a pesar de su diversidad.

Cuando esos procesos comunicativos se realizan en los marcos de organizaciones específicas, se conciben para coordinar y movilizar de forma sistémica todos los recursos comunicacionales externos e internos en función de una sinergia, que beneficie los objetivos e intereses de la organización. Comúnmente denominados “comunicación organizacional”, constituyen objeto de estudio de la gestión empresarial, la publicidad, la mercadotecnia, el diseño y la dirección de procesos en diferentes ámbitos. (Garnett, 1992, Hernández, 2009, Fernández, 2009).

Sin embargo, cuando el cumplimiento del encargo social en un determinado campo de la actividad profesional se condiciona por el logro de determinados resultados en la interacción directa con pequeños grupos o individuos, la comunicación adquiere valor estratégico, dada la función que desempeña en el desarrollo de la actuación profesional y en el logro de sus objetivos. En tales condiciones, las características de lo que denominamos *comunicación profesional*, se derivan esencialmente de las exigencias y condiciones en las que se desarrolla la actuación profesional dada.

El valor estratégico de este tipo de comunicación, merece una especial atención durante la formación e institucionalización de los sujetos para el desempeño profesional, de manera que se capaciten para enfrentar la complejidad comunicativa propia de las condiciones de actuación profesional. Es por eso, que los aspectos comunicacionales de la actuación profesional se incorporan a los procesos formativos para el magisterio, la jurisprudencia, la medicina, por solo mencionar los más antiguos, en los que se movilizan los medios de expresión que conforman el sistema comunicativo del hablante (Poyatos, 2003), sus cualidades, experiencias y competencias comunicativas

individuales (Canale, 1980, Coseriu, 1992: 91, Leontiev, 1981) y se integran a los modos de actuación profesional (Álvarez de Zayas, 1999), junto al dominio del entorno profesional, a los conocimientos, habilidades y valores propios de las diferentes profesiones.

En el presente artículo, analizamos la comunicación profesional como una forma particular de la comunicación interpersonal, diádica, “cara a cara”, y dialógica por naturaleza, que se realiza mediante la actuación discursiva de los sujetos.

La actuación discursiva es el proceso mediante el cual el sujeto articula diferentes estrategias de empleo del lenguaje en el marco de la actuación, tanto orientada como un todo a la interacción con otros individuos (actuación comunicativa), como dirigida a la solución de tareas (necesidades) comunicativas, derivadas de los problemas que se presentan en diferentes ámbitos de su actuación social, ya sea laboral, estética, cognoscitiva, etc. La comunicación se realiza en las relaciones entre sus participantes a través del lenguaje, con los medios de expresión verbal y no verbal, que varían de forma activa en dependencia de la estrategia comunicativa y de las condiciones del contexto lingüístico y extralingüístico, que poseen valor simbólico (Leontiev, 1981, 1987, Sorolla, 2002).

Los medios verbales se expresan en el discurso, entendido como el uso individual del sistema lingüístico por los hablantes (de las unidades y estructuras fonológicas, léxicas y morfológicas del sistema de la lengua, incluyendo su variación social y dialectal) en actos concretos de habla durante la comunicación y su interpretación semántica y pragmática por el interlocutor (Van Dijk, 1986). En determinadas condiciones de actuación, el discurso se convierte en una herramienta profesional, no solo porque a través de sus unidades refleja la realidad particular del contexto profesional en el cual se genera y difunde (su máxima expresión léxico-gramatical se encuentra en las llamadas jergas profesionales), sino dada su capacidad de expresión e influencia sobre el pensamiento, los sentimientos, las opiniones, actitudes y valores del interlocutor (o auditorio).

Los medios no verbales se relacionan con el empleo comunicativo de un conjunto de elementos de carácter no verbal, que acompañan, modifican o sustituyen los medios del lenguaje verbal, entre ellos, elementos paralingüísticos, kinésicos, proxémicos,

kronémicos y las normas sociales de conducta (Hall, 1969, Sorolla, 1985, Poyatos, 2003).

La selección de la estrategia comunicativa, responde a los objetivos comunicativos que se identifican durante la actuación profesional y toma la interpretación del discurso del interlocutor como base orientadora, junto a otros factores de la situación comunicativa, de la personalidad del interlocutor y del contexto de comunicación. Se parte del análisis del contenido del discurso junto a su forma (enfoque sintáctico), y se reconoce la necesidad de integrar la relación entre el discurso y quien lo emplea (enfoque pragmático), y la relación entre el discurso y lo que con este se significa (enfoque semántico) (Van Dijk, 1996).

Sin embargo, la existencia de una situación común, que vincula a los interlocutores en la comunicación profesional, crea una serie de premisas, y posiblemente vivencias y experiencias compartidas, para cuya adecuada expresión y comprensión, el contenido objetivo de lo que se dice resulta insuficiente. La distinción, la analogía, los matices de significación y su valor funcional, no se expresan sólo en la etimología de las palabras, en la gramática y en los elementos no verbales que se emplean en la comunicación, sino que adquieren plenitud dentro del conjunto del que forman parte.

Compartimos el criterio de Van Dijk (2001), que es concluyente cuando plantea que en todos los niveles del discurso se encuentran las “huellas del contexto”, en las que las características sociales de los participantes desempeñan un papel fundamental. Así, consideramos que la situación y el contexto son de los factores extralingüísticos más importantes, debido a la influencia que ejercen en el proceso comunicativo y en la actuación discursiva del sujeto. Factores como el ambiente real en que transcurre la comunicación profesional, las características sociales de los participantes, sus percepciones mutuas, influidas por los modelos de contexto cultural y socialmente construidos, y por los antecedentes de sus roles y relaciones sociales y personales, la estructura discursiva del acto comunicativo, las posibilidades perceptivas de los interlocutores, su actitud ante la comunicación discursiva, se consideran esenciales en el análisis de las producciones discursivas de los sujetos y en el diseño de las estrategias comunicativas (Cárdenas, 1987, Sorolla, 2002, Van Dijk, 2001).

Durante el siglo XX, los cambios producidos en la correlación de fuerzas a nivel internacional luego del desenlace de la Segunda Guerra Mundial, el surgimiento de organizaciones internacionales y regionales, el proceso de globalización, los flujos migratorios internacionales y el incremento del intercambio internacional han fomentado las relaciones profesionales entre personas de culturas distintas y como consecuencia, han estimulado el interés por las particularidades de la comunicación profesional que se realiza en ambientes interculturales, entendidos como aquellas condiciones del contexto comunicativo, que se caracterizan por la coexistencia de códigos lingüísticos y referentes culturales diversos (Arango, 2008, Rizo, 2008).

Así, se han desarrollado estudios aplicados de comunicación profesional, que incorporan la variable étnico-cultural al conocimiento del auditorio (o del interlocutor) y a la evaluación de las particularidades del contexto durante la solución de conflictos y la negociación, la actividad política, la diplomacia, el ejercicio del liderazgo, el mando militar y los servicios paramilitares, entre otras esferas (Garnett, 1992, Burke, 2004, Fernández, 2009). Sin embargo, al analizar los resultados de investigaciones en el campo de las migraciones internacionales, se observa el reconocimiento de variadas y complejas dimensiones de su estado actual, pero se descubre la ausencia de la variable comunicacional como factor interviniente en los problemas de la gestión migratoria internacional, como ámbito de actuación profesional proyectada hacia una sociedad cada vez más móvil y étnicamente diversa.

Los problemas de la comunicación intercultural en el campo de los estudios migratorios internacionales, han tomado fundamentalmente dos orientaciones: aquella impulsada por la intensificación y diversificación de los contactos interculturales, de corte antropológico-cultural o comunicativo crítico, que se centra en problemas como los efectos de las políticas hacia la inmigración, relacionadas con la integración o la asimilación social de los inmigrantes, los procesos comunicativos en los contactos o diálogos entre culturas y las barreras comunicativas entre sujetos en tales condiciones (Crawford, 1992, Baeza, 1996: 17-29, Stavenhagen, 2002); y aquella que se centra en aspectos del contacto interlingüístico, con predominio de enfoques desde la sociolingüística y la psicolingüística, dirigida a investigar los recursos comunicativos, actitudes y factores lingüísticos de cohesión sociocultural de los inmigrantes que constituyen núcleos demográficos, el papel de los medios masivos de comunicación en

la homogenización lingüística y cultural en las sociedades multiétnicas, la pertinencia de la educación bilingüe, la modelación de los procesos de aculturación, entre otros temas (López, 1998, Zimmerman, 2001, Alonso, 2006).

Desde otro ángulo, un previsible efecto del comportamiento de los flujos migratorios y de la creciente movilidad internacional en el ámbito de la gestión migratoria, es que la comunicación profesional se desarrolle en un ambiente intercultural, dado por el heterogéneo universo de ciudadanos, migrantes y viajeros internacionales con los que se interactúa profesionalmente. No obstante, un sucinto análisis de los modelos y actitudes con respecto a la gestión migratoria internacional, indica que las concepciones prevalecientes, centradas en el papel dominante de las instituciones y el Estado, no le atribuyen a la comunicación profesional el valor que adquiere, derivado del encargo social de las estructuras que la realizan y de los problemas profesionales que enfrentan los sujetos que se desempeñan en ese ámbito, dada la complejidad comunicativa de las condiciones de actuación profesional.

Así, se presentan argumentos iniciales a favor de la consideración de la comunicación profesional como variable estratégica en el ámbito de la gestión migratoria, cuya importancia está en directa relación con la necesidad de garantizar una comunicación acorde con las condiciones y exigencias del modo de actuación profesional esperado y exigido por la sociedad hacia la que se proyecta y por sus propios sujetos, capaces de interpretaciones reflexivas y de actuaciones discursivas dialógicas, que les permitan influir conscientemente en su ámbito, como actores sociales de sus vidas y contextos profesionales.

La comunicación profesional resulta un componente sistémico, que atraviesa no sólo el modo de actuación profesional y la consecuente construcción de su modelo pedagógico, sino la propia actividad de gestión migratoria y su pertinencia. Las exigencias comunicativas que enfrentan los sujetos relacionados con el fenómeno migratorio en tales condiciones, resaltan la importancia del desarrollo de una comunicación profesional adecuada a las características del contexto, y la consideración de su dimensión semántica y pragmática.

1. La comunicación profesional y los modelos de gestión migratoria internacional

El avance de las teorías y modelos explicativos del por qué y el cómo de las migraciones internacionales, acumulado durante el siglo XIX y el XX (Massey, 1999: 34-52, Zolberg, 1999), unido a la reflexión sobre las experiencias derivadas de procesos económico-sociales, políticos y militares relevantes ocurridos durante el siglo XX, focalizan al fenómeno migratorio como objeto de estudio sujeto a políticas públicas y como área de intervención social. Sus resultados demuestran que hasta la década de los noventa del pasado siglo, el control de las afluencias de inmigrantes, el tráfico internacional de pasajeros y el reforzamiento de las fronteras, fueron los objetivos priorizados por las políticas y regulaciones de inmigración y extranjería.

Con el advenimiento del siglo XXI, el énfasis de las políticas de control de los flujos migratorios se desplaza hacia la contención de la inmigración, mediante políticas y regulaciones restrictivas (altamente selectivas) y el predominio del criterio de seguridad en el control migratorio. Bajo los impactos de los atentados del 11 de septiembre de 2001 en Estados Unidos y del 11 de marzo de 2004 en Europa, y con los efectos sociales de la crisis económica y financiera, el cruce de fronteras internacionales ha presupuesto un exhaustivo control en aras de la seguridad nacional, lo cual genera consecuencias concretas en el tratamiento de la extranjería y la migración, y eleva el rigor en los aspectos profesionales de la comunicación, en la medida en que esta se convierte en una herramienta de directivos, funcionarios, empleados y otros profesionales de la actividad, para la difusión e imposición de las normas jurídicas y regulaciones migratorias, y para la evaluación y toma de decisiones ajustadas a las particularidades de la situación y el contexto.

En los estudios sobre políticas migratorias, el término “gestión” aparece en una acepción genérica, asociada a acciones para controlar, ordenar y regular los flujos a partir de objetivos o programas concretos, generalmente en el contexto de análisis de ejes transversales, como migración y desarrollo, o migración y derechos de los migrantes (OIM, 2002, PNUD, 2009, OIM, 2009), pero no relacionada con una solución, abordaje, o función particularmente definida con respecto a la migración como fenómeno en su totalidad. Por otra parte, se trata casi exclusivamente de regulación y control, y no de gestión.

No obstante, un enfoque de la gestión migratoria como forma de actividad integradora, la define como “la acción o acciones encaminadas a adecuar los flujos migratorios a las necesidades de los actores implicados”, y la caracteriza como “una política activa, orientada al cumplimiento de objetivos que implica planificación y previsión, además de control.” (Blanco, 2002: 238). Esta concepción promueve la gestión migratoria como alternativa, que abarca otras dimensiones más allá de la regulación de entrada, permanencia y salida del territorio; presupone requerimientos de diferente naturaleza, entre ellos, conceptuales (determinación clara y operativa de los elementos con los que se trabaja), informativos (que reflejen las características de los fines y también las de los medios, para su necesaria adecuación), y técnicos (recursos materiales y humanos para llevar a cabo las medidas propuestas). Según la autora, los elementos conceptuales de la gestión son sus medios, dados por las características de los flujos migratorios, los fines de la gestión, identificados por la situación nacional, y las medidas para la adecuación de los medios a los fines (Blanco, 2002: 239). Sin embargo, el factor comunicacional no se considera en ninguna de las categorías.

Por su parte, la Organización Internacional de las Migraciones (OIM) promueve una gestión migratoria, que integre la regulación y planificación de los flujos en beneficio del país emisor, el receptor y los migrantes. Los modelos de gestión migratoria, según la OIM, representan “un conjunto cuidadosamente estructurado de esferas y componentes, distintas pero interdependientes, toda vez que la migración es relevante para un amplio rango de los intereses, objetivos, políticas y procedimientos del Estado.” (OIM, 2002)

Según esa concepción, los diferentes elementos de gestión migratoria corresponden a las etapas por las que transita el proceso, que están interconectadas e involucran a una variedad de actores, sociedades, y consideraciones de política a diferentes niveles:

Comienza con el deseo de emigrar (incluyendo las causas de raíz - los factores de expulsión y atracción, y ya sea forzada o voluntaria), moviéndose a través de varias etapas de viaje y entrada (ya sea por medios regulares o irregulares, y ya sea facilitado o espontáneo), establecimiento y/o retorno, integración y/o reintegración, y finalmente, en algunos casos, la adquisición de la nacionalidad. (OIM, 2002)

Tanto la OIM, como organizaciones no gubernamentales de carácter regional, abogan por modelos de gestión migratoria que favorezcan un enfoque multilateral, mediante la

participación de diversos actores sociales e internacionales, ideas que se han puesto en práctica a través de programas de integración y de retorno asistido de inmigrantes, en los cuales la dimensión comunicativa no se aborda propiamente, si bien se insiste en una actitud de cooperación, respeto, convivencia y comprensión de lo otro, de lo ajeno, que asumimos tiene implicaciones comunicativas interpersonales (RROCM, 2007, OIM, 2008, 2009).

Sin embargo, a pesar de las diferentes actitudes y modelos de gestión migratoria, el criterio predominante en las prácticas internacionales es que el diseño e implementación de la política migratoria, la regulación y el control de la movilidad a través de las fronteras nacionales y el fortalecimiento de su seguridad es competencia del Estado, el que mantiene la centralización de los asuntos de inmigración y extranjería (Zolberg, 1998, Nienmann, 2006, Goma, 2007), la coordinación entre una amplia variedad de estructuras administrativas, jurídicas, operativas y paramilitares, internas y externas, responsables de implementar las medidas que puedan constituir un sistema de gestión migratoria, y realiza la cooperación con las organizaciones no gubernamentales encargadas de contribuir a la asistencia, la integración y el retorno de migrantes.

En correspondencia, asumimos la gestión migratoria internacional como una actividad profesional, global e integradora de todas las fuerzas y organizaciones que tienen responsabilidades públicas en el establecimiento y la implementación de políticas y regulaciones para el desarrollo y control de las actividades y procesos migratorios. Integra el conjunto de acciones de planificación, organización, dirección, evaluación, mando y control de tareas, medios y recursos en función de objetivos, conducentes a la implementación de políticas y regulaciones migratorias; hace coherentes las diferentes políticas sectoriales que afectan a la migración y la extranjería y brinda directamente servicios a la población, en los casos de trámites migratorios y de extranjería, como expresión de la actividad gubernamental que le es inherente.

Así, consideraremos que el encargo social de las organizaciones y sujetos ocupados de la gestión migratoria se relaciona con el logro de objetivos establecidos en función de los intereses del Estado en el ámbito migratorio y de extranjería, en beneficio y representación de las necesidades del país y sus ciudadanos.

La actuación profesional de los sujetos de la gestión migratoria –concebidos como los funcionarios, directivos, técnicos y otros empleados que se desempeñan profesionalmente en ese ámbito–, es una manifestación concreta de su actividad social en la esfera laboral, cuyo objetivo es el cumplimiento del encargo social. Ella se realiza como un proceso de interacción con el medio social y con el objeto de su actividad –los ciudadanos, pasajeros y migrantes internacionales que son regulados, categorizados, normados, controlados, en fin, gestionados por la autoridad migratoria–, mediante un sistema de acciones, entre ellas las discursivas, encaminadas a resolver los problemas propios de la profesión, derivados de las condiciones en que se desarrolla la actuación profesional.

Las condiciones de actuación profesional, están dadas por las características histórico-contextuales del medio social, el modo de actuación profesional, las condiciones de trabajo y vida, y las características propias del grupo social al que pertenece el sujeto, las que definen su especificidad como tipo particular de actuación y la manera en que se comunica el sujeto actuante.

Las condiciones actuales en que se realiza la gestión migratoria internacional, definen las exigencias a la comunicación profesional y las características de los problemas comunicativos que deben solucionar sus sujetos mediante la actuación discursiva durante el desempeño profesional. Ellas, en muy apretada síntesis, pueden ser consideradas las siguientes:

- el énfasis en los criterios de seguridad en la gestión migratoria, en el control de las fronteras internacionales del país, como elemento de la seguridad exterior y el orden interior, el reforzamiento de la tendencia restrictiva de las políticas y regulaciones de inmigración. Ello eleva el rigor de la actuación discursiva de los sujetos durante la vigilancia e imposición del cumplimiento de las regulaciones y controles migratorios, en la adquisición de la información necesaria para la anticipación, la evaluación de la situación y la toma de decisiones ajustadas a las particularidades de los interlocutores y el contexto;
- el valor creciente de la dimensión política de la actividad, tanto en el plano interno, como internacional, cuyo objetivo máximo es evitar que el fenómeno migratorio se convierta en conflicto social y problema político, y que transcurra según los presupuestos de política exterior del país y de sus relaciones

internacionales. Esto establece determinadas premisas al discurso de los sujetos de la gestión migratoria, con respecto a sus temas y argumentos, así como a su actuación discursiva, en la medida en que los actos de habla presuponen diferencias de poder y autoridad, y a través de ella expresan las actitudes, opiniones y criterios valorativos con respecto al tema migratorio y a sus diversas aristas, en tanto sujetos institucionalizados, representantes del Estado en esa esfera;

- la multidimensionalidad del impacto social de la migración, manifiesta a través de variables de diversa naturaleza y de las percepciones sociales del fenómeno migratorio, bajo la influencia de factores socio-históricos e ideológicos, que conforman los modelos de contexto, las creencias, opiniones, actitudes y valores socialmente predominantes sobre la migración. A la vez que sujetos institucionalizados, los profesionales de la gestión migratoria pertenecen además a diferentes grupos sociales y por lo tanto, pueden tener opiniones y criterios valorativos sobre el tema, diferentes a los dominantes, que para cada contexto profesional de interacción y de discurso, tendrán que negociar estratégicamente o bien relegar o restringir, dependiendo de las expectativas del “deber ser” profesional en cuanto a valores, normas, o instituciones;
- la diversidad de las tipologías y procesos migratorios que se categorizan y gestionan; la variedad de actores involucrados, tanto organizaciones nacionales, internacionales, como ciudadanos, pasajeros, migrantes internacionales y los propios sujetos de la gestión migratoria; las diferentes tareas comunicativas derivadas de los diversos problemas profesionales que surgen en la lucha contra la inmigración ilegal, el tráfico y la trata de seres humanos, la regulación de los flujos en su doble dirección, desde y hacia el país, el control de las condiciones de entrada, permanencia, salida y expulsión del territorio de extranjeros, la protección de los refugiados y desplazados. La diversidad propia de la actuación profesional en este ámbito, complejiza los problemas comunicativos a solucionar, varía las condiciones contextuales de la actuación discursiva y demanda competencias y estrategias comunicativas diferenciadas;
- el alto grado de interdependencia en el cumplimiento de las tareas entre los actores que realizan la gestión y el objeto de su actividad, que presupone una comunicación organizacional multidireccional y multicanal, que armonice la diversidad de discursos, conforme una imagen integrada y global coherente, e

interconecte eficaz y oportunamente a elementos de distinta naturaleza y estructura que desempeñan diferentes funciones, en diferentes niveles y relaciones jerárquicas y con gran desconcentración territorial (nacional e internacional).

Estas condiciones de actuación, se expresan en problemas comunicativos en distintos niveles de los procesos sustantivos propios de la gestión migratoria y condicionan una comunicación profesional compleja, cuya conceptualización como una interacción sistémica, permite identificar y analizar los aspectos en los que se puede y debe centrar la atención para que su sinergia tribute a la satisfacción de las demandas del encargo social: la comunicación profesional en su expresión organizacional, en su influencia en la conformación de la imagen institucional y en la interacción con ciudadanos, migrantes y viajeros internacionales.

2. La comunicación profesional como comunicación organizacional

La comunicación organizacional es un proceso complejo de interacciones de carácter multidireccional –hacia el interior de la organización, entre los diferentes actores, elementos y otros componentes de la organización y con su entorno–, en la búsqueda de un discurso único y una única imagen en la diversidad y continuidad de la organización que la distinga (también llamada Imagen Corporativa) (Garnett, 1992, Hernández, 2009, Fernández, 2009).

La comunicación profesional en el sistema de fuerzas y organizaciones que intervienen en la gestión migratoria, se expresa como comunicación organizacional cuando interconecta y cohesiona en el desempeño de sus funciones a los sujetos entre sí y a estos con otras estructuras y actores sociales que intervienen en la gestión migratoria (ministerios, agencias, puntos fronterizos, consulados, oficinas de atención de extranjería, organizaciones no gubernamentales, etc.). Así, puede ser analizada en sus expresiones particulares como

- comunicación entre los sujetos de la gestión migratoria. Las normas institucionales, jurídicas y administrativas, formalizadas en códigos, reglamentos, manuales y procedimientos, proveen los lineamientos directos para

regular la comunicación profesional entre los sujetos de la gestión migratoria, según las relaciones de jerarquía y autoridad, cuyo conocimiento se adquiere en el proceso formal de instrucción, en el aprendizaje del “deber ser”. Sin embargo, esa regulación se internaliza mediante el lenguaje en la propia comunicación, en el transcurso de las relaciones interpersonales que se establecen en la actividad profesional conjunta (Vygotsky, 1966; Leontiev, 1987), que van conformando y reconfigurando el valor simbólico del discurso con los valores y creencias, las normas de conducta y estilos que regulan el qué decir, el cómo decirlo, a quién y en qué momento hacerlo, qué tipo de entonación utilizar y cuáles expresiones no verbales son adecuadas en determinadas situaciones comunicativas o contextos. Mediante el discurso profesional compartido, se da coherencia a la pluralidad de discursos individuales y a las respuestas a la complejidad de los problemas que se enfrentan en la actuación profesional. Así, la comunicación organizacional contribuye a la formación y desarrollo de los valores y potencia el papel del discurso como elemento simbólico que otorga coherencia e identidad a los miembros de la organización (“sentido de pertenencia”)

- comunicación entre las estructuras y actores sociales que intervienen en la gestión migratoria desde las estructuras del Estado y las organizaciones no gubernamentales. Esta es una comunicación multidireccional, que refleja aspectos legales y de procedimientos, relaciona y moviliza los diferentes actores y componentes de la organización, con el propósito de garantizar el funcionamiento de las diferentes estructuras y jerarquías en la búsqueda de una sinergia, adecuada a la situación del tema migratorio y a las realidades políticas del lugar y el momento, y al mismo tiempo, debe dotar de una coherencia de conjunto a los diferentes discursos sectoriales y organizacionales que intervienen en la gestión migratoria.

La coherencia y efectividad de la comunicación organizacional se garantiza mediante la gestión estratégica de la comunicación, que en su fase de planificación presupone la construcción de modelos estratégicos de comunicación en función de los objetivos de la organización con los “diferentes públicos internos y externos” (Garnett, 1992, Hernández, 2009). En las condiciones de actuación profesional dadas, la gestión estratégica de la comunicación es el proceso que garantiza la anticipación, la

modelación y el pronóstico de posibles líneas de acción en escenarios de especial significación para la organización.

El valor de la comunicación profesional como variable estratégica, adquiere relevancia al analizar los conflictos y las situaciones de crisis que se producen en torno al fenómeno migratorio en diferentes magnitudes y escenarios. En tales circunstancias, la comunicación organizacional adquiere carácter de comunicación profesional, dada la intervención de un conjunto de factores discursivos (temas, argumentos y habilidades discursivas profesionales) que se utilizan en la orientación en situación, en la fase ejecutora de la comunicación y en la negociación y solución del conflicto. La comunicación organizacional en tales casos, moviliza recursos comunicativos específicos, relacionados con el conocimiento y dominio de las técnicas, medios y recursos comunicativos propios de la profesión, el conocimiento del auditorio o interlocutor, de sus características particulares y posibles expectativas y acciones, de la situación comunicativa y el contexto, todos los cuales se estructuran en mensajes públicos mediante intermediarios y diversos soportes de los medios masivos, y en la actuación discursiva de los sujetos, en actos comunicativos concretos, dialógicos, durante el desarrollo, negociación y solución de la crisis.

3. La comunicación profesional en la conformación de la imagen institucional.

Más allá de las diferencias derivadas de las distintas actitudes y políticas nacionales hacia la migración, de su lugar dentro de los intereses, objetivos y estrategias nacionales, de los sistemas sociopolíticos en los que estén insertadas y de los modelos de estructuración del Estado que representen, las organizaciones y estructuras concretas que realizan la gestión migratoria tienen como una de sus funciones la de legitimizarse, mediante su dedicación al servicio público y mediante los niveles de satisfacción que logran en la población que sirven y la imagen de sí mismas que construyen durante ese servicio.

El constante contacto con ciudadanos, pasajeros y migrantes internacionales, a través del cual se realizan las funciones propias de la profesión, determina que la calidad y la eficiencia del servicio público que brindan los sujetos de la gestión migratoria estén

sometidas a las expectativas y a la cotidiana evaluación de todo aquel que tiene que recurrir a trámites migratorios o está sujeto a sus regulaciones. La coherencia y eficacia de la comunicación profesional, son percibidas a través de la actuación discursiva de funcionarios y directivos de inmigración por los ciudadanos, viajeros y migrantes, quienes no solo interpretan su significado, sino que lo integran en una imagen, que contribuye a formar su opinión acerca de las cualidades del interlocutor, pero también influye en su representación de la institución y la autoridad inmigratoria.

Es a través de la comunicación profesional, de los discursos públicos emitidos por las organizaciones que intervienen en la gestión migratoria y de la actuación discursiva de sus sujetos, que la sociedad percibe la aplicación de las normas jurídicas, el cumplimiento de los códigos de conducta, las diversas actitudes ante la migración, y evalúa la eficiencia y calidad en el cumplimiento del encargo social de las organizaciones.

A ello contribuye la significación que adquieren los objetos, uniformes y símbolos que se utilizan formalmente para identificarla (Burke, 2004), pero también los valores personales, estéticos, morales y las cualidades discursivas de los sujetos de la gestión migratoria, afines con la representación del rol social que desempeñan. El prestigio, la confiabilidad y autoridad de la comunicación profesional del sujeto de la gestión migratoria radica en su posición jerárquica frente al interlocutor, en su rol dominante como fuente oficial, por lo que su valor simbólico está centrado en la representación de la autoridad estatal en ese ámbito. Se le contraponen las posibles barreras de comunicación, asociadas con las interferencias semánticas y pragmáticas dadas por el componente intercultural del contexto de comunicación, por las diferencias en los marcos de referencia, la distancia social, la ausencia o la saturación de información, los prejuicios y las fallas en las habilidades discursivas de los sujetos. Como resultado, el sujeto de la gestión migratoria funge como portavoz de la organización y es al mismo tiempo conformador de su imagen pública.

Sin embargo, la imagen pública que genera el sujeto durante la comunicación profesional mediante un determinado discurso, el valor simbólico que adquiere en la interacción social, no puede entenderse si no se ubica en un contexto, si se analiza aislado del sistema de valores y creencias socioculturales en el que se produce.

La gestión migratoria como tipo de actuación profesional está insertada en una dinámica social y cultural que también la define: la emergencia a un primer plano de la significación social de los problemas migratorios la asocia a las prácticas y discursos sociales con los que se percibe y se designa la movilidad, como categoría sociopolítica, sujeta a pautas ideológicas y valores culturales que se reflejan en las diferentes maneras en que se representa la autoridad migratoria.

La imagen institucional de la gestión migratoria está esencialmente configurada por las dinámicas sociales, culturales e ideológicas en torno al tema migratorio; por la credibilidad, aceptación y prestigio social de las políticas, legislaciones y regulaciones migratorias; por las experiencias de imposición de tales normativas que se comparten en los espacios privados, familiares, públicos y en la comunicación masiva; por la designación en el discurso oficial y mediático que recibe; por los estereotipos que se elaboran y difunden en diferentes esferas sociales.

Así, la comunicación profesional es la fuente fundamental para la conformación de la imagen pública de la institución. A pesar de que entre la comunicación profesional de las organizaciones dedicadas a la gestión migratoria y la sociedad, intervienen factores objetivos y subjetivos, que la hacen o no pertinente en la respuesta a las necesidades de quien busca sus servicios, es a partir de ella que la sociedad evalúa su eficacia, expresa sus opiniones, comparte vivencias, elabora creencias y desarrolla actitudes que influyen en la conformación de la imagen institucional.

4. La comunicación profesional en la interacción con ciudadanos, migrantes y viajeros.

Los resultados de la comunicación profesional en los niveles analizados, dependen no solo de qué se comunica, sino de cómo esa comunicación es realizada y percibida por ciudadanos, migrantes y viajeros en la interacción con los sujetos de la gestión migratoria a través de su actuación discursiva.

La actuación discursiva de los sujetos de la gestión migratoria posee un carácter complejo y polifacético: se desarrolla de acuerdo con las condiciones y objetivos

concretos de actuación profesional en sus funciones comunicativa, reguladora, y semántico-significativa.

La función comunicativa se realiza sobre la base de su función semántico-significativa, a la vez como proceso de expresión, informativo y de interacción, y en su función reguladora, como proceso de influencia consciente, en el diálogo y la interinfluencia. En esas funciones se integran tanto los recursos discursivos, como los elementos no verbales que cumplen la condición semántica de poseer significación, ya sea porque representan una significativa determinación generalizada de su objeto a partir de su propia forma kinésica, o derivada del sentido que adquieren al vincularse con el contenido objetivo del discurso, expresado por las unidades lingüísticas, o por su referente situacional o contextual, que debido a la comunicación interpersonal, le atribuyen la función específica de la designación.

La observación de la actuación discursiva de los sujetos de la gestión migratoria y de los ciudadanos, pasajeros o migrantes internacionales durante su interacción en diversos contextos y situaciones comunicativas, como por ejemplo, durante las entrevistas para la solicitud de visados, la tramitación de la documentación de viaje, los controles en los cruces de fronteras, durante la legalización de la situación inmigratoria en las oficinas de extranjería, o cuando se analizan las experiencias con los refugiados o las víctimas del tráfico ilegal de inmigrantes, se descubre cómo tales funciones, la semántico-significativa, la reguladora y la comunicativa, se manifiestan en el plano pragmático.

En contextos profesionales de esa índole, la elevada significación del resultado de la comunicación para ambas partes, asociada a su contenido y propósitos, a la propia situación y al contexto, junto al desconocimiento y la distancia social de los interlocutores, se manifiestan tanto en la tensión de la fase ejecutiva de la actuación discursiva, como en la orientación de los hablantes en la situación comunicativa, en la que se buscan señales sobre las expectativas recíprocas y se movilizan recursos y competencias comunicativas que permiten disminuir la incertidumbre e interpretar las respuestas y sentidos de los términos enunciados.

Una vez que la actuación discursiva se desarrolla en un ambiente intercultural, dada la interacción permanente con ciudadanos, migrantes y viajeros internacionales de diferentes procedencias, se introducen en la comunicación nuevos matices, relacionados

con el origen étnico-cultural de los hablantes, que pueden alterar tanto su sintaxis, como su interpretación semántica y pragmática. Junto a elementos kinésicos y proxémicos, el prestigio de la apariencia personal, la paralingüística y el impacto del discurso, la búsqueda de un “denominador común” con el interlocutor que haga convincente el discurso y sus temas con argumentos apropiados, la actitud, la empatía y su proyección, son elementos que constituyen una apreciable fuente de información, tanto sobre la situación, las características y los propósitos del interlocutor, como de los significados del mensaje discursivo, a la vez que influyen en el desarrollo y los resultados de la comunicación. El valor comunicativo de los elementos no verbales y las actitudes recíprocas de los interlocutores adquieren tanta significación como la atribuible al texto verbal, de manera que su uso debe considerarse de similar valor semántico y pragmático que el de las unidades lingüísticas, y su empleo comunicativo, como una herramienta sine qua non de sus objetivos estratégicos.

La eficacia de la comunicación profesional está también influida por la situación comunicativa en la cual se realiza la actuación discursiva, por las múltiples características del auditorio según el país de procedencia, sus tabúes, creencias religiosas, costumbres, ideología política y por todos aquellos rasgos culturales que son relevantes en función del objetivo profesional y las condiciones del contexto. Es por ello que para el profesional de la gestión migratoria, la formación y desarrollo de la competencia comunicativa intercultural, entendida como “la habilidad para negociar los significados culturales y de actuar comunicativamente de una forma eficaz de acuerdo a las múltiples identidades de los participantes” (Rizo, 2008), se convierte en una competencia profesional, a la cual tributan los hábitos y habilidades en ambos tipos de actuación (la discursiva y la profesional).

Las habilidades de actuación discursiva, se manifiestan como habilidades para expresar las funciones discursivas fundamentales y las ejecutorias de las etapas de la actuación: para iniciar, mantener y concluir la comunicación, para mantener una línea estratégica propia; la habilidad para orientarse en situación comunicativa, en las características del interlocutor y en los factores del contexto extralingüístico, para anticiparse al resultado y tomar la iniciativa en el acto comunicativo, el desarrollo de habilidades cognitivo-afectivas y cualidades morales (Canale, 1980, Coseriu, 1992, Leontiev, 1981, Sorolla 2002).

Una propiedad dual de la actuación discursiva de los sujetos de la gestión migratoria se deriva de su valor como competencia profesional que tributa al logro más eficiente del encargo social y a la vez de su función como conformadora y reproductora de actitudes y opiniones (Van Dijk, 1996: 15-43).

Desde el punto de vista de los sujetos que se desempeñan en este ámbito, están inmersos en un sistema de relaciones sociales concreto, por lo que experimentan la influencia de los factores socio-históricos e ideológicos que conforman los modelos de contexto, las creencias, opiniones, actitudes y valores, que marcan su comunicación con las huellas de la sociedad en la que nacen y se desarrollan (Vygotsky, 1966, Leontiev, 1981, Van Dijk, 2006). Las funciones públicas que desempeñan, se rigen por los fundamentos ético-políticos de la política migratoria, por códigos de comportamiento y un ordenamiento jerárquico - funcional de carácter reglamentario, que se encuentran en íntima conexión con la percepción social de la inmigración.

En su doble condición de ciudadanos y de sujetos institucionalizados en diferentes posiciones jerárquicas dentro del sistema de organizaciones que ejercen la autoridad migratoria en representación del Estado, resultan sometidos a la influencia del vuelco anti-inmigratorio que se ha producido en la opinión pública de las principales sociedades receptoras, comparten preocupaciones por el impacto social de los problemas relacionados con las condiciones y necesidades de asentamiento y convivencia de una población inmigrante cada vez más numerosa y diversa, su inserción y participación social, y asumen diferentes actitudes ante los múltiples impactos de la migración, lo que presenta nuevas exigencias a su comunicación profesional en relación con la expresión discursiva de actitudes y opiniones que conllevan conceptos valorativos ideológicos.

Los conceptos valorativos, por ejemplo, influyen en la selección léxica para la autoidentificación étnica y para describir a los otros grupos y sus atributos, así como en las estructuras discursivas que los relacionan con acciones, artefactos, lugares, o acontecimientos que adquieren valor simbólico, de particular contenido ideológico cuando se derivan de prejuicios etnocentristas, elaborados a partir de experiencias de significación negativa en la interacción reiterada con los rasgos por los que se identifica la distancia intercultural, o sea, la diferencia entre las culturas de origen de los

hablantes, y por los diferentes discursos sociales que se articulan alrededor de esas diferencias.

La perspectiva de la comunicación profesional en el ámbito migratorio, concebida como actuación discursiva de sus sujetos, los dota de una herramienta para el desempeño profesional, integrada a sus diferentes funciones y procesos. Al mismo tiempo, la trascendencia de las actitudes y opiniones que expresan durante su comunicación profesional con ciudadanos, migrantes y viajeros internacionales, está dada en que se convierten en agentes productores de discursos y sentidos, y en reproductores de ideología, de modelos de contextos apegados a un tema de elevada significación social, como lo es el de la migración.

Reflexiones finales

La centralidad del tema migratorio en las sociedades contemporáneas, su conversión en uno de los temas que atraviesa transversalmente toda la estructura social, permite hipotetizar que el análisis de la comunicación profesional en el ámbito de la gestión migratoria, como actividad global e integradora de diferentes organizaciones y estructuras de proyección social, pudiera abrir paso a una serie de interrogantes de potencial alcance ontológico, relacionadas con la explicación de la construcción y reproducción de significados sociales en torno al tema migratorio de forma comunicativa, mediante el valor simbólico que adquiere la actuación discursiva y el discurso público, en la interacción social entre las organizaciones y sujetos que se desempeñan en ese ámbito y la sociedad a la que sirven.

Pudieran abrirse además nuevas perspectivas epistemológicas, en las que los procesos de comunicación pasasen a ocupar un espacio en la comprensión de las actitudes y políticas migratorias, y renovadas búsquedas metodológicas sobre el cómo investigarlos y transformarlos.

Desde otras disciplinas particulares, en el campo de la educación reclama la articulación de modelos pedagógicos sistémicos y discursivos, para el desarrollo de los recursos humanos que gestionan los procesos migratorios en condiciones de desempeño profesional de complejidad comunicativa; reta el concepto de idoneidad laboral y

propicia una nueva manera de formación-desempeño-evaluación de sujetos que se desempeñan en forma dialogal y discursiva, en consonancia con las exigencias de las condiciones de actuación profesional y del encargo social.

La perspectiva de la comunicación profesional, concebida como una variable estratégica integrada a modelos de gestión migratoria en diferentes niveles de sus procesos, como una herramienta que propicia la interacción sistémica de las organizaciones que la integran, sus sujetos y objetos en función del encargo social, reclama estudios aplicados que tributen al ejercicio más eficiente y eficaz de la actuación profesional en ese ámbito.

Referencias:

Alonso, J.A., Gutiérrez, A. (2007). *Emigración y Lengua. El papel del Español en las migraciones internacionales*. Ariel, Libro 4, Madrid: Fundación Telefónica

Álvarez de Zayas C.M. (1999). *La escuela en la vida. Didáctica*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Arango, J.M. (octubre 2008 - marzo 2009). La Comunicación Intercultural. *Luciérnaga*, No. Inaugural, Disponible en: <http://www.politecnicojic.edu.co/luciernaga/editorial.html>

Baeza, C. & García M. (1996). *Modelo teórico para la identidad cultural*. La Habana: Centro de Investigación y Desarrollo de la Cultura Cubana "Juan Marinello".

Blanco, M.C. (2002). La gestión de los flujos migratorios: algunas cuestiones previas en torno al caso español. *Colección Mediterráneo Económico: Procesos migratorios, economía y personas*, 1, pp.225-246

Burke, C. (2004). *Camp All-American, Hanoi Jane, and the Highänd'Tight. Gender, Folklore, and Changing Military Culture*. Boston: Beacon Press.

Canale, S. (1980). El discurso. La competencia. La enseñanza de lenguas. Recuperado el 2 de marzo de 2002 en <http://www.linguistics.uk/>

Cárdenas, G. (1987). *Apuntes sobre el concepto de situación en la lingüística soviética*. La Habana: Editorial Academia.

Coseriu, E. (1992). *Competencia lingüística. Elementos de la teoría del hablar*. Madrid: Gredos.

Crawford, J. (1992). *Hold Your Tongue: Bilingualism and the Politics of "English Only."* Reading, MA: Addison-Wesley.

Fernández, A. & Fernández, M. (2009). *La dirección comercial en sus componentes básicos. El marketing, la negociación y el comercio*. La Habana: Editorial Félix Varela.

Garnett, J.L. (1992). *Communicating for Results in Government. A strategic Approach for Public Managers*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Goma, J.J. (2007). Control y gestión de los flujos migratorios. Modelos de control de flujos migratorios, Recuperado el 25 de agosto de 2007 de http://www.funciva.org/.../1190648040_Jose%20Joaquin%20Goma.ppt

Hall, E.T. (1969). *La dimensión oculta*. New York: Anchor Books.

Hernández, A.R. (2009). *Planeación de mercadotecnia en la empresa cubana*. La Habana: Ediciones Logos.

Leontiev, A.A. (1981). Psychology and the Language Learning Process. Disponible en: http://pdfes.com/download/357521/Leontiev_A_A_1981_Psychology_and_the_Language_Learning_Process.html

Leontiev, A.A. (1987). La Actividad y la Comunicación. *Cuestiones de la Filosofía*, 5, pp. 25-36.

López Morales, H. (1998). *La aventura del español en América*, Madrid: Espasa Calpe.

Massey, D. (1999). Why Does Immigration Occur, A theoretical synthesis. En Ch. Hirschman, P.H. Kisinitz & J. DeWind (Eds.), *The Handbook of International Migration: The American Experience* (pp.34-53). New York; Russell Sage Foundation.

Nienmann, A. & Petzold, S. (2006). Gobernanza y política migratoria en la Unión Europea. En *Los nuevos escenarios de la migración: causas, condiciones, consecuencias*. Fundación Heinrich Böll, Oficina Regional para C.A., México y Cuba (Eds), pp.55-77.

OIM (2008, agosto). Retorno temporal de migrantes calificados recibe nuevo apoyo. Recuperado el 22 de agosto. Disponible en: <http://www.iom.int/jahia/Jahia/pbnEU/cache/offonce/lang/es?entryId=18204>

OIM (2009). Servicios de Gestión de la Migración. Recuperado 23 de mayo de 2010 de <http://www.iom.int/jahia/Jahia/about-iom/organizational-structure/migration-management-services/lang/es;jsessionid=71B.worker02>.

OIM. Un Modelo Conceptual para la Gestión de la Migración (20020, enero). Disponible en: <http://www.iom.int/jahia/Jahia/about-migration/migration-management-foundations/conceptual-model-migration-management.shtm>

PNUD (2009). *Informe sobre Desarrollo Humano 2009. Superando barreras: movilidad y desarrollo humanos*. México: PNUD.

Poyatos, F. (2003, agosto), Paralingüística y kinésica: para una teoría del sistema comunicativo del hablante español. Recuperado el 18 de mayo de 2008, de http://cvc.cervantes.es/obref/aih/pdf/03/aih_03_1_081.pdf.

Rizo, M. & Romero, V. (2008, noviembre – diciembre). Acerca de las Competencias Interculturales. *Razón y Palabra*, 65, Recuperado el 17 de junio de 2009, de <http://www.razonypalabra.org/>

RROCM, (2007, febrero). Aportaciones de la sociedad civil para el mejoramiento de la legislación migratoria en los países de la Conferencia Regional sobre Migración en el marco del Seminario sobre legislación migratoria. Red Regional de Organizaciones Civiles para las Migraciones, Ciudad de Guatemala, 16 de febrero de 2007. Disponible en: <http://>

Sorolla, I. (1985). Los elementos no verbales de la comunicación. *Temas: estudios sobre la cultura*, 7, pp. 5-33.

Sorolla, I. (2002). *Modelo pedagógico de la actuación discursiva con fines profesionales*, Disertación doctoral no publicada, Comisión Nacional de Grados Científicos, Ciudad Habana, Cuba.

Sorolla, I. (2010, junio). Los elementos no verbales en la formación comunicativa para la gestión migratoria. Centro de Tesis, Documentos, Publicaciones y Recursos Educativos Monografías.com, Recuperado el 3 de junio de 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos82/elementos-no-verbales-gestion-migratoria/elementos-no-verbales-gestion-migratoria2.shtml>

Stavenhagen, F. (2002). *México: minorías étnicas y política cultural*. Recuperado el 22 de marzo de 2002 de http://www.nexos.com.mx/internos/foros/cuestionindigena/mexico_minorias_etnicas.asp

Van Dijk, T.A. (1996). Análisis del discurso ideológico. *Comunicación y Política*, 6, pp. 15-43.

Van Dijk, T. (1986). *Estructuras y funciones del discurso*. México: Siglo XXI.

Van Dijk, T.A (2001). Algunos principios de la teoría del contexto. *ALED, Revista latinoamericana de estudios del discurso*, 1(1), pp. 69-81.

Van Dijk, T.A. (2006). Ideología y análisis del discurso. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 10 (29), 9 – 36.

Vygotsky, L.S. (1966). *Pensamiento y Lenguaje, Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas*. La Habana: Edición Revolucionaria.

www.rrocm.com/aportaciones_de_la_sociedad_civil_seminario_sobre_legislacion_migratoria.pdf

Zimmerman, K. (2001). Teoría del lenguaje y defensa de los idiomas amerindios. En Héctor Muñoz Cruz y Rossana Podestá Siri (eds.), *Contextos étnicos del lenguaje. Aportes en educación y etnodiversidad*, pp. 38-52.

Zolberg, A.R. (1999). Matters of State: Theorizing Immigration Policy. En Ch. Hirschman, P.H. Kisinitz & J. DeWind (Eds.), *The Handbook of International Migration: The American Experience* (pp.71-94). New York; Russell Sage Foundation.

¹ Licenciada en Lengua y Literatura Rusas, con Especialización en Lingüística. Tiene un Doctorado en Ciencias Pedagógicas, es Profesora e Investigadora Titular y se desempeña como Directora del Centro de Estudios de Migraciones Internacionales (CEMI) de la Universidad de La Habana, Cuba. Correo electrónico: isorolla@rect.uh.cu