

Documento de referencia¹

Tema 2 - Narrativas y comunicación de la migración: ¿qué rol, responsabilidad y recursos tienen los gobiernos?

Mesa redonda 2.2 - Comunicación efectiva con los migrantes

CONTENIDO

1. *Introducción*
2. *Cuestiones esenciales para los responsables de la formulación de políticas*
3. *Retos y tensiones*
4. *Propuestas de acción*
5. *Preguntas guía*
6. *Recursos y ejemplos de mejores prácticas*

* * *

1. Introducción

a. Contexto mundial

Hoy en día presenciamos las tasas de desplazamientos más elevadas registradas hasta la fecha. El creciente número de migrantes internacionales ha alcanzado ya los 272 millones de personas, frente a 258 millones de 2017². No se trata de un fenómeno novedoso. Desde tiempos inmemorables, la humanidad se ha desplazado. Algunas personas lo hacen para buscar oportunidades laborales o económicas, reencontrarse con la familia o estudiar; otras para escapar de conflictos, persecuciones, terrorismo, violaciones de los derechos humanos o huir de los efectos adversos del cambio climático y los desastres naturales.

¹ El presente documento ha sido elaborado por la Alianza de Civilizaciones de las Naciones Unidas (UNAOC), conforme a las orientaciones de los copresidentes de la mesa redonda 2.2, Gambia, Filipinas y Emiratos Árabes Unidos, y con aportaciones valiosas de los miembros del equipo de la mesa redonda, durante las consultas de las mesas redondas y entre estas consultas. Pese a que se ha hecho todo lo posible para garantizar que la información proporcionada sea exacta, los autores no asumen responsabilidad alguna ni garantizan en modo alguno la validez, la exactitud y la exhaustividad de la información que contiene el presente documento, con el que se pretende únicamente informar y estimular el debate de la sesión de mesa redonda 2.2 que se celebrará durante la reunión de la Cumbre del Foro Global sobre Migración y Desarrollo (FGMD), en enero de 2020. Por lo tanto, no es exhaustivo en su tratamiento del tema de la sesión 2.2 y no refleja necesariamente la opinión de los autores, de los organizadores del FGMD o de los gobiernos u organizaciones internacionales que participan en el proceso del FGMD.

²Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (DAES) (2019): *Population Division. International Migrant Stock 2019. Report*. Véase: <https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/estimates2/estimates19.asp> (solo en inglés)

Asimismo, es probable que en estos momentos la migración suscite más controversias que nunca desde el final de la Segunda Guerra Mundial. La migración tiene lugar en un contexto sumamente polarizado, plagado de tergiversaciones negativas y perjudiciales sobre los migrantes y los procesos migratorios, que poco tienen que ver con la realidad. Si bien varios estudios e informes demuestran que las actitudes generales respecto de la migración siguen siendo positivas, las opiniones en su contra tienen más fuerza y difusión que las que están a su favor.

La intensificación de la polarización política y la dura retórica contra la inmigración han modificado incluso las narrativas de referencia sobre la migración y las comunidades de migrantes. En numerosos países, la hostilidad política y pública contra la migración ha provocado una reducción significativa de los cauces legales para la inmigración.

A medida que la migración se vuelve más polémica y politizada, los gobiernos se enfrentan al reto de encontrar formas de introducir información en un debate político polarizado y ganarse la confianza de una población escéptica, y se han de enfrentar a dificultades susceptibles de inducir la malinterpretación de los mensajes o de exacerbar las tensiones. En este contexto, es indispensable que los gobiernos se comuniquen de forma eficiente con los migrantes, quienes pueden desconfiar de ellos, tanto en los países de origen como en los de destino.

El 19 de diciembre de 2018, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó el Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular (PMM) por el que se insta a los gobiernos a «proporcionar información exacta y oportuna en todas las etapas de la migración» (objetivo 3) y a comprometerse a redoblar sus «esfuerzos por suministrar, facilitar y difundir información exacta, oportuna, accesible y transparente sobre aspectos relacionados con la migración para y entre los Estados, las comunidades y los migrantes en todas las etapas de la migración³».

En la mesa redonda 2.2, se examinarán el rol, la responsabilidad y los recursos que tienen los gobiernos para comunicarse con los migrantes, así como las mejores prácticas y recomendaciones para hacerlo con mayor eficacia.

b. Objetivos de la mesa redonda 2.2

Los objetivos de la mesa redonda 2.2 son los siguientes:

- intercambiar experiencias de los gobiernos —y otras partes interesadas— sobre prácticas y lecciones aprendidas en materia de comunicación eficiente con los migrantes a lo largo del ciclo migratorio (en los países de origen, de tránsito, de destino y de retorno);
- identificar formas y metodologías de medición del éxito de diversas iniciativas de comunicación destinadas a los migrantes;
- identificar los beneficios para todas las partes interesadas de una comunicación eficiente con los migrantes;
- fomentar una mejor comprensión de los objetivos, las herramientas, los retos y las responsabilidades de los gobiernos al comunicarse con los migrantes, como en el contexto de los procedimientos

³Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular, véase: https://refugeemigrants.un.org/sites/default/files/180711_final_draft_0.pdf (solo en inglés)

inmigratorios y de obtención de visados, los procesos de integración local y las campañas de información previas a la partida, y en el marco de las actividades de divulgación consulares;

- concienciar sobre la importancia de un planteamiento que tome en cuenta las cuestiones de género y esté basado en los derechos humanos al comunicarse con los migrantes;
- fortalecer la capacidad de los gobiernos de informar a los migrantes sobre los procesos de reintegración en sus países de origen;
- reflexionar sobre la eficacia y las implicaciones éticas de las prácticas de comunicación de los gobiernos al dirigirse a las comunidades de migrantes y las organizaciones de la diáspora, así como estudiar opciones para abordar los nuevos retos en el contexto de los medios de comunicación emergentes, en particular la desinformación y la incitación al odio.

c. Resultados esperados de la mesa redonda 2.2

Los resultados esperados de la mesa redonda 2.2 son los siguientes:

- recopilar comentarios concretos sobre ámbitos que precisen de una mejora de la comunicación de los gobiernos con los migrantes, y garantizar que esa comunicación tenga en cuenta las cuestiones de género y culturales y que alcance eficazmente a su público destinatario;
- identificar los medios y las herramientas susceptibles de apoyar la evaluación de la eficacia de la comunicación de los gobiernos con los migrantes;
- formular y redactar recomendaciones concretas para la futura cooperación entre varias partes interesadas, que agrupen todos los niveles de decisión, especialmente los agentes no gubernamentales, como las organizaciones de migrantes, mujeres, jóvenes y de la diáspora.

2. Cuestiones esenciales para los responsables de la formulación de políticas

Los gobiernos se enfrentan a un panorama comunicativo que cambia de modo drástico. Habida cuenta de que cada vez son menos las personas que leen prensa escrita y material impreso, y cada vez son más los contenidos creados y compartidos a través de Internet, nunca antes se han presentado tantas oportunidades de adaptar la comunicación a las preferencias del público u ofrecer opciones de diálogo directo entre las administraciones públicas y la población.

Al mismo tiempo, la proliferación de medios de comunicación digitales y creadores de contenido —así como la desinformación y las noticias falsas— dificulta que los destinatarios, en particular los migrantes, sepan en qué información y fuentes confiar. Asimismo, la cantidad de información que se comparte y la rapidez con que se hace complican el seguimiento de instrucciones o directrices.

Este nuevo entorno mediático también puede reducir las posibilidades de una cobertura informativa moderada y equilibrada. Los periodistas trabajan con unos plazos de entrega cada vez más ajustados y la presión de tener que atraer a más lectores. Además, su éxito se mide cada vez más por el número de accesos a la publicación e interacciones con esta, lo que les empuja a redactar titulares y contenidos más sensacionalistas.

En paralelo a estas tendencias, la forma en que los responsables de la formulación de políticas enmarcan la información puede influir en la opinión pública y, con ello, en el éxito de las políticas migratorias. En un entorno mediático cada vez más caracterizado por la desinformación y el sensacionalismo, toda iniciativa de comunicación equilibrada y basada en hechos es fundamental y, en un contexto de falta de confianza en los gobiernos y de creciente apoyo a los detractores de la inmigración, queda poco margen de error.

3. Retos y tensiones

La comunicación gubernamental en materia de inmigración puede provenir de diversas fuentes y contar con diferentes niveles. Puede ser planificada o espontánea, y estar a favor o en contra de la inmigración. El objetivo de los gobiernos puede ser comunicar información imparcial o trabajar para persuadir a la población de que brinde su apoyo a determinadas políticas.

En el marco de la migración, las palabras y la terminología revisten importancia. No obstante, si bien la mayoría de gobiernos cuenta con equipos de especialistas en comunicación, pocos han recibido la formación necesaria para abordar cuestiones relacionadas con la inmigración, así como información actualizada sobre tendencias, flujos, retos y oportunidades en materia de migración.

Aunque las palabras importan, la comunicación no es solo una cuestión de lenguaje, sino también de tiempos. Las medidas que acompañan a la comunicación, los contextos en los que surgen y los agentes o partes interesadas que las ponen en práctica envían señales decisivas respecto de las intenciones y suposiciones subyacentes. Los gobiernos pueden utilizar la comunicación y lograr que todas las partes se sientan escuchadas e informadas, sin estigmatizar o apartar aún más a las comunidades de migrantes.

El planteamiento de algunos gobiernos ha consistido en obtener un panorama integral del ciclo migratorio y tratar de llegar tanto a quienes migran como a quienes piensan hacerlo, con mensajes diferentes y en distintos momentos, en particular en las etapas del ciclo en las que intervienen las autoridades gubernamentales, como cuando estos migrantes buscan información sobre los procedimientos consulares o de salida. Este planteamiento exige una coordinación considerable entre los países de origen, destino y tránsito.

Los responsables de la formulación de políticas tienden a insistir demasiado en la incidencia económica de la migración, lo que no siempre es la idea preponderante en la mente de las personas. La población también se preocupa por la estabilidad, la lealtad, la familiaridad y la competencia que, según creen, pueden aportar los migrantes en una serie de ámbitos (empleo, vivienda, beneficios sociales, acceso a la educación, asistencia sanitaria y servicios sociales). Los responsables de la formulación de políticas tienen que abordar estas preocupaciones de frente, reconocer su legitimidad y explicar cómo pueden evitarse los problemas potenciales.

4. Propuestas de acción

Los gobiernos y el resto de agentes deben reflexionar sobre el uso de las técnicas de comunicación y marketing, en especial porque quienes se alzan en contra de la inmigración las utilizan con gran eficacia.

Identificación de los grupos destinatarios

Las diferentes experiencias en materia de migración no se ajustan a la segmentación tradicional del público, por ello, los mensajes y su tono deben adaptarse a los distintos destinatarios. En sus labores comunicativas, los gobiernos han de tener en cuenta la diversidad de la comunidad de migrantes.

Es esencial que los esfuerzos por comunicarse con los migrantes tengan en cuenta las situaciones y circunstancias diversas de los migrantes, que pueden variar en grado sumo. Las necesidades son diferentes dependiendo de la comunidad de migrantes a la que pertenezcan, por ejemplo, las mujeres migrantes, los niños migrantes, los migrantes irregulares, los migrantes de edad avanzada, los trabajadores migrantes, los migrantes con discapacidad y los migrantes LGBT+, entre otros.

Al objeto de establecer una comunicación eficiente con los diferentes públicos de migrantes, los gobiernos deben invertir tiempo y recursos en identificar los matices que los diferencian, sus patrones de consumo en cuanto a medios de comunicación, las restricciones a las que pueden enfrentarse y su respuesta ante narrativas específicas. Lo que es conveniente para convencer a un grupo puede resultar contraproducente para otro. Los gobiernos deben ser conscientes de las diferencias que existen entre las poblaciones de migrantes en materia de alfabetización, alfabetización mediática y alfabetización tecnológica, así como en lo que respecta al acceso a la tecnología. Una parte esencial de la elaboración de narrativas acertadas y de la comunicación eficiente con los migrantes consiste en comprender realmente las preocupaciones del público destinatario y hacer que se sienta escuchado.

Identificación de los canales de comunicación adecuados

Es esencial que los gobiernos lleguen hasta los migrantes allá dónde estos se encuentren, lo que supone el uso de las redes sociales, la televisión, el cine y las artes, además de cualquier otra plataforma pertinente. El éxito de la comunicación depende de que el mensaje se transmita al público a través del canal adecuado. Los gobiernos han de encontrar los canales apropiados para comunicarse con los migrantes con el fin de garantizar que estos últimos reciben el mensaje y una mejor asistencia.

Canales tradicionales de comunicación

Los gobiernos pueden utilizar métodos de comunicación tradicionales, como la difusión a escala local («puerta a puerta»), teléfonos de asistencia, líneas directas y centro de llamadas, que suponen una manera accesible y de bajo nivel tecnológico de facilitar la comunicación con los migrantes.

Los consulados son unos canales obvios de divulgación de información y los gobiernos pueden crear puntos de información a lo largo de las rutas migratorias pertinentes que ofrezcan a los migrantes la posibilidad de comunicarse con los representantes consulares de su país de origen.

Durante la etapa de contratación, la desinformación coloca a los trabajadores migrantes en una posición particularmente vulnerable, ya que pueden ser víctimas de engaños en lo que respecta a las características del empleo, las condiciones laborales, etcétera. En sus esfuerzos por facilitar información precisa y oportuna a los migrantes en todas las etapas migratorias, los gobiernos deberían considerar la posibilidad de impartir formación orientativa previa a la partida y posterior a la llegada, para así ofrecer a los migrantes un contacto directo y buenas oportunidades de comunicación.

Nuevos medios de comunicación

Las redes sociales constituyen una fuente esencial de información para los migrantes, ya que, posiblemente, muchos confían más en la información que difundan que en la proporcionada por los servicios gubernamentales. Los gobiernos pueden aprovechar las plataformas de las redes sociales para comunicarse con los migrantes. Estos medios, a su vez, pueden servir de apoyo a las redes de migrantes y permitirles participar en la creación y divulgación de la información. En concreto, las redes sociales pueden utilizarse para proporcionar información en tiempo real, especialmente en situaciones de crisis o emergencia. Además, los gobiernos también pueden decantarse por el desarrollo de aplicaciones destinadas a facilitar a los migrantes la información pertinente, como las usadas por los servicios de emergencia y las oficinas consulares.

Identificación de los mensajeros correctos

Las campañas de comunicación suelen tener más éxito cuando están promovidas por mensajeros de confianza. De hecho, el mensajero es tan importante como el mensaje. Es más probable que las personas escuchen y crean los mensajes de personas en las que pueden confiar. Un representante destacado de la diáspora o la comunidad de migrantes en el país de destino puede ser un candidato excelente. Se ha demostrado científicamente que una difusión entre pares en los países de origen que implique directamente a los migrantes en la recopilación y divulgación de información es eficaz tanto para informar a los migrantes sobre los riesgos como para cambiar las actitudes hacia la migración irregular. Los gobiernos deben considerar la creación de alianzas con mensajeros o personas influyentes eficaces (como ídolos del deporte, famosos mediáticos, etc.) y dar a conocer modelos de inclusión social y paz social en sus esfuerzos de comunicación.

Idioma

- Los gobiernos deben comunicarse en los idiomas que hablen los migrantes.
- El contenido debe adaptarse a los diversos niveles de alfabetización y ser accesible a personas con discapacidad.
- El lenguaje utilizado debe ser claro y directo, y debe evitarse el uso de jergas, acrónimos, etc.
- Todos los mensajes deben tomar en cuenta las cuestiones de género y abordar las necesidades y los desafíos específicos de las mujeres, los hombres, las niñas y los niños, ya que los migrantes no constituyen un grupo homogéneo.
- Si bien los hechos y la información precisa son fundamentales, los valores también son importantes. Los gobiernos tienen que entender qué es lo que la gente valora, sus más profundas raíces comunes de humanidad, y cómo estas pueden vincularse a la experiencia del migrante.
- Los gobiernos y sus comunicadores tienen que entender cómo y cuándo hablar a diferentes interlocutores, y cuándo deben escuchar.

Interacción

La comunicación es un círculo. No se trata solo de *comunicarse con* los migrantes, sino también de *escuchar a* los migrantes. En ese sentido, la interacción es esencial. Por ejemplo, se tiene que ofrecer a los trabajadores migrantes la posibilidad de denunciar situaciones de explotación o abuso a través de canales de comunicación conectados a mecanismos de asistencia y presentación de reclamaciones.

Asistencia y acceso a los servicios

La información destinada a las comunidades de migrantes debe cumplir lo siguiente:

- estar a disposición de los migrantes de forma que estos no necesiten divulgar información personal (situación migratoria, identidad, etc.);
- incluir información sobre la localización y los datos de contacto de los servicios de prestación de asistencia a disposición de los migrantes, en especial, los servicios de emergencia existentes en los países de acogida (por ejemplo, hospitales, policía, centros de orientación, alojamiento, etc.);
- ser clara respecto a los derechos de los migrantes en el país de acogida, los derechos humanos y las libertades fundamentales y las opciones y los cauces para la migración regular, así como las posibilidades de retorno.

Organizaciones de la sociedad civil

Conseguir la implicación y participación de las organizaciones de la sociedad civil —en concreto, organizaciones de la diáspora y de migrantes— puede suponer una mejora sustancial de la comunicación con los migrantes. En general, las organizaciones de la sociedad civil están en contacto directo con los migrantes, disponen de información sobre las crisis que les afectan y, por lo tanto, son potenciales aliadas decisivas para la generación de contenidos en aras de una comunicación eficiente. En particular, estas organizaciones tienen la capacidad de llegar a los migrantes de difícil acceso (entre otros, los que están en situación irregular).

Los gobiernos pueden decidirse por la colaboración con organizaciones de la sociedad civil especializadas, con el fin de elaborar directrices sobre medidas de comunicación con los migrantes. Otra forma eficiente de fomentar la comunicación puede consistir en forjar alianzas con organizaciones de migrantes y brindarles apoyo, a través de, por ejemplo, la financiación, la creación de capacidades o actividades para aprovechar su trabajo, como la formación profesional. La celebración de actos (reuniones, conferencias, seminarios, etc.) con las organizaciones de la sociedad civil para llegar a diversas redes de migrantes también puede ser una forma eficaz de ponerse en contacto con estos.

Sector privado

Los empleadores tienden a estar en contacto permanente con los trabajadores migrantes. El establecimiento de mecanismos para comunicarse con todos sus trabajadores migrantes puede ser una forma eficaz de llegar a un gran número de personas. Estos agentes del sector privado pueden informar a los migrantes sobre una crisis emergente, los pasos a seguir para protegerse, etcétera.

La función positiva del sector privado también se refleja en un diálogo social productivo. Las consultas y la cooperación entre los gobiernos, los empleadores y las organizaciones de trabajadores pueden emanar en una mejor comunicación con las administraciones públicas y los trabajadores migrantes.

Formación

En muchos ministerios responsables de la migración a escala nacional y local, los responsables de la formulación de políticas se ocupan de la planificación de las campañas de comunicación, la selección del vocabulario y el tratamiento de las eventuales reacciones negativas del público. Se debería incorporar la capacidad de comunicar de forma productiva sobre migración con los migrantes en la formación básica de los equipos de comunicación internos, al objeto de favorecer un diálogo fructífero con los migrantes. Además, este aspecto concreto de la formación debería reflejarse en los documentos de comunicación estratégica de las respectivas autoridades estatales. Asimismo, es necesario que los gobiernos se esfuercen por garantizar la coherencia de los mensajes intercambiados entre los distintos agentes y organismos gubernamentales.

Medios de comunicación

La colaboración activa entre los gobiernos y los medios de comunicación puede contribuir tanto a la lucha contra la desinformación como en la provisión de información precisa a los migrantes. Pueden adoptarse distintas medidas, como formación para periodistas, desarrollo de códigos de conducta de información sobre la migración, etcétera.

5. Preguntas guía

- ¿Cómo pueden los gobiernos y otros comunicadores conseguir que los migrantes participen en la elaboración de mensajes que les interesan?
- ¿Cuál es el papel de las personas que no son migrantes en este proceso? Gran parte de los mensajes públicos en torno a la inmigración procedentes de los gobiernos se dirigen casi exclusivamente a un público nacional, por lo que es importante reconocer su papel en la elaboración de la narrativa sobre la migración y la repercusión que esta tiene inevitablemente en los mensajes.
- ¿Cómo puede evaluarse y probarse la comunicación destinada a los migrantes y creada por los gobiernos? ¿Cómo puede medirse la eficacia y repercusión de la comunicación?
- ¿Cómo pueden formularse mensajes que tomen en cuenta las cuestiones de género y aborden las necesidades, las prioridades y los desafíos específicos de las mujeres, los hombres, las niñas y los niños migrantes?
- ¿Cómo puede mantenerse la coherencia de los mensajes de alto nivel dirigidos a públicos diferentes? ¿Cómo pueden los gobiernos garantizar la coherencia general en sus mensajes y su comunicación con los migrantes?
- ¿Qué objetivos persiguen las diferentes partes y niveles de los gobiernos en su comunicación con los migrantes?
- ¿Cómo pueden los gobiernos y otros comunicadores (por ejemplo, la sociedad civil, las organizaciones de la diáspora, las comunidades de migrantes, etc.) establecer una segmentación satisfactoria? ¿En qué datos o fuentes de datos pueden basarse para identificar el tamaño de la audiencia, las necesidades lingüísticas, etc.?
- ¿Cómo pueden los gobiernos conseguir que su información sea accesible a los migrantes? ¿De qué manera pueden atender las necesidades de los migrantes? ¿Son más útiles determinadas prácticas o canales de comunicación con los migrantes que otros? En caso afirmativo, ¿por qué y con qué fin?
- ¿Cómo pueden los gobiernos ganarse la confianza de los migrantes que se encuentran dentro de sus fronteras y de los ciudadanos que residen en el extranjero?
- ¿Qué mensajeros deben utilizarse para comunicarse con los migrantes?
- ¿Qué medios de comunicación deben utilizarse para comunicarse mejor con los migrantes?
- ¿Cómo pueden los gobiernos y otras partes interesadas hacer frente a la información falsa destinada a los migrantes?
- ¿Qué papel pueden desempeñar los migrantes y sus redes respecto al examen de la información (revisión entre pares)?
- ¿Cómo pueden los gobiernos, en particular a escala local, incorporar información personalizada sobre los servicios básicos para promover la inclusión social y la participación de las comunidades de migrantes?
- ¿Cómo pueden mejorarse los procedimientos inmigratorios y de obtención de visados para informar mejor a todos los migrantes sobre la disponibilidad de cauces regulares de migración?
- ¿En qué medida las prácticas de comunicación exitosas incentivan el retorno voluntario y la reintegración sostenible? ¿Cuáles son esas prácticas?
- ¿Cómo pueden los gobiernos y otros comunicadores llegar a los migrantes de difícil acceso? ¿Qué papel pueden desempeñar las comunidades de migrantes, la sociedad civil y el sector privado?

6. Resources and Best Practices Examples

Cities

Governments at the local level, while often lacking a voice in setting immigration policy, are responsible for many concrete aspects of migration, from the organization and use of public spaces to the development of affordable housing, and plans to meet the social, cultural, religious, and other needs of diverse communities. Cities and states have a long history of promoting diversity through communication campaigns, such as “[Diverse City](#)” in New York, which presents immigration as part of the city’s identity and richness.

IOM, the UN Migration Agency

- IOM, the UN Migration Agency, launched the [MigrantApp \(MigApp\)](#) in 2017, the first pilot of an IOM global initiative to provide information to facilitate regular, safe, and orderly migration using mobile devices. The MigApp provides reliable, rapid, and free information in three languages on governmental, private, and civil society services for migrants. The MigApp facilitates access to information on more than 1,500 georeferenced centers where migrants can receive assistance or information. The application also offers tips on regular and orderly migration, alerts on risks related to irregular migration and the option to answer mini surveys safely, thus fostering migrant empowerment. The MigApp provides information on health centers, consulates, and embassies, migration offices, human rights protection centers, as well as centers that offer shelter. It also includes information regarding training and employment, specific assistance for vulnerable groups of people such as women, children, and victims of trafficking in persons, as well as assistance programmes for migrants. <https://www.iom.int/news/un-migration-agency-launches-mobile-app-migrants-mesoamerica>
- In September 2019, IOM released the promising results of a rigorous scientific review of its [Migrants as Messengers](#) peer-to-peer awareness-raising campaign implemented in Senegal, Guinea and Nigeria from December 2017 to March 2019. A short video about the Migrants as Messengers campaign can be found here: <https://www.iom.int/video/migrants-messengers-overview>
- The project trained returnee irregular migrants to use the Organization’s mobile-phone-based Community Response App to take videos of other returnees answering set questions about their experiences. The videos were edited and widely circulated on social media and at community events.
- The [Project Evaluation](#) (<https://publications.iom.int/books/migrants-messengers-impact-peer-peer-communication-potential-migrants-senegal-impact>) reveals that 19 per cent of potential migrants surveyed were better informed, 25 per cent more aware of the risks of irregular migration and one-in-five less likely to do so after participating in IOM awareness raising events in Dakar, Senegal, relative to a control group who did not.

OECD Network of Communication Officers on Migration (NETCOM)

Good communication can be a powerful tool in support of migrant integration. The “[Communicating on Migrant Integration](#)” website of the OECD Network of Communication Officers on Migration (NETCOM) makes available articles and good practice examples on the topic: www.oecd.org/migration/netcom.

ENIGMMA project

Within the EU-funded [ENIGMMA project](#), implemented by the International Centre for Migration Policy Development (ICMPD), project team together with Georgian state institutions and stakeholders in the destination country started a practice of joint development of legal residence guidelines for Georgian migrants in several destination countries (Greece, Spain and Italy). On the Georgian side, the Georgian Diaspora department within MFA is involved, alongside the State Commission on Migration Issues, the Consular Department of MFA, and consular services abroad. With regard to the destination countries, the stakeholders differ: they include ministries responsible for migration and residence permits, municipalities, NGOs, academia, and private immigration lawyers.

International Centre for Migration Policy Development (ICMPD)

Practices supported by ICMPD:

1. Cooperation and coordination across the board in devising communication tools and methods is key– e.g. Moldova
 - [Moldovan Media Crisis Communication Plan in the field of irregular migration](#) – it involved the participation of a wide range of governmental actors and institutions – this approach is important, in particular, when a sensitive topic is addressed. Another lesson learnt from this action is the need to involve the communication services/communicators of various state agencies.
 - An added value of this Action was knowledge transfer on crisis communication related to migration for the staff of the local units of the institutions involved in devising the plan.
 - Finally, the participation approach contributed to better inter-institutional coordination mechanism with regard to communication in the field of irregular migration.
2. Many evaluations shows that the awareness-raising campaigns are good to **raise awareness and knowledge**, but not in changing attitudes, perceptions and behaviours
 - ICMPD deployed [social marketing tool in the Philippines](#) (a project with the Philippines Overseas Employment Administration) in attempting to influence behaviour of different segments of the populations (young people, students, women, would-be migrants, etc.) in relation to a campaign on trafficking and illegal recruitment. Social marketing campaigns are designed to influence the target group's actions and adopt a new behaviour or change a current behavior which affects the target group in a negative way.
 - There is a need to understand different groups needs and level of understanding and target them differently based on their level of education, age, understanding and other characteristics
 - 5P approach to communication with migrants: - public - product- place - promotion – partnership.
3. **Emerging practice – communicating with migrants along the migration cycle, but also among the countries involved** – e.g. Nigeria and Italy (MPF project implemented by ICMPD)
4. Participatory approach by communicating with migrants while devising policies and programmes (e.g. Malawi, Madagascar and Ghana developed diaspora engagement policies by consulting their diaspora groups; Cabo Verde elaborated the National Immigration Strategy by communicating with immigrants residing in the country).
5. **Tools – all the means should be regarded and tested out** – e.g. a project involving Italy – Morocco and Tunisia– the outreach/communication channels with migrants were very diverse – media, social media, web-page, existing infrastructure of the public employment agencies – rely on what exist,

modernise, and enhance by investing also in the capacities of public authorities. Diaspora databases and platforms – a means to engage, not very effective though.

Rec

6. Targeted **capacity building is needed**
7. **Integrated approaches to communicate with different categories of migrants** – e.g. Pakistan and Afghanistan established Migrant Resource Centers with ICMPD support targeting would-be migrants and returnees – holistic approach.
8. The **Recruitment Advisor** is an online peer-to-peer review platform that allows migrant workers to comment on their experiences, rate the recruitment agencies and learn about their rights. The platform is available in multiple languages, and currently lists thousands of agencies in Nepal, the Philippines, Indonesia, Qatar, Saudi Arabia, Hong Kong (China), Malaysia, Singapore, and Kenya, and is expanding to other countries. The MRA was launched in 2018 and is developed by the International Trade Union Confederation (ITUC) with the support of the ILO.
9. The International Labour Organization (ILO) is embarking on a series of **media training programmes**, and has developed a toolkit and glossary for journalists to ensure that journalists are able to (a) share accurate and unbiased information with potential migrants, and (b) contribute to a balanced public narrative on migration. In addition, each year the ILO hosts a Global Media Competition on Labour Migration to promote and reward quality reporting.
10. The ILO has supported the establishment of **Migrant Worker Resource Centres** (MRCs) in multiple countries. The MRCs are run by government, trade unions and civil society organizations, and provide information and support services (including legal support and dispute resolution). The ILO has also developed an operations manual for the establishment and operation of MRCs.

Philippine Experience: Effective Communication with Migrants as a Country of Origin

In the context of the current discourse on Migration Governance, the Philippines identifies itself as a country of origin. While the country does host a significant foreign-born community within its archipelago, there are approximately 10 million⁴ Filipinos Overseas, who still call the Philippines home. It is for their protection, rights, and welfare, that the Philippine Government has emerged over the last 4 decades as a champion for global governance for the protection of migrants.

The Philippine legislature has been a partner in this effort, enacting laws that designed to offer protection to Filipino migrants at all stages of the migration cycle, facilitating interphase with government at pre-departure, on-site, return and reintegration. These stages in the cycle offer opportunities for effective communication, through institutionalized mechanisms, as well as through other channels, facilitated by technology and social media, among others. It is the view of the Philippines that all channels combined are needed to be effective.

It is at those points of interphase that there exists an opportunity, an obligation even, for government to communicate effectively with migrants, through institutional mechanisms.

Considering the large number of Overseas Filipinos, the Philippine government strongly enforces its mandate of protecting Filipino migrants and promoting their welfare through bilateral, regional and multilateral platforms, including informal processes such as the GFMD.

⁴ La cifra se estima a 10.353.514 a 31 de diciembre de 2018

The Philippines also ensures that there is an effective, timely and accurate communication between the government and Filipino migrants at all stages of migration, to guarantee their safety and protection. Multiple traditional and innovative communication channels are utilized to break communication barriers and reach out to overseas Filipinos (OFs) wherever they may be, and however they may choose to communicate. The primary driver of our communications platform is the preference of our migrants.

Protection Mandate grounded in the 1987 Philippine Constitution

ARTICLE II, SECTION 4. The prime duty of the Government is to serve and protect the people

ARTICLE XIII, SECTION 3. The State shall afford full protection to labor, local and overseas, organized and unorganized, and promote full employment and equality of employment opportunities for all.

Embodied as a Pillar of Philippine Foreign Policy:

The Protection of the rights and Promotion of the welfare and interest of Filipinos overseas is one of the pillars of Philippine Foreign Policy, of equal value as Political interests in national security and territorial integrity, and interests in Economic diplomacy.

Statutes:

Republic Act No. 8042 as amended by R.A. 10022, or the Migrant Workers Act of 1995

Declaration of Policy:

- Uphold the dignity of overseas Filipinos
- Provide adequate and timely social, economic and legal services to Filipino migrant workers
- State does not promote overseas employment. The existence of overseas employment rests solely on the assurance that the dignity and fundamental human rights and freedoms of the Filipino citizens shall not, at any time, be violated.
- Gender sensitive criteria in formulation and implementation of policies and programs affecting migrant workers.
- Filipino migrant workers, documented or undocumented, are adequately protected and safeguarded
- Civil society members are partners in the protection of Filipino migrant workers and in the promotion of their welfare
- Government fees and other administrative costs of recruitment, introduction, placement and assistance to migrant workers shall be rendered free

The Philippines has found that Filipino migrants are most comfortable interacting through word of mouth from among their contemporaries in the community, through the internet, and by utilizing social media channels. There is a need to ensure that the information shared on these platforms are relevant and valid. The effort to clear these platforms of false information is also key. Multisectoral engagement with civil society and the migrant community organizations is key to stop the spread of false information.

For government transactions, however, migrants still trust government web-portals, physical presence of the government abroad, and face to face interactions. This is an advantage, in terms of ensuring valid information. However, there is a need to invest in the necessary infrastructure to facilitate those interactions at regular and reliable intervals.

The following are the protective schemes and best practices of the Philippines in caring for its migrants:

Pre-Departure Phase:**1. Documentation of Overseas Filipino Workers (OFWs)**

The Philippines has long focused efforts to ensure that OFWs, particularly those in vulnerable situation, are properly documented, in line with GCM Objective 7, 14, among others:

The following innovations have been added to augment existing procedures:

- New Hires Online Services for Recruitment and Manning Agencies. These involve the submission to the POEA by licensed agencies recruiting land-based and sea-based works of their new hires' employment documents using internet, and paying the processing fees online.
- Balik-Manggagawa (BM) Online Processing System. This is a web-based facility that enables the Baling-Manggagawa (BM) or vacationing OFW to apply online for Overseas Employment Certificate (OEC) and have the approved OEC printed by him/her anywhere.
- POEA's AIR-TIP provides free legal assistance to complainants who are victims of illegal recruitment and recruitment violations of licensed and unlicensed recruiters,

2. Pre-Departure Seminars

- **Pre-Departure Orientation Seminar (PDOS) for Emigrants**

The Commission on Filipinos Overseas (CFO) conducts country-specific PDOS to Filipino emigrants to orient them on topics such as travel regulations, immigration procedures, rights and obligations as Filipino migrant, cultural differences, settlement concerns, employment and social security concerns.

In order to make its services more accessible to the public, the CFO also conducts mobile PDOS especially in areas that are historically considered as origin provinces of Filipino emigrants.

- **Peer Counseling**

This pre-departure program is designed for 13 to 19 years old. It aims to provide a venue for youth migrants to discuss their specific concerns about leaving their country of birth and residing in a new country.

- **Country Familiarization Seminar (CFS) for Europe-Bound Au Pairs**

The CFS platform for cultural exchange participants of Au Pair to be equipped with adequate information on settlement processes, values, cultural and social realities in the host countries, health and safety measures, airport and travel procedures and available support networks.

- **PDOS for Exchange Visitors Program (EVP) Participants**

EVP participants are Filipinos who go to U.S. for cultural exchange program. They are required to attend the PDOS before leaving the country. The PDOS discusses obligation and responsibilities of the participants, settlement concerns, and airport and travel procedures.

- **Guidance and Counseling Program (GCP) for Spouses and Partners of Foreign Nationals**

The conduct of pre-departure counseling services for Filipinos in intermarriages is also mandated by the Philippine Government as part of its anti-mail order spouse and trafficking-in-persons measures.

GCP is a customized PDOS consisting guidance and counseling and orientation on the realities of cross-cultural marriage and family, adjustments and coping mechanisms, the marriage migrants' rights and obligations, basic immigration policies, available support network for women migrants in distress, among others.

- **Community Education Program (CEP)**

The CFO conducts annual information campaign nationwide in coordination with various government agencies, non-government organizations, faith-based groups, media, local government units and academic institutions in informing prospective migrants on conditions of working and/or settling abroad, as well as generate community involvement on migration concerns.

It aims to raise public awareness about issues on international migration, intermarriage, and existing government policies and programs directed against illegal recruitment, trafficking-in-persons, documentation fraud, among others.

- **Pre-Employment Orientation Seminar (PEOS)**

The PEOS is a program required for those Filipino who wish to work abroad. The Philippine Overseas Employment Administration (POEA), working with Local Government Units (LGUSs) to provide basic information on foreign employment.

- **Comprehensive Pre-Departure Education Program (CPDEP)**

The CPDED is either a four or six-day orientation seminar attended by Household Service Workers (HSWs). The CPDEP is jointly conducted by accredited NGO PDOS providers and Overseas Workers' Welfare Organization (OWWA). The NGO-accredited PDOS providers administer the PDOS on the first day, while OWWA handles the language, culture and stress management sessions on the succeeding days.

3. Social Protection Schemes

- **Philippines' Social Security Programs for OFWs**

The Philippines is one of the first countries in Asia to respond to social security issues brought about by external migration of labor.

The Philippines' Social Security System (SSS) pursued the establishment of Social Security Agreements (SSAs) with other countries that host Filipino migrants. The following are the salient features of SSAs aimed at reducing or eliminating nationality-and territory-based restrictions on social security: (1) Equality of Treatment; (2) Export of Benefits; (3) Totalization of Insurance Periods; and (4) Mutual Administrative Assistance.

The newly enacted *Social Security Act of 2018 provides the compulsory coverage of OFWs in the Social Security System*. The benefits include, among others, retirement, death, disability, funeral, sickness and maternity.

SSS has attaches in some Philippine embassies abroad, especially in those countries that caters numerous OFs, to communicate their services and make it available to Filipino migrants

- **Health Insurance Program for OFWs**

The PhilHealth program for OFWs allows members to avail themselves of PhilHealth benefits even if they are confined in hospitals abroad. At the same time, their qualified dependents in the Philippines may avail themselves of the benefits even if the principal is working overseas.

The newly enacted *Universal Health Care Act* provides that all Filipino citizen, including those abroad, shall be automatically included as member of the National Health Insurance Program of PhilHealth.

Philhealth has attaches in some Philippine embassies abroad, especially in those countries that cater to numerous OFs, to communicate their services and make it available to Filipino migrants

- **Membership in Overseas Workers' Welfare Administration**

OFWs are mandated to have OWWA membership before their deployment abroad. Coverage period is two (2) years and renewable for another 2 years period upon payment of membership fee: USD 25.

OWWA members may avail the following benefits: Educational Program, Scholarship for Dependents, death benefits, disability or dismemberment benefits, medical assistance program, burial benefits, repatriation program, and reintegration programs.

- **Mandatory Insurance**

The Philippines Migrant Workers' Act provides Compulsory Insurance Coverage for Agency-Hired Workers.

Recruitment/manning agencies are required to have their deployed workers covered by a compulsory insurance policy which shall be secured at no cost to the said worker. Such insurance policy shall be effective for the duration of the migrant worker's employment and shall cover, at the minimum: Accidental death, Permanent total disablement, Repatriation cost of the worker when his/her employment is terminated without any valid cause, including the transport of his or her personal belongings, Subsistence allowance benefit when OFW gets involved in a litigation, Money claims arising from employer's liability, compassionate visit of family members, medical evacuation, and medical repatriation.

4. Recruitment Regulations

- **Local Recruitment Agencies**

Only recruitment agencies licensed by POEA are allowed to recruit and deploy OFWs.

The principal/employer and the recruitment/manning agency are jointly and severally liable for any and all claims arising out of the implementation of the employment contract involving Filipino workers for overseas deployment. This provision shall be incorporated in the contract for overseas employment and shall be a condition precedent for its approval.

The recruitment/placement agencies are required to have a performance bond with POEA that shall be answerable for all money claims or damages that may be awarded to the workers.

- **Standard Employment Contract**

The minimum provisions in the standard employment contract are the following:

- Statement of worksite or place of work
- Contract duration
- Position Title
- Monthly salary rate in accordance with the prescribed standards or guiding rates
- Regular work schedule of eight (8) hours per day for not more than six (6) days per week
- Overtime pay for service beyond regular working hours
- Free transportation to and from the worksite, or offsetting benefits
- Free food and accommodation, or offsetting benefits
- Benefits which include Vacation Leave, Sick Leave, Medical and Dental, and Workmen's Compensation in cases of work-related sickness, injury or death
- In the event of death of the employee, worker's remains and personal belongings shall be repatriated to the Philippines at the expense of the Employer
- Just causes for termination
- Joint and Severally liability of the employer and recruitment agency

- **Certification Compliance of Countries of Destination**

Deployment of overseas Filipino workers shall only be allowed in countries where the rights of Filipino migrant workers are protected and which the Philippine government has issued Certificate of Compliance. The following are the requirements:

- (a) It has existing labor and social laws protecting the rights of workers, including migrant workers;
- (b) It is a signatory to and/or has ratified multilateral conventions, declarations or resolutions relating to the protection of workers, including migrant workers; and
- (c) It has concluded a bilateral agreement or arrangement with the government on the protection of the rights of overseas Filipino Workers; or
- (d) The receiving country is taking positive, concrete measures to protect the rights of migrant workers

On-Site Phase

1. Network of Foreign Service Posts (FSPs)

The Philippine Embassies, Philippine Consulate General, and Philippine Overseas Labor Office, provides 24/7 assistance to Filipino nationals abroad, especially those in distressed.

The Philippine Foreign Service Posts (FSPs) has 24hours Assistance-to-National hotline that distressed Filipinos may contact whenever they need help. The Philippine government provide the following services:

- a. Whereabouts / Ascertaining Condition
- b. Family Financial Support
- c. Repatriation
- d. Medical Repatriation
- e. Shipment of Remains/ Cremated Remains
- f. Shipment of Personal Belongings
- g. Employment-related complaints
- h. Jail Visitation
- i. Compassionate Visit of the NOK
- j. Request for ROD and other Civil Registry Documents
- k. Recommendation for Blacklisting
- l. Monetary Claims
- m. End-of-Service Benefits
- n. Blood Money Negotiations
- o. Assistance to Detained OFWs and those Serving Prison Terms
- p. Provision of Services of Lawyer/Counsel
- q. Monitoring of Death Penalty Cases
- r. Piracy
- s. Maritime Issues
- t. Transnational Crime (i.e. Trafficking in Persons, Illegal Recruitment, Human Smuggling)
- u. Child Custody / Parental Child Abduction Cases
- v. Assistance to Kidnapping and Hostage Victims

The Philippine Overseas Labor Office (POLO) covers conciliation-mediation services and legal assistance to address employment-related complaints or cases. The POLOs also provide temporary shelter to OFWs who ran away from their employers and are waiting for the resolution of their labor cases or eventual repatriation.

- **Use of Social Media for On-site Services:**

The Philippine government used Facebook as an effective communication tool in reaching out to and providing needed assistance to migrants in distress abroad. The Philippine government finds it effective due to the following:

- a. Social media, and Facebook in particular, are effective tools in bringing closer government services to the intended beneficiaries, in OUMWA's case, the distressed Filipino migrants. I also share that Facebook has become one of the means used OFWs to reach out to OUMWA and other government agencies and access government services. In a sense, Facebook empowered them.
- b. Effective communication is founded on trust and in turn, trust begins with regular and truthful engagement with the audience. I share OUMWA's experience of addressing OFWs concerns and shout out for assistance aired through social media. I also shared the notion that in social media, "content is king and distribution is queen" as regards effective communications; and
- c. The fight against fake news should be on fake news' own platform. If the fake news is shared through social media, effective engagement through social media should be the answer.

Social media also has helped in bridging the gaps and maintaining the strong ties of migrants with their home country. In this regard, several pages were created to promote specific advocacies, programs and services of the Philippine government, such as the following:

The Peso Sense – it aims to improve financial literacy by promoting productive expenditure, greater savings, and entrepreneurship among OFs and their beneficiaries in the Philippines.

The Filipino Ties – it aims to provide updates regarding the Philippine government's initiatives to advance the interest of Filipino diaspora; events and activities relating to OFs and their families left behind; and other relevant news/features on migration and development

BaLinkBayan – it refers to interconnectivity through the worldwide web. The BaLinkBayan is OFs' one-stop online portal for diaspora engagement, offering an integrated and unique platform to re-engage with the Philippines. It seeks to bring together 10.24 million Filipinos in diaspora into an integrated and comprehensive platform that taps into their knowledge, expertise, skills, networks, material, and financial resources to contribute to the development of the Philippines.

- **Post-Arrival Orientation Seminar (PAOS)**

Post-Arrival Orientation Seminar (PAOS) is a continuation to the PDOS, primarily to equip OFWs appropriate information as guide on their overseas employment. General topics: profile of Filipinos in the country, pertinent laws for foreign workers, available government services, practical tips on working and living in the country of destination.

- **Regulation of Foreign Recruitment Agency (FRA)**

FRAs are required to register and be recognized by FSPs and Philippine Overseas Labor Office (POLO) to be able to tract and monitor the condition of OFWs.

- **Bilateral Agreements:**

The Philippines enters into Bilateral Labor Agreements (BLA) with host countries with large number of OFWs. BLA mainly consists the following:

- Uphold ethical recruitment policies
- Recruitment shall be governed by a standard contract
- Reducing costs of recruitment of domestic workers
- Humane treatment to workers

Return and Reintegration

1. Financial literacy program

FSPs offer financial literacy program for OFWs while abroad. OFWs are encouraged to attend these programs, especially if they already intend to return to the Philippines.

The Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP), OFW Bank, Technical Education and Skills Development Authority (TESDA), and other government financial institution, also provide financial literacy program to returning OFWs upon arrival in the Philippines.

2. Reintegration Programs:

OWWA offers livelihood opportunities to OFWs who have finished contracts and have no wish to go back to work abroad.

- **Balik-Pinas! Balik-Hanapbuhay! Program** a non-cash livelihood support/assistance intended to provide immediate relief to returning member OFWs, active or non-active who are displaced from their jobs due to war/political conflicts in host countries or policy reforms controls and changes by the host government or are victims of illegal recruitment and/or human trafficking or other distressful situations.
- **Overseas Filipino Workers – Enterprise Development and Loan Program (OFW-EDLP)** is an enterprise development intervention and loan facility of OWWA, in partnership with Land Bank of the Philippines (LBP) and the Development Bank of the Philippines (DBP) intended to support enterprise development among OFWs and their families.
- The Department of Trade and Industry (DTI) and OWWA has partnered to provide OFWs opportunities to establish or enhance their business (via Negosyo Centers) by providing loans for returning OFWs to start business

3. National Reintegration Center for Overseas Filipino Workers (NRCO)

The amended Philippines' Migrant Workers Act created the NRCO for the Philippines to have a specific government agency in charge to provide mechanism for returning Filipino migrant workers for their reintegration into the Philippine society, serve as a promotion house for their local employment, and tap their skills and potentials for national development. Undocumented OFWs may also avail NRCO programs and services upon their return to the Philippines.

NRCO Programs:

- The Balik Pinay! Balik Hanapbuhay! Program enables women OFW returnees to start and to operate livelihood undertaking for self-employment. The Program consists of a livelihood skills training and the distribution of the starter kits.
- The Livelihood Development Assistance Program (LDAP) has provides grants for livelihood assistance to returning OFWs.
- “Sa Pinas, Ikaw and Ma’am/Sir” project aims to re-train HSWs on the skills set needed for the Teacher 1 Position in DepEd, get hired in their hometown and get out of plain domestic work.
- The Women REACH (WR) Program allows return women OFWs to cope and start their reintegration in the country, in partnership with Coca Cola Phils, to provide full training and learning course on entrepreneurship including its Monitoring and Evaluation Framework and Tools for impact measurement.

Additional Readings

- Ahad, Aliyyah and Natalia Banulescu-Bogdan. 2019. Communicating Strategically about Immigrant Integration: Policymaker perspectives. Brussels: Migration Policy Institute Europe. <https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/MPIE-CommunicatingIntegration-FINAL.pdf>

- Migrants in Countries in Crisis (MICIC) Initiative. 2016. Guidelines to Protect Migrants in Countries Experiencing Conflict or Natural Disaster. Geneva: International Organization for Migration. https://micicinitiative.iom.int/sites/default/files/document/micic_guidelines_english_web_13_09_2016.pdf