



Revista Latina de Comunicación Social

E-ISSN: 1138-5820

jpablos@ull.es

Laboratorio de Tecnologías de la Información

y Nuevos Análisis de Comunicación Social

España

Blanco González, Félix

La estrategia que salvó la imagen de un alcalde. El desalojo de los niños del Colegio Picacho

Revista Latina de Comunicación Social, vol. 12, núm. 64, 2009, pp. 725-739

Laboratorio de Tecnologías de la Información y Nuevos Análisis de Comunicación Social

Canarias, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81911786058>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



Edita: LABoratorio de Tecnologías de la Información y Nuevos Análisis de Comunicación Social

Depósito Legal: TF-135-98 / ISSN: 1138-5820

Año 12º – 3ª época - Director: Dr. José Manuel de Pablos Coello, catedrático de Periodismo

Facultad y Departamento de Ciencias de la Información: Pirámide del Campus de Guajara - Universidad de La Laguna

38071 La Laguna (Tenerife, Canarias; España)

Teléfonos: (34) 922 31 72 31 / 41 - Fax: (34) 922 31 72 54

Investigación – [forma de citar/how to cite](#) – [informe revisores/referees](#) – [agenda](#) – [metadatos](#) – [PDF](#) – [Creative Commons](#)
DOI: 10.4185/RLCS-64-2009-857-725-739

La estrategia que salvó la imagen de un alcalde. El desalojo de los niños del Colegio Picacho

The strategy that saved a mayor's image. The violent eviction of the children of Picacho School

Dr. Félix Blanco González [[C.V.](#)] Departamento de Derecho Público Especial, Comunicación Audiovisual y Publicidad - Universidad de Vigo (España) – felixblanco@uvigo.es

Resumen: El desalojo de los alumnos del Colegio Picacho de una sala aneja a la alcaldía de Vigo, en la que se habían encerrado para reivindicar monitores de gimnasia y que provocó el paso por el hospital de 15 niños, algunos de los cuales permanecieron tres días en observación, fue un suceso cargado de emoción y con repercusión nacional que mantuvo el interés de los medios informativos durante tres semanas. Con las elecciones locales a la vista, fue un precedente de las relaciones públicas que se practican en los casos de presunta corrupción política que centran el interés mediático estos días. En estos casos fue evidente para los emisores de los mensajes que sus públicos eran conscientes de la gravedad de las acciones que se les atribuían y de las que se habían hecho públicas pruebas irrefutables, por ello aportaban datos y referencias que las hicieran menos censurables, tratando de reducir los perjuicios sobre su reputación y las de sus partidos. En aquel año de 1986, todavía en el Vigo de la reconversión industrial y las movilizaciones que convirtieron las calles en la palestra donde se reivindicaba el puesto de trabajo, se han investigado las acciones de comunicación persuasiva del alcalde y su entorno para obtener conclusiones sobre las técnicas que emplearon, cómo las emplearon, su eficacia y su semejanza con los procesos canónicos.

Palabras clave: Bidireccionalidad; modelos de relaciones públicas; persuasión; imagen pública; reputación; transparencia, actitudes.

Abstract: The Picacho school's students were evicted from one of the rooms besides the Mayor's office. The students locked themselves up in that room to demand gym teachers for the school. As a result of the eviction, 15 children ended up at the hospital, some of them had to stay at the hospital under observation for three days. This was a shocking event that kept the media attention for three weeks. Given the proximity of the local elections, this event became a precedent of the public relations that are put in place in cases of presumed political corruption such as the ones keeping the media attention these days. In this case, it was obvious for the emitters of the message (speakers) that the public was aware of the gravity of the actions attributed to the politicians. These actions were sustained by indisputable proofs that had been shown to the public. To reduce the damages on the politicians' reputation and on the reputation of their political parties, the speakers tried to provide data and information that made the politicians' actions look less reprehensible. This event took place in 1986. At that time, Vigo was going through an industrial reorganization and the streets were the arena chosen by workers to demand a job. In this context, the acts of persuasive communication used by the Mayor and his entourage have been analyzed to determine the techniques used in this case, how they used these techniques, their effectiveness, and their similarities with the standard proceedings.

Keywords: Bidirectional; public relations models; persuasion; public image; reputation; transparency, attitudes.

Sumario: 1. Propósito. 2. Objetivos. 3. Problema. 4. Importancia y situación. 5. Hipótesis 6. Contexto. 7. Método. 8. Justificación. 9. Análisis de la secuencia de los hechos. 10. Resultados y discusión.

Summary: 1. Purpose. 2. Objectives. 3. Problem. 4. Importance and situation. 5. Hypothesis 6. Context. 7. Method. 8. Justification. 9. Analysis of the succession of the facts. 10. Results and discussion.

Traducción al inglés supervisada por **Sol Blanco Thomas** (Bruselas)

1. Propósito

En noviembre de 1986, unos 200 escolares de EGB fueron desalojados por la policía municipal de una sala anexa a la Alcaldía de Vigo. Tras el desalojo quince escolares pasaron por el hospital y tres de ellos se quedaron unos días en observación. El escándalo adquirió grandes proporciones y amenazaba con acabar con la reputación del alcalde y la imagen pública del ayuntamiento de Vigo. El propósito de esta investigación es determinar porque fueron eficaces las acciones de comunicación persuasiva desarrolladas por el alcalde y su entorno, pese a parecer tan ajena los procesos canónicos de relaciones públicas y comparar el proceso real con los modelos propuestos por Grunig y Hunt. El artículo que presentamos se funda en la tesis doctoral titulada "Prensa y relaciones públicas en la ámbito local. Análisis de la gestión de la comunicación de tres organizaciones de Vigo (1976 – 2000), defendida en la Universidad de Vigo (España), profundizando en la identificación de las técnicas que empleó el entorno del alcalde de Vigo, para hacer más evidente el proceso, su intencionalidad y sus relaciones con las estrategias, tácticas y técnicas canónicas de las relaciones públicas.

2. Objetivos

La investigación pretende poner en evidencia la importancia de la bidireccionalidad, la transparencia y el conocimiento de los públicos a los que dirige su comunicación y señalar que una acción intuitiva, ajena a los procesos canónicos, puede tener éxito, si el emisor conoce las actitudes de los receptores hacia el objeto de los mensajes y estudia las respuestas que generan sus mensajes, la retrocomunicación. Al mismo tiempo, se proponen algunas estrategias para abordar las auditorías de comunicación reduciendo las resistencias de los técnicos de las organizaciones auditadas y los tiempos de implantación de los nuevos métodos.

3. Problema

Los modelos de relaciones públicas de Grunig y Hunt orientan la estrategia a seguir en el análisis de una acción de comunicación persuasiva. Las técnicas de imagen corporativa advierten de los aspectos a tener en cuenta para planificar estratégicamente la proyección de una imagen positiva. Grunig pone el énfasis en la importancia de la bidireccional, en la necesidad de que el acceso a los canales de comunicación sea simétrico entre la organización y sus públicos (Grunig, J. y Hunt, T., 2003: 410).[\[1\]](#) Justo Villafaña privilegia, frente a otros aspectos, la transmisión de la imagen intencional de la organización para lograr una imagen positiva (Villafaña, J.,: 1993 – 36). [\[2\]](#)

Alfredo Arceo Vacas, considera que lo que diferencia un buen profesional de relaciones públicas de otro es la metodología que emplea para la planificación y ejecución de las estrategias (Arceo Vacas, A.: 1999 – 100). [\[3\]](#)

En 1986 el alcalde de una ciudad industrial de tamaño medio consigue resolver con eficacia un grave problema de imagen que le hubiera supuesto perder las elecciones y deteriorar la imagen del Ayuntamiento.

La estrategia seguida para lograr su objetivo se basó en objetivar el acontecimiento, transmitir a la ciudadanía su verdadera dimensión, acabar con la zarabanda mediática o ponerla a su favor y hacerse perdonar agasajando a los agraviados. Esta estrategia, en principio, no tuvo éxito pero, paso a paso, aprendiendo de los errores, obteniendo información de las actitudes de los diferentes grupos de público a los que debía dirigirse para transmitirle su versión de los hechos, las acciones dieron algunos resultados positivos. La última acción fue contratar dos funciones de circo a los que el alcalde invitó a los niños de todos los colegios de Vigo. Fue un desagravio dirigido indirectamente a los padres, en el que de algún modo admitió su responsabilidad en esos hechos.

Manoel Soto no debía conocer el concepto de bidireccionalidad pero los medios de comunicación le dieron la información suficiente para desarrollar una estrategia que le congraciara con sus conciudadanos.

Tanto la invitación al circo como el comunicado de su partido ponen en evidencia el buen manejo de los tiempos. La estrategia no parece que estuviera planificada ni en cuanto al calendario, ni en el orden de las acciones, ni en las acciones mismas. Estaban determinados los objetivos; rehabilitar la imagen

pública del Alcalde y evitar que el suceso perjudicara la reputación de la policía municipal y al resto de la institución, pero no estaba planificada, se diseñó sobre el terreno. Cada acción se desarrolló después de un silencio de varios días, los suficientes para que los ciudadanos reflexionaran sobre los acontecimientos.

Cuando el alcalde invita al circo, el diario más crítico ya se había moderado y al mismo tiempo que se anuncia el agasajo se hace pública la dimisión del concejal de seguridad, el responsable directo de los policías municipales.

La institución política dirige sus esfuerzos a conseguir el tiempo y el espacio más favorable a sus ambiciones. Generalmente, busca que sus actividades y actores se conviertan en temas de portada o que alcancen una buena posición dentro del conjunto de informaciones que integran el espacio de actualidad periodística. Además, aspira a alcanzar el máximo nivel de atención periodística posible, disfrutando del mayor número de minutos de aparición en pantalla. No obstante, cuando el evento resulta perjudicial o negativo para sus objetivos, el actor político cambia de actitud. Entonces, pugna para evitar que el tema acceda al terreno informativo y, en caso de no poder impedirlo, para minimizar su presencia en términos de duración y ubicación dentro del espacio informativo. Todo con la finalidad que la noticia obtenga el menor impacto y resonancia pública entre la ciudadanía y logre pasar, casi, inadvertida Casero, Andreu (2009: 460).^[4]

Menos la conferencia de prensa que siguió el modelo tradicional y generó el ambiente y el contexto que más convenía a los objetivos del alcalde, aunque no convenció, las demás acciones estuvieron orientadas por las informaciones que el alcalde y su entorno obtenían sobre las actitudes de los públicos hacia el suceso.

Para analizar y obtener conclusiones válidas sobre ese conjunto de acciones de comunicación persuasiva, la mayor dificultad estriba en describir con los conceptos de las relaciones públicas, las estrategias, las tácticas y las técnicas del ayuntamiento de Vigo en esos días y valorar la eficacia de cada una de esas acciones y su influencia en el resultado final.

4. Importancia y situación

La aplicación de las estrategias, tácticas y técnicas de la comunicación corporativa en una organización plantea una gama variada de dificultades a los auditores. Una de ellas proviene de las resistencias de los directivos de la organización a cambiar métodos y técnicas que hasta ese momento se habían mostrado eficaces, unas veces por la falta de confianza en los nuevos métodos y en otras ocasiones por el miedo a participar en un proceso nuevo que les plantea dificultades que no saben si podrán superar. Para la implantación del nuevo “how how” es necesario analizar la comunicación de la empresa y su capacidad para cumplir sus objetivos comunicacionales.

En este análisis emergen o deben emerger métodos y técnicas eficientes o ineficientes por el modo en que se aplican o por la forma en que se articulan en el proceso. Si se coteja el proceso canónico con el de la empresa, se observarán alteraciones en el orden, la carencia de algunos métodos y deficiencias en la aplicación de algunas técnicas o la falta de otras. Si se pretenden reducir las reticencias de los directivos será necesario reducir los cambios. El auditor tendrá que hacer un trabajo de costurera remendando o reciclando los métodos y las técnicas que tienen arreglo, porque no resultarán nuevas a quienes tendrán que aplicarlas, con las ventajas que esto comporta. La segunda tarea del experto será articular un nuevo proceso que mezcle lo nuevo con aquello que resulta reutilizable.

En este sentido, comparar la “campaña” de relaciones públicas desarrollada por el alcalde de Vigo, con motivo del desalojo de los escolares del colegio Picacho con los modelos para esta actividad que propusieron Grunig y Hunt nos permite, en primer lugar determinar a cuál o cuáles de los cuatro modelos se parecen más las acciones de comunicación persuasiva y a continuación cuáles son las características que se identifican del modelo o modelos e incluso en qué grado se cumplen.

La comunicación política es una comunicación integral, en el sentido de que incorpora diferentes técnicas, tácticas y estrategias de las diferentes disciplinas que integran la comunicación social y del marketing. La perspectiva de las relaciones públicas también es útil para enfocar los diferentes desarrollos de la comunicación política (vertical/descendente; vertical/ascendente; horizontal), donde los principales procesos y tácticas son los propios de las relaciones públicas Xifra, J. (2008: 392 - 399).^[5]

Este punto de vista parece el adecuado para entender cuánto de relaciones públicas había en las acciones, acertadas o no, que el alcalde realizó para resolver un problema tan agudo, casi de vida o muerte política. En nuestra propuesta, el siguiente paso es determinar cómo se articulan esas acciones

de comunicación persuasiva y compararlas con el proceso canónico. Al realizar la investigación por el método propuesto se pone en evidencia la importancia del conocimiento de las actitudes o el sistema de valores de los públicos y de la bidireccionalidad, hasta el extremo de que con sólo esos recursos se pueden desarrollar acciones de relaciones públicas eficaces.

También se propone un enfoque o estrategia que mejora la eficacia en las tareas de auditoría de comunicación, porque a través de los mensajes, en forma de expresiones e historias, se conoce la ideología de la organización, los aspectos normativos, las posturas de los actores sociales y la forma como la organización funciona. Arras Vota, A. M. et ad. (2008: 322) [6]

5. Hipótesis

Se pretende establecer las relación entre una acción de relaciones públicas planificada estratégicamente y la práctica de las mismas por un método intuitivo, para demostrar que cuando las relaciones públicas se practican con estrategia rudimentaria, sin método, ni planificación y se obtienen buenos resultados, el proceso ha sido reconducido, tras cada error, hacia el proceso que siguen alguno de los cuatro modelos de relaciones públicas propuestos por Grunig J. y Hunt T.

6. Contexto

Para evaluar los procesos de comunicación persuasiva que desarrolla una organización tales como las distintas técnicas de relaciones públicas que utiliza, es necesario conocer a los receptores, a los diferentes grupos de público a los que van a dirigirse esos mensajes. Cuando se realiza un estudio sobre las técnicas de comunicación que se han venido utilizando hace más de 20 años en una ciudad, es necesario establecer cuál fue el discurso social, el contexto socio cultural, sobre el que se construyó y en el que incidió el discurso de la institución que se estudia. Sacar conclusiones sobre el sistema de valores de los habitantes de una ciudad tan heterogénea como Vigo, cuando estaba sometida a unos cambios tan rápidos y profundos, obteniendo los datos y referencias a través de los diarios que se editaban en la ciudad o que tenían delegaciones significativas en ella, no se resulta creíble.

En la ciudad convivían y conviven una mentalidad rural con otra urbana y la segunda está ganando terreno a la primera desde los años 60. Hacia 1910 la población viguesa era de 17.708 habitantes, cincuenta años más tarde se situaba en los 144.874, continúa creciendo hasta los 197.144 habitantes en el año 1970, los 258.724 en el año 1981 y los 291.418 habitantes a la hora de cerrar el siglo XX. Este intenso y acelerado crecimiento demográfico en un período relativamente corto ha dificultado la creación de un escenario urbano que fuese asumido por los ciudadanos como algo propio en torno a lo que comprometerse. (...) Vigo ha sido más un conglomerado de diferentes partes mal interconectadas que una ciudad cohesionada con un proyecto definido y asumido (Caballero, G.: 2002 12). [7]

La ciudad de aluvión a la que se refiere Gonzalo Caballero lo fue, entre otras causas, porque algunas industrias, como la del automóvil provocaron la llegada a Vigo de gran cantidad de jóvenes de Ourense y otras partes de Galicia, que, en algunos casos, se vieron obligados a pagar cantidades significativas por acceder a un puesto de trabajo, en unas circunstancias en que la alternativa para encontrar un empleo bien remunerado era emigrar a Europa. Esta afluencia de jóvenes procedentes del rural modifica las actitudes sociales hacia la ciudad que es vista por muchos de los recién llegados sólo como un lugar de trabajo, a lo que contribuye la extensión del uso del automóvil que permite el desplazamiento a los lugares de origen todos los fines de semana. La afluencia de grandes contingentes de personas que mantienen un vínculo afectivo y físico con sus localidades de origen, impiden o retrasan la generación de vínculos con Vigo.

La economía política ha desarrollado el concepto de capital social. El capital social hace referencia al conjunto de relaciones sociales propias de una sociedad, y más concretamente a los niveles que en esa sociedad existen de confianza, de normas cooperativas y cívicas y de asociacionismo, los cuales pueden mejorar la eficiencia de una sociedad al facilitar las acciones coordinadas. En 1986 la reconversión industrial y concretamente la de los astilleros no había concluido aun, cuando se produce el desalojo de los alumnos del colegio Picacho, los antiguos trabajadores de Astilleros y Construcciones, S.A. seguían manifestándose varias veces al mes y en muchas ocasiones de forma muy violenta. En la calle había un sentimiento de rechazo, por lo negativo de estas acciones reivindicativas en la vida de la ciudad y en la imagen que ésta proyectaba. Estas circunstancias les restaron eficacia a las manifestaciones de los estudiantes que rechazaron el modo en que se produjo el desalojo y quizás llevaran a pensar a muchos, si las consecuencias de este desgraciado suceso fueron proporcionadas.

7. Método

El trabajo de investigación se enriquece cuando se fomenta el diálogo entre la forma en que se obtiene el conocimiento científico y las acciones de campo, para conocer mejor las limitaciones de sus enfoques y, en particular, los posibles sesgos de sus supuestos, desarrollos y conclusiones. La investigación siempre se realiza dentro de una modalidad de búsqueda específica y para nuestro estudio de la comunicación persuasiva que generó el ayuntamiento con motivo del desalojo de los alumnos del colegio Picacho hemos optado por el realismo. El investigador parte de que existe una realidad externa, compleja, que puede ser conocida por la observación y la triangulación.

Según Norman Denzin (1978:304-308) [8] a triangulación es la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular y en lo que a nuestra investigación se refiere hemos optado por aplicar las técnicas de imagen corporativa en el análisis de las informaciones que recogieron los diarios sobre el caso y el cotejo con los modelos de relaciones públicas de Grunig y Hunt del proceso de comunicación persuasiva que siguió el grupo de gobierno de la Corporación Viguesa para aminorar los daños en su imagen pública y en la de la institución que representaban.

El realismo como método científico supone la posibilidad de evaluar el conocimiento con medidas de fiabilidad y validez, para el estudio de este caso adoptamos una posición cercana al realismo.

Las variables que se han utilizado para el análisis son la bidireccionalidad, la transparencia, la actitud de los públicos, la objetividad de los medios de comunicación y el control de los tiempos como un elemento básico de la estrategia. Utilizando estas variables se estudiarán cada una de las unidades de análisis.

Se considera como unidad de análisis todos los contenidos o informaciones de cada número de los medios de comunicación escritos referidos al desalojo de los escolares del colegio Picacho.

8. Justificación

Si partimos de la tendencia a converger entre la opinión pública y la opinión publicada en un contexto comunicacional en el que predominaba un medio informativo del que bebían como si se tratase de una fuente primaria, las emisoras de radio y las de televisión e, incluso, los corresponsales de diarios nacionales, se entiende que a finales de la década de los ochenta del siglo pasado, existiese, en Vigo, coincidencia entre la opinión pública y la publicada, porque Faro de Vigo casi triplicaba el número de lectores de todos los demás medios impresos juntos.

Por esto, para describir este destacado acontecimiento en el ámbito de Vigo se hayan utilizado las informaciones de *Faro de Vigo*, de la edición local de *La Voz de Galicia* y del diario *El País* como únicas fuentes. Los dos diarios gallegos, pero sobre todo el primero, informaron hasta la saciedad del acontecimiento. *Faro de Vigo* con una clara intención de objetivar el hecho y satisfacer la demanda de información de sus lectores y el segundo llevando su opinión a los titulares de sus noticias. *El País*, que disponía de corresponsal en Vigo, siguió la misma táctica que *Faro de Vigo*, tratando con objetividad un acontecimiento que por su concurso, entre otros, había adquirido relevancia nacional.

El suceso fue vivido o padecido en directo por más de doscientas personas, entre los alumnos del colegio público Picacho y algunos de sus padres, los policías municipales y algunos funcionarios más. Por esta razón y por la intensa emoción que provocan los acontecimientos luctuosos protagonizados por niños y niñas, la comunicación boca a oreja, los rumores, circularon por toda la ciudad. Las emisoras de radio hicieron entrevistas en la calle pidiendo opinión o abriendo los micrófonos a sus oyentes.

Como quiera que la zarabanda mediática, realimentada por manifestaciones de estudiantes de enseñanza media y universitaria, declaraciones de los agentes sociales, de miembros del movimiento ciudadano y políticos que veían en el alcalde el enemigo a batir en unas elecciones muy próximas, se prolongara durante dos semanas, la opinión pública y la publicada fueron convergiendo.

Existe una diferencia notable e intensamente condicionada por las circunstancias del momento histórico, entre la opinión pública y la publicada. En 1979 Vigo era una ciudad con un nivel cultural menor que otras ciudades con una población semejante de Galicia o del resto de España, la clase media ilustrada era muy escasa. Los vigueses no eran ajenos al extraordinario protagonismo y al prestigio que los medios de comunicación adquirieron tras la muerte de Franco, por el papel de guía para la integración de los ciudadanos en una sociedad en transición desde un sistema autoritario a los valores, los usos y las costumbres democráticas.

Las dos circunstancias, el escaso nivel cultural y el prestigio de los medios, hicieron que durante los ochenta y buena parte de los años 90 del siglo pasado la opinión pública se asemejase, mucho más que en la actualidad, a la opinión publicada. Por esas razones se utilizan como fuentes sólo los periódicos, porque la tendencia a converger entre la opinión pública y la publicada era entonces tan fuerte que un lapso de tiempo de dos semanas la actitud hacia un acontecimiento de los diarios y de sus lectores era prácticamente la misma.

9. Análisis de la secuencia de los hechos

Se cotejará la secuencia de emisión de los mensajes y su naturaleza con los modelos de Grunig y Hunt para encontrar coincidencias, de modo que se pueda determinar la estrategia o estrategias del alcalde y del resto del grupo de gobierno de la corporación viguesa para evitar el deterioro de su imagen pública.

El 26 de noviembre de 1986, los alumnos del colegio público Ramón y Cajal, conocido popularmente como Picacho, que se ubicaba en un barrio de nivel medio de Vigo, ocuparon la sala contigua al despacho del Alcalde como protesta por una serie de deficiencias en las instalaciones del centro escolar y por la falta de profesores de gimnasia.

El alcalde se encontraba fuera de la casa consistorial y sin que se haya aclarado quien dio la orden, la policía municipal desalojó a los escolares y catorce de ellos tuvieron que ser atendidos en el Hospital Xeral. Al día siguiente del desalojo *Faro de Vigo* informaba del suceso y de la conferencia de prensa que había convocado el alcalde. A las seis de la tarde de ayer, compareció ante los medios informativos el alcalde Manoel Soto, para dar cuenta de los sucesos ocurridos en la mañana del mismo día en el interior del edificio consistorial y de cuyo resultado se obtuvo un balance de 14 heridos de diversa consideración y siete detenidos que a última hora de la tarde fueron puestos en libertad sin cargos.

Sobre la principal cuestión de quien había dado orden de desalojar, Manuel Soto manifestó que "La Policía Municipal" debe actuar de oficio, como actúa ante un robo, la detención de un ladrón, etcétera, sin tener que esperar orden de la autoridad". Insistió en el hecho de que la policía tiene un mandato del Pleno de la Corporación para intervenir de oficio en casos de ocupación ilegal y alteración del orden público dentro de las instalaciones municipales.

Previamente a las respuestas de observaciones y preguntas planteadas por los asistentes a la rueda de prensa, el alcalde se refirió a los hechos tal y como había sido informado por la Policía Municipal, dos médicos del Hospital Municipal y tres asistentes sociales que se prestaron a declarar por escrito -con firmas ilegibles- que la actitud de la policía había sido en todo momento cordial, en tanto que los niños se peleaban entre ellos y golpeaban los cristales.

El alcalde se basó a la hora de hacer sus declaraciones al respecto, además de en los dos documentos antes citados, informe médico del Hospital Municipal, declaración escrita de tres asistentes sociales, en un informe firmado por dos sargentos de la Policía Municipal y no por el jefe de la misma.

El parte de los dos médicos del hospital enviados por el alcalde, pone de manifiesto que no hubo heridos ni contusionados "salvo lo propio de las peleas entre niños y de caer, seguramente por las escaleras al bajar". Manuel Soto no supo responder a la pregunta de por qué fue necesario el desalojo en un recinto donde las medidas de seguridad para entrar son teóricamente rigurosas y no deberían haberse introducido alrededor de doscientas personas sin autorización: "sorprendieron a la pareja de la Policía Municipal que flanqueaba la entrada y fueron desalojados, posteriormente por ocupación ilegal del Ayuntamiento y presunta coacción".

Con los datos presentados por la Policía Municipal, el alcalde aseguró que "la fuerza municipal actuó con la máxima delicadeza, sin emplear armas ni elementos de defensa. Una prueba de ello es que tardaron media hora en desalojar a los niños". Sobre la presencia de doscientas personas, entre padres y alumnos del centro Picacho, manifestó que fue una "escandalosa manipulación política" y se ve en los carnés de militancia de quienes fueron detenidos y llevados a la Comisaría (*Faro de Vigo*, 27/11/1986: 1). [9]

La Voz de Galicia dio una versión más dura del desalojo. Alumnos, padres y profesores del colegio público Picacho de Vigo fueron violentamente desalojados ayer del ayuntamiento de la ciudad mediante una dura carga de la Policía Municipal, que detuvo a siete personas. Catorce niños tuvieron que ser atendidos en centros hospitalarios y varios quedaron internados a causa de las heridas que sufrieron. Una muchacha ingresada en el Hospital Xeral, podría tener que sufrir la extirpación del bazo a causa de los golpes recibidos, *La Voz de Galicia* (27/11/1986: 1). [10]

El País dio una versión equilibrada del suceso. Doce alumnos de un colegio público de Vigo resultaron contusionados y otros tres precisaron internamiento en el hospital del Insalud a causa de las lesiones sufridas al ser desalojados de las dependencias del Ayuntamiento vigués por efectivos de la Policía Municipal. Tres de estos policías sufrieron asimismo lesiones leves. Siete padres fueron detenidos en el curso de la refriega y conducidos a comisaría, acusados de delitos de coacción, por lo que pasaron a disposición judicial. Posteriormente fueron puestos en libertad sin cargos.

Los detenidos, tres hombres y cuatro mujeres, comparecieron posteriormente en conferencia de prensa, en la que un portavoz de los mismos comparó la actuación policial con la de la época franquista. El portavoz de los padres de alumnos pidió la dimisión del jefe de la Policía Municipal, Carmelo del Castillo, y del concejal de Seguridad, Carlos Nuñez, del Partido Comunista de Galicia. *El País* (27/11/1986: 19). [11]

La mayor parte de los electores de Vigo conocieron la noticia del desalojo junto a las manifestaciones del Alcalde en la conferencia de prensa que tuvo lugar unas pocas horas después del suceso. Los diarios recogieron en sus entradillas sus propias versiones de los hechos que, a continuación, aparecen confrontadas con la versión del alcalde. Durante la rueda de prensa el Alcalde apoya sus afirmaciones en informes médicos, la versión de tres asistentes sociales, testigos de los hechos y el informe técnico de dos sargentos de Policía Municipal.

Aunque se trata de funcionarios o empleados municipales, no están involucrados en los hechos y se pueden considerar como testigos y/o peritos imparciales y cualificados. Los diarios recogen estas manifestaciones y las circunstancias que las acompañan y alguno de ellos, como *La Voz de Galicia*, afirmaron que el desalojo fue violento y que se produjo una dura carga policial contra los niños y sus padres, en abierta contradicción con las afirmaciones del alcalde. *Faro de Vigo* y *El País* informan objetivamente, sin valorar los acontecimientos, excepto en el caso del diario local, cuando cuestionó la afirmación del alcalde de que los policías municipales habían actuado de oficio, uno de los puntos no aclarados y trascendente porque de él dependía de quién era la responsabilidad política del desalojo y sus consecuencias.

Nuestro método de investigación se funda en cotejar las características de una acción de relaciones públicas con alguno de los modelos de Grunig y Hunt, con objeto de valorar su eficacia, pero actualmente las teorías y las técnicas del modelo simétrico bidireccional, al que más se asemeja el conjunto de acciones del alcalde de Vigo para preservar su imagen y del Ayuntamiento, siguen en desarrollo. Esto ha sido motivado, en parte, porque la investigación reciente sobre comunicación ha presentado serias dudas sobre el poder de la persuasión de masas, lo cual era la clave del modelo anterior.

Así, esta investigación ha establecido la comprensión como el objetivo principal de la comunicación, en lugar de la persuasión. Por ello, como aplicación de este modelo, las organizaciones han sustituido la nota de prensa, en sus relaciones con ésta, por invitaciones a los periodistas para que acudan y desarrolle su propia historia respecto a la organización. Se estima que alrededor de un 15% de organizaciones utilizan el modelo simétrico bidireccional, que con mayor frecuencia es el aplicado por grandes empresas públicas, empresas reguladas por la Administración pública que deben llevar a cabo una conducta socialmente responsable con respecto a sus reguladores gubernamentales.

Cabe apuntar, sin embargo, que no en pocas ocasiones los profesionales de Relaciones Públicas hablan de este modelo más de lo que lo llevan a la práctica, porque, aunque de cara al exterior todas las organizaciones manifiestan su interés por conseguir una transparencia máxima y establecer un diálogo fluido con el público, muchas veces las instituciones o empresas carecen de recursos para llevar a cabo unas técnicas de Relaciones Públicas que tengan como resultado una comunicación simétrica y bidireccional, y otras, simplemente, porque la transparencia supone dejar al descubierto aspectos que no están dispuestos a enseñar al público como afirman Grunig, J. y Hunt, T. (2003: 101-104).

Las características principales de este modelo pueden resumirse en los puntos siguientes:

- Objetivo/Fines: Entendimiento mutuo o comprensión mutua.
- Naturaleza de la comunicación: Doble flujo de comunicación, efectos equilibrados.
- Modelo de comunicación: grupo a grupo.
- Naturaleza de la investigación: formativa y evaluativa del entendimiento mutuo.

El modelo simétrico bidireccional se basa, pues, en desarrollar un entendimiento mutuo entre la organización y los públicos por ella afectados. De esta primera acción comunicativa del alcalde es necesario determinar la semejanza con el modelo simétrico bidireccional.

El objetivo o la finalidad de las manifestaciones del alcalde en la conferencia de prensa fue transmitir su versión de los hechos para persuadir a la opinión pública de que no existía responsabilidad política en el desalojo y que este se había desarrollado con respeto a los derechos de los encerrados, preservando su integridad física. Para ello aportó testimonios de personas cualificadas y presuntamente neutrales y explicó las normas de funcionamiento de la policía municipal. Sin duda el alcalde pretende ser comprendido y argumenta pensando en la actitud de los padres de escolares, de todos los padres de escolares. Parece evidente, que la acción persuasiva del alcalde pretende el entendimiento, poniéndose en el lugar de los padres.

En cuanto a la naturaleza de la comunicación, el alcalde se informa de cómo se desarrollaron los hechos y actúa como portavoz del Ayuntamiento, los periodistas presentes en la conferencia de prensa, le trasladan las preguntas que se plantean en la calle y, probablemente, el político ya había conocido antes del contacto con los representantes de los medios informativos, algunas de las cuestiones que se planteaba la ciudadanía sobre el suceso. Se podría afirmar que la comunicación fue bidireccional, pero los efectos no fueron equilibrados. Es evidente que los ciudadanos no dispusieron de las mismas oportunidades que el alcalde para acceder a los canales de comunicación y trasladar su opinión al Ayuntamiento.

El modelo de comunicación simétrico bidireccional establece un contacto grupo a grupo y en esta primera acción persuasiva no se produjo. El proceso se asemejó más al del modelo asimétrico bidireccional caracterizado por flujos de comunicación que van de la fuente al receptor y en la que la primera recibe retrocomunicación o feed back del segundo.

Al analizar la naturaleza de la investigación de esta acción persuasiva se identifica con la que propone el 4º modelo de relaciones públicas que establece que debe ser formativa y evaluativa del entendimiento mutuo, en la conferencia de prensa el primer edil expuso las directrices que deben orientar la conductas de los policías municipales en una ocupación de unos locales públicos y lo hizo empleando una lenguaje y unos argumentos que podían ser comprendidos por la ciudadanía viguesa. Al mismo tiempo, el regidor municipal debió obtener información sobre la actitud de los ciudadanos y utilizar su experiencia, ya prolongada, para argumentar de forma que se comprendiese por qué y cómo se había desalojado a los escolares y a sus padres.

Este primer contacto con los medios informativos se reflejo en los diarios al mismo tiempo que la noticia del desalojo y esa agilidad en la respuesta contribuyó a reducir los daños en la imagen del alcalde y de la institución municipal. La comparecencia ante los periodistas, pese a la rapidez, tenía una finalidad precisa y estaba documentada. Como nadie puede obtener réditos para su reputación de un suceso como aquel, la comparecencia habría que valorarla como eficaz, evitó males mayores. No obstante, cuarenta y ocho horas después del desalojo, alumnos de los institutos vigueses volvieron a manifestarse poniendo cerco a la casa consistorial y arrojando piedras contra los cristales. Por segundo día consecutivo, *La Voz de Galicia* recogía las manifestaciones de protesta en su primera página.

La jornada de huelga convocada por los sindicatos de la enseñanza para protestar por el violento desalojo de padres y alumnos del colegio Picacho -ocurrido el miércoles en el Ayuntamiento- colapsó durante toda la mañana el centro y zonas periféricas de la ciudad viguesa, donde se respiró un ambiente de enorme crispación. Miles de estudiantes se concentraron a mediodía en la Plaza del Re y, de nuevo se repitieron los apedreamientos de ventanales, si bien esta acción se debió a la iniciativa de un pequeño grupo de personas incontroladas mientras la mayoría de los concentrados –sobre todo estudiantes– respetaba el carácter pacífico de la manifestación, en la que se pidió reiteradamente la dimisión del alcalde.

Miembros de los sindicatos convocantes afirmaron que las acciones violentas fueron realizadas por «provocadores» y el comisario jefe de policía, que presenció los hechos, aseguró que fueron muy pocas las personas que destrozaron los cristales del Ayuntamiento. El ambiente de crispación creado en Vigo por los sucesos del miércoles ha originado distintas iniciativas políticas. Mientras los concejales del grupo popular y de Coalición Galega pidieron un pleno extraordinario de la corporación viguesa para debatir los sucesos, el PDP ha anunciado que formulará una pregunta en el Congreso, y el PSG-EG, que presentará una proposición no de ley ante el Parlamento gallego para que la Cámara condene la actuación de la Policía Municipal (*La Voz de Galicia*, 29/11/1986: portada). [12]

El País recogía también la información sobre la movilización de los estudiantes de enseñanza media y

universitaria y componía también una nueva descripción del desalojo, a partir de las manifestaciones que quienes participaron en la ocupación. La versión que aporta el diario es sustancialmente diferente a la que facilitaba dos días antes tras asistir a la conferencia de prensa convocada por el alcalde.

Unos 3.000 alumnos de enseñanza media pusieron ayer cerco, por segundo día consecutivo, al Ayuntamiento de Vigo en señal de protesta por la actuación de la Policía Municipal al desalojar a alumnos del colegio público Picacho (...). La convocatoria y las movilizaciones intentan dar la réplica a la agresión de la Policía Municipal contra los escolares del colegio Picacho, según el testimonio de los muchachos y los padres de éstos. Una agresión que "sólo existe en la mente de quienes manipulan a los niños y tratan de orquestar una campaña contra mi persona", afirma el alcalde, el socialista Manuel Soto. Éste añadió que es "muy perjudicial para la ciudad el clima de violencia" (...).

Ayer fueron dadas de alta en el hospital Xeral, de Vigo, las tres alumnas que habían quedado en observación tras ser desalojadas junto a sus compañeros. De aquel desalojo, el miércoles, se derivaron lesiones diversas en 17 muchachos y en tres policías municipales. Siete padres fueron detenidos y conducidos a comisaría por presuntos delitos de coacción, pero quedaron más tarde en libertad sin cargos por orden del juez.

La historia comenzó cuando un grupo de 200 alumnos y representantes de la asociación de padres del colegio Picacho se dirigieron el miércoles al Ayuntamiento para dialogar con el alcalde. El grupo había realizado cortes de tráfico los dos días anteriores para reclamar la presencia de monitores deportivos al servicio del centro. La respuesta a esa reivindicación es competencia de la Xunta y había sido planteada y resuelta el curso anterior, pero este año no había dinero, según explicó a la asociación de padres el delegado de la Consellería de Cultura y Bienestar Social.

Alumnos y profesores se encaminaron al Ayuntamiento, donde en ese momento no se encontraba el alcalde, según él mismo ha declarado reiteradamente, a pesar de que también en este punto los padres afirman que Manuel Soto miente.

Fue entonces cuando, una vez que los padres se negaron a dialogar con el concejal de educación y con el portavoz municipal, se procedió a desalojar el centro. Ese proceso duró unos 30 minutos, según el parte firmado por los sargentos de la Policía Municipal Francisco Prado Fernández y Álvaro Cunqueiro Lorda. En ese parte se afirma que "en ningún momento hubo necesidad de usar la fuerza y que por los arriba mencionados se desconoce que haya resultado ningún niño con algún tipo de lesión".

Esa versión contrasta con la facilitada por alumnos y padres. Uno de los integrantes de la asociación de padres, Manuel Bouzas Maneiro, aseguró que los agentes municipales "desalojaron a los escolares tirándoles del pelo" y corroboró la afirmación de una madre en el sentido de que "en algún caso se propinaron puñetazos a los escolares". "Los niños fueron atropellados y el alcalde miente y nos calumnia cuando afirma que estamos manipulando a los muchachos", asegura Teresa González, presidenta de la asociación de padres del colegio Picacho.

Mientras tanto, los hechos han llegado ya en forma de interpelación, presentada por Esquerda Galega, al Parlamento gallego y están en manos del fiscal de la Audiencia Provincial por decisión del alcalde, que ha ordenado también la apertura de una investigación exhaustiva "por si hubiese algún indicio de violencia individualizada, incluso sabiendo que no hubo en absoluto violencia generalizada en el momento del desalojo". [13] (...) (*El País*, 29/11/1986: 21).

Dos días después del desalojo de los alumnos del colegio Picacho comienzan a aparecer comentarios y comunicados de prensa en los diarios. Con alguna excepción, unos y otros censuran o condenan que se realizara el desalojo y la forma en que se hizo este, descalificando al alcalde y pidiendo su dimisión y la del concejal de seguridad. La práctica totalidad de las organizaciones de la ciudad, más o menos concernidas por el asunto hacen llegar a los medios informativos su postura respecto a los hechos del día 26 de noviembre.

El domingo, día 30 de noviembre, cuatro días después del desalojo llega la calma a las calles de Vigo. La noticia del suceso había dado la vuelta a España y la imagen de la ciudad olívica había sufrido un nuevo deterioro. Tras doce años de cierres de empresas en el largo proceso de reconversión industrial que sufrió la ciudad, manifestaciones callejeras, encierros, detenciones, juicios y demás malas o muy malas noticias que se difundieron a nivel nacional, un desalojo de escolares de EGB de un colegio público que protestaban por la falta de monitores o profesores de gimnasia, con catorce o quince personas atendidas en un hospital a consecuencia del suceso, suponía transmitir una imagen muy negativa al resto del país y degradar la autoimagen de los vigueses, cualquiera que fuese el tratamiento que los medios informativos dieran a la noticia.

El primer fin de semana después del desalojo, *Faro de Vigo*, informa del fin de las manifestaciones. Con el fin de semana ha vuelto la calma a la ciudad de Vigo, que vivió tres jornadas de agitación, después de que una concentración de padres, profesores y alumnos del colegio público Picacho fuese desalojada duramente del ayuntamiento por la policía municipal, causando heridas a varias niñas. La actuación policial provocó durante el jueves y el viernes manifestaciones de protesta, en la que algunos elementos incontrolados aprovecharon para apedrear los cristales de la casa consistorial.

La polémica se ha trasladado ahora a la actuación de los médicos municipales, forzados por el alcalde de Vigo a acudir al Hospital Xeral para reconocer a las niñas allí internadas, pese a no tener ningún tipo de competencia.

Con la calma llega también el momento de la reflexión. En este sentido, este periódico recoge hoy las valoraciones de Fernando Ramos –que se refiere a la actuación del alcalde–, de Rodrigo Varela –que recuerda la responsabilidad de la Xunta en la causa que originó el conflicto– y de José A. Gaciño, que lamenta la ocasión brindada por Soto para que Galicia siga apareciendo con una imagen terciermundista en los medios de comunicación nacionales (*Faro de Vigo*, 28/11/1986: 4). [14]

En sólo tres días las posturas de *el País* y *Faro de Vigo* cambiaron respecto a la forma que en se realizó el desalojo. El diario vigués califica de duro el desalojo y *El País* facilita la versión de algunos de los encerrados que hablan de la violencia de los policías municipales contra los niños y niñas. *La Voz de Galicia* se había mostrado desde el primer momento muy crítica con el alcalde y con la actuación de los agentes municipales, en la calle, durante dos días se manifestaron pidiendo la dimisión del alcalde y del concejal de seguridad más de 3.000 estudiantes que pararon la ciudad. Durante cuatro días los vigueses estuvieron sometidos a una intensa presión mediática.

La competencia entre los medios informativos contribuyó a que las informaciones sobre estos acontecimientos y todo lo que los rodeó ocupara lugares de privilegio, la calle se alimentaba de los medios y los medios volvían a reproducir lo que se sentía o se vivía en la calle. Después de un fin de semana de cierta tranquilidad, cuando la zarabanda mediática comenzaba a calmarse se alzó una voz favorable al alcalde, la del Partido Socialista.

Cuando en los primeros momentos desde la Alcaldía se afirmó que los sucesos de Picacho no eran una casualidad gratuita y que en el fondo existía una maniobra política, no se estaba haciendo una afirmación arbitraria. Al cabo de varios días del conflicto dejan el poso de pronunciamientos, clarificación de posturas y manifestaciones variadas que confirman aquella primera valoración política. Ahora ha llegado el momento de hacer una clarificación más nítida, ahora los promotores y organizadores de lo acontecido tienen ya nombres, apellidos y filiación sindical y política reconocida (...).

El pueblo tendrá ocasión de comprobar cómo el caso Picacho es sólo el comienzo de una amplia ofensiva que los grupos vinculados a los partidos y sindicatos citados van a librarse cruelmente en el mundo de la enseñanza y de la sanidad en Vigo, donde, teóricamente, se sienten más fuertes. La advertencia queda dicha para quien quiera y sepa leer y escuchar.

Por parte de la Alcaldía no se va a caer en la trampa de la polémica continuada sobre las derivaciones (...).

Ahora se quiere trasvasar el interés de la población a otros aspectos colaterales que no afectan a lo fundamental porque ya se les quedó totalmente desmontado el juego. Ni hubo malos tratos de la Policía Municipal contra nadie (...). Ni hubo heridos [15] (...). (*Faro de Vigo*, 05/12/1986: 7).

En el comunicado del PSOE, que parece dictado desde el ayuntamiento, se da por concluida la polémica sobre el modo en que se desarrolló el desalojo y se acusa a diferentes partidos que carecen de representación municipal de ser los inductores de la ocupación de la casa consistorial y de la explotación de sus consecuencias. El comunicado representa una clara acción de comunicación persuasiva, difundida en el momento oportuno cuando los ciudadanos comienzan a valorar o han valorado ya el suceso y sus consecuencias y las responsabilidades derivadas de uno y de otras. No se trata de una acción aislada forma parte del conjunto de acciones promovidas desde el ayuntamiento para evitar daños a la reputación del alcalde y de la institución que representaba.

El comunicado se difundió desde el partido, porque debió valorarse que tendría más eficacia que si lo firmara el alcalde. Además, el comunicado es un elemento más que confirma el intento de orquestar las ideas que el primer edil vigués quería difundir utilizando una de las reglas de propaganda política propuesta por Jean-Marie Domenach, transmitir la misma idea, con diferentes palabras y por emisores

distintos para hacerla más creíble, verosímil y aceptable. [16]

La toma de responsabilidades y el desagravio fueron las ideas que el alcalde quiso transmitir a los ciudadanos de Vigo, al anunciar la dimisión del concejal de seguridad y la invitación a todos los escolares vigueses a una función de circo. La invitación fue un modo de transmitir que asumía, como responsable máximo del ayuntamiento, una responsabilidad indirecta en un hecho desgraciado, intrínsecamente malo y por su parte el concejal asumía la responsabilidad directa, bien porque hubiera dado la orden de desalojar, bien porque era el responsable directo de los policías municipales.

Estas dos acciones del alcalde tuvieron que estar orientadas por la certeza de que los vigueses exigían la dimisión del responsable de una decisión y acción reprobable y porque era consciente de que si se conseguía una asistencia notable a las funciones de circo una gran parte del agravio sería olvidado o perdonado. *La Voz de Galicia*, informó al respecto de que los directores de los colegios públicos fueron presionados por el Alcalde para que enviaran 90 o 100 niños al circo.

Directores de colegios públicos de Vigo mostraron a «*La Voz de Galicia*» su indignación por la llamada telefónica que recibieron a primeras horas de la tarde del pasado viernes desde el Ayuntamiento. Las comunicantes municipales, que no vacilaron en señalar que la orden de ponerse en contacto con los responsables de estos centros era tajante y que les había impedido incluso poder ir a comer, dijeron que el alcalde invitaba especialmente a «noventa o cien niños» de cada colegio público vigués para asistir a una de las dos funciones especiales que para ellos ofrecerá mañana el Circo Wonderland, instalado desde el pasado día 4 en la Avenida de Orillamar y cuyas funciones en Vigo terminaban hoy oficialmente; a los directores se les dijo también que profesores y alumnos serían recibidos a la entrada del circo por el concejal delegado de Educación y que podían optar entre la sesión de diez a doce de la mañana o de cuatro a seis de la tarde.

El programa, que garantiza cinco mil asientos, con potente calefacción, es como para poner los dientes largos a cualquier niño: dos grupos de payasos; los ángeles voladores, leones de Abisinia, malabaristas ilusionistas, equilibristas, los Cosacos del Cáucaso, acróbatas a la balanza, el perrito Supermán y lo nunca visto en un circo: cerdos y jabalíes amaestrados. Inédito e increíble. Por si fuera poco, regalos de juguetes para los afortunados por partida doble.

Según informó a este periódico el director de un centro público vigués, la noticia de que el alcalde invitaba al circo fue acogida con una especie de ovación por los más pequeños los niños de cinco a nueve años, y con menos entusiasmo por los del segundo ciclo de EGB. Los directores que, dada la premura de tiempo al coincidir un largo puente por medio, han podido establecer comunicación con los padres de los alumnos han dejado en manos de éstos la decisión final de si aceptan o no la invitación del alcalde.

Según fuentes de la agrupación comarcal del PSOE, Manuel Soto estaría dispuesto a aparecer ante sus pequeños invitados en un momento culminante de la función circense, algo por otra parte contradictorio con quien calificó precisamente de «montaje circense» toda la repercusión del asunto que, ha dado origen a un escándalo nacional. Soto, qué acusó a derecha e izquierda de manipular a los niños, trataría ahora de congraciarse con ellos mediante esta operación.

Cabe recordar que el mismo día en que, a raíz de los sucesos del colegio Picacho, el Ayuntamiento era rodeado por una numerosa manifestación de estudiantes vigueses, el alcalde de la ciudad invitaba a comer a dos mil ancianos y después de ofrecerles un menú a base de chorizo, salchichón, jamón cocido, cacheira, lacón, gambas, croquetas, tortilla española, capricho de calamares, empanadas, milanesas, filetes de merluza, mejillones, vino, cerveza, agua, caldo, yogures, fruta del tiempo, «lambonadas», café, copa y puros, hizo un particular referéndum preguntando a sus agasajados si querían que dimitiera. Mañana, en el circo, puede repetirse la historia (*La Voz de Galicia*, 08/12/1986:12). [17]

La Voz de Galicia que desde el primer momento se había mantenido muy beligerante con Manoel Soto, valora la invitación al circo como una maniobra política, pero no se atreve a hacer un pronóstico sobre su resultado y la compara con una invitación a almorzar a las personas mayores del ayuntamiento en donde planteó un «referéndum» sobre su continuidad en el cargo, que, evidentemente, ganó.

Al día siguiente el diario informa sobre la invitación al circo. Los coletazos del «caso Picacho» continuaron acaparando ayer la atención de los vigueses en tres frentes simultáneos, en primer lugar, en el circo, al que acudieron más de cinco mil niños de los colegios públicos de la ciudad; de otra parte, ayer también se hacía pública la dimisión del concejal comunista Carlos Núñez como responsable de seguridad del Ayuntamiento y, finalmente, con el encierro que a lo largo de, toda la jornada mantuvieron

más de treinta padres de alumnos del colegio Picacho en las dependencias de la Consellería de Cultura con el fin de reclamar una vez más monitores de Educación Física para este centro.

Al final, Manuel Soto no acudió al circo, aunque se excusó ante su concejal delegado de Educación, presente bajo la carpeta, a través de la policía municipal. Quienes si acudieron fueron los niños, sobre todo los más pequeños, que disfrutaron de lo lindo con los números del perro Supermán y con las travesuras de los payasos. Lo cierto es que aunque no se cumplieron todas las previsiones en cuanto a asistencia, ya que algún centro se disculpó previamente, no menos de cinco mil niños acudieron a la cita en las dos sesiones que había contratado el Ayuntamiento, una a las diez de la mañana, aunque empezó pasadas las once, y la otra que dio comienzo a las cuatro de la tarde (...) (*La Voz de Galicia*, 10/12/1986: 12). [18]

El día 27 de diciembre de 1986, cuando el desalojo comienza a olvidarse, *Faro de Vigo* recoge una valoración política del desalojo.

Unos días después de los incidentes registrados en la Casa Consistorial, por el desalojo de los alumnos del colegio público del Picacho, un concejal de la derecha nos espataba "ahora ya estamos empatados". Lo decía medio en broma, medio en serio y en clara alusión al efecto que contra los socialistas, había supuesto el hecho y a la posibilidad que la derecha viguesa podía haber conseguido aumentar, tras el desgaste de imagen que podía haber supuesto para el alcalde, Manuel Soto (*Faro de Vigo*, 27/12/1986: 11). [19]

10. Resultados y discusión

Para asistir al circo, los directores de los colegios públicos y privados tienen que pedir y obtener el permiso de los padres e informarles que se trata de una invitación del alcalde. La asistencia supone asumir que se acepta el desagravio y un reconocimiento de que se acepta como positiva la actitud de quien invita. Aunque con muchas reticencias, la información que aparece en los diarios al día siguiente es un reconocimiento de la aceptación mayoritaria del desagravio y la rectificación del Alcalde de no asistir a las funciones de circo, una muestra de cordura.

Cuando el concejal del Partido Popular afirmaba estar empatado con el PSOE estaba poniendo en evidencia que todo este conflicto del colegio Picacho había deteriorado la imagen de Manuel Soto, que iba a ser el candidato socialista a la alcaldía, pero no tenía en cuenta que ese deterioro hubiera sido mucho mayor de no haber reaccionado con la rapidez con la que lo hizo y sin la estrategia, habría que decir, las estrategias empleadas no hubieran hecho comprensible y más aceptable su conducta.

Se infiere de la lectura de los diarios de aquellos días que cada acción de Manuel Soto está fundada en la información que obtiene de la ciudadanía. Aunque rechaza y critica las afirmaciones de los partidos políticos y los sindicatos, sus mensajes van dirigidos a los electores vigueses. La nota del PSOE evita la descripción del desalojo y se centra en realizar una atribución de culpas a los grupos políticos y su entorno, a los que considera instigadores de la ocupación y explotadores de sus consecuencias en la opinión pública. Esta nota aparece cuando la ciudadanía ha tenido tiempo de reflexionar y ha sufrido las consecuencias de las manifestaciones de los estudiantes.

La primera conclusión que podemos sacar es que los objetivos que persigue el alcalde es persuadir a la ciudadanía de que el desalojo no fue tan duro y que no fue un atentado a la integridad física de los encerrados, pero no puede interpretarse como un intento de persuadir científicamente o de conseguir la comprensión mutua, aunque tiene componentes de ambos.

La naturaleza de la comunicación es de doble flujo bidireccional, pero los efectos están desequilibrados, porque desde el ayuntamiento se atiende a las actitudes de los ciudadanos y ciudadanas pero la institución no cambia en función de los deseos de quienes administra, sino que adapta a ellos los contenidos de sus mensajes para persuadirlos.

El modelo de comunicación es el de fuente – receptor y la información que le llega del último la obtiene la primera por sus propios medios. El receptor no dispone de tantos canales como la fuente.

La naturaleza de la investigación es formativa y evaluativa de las actitudes de los receptores. La insistencia de aquellos que practican este modelo (asimétrico) en abogar por la opinión del público dentro de la organización se traduce, general y únicamente en decirle a la dirección lo que el público aceptará. No le dicen la forma de cambiar para complacer al público. Para que las relaciones públicas representen totalmente a los públicos ante la dirección de una organización, debe utilizarse el modelo simétrico direccional. (Grunig, J. y Hunt, T. 2003: 101) [20].

Este comentario de James E. Grunig nos pone sobre la pista de lo que entiende por investigación formativa, se refiere a la necesidad que tienen los profesionales de investigar al público para mejorar sus tácticas de persuasión. En este sentido, la información que obtiene el alcalde y su entorno orienta su estrategia para persuadir a los vigueses de que es un buen alcalde. A los mayores los desagravia con un almuerzo algo mejor servido de lo habitual en estos convites y a los pequeños les invita al circo para conmover a sus padres, adorando al santo por la peana.

De forma intuitiva, desde el ayuntamiento se desarrolla una estrategia, unas tácticas y unas técnicas de relaciones públicas en las que se identifican los rasgos del modelo asimétrico bidireccional. En cada acción persuasiva podemos identificar las cuatro variables que utilizaron Grunig y Hunt para configurar los cuatro modelos de relaciones públicas, los rasgos con las que aparecen se corresponden con el modelo asimétrico direccional, al menos en lo que se refiere a la naturaleza de la comunicación, al modelo de comunicación y a la naturaleza de la investigación.

Al hablar de objetivos, no se puede decir que se pretendiera la persuasión científica que corresponde al modelo asimétrico y tampoco a la búsqueda del consenso. Quizás de un forma intuitiva se pretendiera persuadir, en ningún caso científicamente y no hay evidencias de que se buscase el consenso.

Lo que se pretende poner en evidencia es que desconociendo los modelos de Grunig y Hunt y las técnicas de imagen corporativa el alcalde y su entorno utilizaron una estrategia eficaz y que los elementos que hicieron positiva esa estrategia se corresponde con uno de los modelos de Grunig y Hunt.

Los procesos esquematizados por los comunicólogos responden a la misma lógica que el resto de los procesos sociales, por eso podemos caracterizar con ellos cualquier acción o conjunto de acciones de comunicación persuasiva. Una de las cualidades de la propuesta de Grunig y Hunt es su capacidad para abarcar cualquier proceso o acción de relaciones públicas o de comunicación persuasiva en las que estén implicados una organización y sus públicos.

Si las acciones de relaciones públicas se hubieran planificado estratégicamente siguiendo un modelo canónico, probablemente se hubiera obtenido el mismo resultado, pero mejorado porque hubieran aparecido menos resistencias y algunos grupos que cuestionaron de forma definitiva al alcalde y su métodos se hubieran formado una actitud diferente.

11. Bibliografía

Arceo Vacas, A. (1999): *Estrategias de relaciones públicas. Metodologías*. ICIE, Madrid.

Arras Vota, A.M. et ad. (2008): "Comunicación y cambio organizacional", publicado en *Revista Latina de Comunicación Social*, 63, páginas 418 a 434. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, recuperado el 02 de junio de 2009, de http://www.revistalatinacs.org/08/35_792_51_Chihuahua/Ana_Maria_Arras.html
DOI: 10.4185/RLCS-63-2008-792-418-434

Caballero, G. (2022): *La economía política del círculo vicioso*, en *Revista Galega de Economía*, vol. 11, núm. 1.

Casero, Andreu (2009): El control político de la información periodística. RLCS, Revista Latina de Comunicación Social, 64, páginas 354 a 366. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, recuperado el 01 de junio de 2009, http://www.revistalatinacs.org/09/art/29_828_47_ULEPICC_08/Andreu_Casero.html
DOI: 10.4185/RLCS-64-2009-828-354-366.

Crespi, I. (2000): *El proceso de opinión pública. Cómo habla la gente*. Barcelona: Ariel comunicación.

Denzin, N. (1978): *The research act. A theoretical introduction to sociological methods*, Editorial Mc Graw Hill, New York.

Grunig, James y Hunt, Todd (2003): *Dirección de relaciones públicas*, Gestión 2000, Barcelona.

Villaña, Justo (2003): *Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas*, Ediciones Pirámide, Madrid.

Xifra Triadu, Jordi (2003): *Teoría y estructura de las relaciones públicas*. Madrid: McGraw –Hill.

- (2005): *Planificación estratégica de las relaciones públicas*, Paidós. Barcelona.
- (2008): Modelos de las relaciones públicas políticas: Análisis de la situación en Cataluña. *Revista Latina de Comunicación Social*, 63, páginas 392 a 399. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, recuperado el 20 de mayo de 2009 de http://www.revistalatinacs.org/08/32_789_50_Girona/Jordi_Xifra.html
DOI: 10.4185/RLCS-63-2008-789-392-399

Wilcox, D.J. et al. (2000): *Relaciones Públicas. Estrategias y Tácticas.*, Pearson Educación, Madrid.

12. Notas

- [1] Grunig, James y Hunt, Todd, *Dirección de relaciones públicas*, Gestión 2000, Barcelona 2003, pág. 410.
- [2] Villafaña, Justo, *Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas*, Ediciones Pirámide, Madrid, 1993, pág. 40.
- [3] Arceo Vacas, A., *Estrategias de relaciones públicas. Metodologías*. ICIE, Madrid, 1999, pág. 100.
- [4] Casero, Andreu (2009): El control político de la información periodística. RLCS, Revista Latina de Comunicación Social, 64, páginas 354 a 366. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, recuperado el 01 de junio de 2009, http://www.revistalatinacs.org/09/art/29_828_47_ULEPICC_08/Andreu_Casero.html
DOI: 10.4185/RLCS-64-2009-828-354-366
- [5] Xifra Triadú, Jordi (2008): Modelos de las relaciones públicas políticas: Análisis de la situación en Cataluña. *Revista Latina de Comunicación Social*, 63, páginas 392 a 399. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, recuperado el 20 de mayo de 2009 de http://www.revistalatinacs.org/08/32_789_50_Girona/Jordi_Xifra.html
DOI: 10.4185/RLCS-63-2008-789-392-399
- [6] Arras Vota, A.M. et ad. (2008): "Comunicación y cambio organizacional", publicado en *Revista Latina de Comunicación Social*, 63, páginas 418 a 434. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, recuperado el 02 de junio de 2009, de http://www.revistalatinacs.org/08/35_792_51_Chihuahua/Ana_Maria_Arras.html
DOI: 10.4185/RLCS-63-2008-792-418-434
- [7] Caballero, G. *La economía política del círculo vicioso...Revista Galega de Economía*, vol. 11, núm. 1, pág. 12, 2002.
- [8] Denzin, N.: *The research act. A theoretical introduction to sociological methods*, Editorial Mc Graw Hill, New York, 1978
- [9] *Faro de Vigo*, 27/11/1986, primera página.
- [10] *La Voz de Galicia*, 27/11/1986, portada.
- [11] *El País*, 27/11/1986, pág. 19.
- [12] *La Voz de Galicia*, *Los estudiantes vigueses colapsaron la ciudad para pedir la dimisión del alcalde*, 29/11/1986, portada.
- [13] *El País*, *Cerca de 3.000 escolares sitian el ayuntamiento de Vigo*, 29/11/1986.
- [14] *Faro de Vigo*, 28/11/1986, pág. 4
- [15] *Faro de Vigo*, 05/12/1986, pág. 7.
- [16] Domenach, Jean Marie, *La propaganda política*, Editorial universitaria de Buenos Aires, Buenos Aires, 1968, pág. 59.
- [17] *La Voz de Galicia*, *La invitación al circo. Una maniobra política*, 08/12/1986, pág. 12.

[18] *La Voz de Galicia*, 10/12/1986, pág. 15.

[19] *Faro de Vigo*, 27/12/1986, pág. 11.

[20] Grunig, J y Hunt, T.: *Dirección de relaciones públicas*, Gestión 2000. Barcelona 2003, pág. 101.

**FORMA DE CITAR ESTE TRABAJO EN BIBLIOGRAFÍAS - HOW TO CITE THIS ARTICLE IN
BIBLIOGRAPHIES / REFERENCES:**

Blanco González, Félix (2009): "La estrategia que salvó la imagen de un alcalde. El desalojo de los niños del Colegio Picacho", en RLCS, *Revista Latina de Comunicación Social*, 64, páginas 725 a 739. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, recuperado el _____ de _____ de 2_____, de http://www.revistalatinacs.org/09/art/857_UVIGO/58_76_Felix_Blanco.html
DOI: 10.4185/RLCS-64-2009-857-725-739