

## Comunicación y Participación

Carlos Eduardo Galli (\*)

### Comunicación y cultura

La concepción de la enseñanza y el aprendizaje ha estado signada, y lo está aún, por dos enfoques diferentes que determinan el carácter de la educación que hoy prevalece. De un lado los productos, de otros los procesos.

El enfoque de productos se basa en la respuesta acertada. Un niño ha aprendido cuando manifiesta lo que de él esperan tanto el maestro como el sistema escolar todo. Las respuestas, es decir los productos, son cuantificados, registrados, premiados o castigados. No interesa cómo el niño llega a esa respuesta, si lo hace solidaria o competitivamente, si atrás deja su creatividad y su imaginación. El objetivo es formar un integrante dócil de la comunidad.

El enfoque de procesos se pregunta en cambio por la manera en que el niño llega a la respuesta. ¿Cuál es su marco de referencia? ¿Cómo se desarrolla su afectividad o su motricidad?

Ambas concepciones son irreconciliables: una parte de un saber monolíticos, todo es concebido de antemano, el niño repite, imita y se adapta. La otra es un proceso de descubrimiento; aprender es construir la realidad y no, un agregado a lo ya hecho.

La escuela verbalista tradicional centra su formación en el control, en el producto observable. Mediante el control de la conducta creen que se puede delinear una cultura sin disidentes. Para obtener el producto esperado es preciso controlar. Para controlar, dividir. Es preciso controlar las partes para controlar la totalidad, vieja máxima de los dueños del poder.

Desde la década del sesenta la escuela se pobló de esquemas, de flechas que iban y venían y arreciaron los controles.

Pero la realidad deshace por su riqueza, los sueños de una sociedad reducida a productos observables. Un niño es mucho más que la suma de sus respuestas acertadas. Han resistido los sistemas educativos a pesar de sus dirigentes, han resistido los maestros, los padres, y por supuesto los niños, es decir han resistido los procesos.

También el enfoque de productos dominó durante años el ámbito de la comunicación. El esquema clásico: emisor-mensaje-receptor y la obsesión por la respuesta, domina hoy las ciencias sociales, siendo que el esquema proviene de la creación de un ingeniero que buscaba optimizar cuestiones propias de su campo de trabajo. Como el esquema comienza de izquierda a derecha se atribuyeron al emisor poderes infinitos. Se

---

(\*) *Licenciado en Comunicación Social, Director de la Revista "El Vecino".*

pensaba que elaborando mensajes y difundiendo los se podía alienar multitudes, controlarlas, regular los comportamientos. El control social estaba asegurado por la omnipresencia de la comunicación nació signada por la lógica del producto, “las respuestas correctas se multiplicaban por todo el planeta”. Fue tan grande el impacto que casi nadie escapó a él, hasta hoy se habla de emisor-receptor como un concepto aceptado de comunicación. Los intentos de flexibilizar el sistema no lograron gran cosa, quedaron atrapados en las redes del esquema, a pesar de ser intentos valiosos. Es decir, lo alternativo desea rescatar los procesos, quiere promover objetivaciones distintas, pero cuando se busca forzar la elaboración de productos, el proceso pasa otra vez a segundo plano, y eso ha ocurrido infinidad de veces de América Latina.

Como en el caso de la educación, el sueño de una sociedad controlada por los medios, sigue siendo eso: un sueño. Resisten las culturas nacionales de nuestros países, resisten los diferentes grupos étnicos, resisten incluso los sectores sociales más sometidos a la andanada de mensajes. Y resisten, porque jamás reciben los mensajes con las manos vacías, porque el esquema emisor-receptor no es químicamente puro, porque en el campo social no existió nunca el esquema de comunicación, sino que hubo y hay siempre situaciones culturales dentro de las cuales se desarrollan procesos de comunicación múltiples, complejos y riquísimos.

Lo cultural es irreductible a esquemas, y la trama íntima de lo cultural es la vida cotidiana, los modos de hacer, de percibir, de soñar, de esperar, que van compartiendo día a día los diferentes grupos sociales.

Es en ese inmenso y complejo campo donde se juega la orientación de una sociedad y no en la simple oferta de los medios. Y no se trata de descartar su influencia sino de demostrar que la cultura dominante no es, ni lo fue nunca toda la cultura, porque ésta se expresa en lo cotidiano, y lo cotidiano fue siempre un proceso, no un producto.

Así como en educación el producto oculta el proceso, así también en comunicación no permite comprender los verdaderos procesos sociales, lo que ocurre día a día en los diferentes sectores, de las relaciones vividas y no en las soñadas por algunos teóricos de la comunicación.

Es desde esos modos de vivir, hacer, percibir, desde ellos y desde ningún otro ámbito, donde son recibidos los mensajes dominantes. Se sabe muy poco de cómo la gente se apropia de la oferta cultural, no sabemos de qué forma resignifica estereotipos y conceptos, no sabemos si estamos frente a una dominación directa o si asistimos sólo (y nada menos), que a un juego de estrategias, a un uso en función de necesidades concretas y de supervivencia.

Ese desconocimiento es consecuencia de la falta de estudio sobre el mal llamado receptor.

Hoy, un nuevo enfoque que nos proporciona una visión más amplia de la trama social y sus interrelaciones ha comenzado a desarrollarse en Latinoamérica, y quizás demande una tarea de años, pasar del enfoque de productos al de procesos.

Partir de los procesos significa una tarea más compleja que la de recitar fórmulas huecas. Significa enfrentarse con lo imprevisible, con la incertidumbre, significa reconocer que en lo cultural no hay reglas, que lo útil en un lugar, bien puede no serlo en otro, que los modelos rígidos, en definitiva, no sirven para nada frente a la diversidad.

Significa en fin, reconocer la existencia de procesos históricos, trabajar dentro de ellos y no en un vacío social y cultural.

## **De los productos a los procesos**

El término “producto” es utilizado como alusión a los resultados de un determinado proceso. Ejemplos: cualquier objeto hecho por el hombre, cualquier máquina, cualquier mercancía, cualquier obra de arte. La cuestión es que detrás de ellos haya un proceso social de producción.

Por causas muy concretas de las relaciones sociales, todo producto tiende a alzarse como una realidad independiente y a ocultar el proceso que le ha dado origen.

Todo producto constituye una mediación destinada a facilitar nuestra vida, transportarme, en un vehículo en vez de caminar, una batidora, una máquina de escribir, hasta cualquier extensión de nosotros mismos.

Hay quienes disponen de todo tipo de productos y quienes no cuentan con las más mínimas mediaciones y viven el producto como carencia.

El producto se convierte en hábito, y es sabido el papel que desempeñan estos hábitos en la vida cotidiana.

Es por eso que el producto se vive como algo presente, sea como gratificación y goce o como carencia, los vivimos como si fueran parte nuestra. Nos son tan familiares que nada le preguntamos y salvo situaciones límites (una crisis), hay una incapacidad radical de leer espontáneamente la propia vida cotidiana, y los productos son parte de la trama íntima del quehacer diario.

Los medios de comunicación no escaparon a esta visión, una vez formado el proceso de industrialización, se trató de integrar a las masas, de producir para ellas objetos y mensajes. Los medios eran una realidad en la década del '30 y no se construyeron a partir de la nada; se apoyaron inicialmente en formas de comunicación propias de los sectores populares. La función fue convertir al pueblo en “público” y quitarle fuerza a sus productos culturales mediante una apropiación en el arte del espectáculo. Se generó una tendencia a que la gente se incorpore a los productos sin mucha resistencia, porque a mayor pérdida de los procesos culturales vividos en el seno del grupo, a mayor aislamiento e individualización en la lucha por la supervivencia, mayor tendencia a incorporarse de una manera inmedatista a los productos.

## **Procesos y conciencia**

¿Se asiste entonces a una paulatina pérdida de conciencia a medida que aumentan las migraciones -internas y externas-, y la oferta industrial? El autor de estas hipótesis que estoy desarrollando, Daniel Pietro Castillo, cree que hay en este tema un error fundamental: el confundir cohesión cultural con conciencia, y entiende a esta última “como la comprensión de las relaciones esenciales de un determinado proceso”.

La cohesión cultural se apoya mucho más en rutinas, en modos tradicionales de hacer, que en la comprensión de los procesos.

Según este autor: “la resistencia cultural no ha pasado por consientes decisiones, por programas de supervivencia, sino por esas irreductibles rutinas. Son ellas la clave de comprensión de los procesos y no las teorías sobre la conciencia”. Y luego dice “...Y el trasfondo de esas rutinas es la comunidad. Cuando ésta falta, cuando comienzan los procesos de individualización en la lucha por la supervivencia, el hacer común pasa a segundo término y se va quedando a merced de los productos descontextualizados. No hay, pues, una pérdida de conciencia, sino una pérdida de ese contexto del hacer, de esos marcos de referencia de la vida cotidiana que conforman toda la cultura”.

Hay que aclarar que el autor no iguala cultura con “inconciencia”, sino que señala que la cultura se funda de una manera irreductible en el hacer, en los procesos compartidos de producción, en la comunidad de lo vivido y lo soñado, y no en un transparente saber.

Resumiendo, la cultura se funda en una historia en común, es decir el proceso cultural es historia, y acota Pietro Castillo: “Antes de elegir los atajos de la conciencia en la labor cultural hay que recuperar los modos comunes del hacer, el espacio de las irreductibles rutinas, de la vida cultural en suma. Que a ellos se añada como aspiración la tan soñada conciencia, que se le vaya entretejiendo simultáneamente, no quiere decir que sea posible optar por esta última como si fuera a significar la salvación, la recuperación de la primera. Una conciencia sin textura cultural en la cual apoyarse es lo que ha sido siempre en el contexto latinoamericano: nada. Cuando lo vivido es sometido a la conciencia, en general ni se logra ésta ni se recupera o reafirma lo cultural, esto no excluye la conciencia, pero busca señalar sus límites reales dentro de determinadas relaciones sociales. En todo caso la conciencia se abre paso lentamente a través de las rutinas. Pero lo hace aquí y se queda allá, nunca avanza en bloque en todos los frentes. El mayor problema es polarizar, manejarse por un esquema de conciencia versus rutinas. Son estas últimas las que sostienen toda la cultura y hay que cuidarse de descalificarlas de antemano”.

## **El otro como producto**

Esa forma de mirar moldeada en el límite del producto, que no puede ver más allá de él, es probable que también vea a sus semejantes como productos a través de una mirada incapaz de vislumbrar historias individuales y grupales. Es muy común que incluso quienes pretendemos modificarlo, no escapemos de mirar al otro como un útil, convertido en un producto ahistórico y despojado de sus complejidades. Los desplazamientos turísticos, la fotografía, los grandes medios de difusión, generalizan esa tendencia al espectáculo, en este caso se trata de enfatizar lo exótico, lo pintoresco, lo bello. Se vive la paradoja de una mirada que llega a todas partes y no llega a ninguna, que no busca en realidad recuperar nada de historia, que desecha los procesos.

Esto no significa dejar de lado los productos, imprescindibles en cualquier labor cultural. La cuestión es quién los hace y qué recogen de la comunidad. El desafío es generar productos capaces de recuperar la memoria histórica de la comunidad, la memoria cotidiana, los modos de hacer de un pueblo en toda su vasta complejidad.

Esto demuestra que cuando el enfoque se desplaza de los productos a los procesos, el esquema tradicional de comunicación: emisor-mensaje-receptor, deja de ser válido porque nació de una mirada centrada en emisores y mensajes privilegiados; una mirada incapaz de ver más allá de la estructura y el funcionamiento de los grandes medios de difusión. Esta visión clásica separa lo que en la vida diaria está unido, reduce la riquísima trama de las relaciones cotidianas donde hasta el mínimo detalle tiene valor.

El reclamo de cambio hacia el enfoque de procesos se viene haciendo desde el ámbito de la educación y también por quienes tratan de abordar los fenómenos culturales desde la óptica, privilegiando los diferentes modos de convivencia, del hacer y compartir, y abandonando la mirada meramente esteticista, el espectáculo.

## **La vida cotidiana**

La vida cotidiana consiste en un espacio donde conviven la racionalidad y los afectos, los conceptos y los estereotipos, las demostraciones y las creencias, las experiencias más fuertes y los sueños... Es el complejo espacio de la vida misma, de la ajena y la nuestra. Nadie está fuera de él. Es en ese espacio donde el hombre teje sus redes de certidumbre, donde nace, donde crece, donde se aprende la realidad, donde urde su identidad, donde se alimenta, donde ama, sueña, se reproduce, donde ve crecer a sus hijos, donde muere.

La continuidad de la vida cotidiana, su estabilidad, garantizan nuestra supervivencia física y cultural, y de la sociedad toda.

A pesar de esto la vida cotidiana es precaria desde adentro y desde afuera, sea por la muerte de un ser querido, sea por cuestiones económicas globales que tienden a quebrar situaciones más o menos estables.

Frente a estas situaciones cambiantes no existen modos homogéneos de reaccionar, mientras hay partes de esta vasta red que tiende a cerrarse y se muestra ineficaz para enfrentar la crisis, en otros se produce un ajuste, una flexibilización mayor y se amplía su grado de cohesión.

Es claro, que cuando una cultura intenta dominar a otra comienza por descalificar su urdimbre, sus redes de significación que conforman su sentido, y una cultura vulnerable a otra es aquella que va perdiendo su trama de sentido, que va cediendo terreno en sus rutinas, en sus modos de hacer y percibir.

Para esta nueva corriente del pensamiento latinoamericano que aquí se expone, la cultura es: “Un conjunto de emisiones y percepciones simultáneas, porque la trama del sentido hace que los sistemas de interpretación varíen de cultura a cultura, porque cualquier espacio comunicacional tiene una historia, porque el juego de identidades y diferencias hace que en algunos sectores sociales -o incluso en individuos-, se vayan perdiendo claves de interpretación y conocimiento de la propia realidad para acceder sin mayor comprensión a otras; porque los sistemas de codificación no son nunca homogéneos ni generales para todo el mundo”.

El desconocimiento de estas cuestiones ha llevado a equívocos incorregibles a comunicadores, educadores y pedagogos, en la creencia de que con un discurso o con un mensaje bien elaborado se puede modificar una vida cotidiana construida durante siglos. Revertir los múltiples fracasos es comprender primero que el proceso de comunicación empieza en la gente y a partir de su propia existencia.

La crisis que hoy padece la Argentina es un desafío abierto para todos aquellos que deseen realizar su aporte a una transformación que enriquezca la situación, que no sea otra crisis perdida depende de las estrategias de resistencia que sepamos construir frente a todas las propuestas perjudiciales al conjunto del pueblo.

# EL AUTODIAGNÓSTICO

## Una guía para promover la participación

La crisis actual es una buena oportunidad para modificar la manera de analizar las situaciones sociales. Uno de los errores habituales ha sido categorizar estas situaciones con escasos elementos de interpretación, se pensaba que mencionando algunos conceptos claves y actuando a partir de ellos se reconocía la fundamental de una determinada situación social. Y se dejaba afuera nada más y nada menos que la vida cotidiana de la población, sus experiencias diarias, su historia, sus expectativas y sus creencias.

Sin embargo, hoy se vienen multiplicando en América Latina nuevas prácticas dentro de sus sociedades con el propósito de democratizar las relaciones sociales vigentes. Es a partir de estas experiencias que distintos trabajadores sociales (educadores, comunicadores, gremialistas, cooperativas), intentan reflexionar acerca de la problemática social para pergeñar un método o guía que contribuya a democratizar nuestras relaciones.

La premisa principal es:

“Quien no conoce la situación en que vive, difícilmente pueda actuar sobre ella”.

Premisa que va acompañada de otras:

-El control de la información es sinónimo, entre los sectores populares, de control del poder de decisión.

- La democratización pasa necesariamente por el conocimiento de la propia situación.

- La democratización en el seno de las poblaciones y de las organizaciones, significa una distribución igualitaria del poder de decisión.

“El conocer la propia situación no es, pues, cuestión de adquisición de información o de curiosidad. Se trata de avanzar en una toma de conciencia de aquellos elementos que obstaculizan el desarrollo individual y grupal, y se trata de hacerlo mediante un aprendizaje colectivo, basado en el intercambio de experiencias y en una apropiación de la memoria histórica, es decir, la memoria de la comunidad. El autodiagnóstico tiene un alto valor educativo, en la medida que todos aprenden de todos, todos se enriquecen con las experiencias y los conocimientos de todos”, reflexiona, Daniel Pietro Castillo uno de los autores intelectuales de este método.

Esta guía para abrir canales de participación no es de ninguna manera un modelo rígido a seguir, sino una forma de orientar el trabajo dentro de las posibilidades y experiencias de cada grupo en particular.

## La organización social

Es sabido que el primer núcleo social es la familia, y que ésta se organiza para lograr como mínimo su subsistencia. Pero a veces una crisis económica profunda como la actual genera un grado de desorganización importante entre sus miembros. Una familia se organiza entonces para su convivencia y se asignan entre sus integrantes diferentes funciones. Cuando estos roles se rigidizan por su forma de asumirlos, la familia adquiere un

carácter un tanto autoritario, En cambio, cuando madre, padre e hijos pueden expresarse libremente y toman juntos las decisiones más importantes, se puede utilizar el término democrática para designarla.

Cuando alguien crece en el marco de una familia autoritaria, su libertad de expresión, su capacidad de decidir y participar se resiente. Nadie es convencido, sino vencido, dominado por el más fuerte.

Se pueden reconocer entonces familias autoritarias y democráticas.

## **Otras organizaciones**

Ese núcleo familiar -hombre, mujeres y niños-, se relaciona a su vez con otros grupos, en la escuela, la cooperativa, el trabajo, prosiguiendo su proceso de socialización.

Estas organizaciones, que cuentan con mayor cantidad de miembros que cualquier familia tipo, observan sin embargo características y rasgos similares. También pueden ser democráticas o autoritarias.

Los mayores beneficios para una agrupación surgen siempre de organizaciones democráticas. En las autoritarias, quienes poseen el poder de decisión, siempre salen ganando. Sea en lo económico, sea en prestigio social. En cambio en una organización democrática no hay control de las decisiones, ni secreto que guardar; todos pueden participar en todo.

## **¿Para qué nos organizamos?**

Hablamos de la organización familiar, pero ésta no es suficiente para solucionar los problemas de una determinada población.

Como las condiciones económicas en América Latina -lugar donde vivimos- han empeorado mucho últimamente, ha sido necesario redoblar esfuerzos para sobrevivir y educar a los hijos. Esto significa más trabajo para los padres y menos ventajas para los niños.

En esta lucha por la supervivencia la gente se va aislando. Adquieren importancia los problemas personales, así una población termina por convertirse en una gran cantidad de familias aisladas.

A veces un problema muy grande hace que la gente se reúna, elija a alguien para representarla, o bien forme un movimiento para reclamar por problemas de salud o de servicios (por ejemplo el agua, la escuela, etc...) Pero si se produce una respuesta algo favorable, o si la cosa se alarga demasiado, la gente empieza a dispersarse y a volver a sus problemas más inmediatos.

Estas organizaciones que aparecen y desaparecen con tanta rapidez, se llaman organizaciones transitorias.

Son pocos los beneficios que se sacan de ella, y, sobre todo, no se sale del aislamiento entre las familias. A veces, la gente considera que ha perdido el tiempo, que no vale la pena reunirse.

Pero la culpa de los fracasos o la obtención de escasos beneficios no la tiene la organización en sí, sino la manera en que se intenta llevarla adelante. Si bien la gente se reúne, trabaja en forma desorganizada, y por ende los resultados son pobres. Son por lo tanto organizaciones transitorias, espontáneas, no hay nada permanente en ella.

## **El poder de decisión**

Esto que hemos visto nos permite sacar algunas conclusiones: hay organizaciones autoritarias y democráticas; transitorias y permanentes. Siempre es preferible formar parte de organizaciones democráticas y permanentes.

En las permanentes se vive en comunidad, y las personas no se quedan aislada en el seno de su propia familia. El convivir y tomar decisiones son ejes vitales de cualquier ser humano, pero en los vínculos autoritarios, hay otros que toman decisiones por nosotros. Esto significa no ser dueños de nuestros actos, ser dominados por otros.

Cuando una persona decide siempre por otra, se adueña de sus actos y de su vida, hay una dominación individual. Cuando una persona decide por un grupo, se adueña de las decisiones ajenas, hay una dominación grupal. Y cuando un grupo decide por otro, hay una dominación social.

Esto genera un agravamiento de las condiciones de vida de aquellos sectores de la población más humildes porque sus condiciones de vida y supervivencia son extremadamente difíciles.

Las organizaciones democráticas y permanentes constituyen un buen camino para evitar la dominación grupal y social. Esto no se puede practicar en el aislamiento, si uno no sabe qué pasa a su alrededor. Si uno no se comunica con los demás si uno no recibe información adecuada, difícilmente puede tomar decisiones. O en todo caso, si las toma, es casi seguro que se equivoque.

La dominación social y grupal se basa también en una concentración de la información. Los que dominan no sólo toman decisiones por los otros, sino que saben más que ellos. Dice Pietro Castillo "... para decidir por uno mismo, para la vida personal, grupal y social, hay que hacer un esfuerzo. Es más cómodo quedarse encerrado en la casa, o en grupo de amigos, que aceptar ciertos horarios, estudiar ciertos temas, buscar información, discutirla. Es más cómodo pero a la larga más perjudicial. Las decisiones tomadas en nuestro lugar nos benefician siempre poco y nada. Como la democracia de un país se construye desde abajo, la única manera de vivir una vida democrática es hacernos dueños de decisiones fundamentales de nuestra existencia".

## **La comunicación**

Vimos que en las organizaciones autoritarias la información es concentrada por unos pocos que se benefician con ella. Pero no sólo la información, también la palabra en las asambleas, los comunicados, los materiales que pueden aparecer en algún periódico regional.

En cambio, a mayor democratización, mayor comunicación. Y, comunicarse es comprender más a fondo qué nos pasa y por qué nos pasa, ya sea en el ámbito familiar o grupal. No es casual entonces que dada la extensión de este campo, quienes poseen mayores recursos comunicacionales logren a su vez, más prestigio social y acrecienten su poder dentro de los grupos en que se desenvuelven.

Desde épocas remotas, los dueños de la información ejercieron mayor poder y prestigio.

De acuerdo a los dos tipos de familia que vimos, en las autoritarias la comunicación puede servir para ejercer poder. Así, un padre que concentra todo el saber, en tanto que hijos y mujer sólo están a su servicio, es un ejemplo muy claro de esto. Lo mismo sucede en las organizaciones mayores, quienes manejen mejor la palabra, quienes tengan mayor habilidad para corregir las asambleas, quienes posean recursos para elaborar mensajes (máquinas de escribir, impresoras, videos), serán más poderosos.

La comunicación es fundamental para el desarrollo de una organización, pero más aún es que ella sea compartida por todos los miembros de esta. Lo importante es que todos sepan qué está pasando, que todos se enteren del manejo de las cuentas, de las actividades realizadas por los directivos, de lo que puede suceder si se toma tal o cual decisión; que todos puedan opinar a sabiendas de que serán tomados en cuenta para decidir algo.

Cuando más crecen las organizaciones, más complejas se torna la comunicación. No es lo mismo una cooperativa de 50 miembros que un sindicato regional o nacional. Pero el problema es el mismo, es preciso asegurar mecanismos de comunicación que permitan mantener la democracia interna, es decir el poder de decisión compartido por todos.

Reflexionan los autores de esta propuesta: "... sin duda un camino para esto es la asamblea. Pero no es el único. La información suele ser distribuida por otros medios, tales como las hojas volantes, los carteles, el período mural, el periódico comunitario, la radio. Todos ellos permiten un acceso a la información. Sin embargo, ni la asamblea ni ninguno de estos medios es suficiente cuando falta la base fundamental de un proceso de comunicación: el conocimiento del tema tratado. De nada vale participar en una asamblea si el tema debatido es conocido por unos pocos; de nada vale recibir carteles, si en ellos aparecen unos pocos datos que incitan a la acción y quien los mira carece de la información suficiente". De ahí que una organización se vuelva autoritaria cuando la mayoría de sus integrantes desconoce qué está pasando en su propia realidad y qué está pasando con los problemas que se abordan en dicha organización.

## **El diagnóstico**

Cualquier ser humano, por el hecho de vivir en sociedad, posee ciertos conocimientos. Una madre, por ejemplo sabe amamantar a su hijo, higienizarlo, pero puede desconocer los síntomas de una enfermedad grave.

Todo ser humano tiene conocimientos para enfrentar la situación que le toca vivir. Nadie es totalmente ignorante, pero sus conocimientos pueden ser insuficientes en algunos casos.

Hay dos extremos muy peligrosos cuando se trata de trabajar con los sectores populares.

- 1- La gente nada sabe y hay que conducirla, darle todo hecho.
- 2- La gente todo lo sabe, nada tiene que aprender.

Lo cierto es que la gente sabe y no sabe, tiene determinada información que le permite sobrellevar su vida cotidiana. Pero les faltan conocimientos, experiencias, porque cuando alguien está dedicado fundamentalmente a sobrevivir, difícilmente cuenta con el tiempo necesario para detenerse a analizar su propia situación. Por el aislamiento de las

familias en situaciones de crisis, se dificulta el intercambio de experiencias. El general, en toda comunidad hay quien aparece como el propietario de saber, sea por educación o por poder económico, frente a ese “saber”, existe la tendencia a considerarse inferior, por no haber tenido tiempo que estudiar por carecer de recursos.

No se trata de conocer la vez y a fondo, se trata de un trabajo lento, destinado a posibilitar un avance seguro de la organización.

Este conocimiento de la propia realidad para poder actuar, se denomina diagnóstico.

### **Características generales**

El término diagnóstico se utiliza en el campo de la medicina. Un médico estudia a su paciente y concluye sobre su dolencia. Este proceso, desde la observación de los primeros síntomas hasta las conclusiones, se denomina diagnóstico.

El punto de partida es siempre una situación irregular. Cuando todo anda bien difícilmente alguien acude al médico. Debe existir un dolor, un malestar. Pero hay que aclarar: alguien puede sentirse bien y necesitar un diagnóstico o alguien puede sentirse muy mal y a pesar de eso resistirse a efectuar un diagnóstico porque considera que ese algo es pasajero.

Con el diagnóstico social ocurre algo similar.

- 1- Aparece como necesario cuando son manifiestos los males de una comunidad, sin embargo, a pesar de tales males, es posible que la gente considere innecesario un diagnóstico.
- 2- Muchas veces se padece algo y no se le da la importancia del caso.

Pero sólo ante problemas que perjudican por igual a la mayoría de la población, surge la necesidad de hacer un diagnóstico. Y, la existencia de un problema no es suficiente para que la gente se organice, hay en la gente una tendencia fatalista a creer que las cosas son así y nada puede cambiarlas, a esto se suma la consideración de que los males son personales o bien problemas de los demás, que a uno no le incumben.

Por lo visto existen muchas dificultades para realizar un diagnóstico y más aún entre los sectores de bajos recursos; pero si bien un diagnóstico no lo soluciona todo, al menos permite saber sobre qué se está actuando y prever qué pasará si uno toma tal o cual camino. Si uno no sabe desde dónde parte y hacia dónde va, es posible que no llegue a ningún lado.

### **Los diagnósticos pasivos**

Cuando vamos al médico en general colaboramos con él, le ofrecemos algunos datos y es él quien realiza el diagnóstico. A este dejarse estudiar, ser objeto de análisis, se lo denomina: diagnóstico pasivo. Todo se hace desde afuera de nosotros, alguien recoge datos que nos pertenecen, los evalúa y saca conclusiones sin nuestra participación.

Esta situación -llevada al terreno institucional en su interrelación con el campo social-, se reproduce. Los “especialistas” de las distintas instituciones estudian a la gente, se llevan los datos a sus oficinas, los procesan, analizan y sacan conclusiones. Conclusiones a partir de las cuales, si es que llega a ocurrir, el gobierno o la entidad pri-

vada inician algunas acciones. Es decir los interesados no participan en nada. Pero se han hecho tantos diagnósticos pasivos, se ha usado tanto a la gente para obtener beneficios individuales o sectoriales, que hoy existe una gran desconfianza ante aquellos que van a recabar datos.

Así como vimos que existen familias y organizaciones autoritarias en las cuales unos pocos deciden por muchos, también unos pocos sacan información a muchos para su propio beneficio.

### **Los diagnósticos participativos**

En este tipo de diagnóstico es la propia gente quien selecciona los problemas, reconoce su situación, se organiza para buscar datos, analiza estos últimos y saca sus conclusiones, es decir ejerce en todo momento su poder de decisión.

Para ello, de acuerdo a los fundadores de este método -comunicadores, educadores y trabajadores sociales latinoamericanos- se pueden seguir dos caminos:

- 1- La organización encarga a un grupo de personas que realice el diagnóstico y el resto queda de acuerdo en ofrecer todo su apoyo.
- 2- Todos los integrantes de la organización participan directamente en el diagnóstico.

La diferencia con el diagnóstico pasivo está en que el poder de decisión residen en la gente, se proporcionan datos sabiendo en qué se los va a utilizar y las conclusiones se aprovechan para el conjunto.

El diagnóstico participativo constituye un buen camino para terminar con la falta de comunicación entre los miembros de una comunidad y favorece el intercambio de experiencias y conocimiento. Y no es que la gente no se comunique, no hable, no comparta momentos, en este caso se trata de la comunicación para analizar la propia situación, para organizarse, para resolver problemas comunes.

### **El sentido del diagnóstico**

No es fácil, por las urgencias propias de la vida diaria, que se realicen diagnósticos de la situación en que se vive y menos aún en situaciones de aislamiento.

Siempre se requiere un esfuerzo, y el sentido del diagnóstico es más amplio que la simple adquisición de información. Lo importante es el aprendizaje de la propia realidad, el conocimiento de las causas fundamentales del problema, el planeamiento de acciones a partir de un análisis a fondo de lo que no pasa.

Hay personas, hay sectores sociales, a los cuales no sólo les interesa, sino que les preocupa el hecho de que la gente pueda diagnosticar la situación en que vive.

El diagnóstico se inscribe en una labor de redistribución del poder de decisión de una comunidad, y esto supone revisar las relaciones sociales vigentes, tanto en nuestra propia familia como en el seno de cualquier organización.

Por ello, uno no puede iniciar un diagnóstico en todos los frentes de la vida comunitaria.

Se empieza siempre por lo más inmediato y se va profundizando a medida que la organización y las personas van respondiendo.

En el diagnóstico se avanza lentamente, y muchas veces lo importante no es la cantidad de resultados sino el camino recorrido, porque es precisamente durante el camino, cuando la gente comparte actividades, aprende, se comunica, discute, crea alternativas de solución a problemas presentados sobre la marcha.

Este trabajo es una síntesis de un nuevo pensamiento en Latinoamérica e intenta ser una guía de acción para quienes se interesen por democratizar las relaciones sociales, tanto en su propia familia, como en su ámbito institucional o laboral.

Muchas experiencias ya han comenzado a lo largo y ancho de nuestros empobrecidos países y tiene como objetivo que día a día un mayor número de personas participe activamente en la toma de decisiones fundamentales en aras de un futuro diferente.