

Capítulo I

Intervenir en las prácticas sociales. Reflexiones desde la comunicación

Por Washington Uranga

Este apartado propone elementos para reflexionar acerca de la intervención de los comunicadores en las prácticas sociales. Es decir, acerca de la acción que tiene por finalidad participar en un espacio (ámbito social, organización, etc.) para activar el sistema de relaciones, generar cambios, producir modificaciones, investigar.

El propósito del texto es promover la reflexión sobre nuestro trabajo como comunicadores en los espacios sociales, cuestionarnos sobre nuestra condición de científicos sociales y abrirnos al pensamiento crítico sobre estos temas.

¿Qué es intervenir?

Intervención (del vocablo latino *interventio*), es el vocablo que se utiliza para designar la acción de un determinado protagonista en un escenario ajeno al propio con la intencionalidad de orientar, en cualquier sentido, el desarrollo de los acontecimientos. La intervención supone participación en un ámbito de actuación, que bien puede ser comprendido como un sistema (una organización) o un espacio de relaciones sociales (la sociedad, el barrio, etc.), con la finalidad de producir alguna consecuencia. Podemos asociar también intervención a desencadenar, promover, impulsar un movimiento.

Usamos *intervención* para referirnos también a nuestra participación, como comunicadores (en tanto y en cuanto científicos sociales) en espacios de la realidad social.

En las ciencias sociales la idea de *intervención* ha dado lugar a muchos debates, suponiendo que expresa una disociación entre quien interviene (aquel que promueve la acción) y el ámbito de actuación en el que se inserta (objeto de estudio). Desde nuestra perspectiva (Uranga y Bruno, 2001) no existe disociación posible entre el sujeto protagonista de la intervención y el objeto de estudio o ámbito de intervención. Porque los sujetos que intervienen, en este caso nosotros como comunicadores,

“participan activamente de la construcción del mundo que, a su vez, los construye” (Uranga y Bruno, 2001: 3).

En este sentido la noción de *intervención* está relacionada con la participación. Intervenir es también participar de un asunto o situación en un escenario determinado de actuación. Cuando intervenimos en una organización, en un centro de salud, en un barrio o en un medio de comunicación comunitario, aunque lo hagamos de manera externa, estamos participando del proceso que allí se desarrolla, así nuestra actuación se constituya de manera particular y diferente a quienes son parte integral de ese espacio.

La acción de intervención está precedida y acompañada de una mirada analítica, que puede ser nombrada como *análisis situacional* o *diagnóstico*, de acuerdo a la perspectiva metodológica que se adopte. Y de la interacción entre teoría y práctica, en el relacionamiento entre los diferentes actores, surgirán nuevos conceptos que, a su vez, ayudarán a comprender las prácticas. Desde esta mirada de la intervención, que vincula la teoría con la práctica, no se concibe al trabajo teórico como aislado y autorreferente, como mera especulación. La teoría es la consecuencia de la revisión de la experiencia (la propia y la de terceros) a partir de un método analítico para, desde allí, construir nuevos criterios interpretativos que le quiten opacidad a las prácticas y nos permitan comprenderlas mejor para volver a operar más estratégicamente sobre ellas.

Lectura recomendada

Capítulos VI "Análisis situacional. El diseño de la intervención" y VII "Análisis situacional. Procesamiento de la información y conclusiones" Por Gabriel Apella, Cecilia Huarte y Teresita Vargas

De esta manera entendemos que en el proceso de intervención no hay diferenciación entre sujeto y objeto, entre el analista y el ámbito de intervención, sino una imbricación que los condiciona mutuamente, ambos atravesados por contextos y desarrollos históricos que también inciden y producen sentidos. Así como los estudiantes que realizan una práctica en un barrio no pueden desprenderse de su estado de universitarios, por una parte, y de sus propios indicadores históricos, políticos, culturales y sociales, tampoco los habitantes del barrio se constituyen al margen de las propias circunstancias. Pero unos y otros, estudiantes y habitantes del barrio, están a su vez contenidos y atravesados por los contextos más amplios y estructurales de los que ambos participan. Entenderlo de esta manera es introducir la mirada compleja a los procesos sociales de intervención.

Para reflexionar

¿Podés describir alguna experiencia de la que hayas participado y que se ajuste a los criterios que aquí se denominan como intervención? ¿Qué aprendizajes te dejó esa experiencia? ¿Te modificó en algo?

El Territorio

Al referirnos a la *intervención* en el apartado anterior hicimos también mención a la noción de *territorio*. Si bien un territorio se puede delimitar física o geográficamente (una ciudad, un barrio) preferimos utilizar aquí los conceptos de Alfredo Carballada, para entender el *territorio como un ámbito de actuación* que se construye, por un lado, subjetivamente por parte de quien protagoniza la intervención y, por otro, como resultado del intercambio entre los diferentes actores presentes en el mismo. Así entendido, el territorio puede ser la ciudad, el municipio de Ensenada, pero puede ser también “la situación de los chicos de Virrey del Pino (La Matanza) en conflicto con ley”. El primero se define geográficamente. El segundo como resultado de la interacción discursiva entre los participantes del espacio.

Por este motivo esta segunda acepción tiene un alto componente subjetivo. Puede existir también una combinación entre ambos: “la movida de los centros culturales de la ciudad de La Plata”. Como afirma Carballada, en definitiva el territorio es un “lugar” delimitado por “lo real, lo imaginario y lo simbólico” (Carballada, 2008: 77).

Lectura recomendada

Carballada, Alfredo, *Los cuerpos fragmentados. La intervención en lo social en los escenarios de la exclusión y el desencanto*, Paidós, Buenos Aires, 2008, págs. 75-94.

Lo anterior indica que al nombrarlos (y lo hacemos reiteradamente y siempre en forma cambiante mientras incorporamos nuevas informaciones y nociones) vamos delimitando de mejor manera el territorio sobre el que estamos trabajando. Pero al mismo tiempo cada uno de los actores (porque tienen ellos una perspectiva propia, fruto de su propia historia, de su cultura y de su ubicación particular) relata el territorio desde un lugar diferente y habilita (o no) el intercambio al que nos referimos con anterioridad.

Dentro de los territorios se pueden delimitar *escenarios* "entendidos como espacios escénicos cuya conformación trasciende límites predeterminados y generan diversas situaciones de diálogo entre territorio y contexto" (Carballeda, 2008: 80). La situación de los jóvenes organizados en una banda que expresa, a través de la música, sus puntos de vista sobre la situación del barrio, constituye un escenario en el cual se cruzan elementos simbólicos, pero también *guiones o roles*, en los que podemos encontrar el relato de situaciones, preguntas y, quizás, respuestas a algunas de las cuestiones problemáticas que allí se plantean. En este escenario entran en juego las historias de los diferentes actores, los contextos históricos y culturales, las tensiones y los juegos de poder (muchas veces detrás de la escena) que conforman, en ese proceso de interacción, el objeto de estudio de nuestro análisis. Todo ello puede entenderse también bajo el concepto de *vida cotidiana*, entendida como un espacio social atravesado por tramas discursivas, lugar de manifestación de los sujetos, de construcción de identidades y de ejercicio de las relaciones de poder. O como señala también Alfredo Carballeda "como espacio de construcción de sentidos, significaciones y simbolizaciones que pueden ser útiles para explicar las características subjetivas de ese 'otro', en cómo edifica su mundo y con qué criterios explica lo que se considera problema social" (Carballeda, 2008: 88). También puede ser entendida como "aquello que transcurre" es decir el espacio donde "la repetición, como si fuera algo natural, puede no preguntar ni interpretar" porque "lo previsible construye a veces el formato de la naturalización, se forma parte de papeles, significaciones, que se reproducen dentro de la sociedad, pero en esta faceta la vida cotidiana, lo social queda como apartado, invisible" (Carballeda, 2008: 89).

La vida cotidiana también puede ser, por naturalización o por obviedad, un lugar de ocultamiento o de invisibilidad. En relación a las instituciones, la cotidianeidad se pone de manifiesto a través de mandatos institucionales, normas, lógicas que muchas veces aparecen vinculadas a lo que se nombra como "identidad" o también como "cultura institucional". "Las producciones de lo imaginario cobran forma, materialidad, en instituciones y prácticas; pero al mismo tiempo, son procesadas en provecho del orden social y del poder que lo cuida" (Belandier, 1994: 53).

Nota al margen

Escenarios de intervención: "espacios escénicos cuya conformación trasciende límites predeterminados y generan diversas situaciones de diálogo entre territorio y contexto" (Carballeda, 2008: 81)

Carballeda habla de "tramas simbólicas" que expresan el intercambio entre los

actores y el proceso de construcción del territorio, habilitan el intercambio de subjetividades y el surgimiento de conexiones múltiples en la trama relacional, pero al mismo tiempo dan cuenta de formas de organización y de las tensiones que derivan de los diferentes modos de entender los escenarios dentro del territorio. El análisis precedente va configurando *escenarios de intervención* que son siempre cambiantes, en movimiento permanente y que dan lugar también a diferentes modos de aproximación, a estrategias diferenciadas. De allí derivarán también distintas metodologías para el abordaje, es decir, diversas formas para aproximarnos a esa realidad y a los actores que en ella se mueven. Algunos optarán por la observación, otros por las entrevistas, en función de la manera cómo cada uno entiende el escenario y de las formas en que los analistas se acercan al mismo.

No todo lo que existe se muestra en la escena y, por el contrario, algunas de las manifestaciones esconden detrás de sí miradas ideológicas, influencias de quienes tienen el poder y explican, deciden y gestionan a través de los diferentes actores. Todo ello es un reflejo de la complejidad que debe ser tenida en cuenta al construir nuestra mirada sobre la intervención. Es necesario trabajar sobre lo que está "detrás de la escena", aquello que no se ve pero que incide, marca, recorta, influye.

Al mismo tiempo quien interviene (en este caso nosotros) recorta la mirada desde su propia trayectoria, a partir de sus preferencias ideológicas, sus marcas culturales, sus aprendizajes anteriores. Pero además construye mediaciones entre los diferentes actores, interpreta los relatos que cada uno de ellos hace del territorio y de los escenarios de intervención. Todo ello nos obliga a una mirada crítica sobre nosotros mismos, no para liberarnos de nuestros condicionamientos, sino para advertirlos y tomarlos en cuenta a la hora del análisis.

Referencia de autor

Carlos Matus Romo (Santiago de Chile, 19.11.1931 - 21.12.1998, Caracas), fue economista y Ministro de Economía de Chile, durante el gobierno de Salvador Allende (1970). En 1973, en ocasión del golpe militar fue detenido, encarcelado y torturado. En 1976 se radicó en Venezuela. De allí en más actuó como experto de organismos internacionales y se convirtió en uno de los principales teóricos de la planificación estratégica. Sus principales libros: "Estrategia y plan" (1972), "Planificación de situaciones" (1977), "Planificación y gobierno" (1988). En el 2000, con posterioridad a su muerte, se publicó "Teoría del juego social".

Actores en situación

Amores perros

“Amores perros se abre con la inolvidable escena del choque automovilístico, la cual funciona a manera de prólogo y se constituye como el espacio y tiempo central de la película. Este choque es el nudo u ombligo mítico a partir del cual las diversas historias entran en contacto y a partir del cual resultarán transformados los destinos e identidades de los personajes. Esta misma escena, desde distintos puntos de vista vuelve a repetirse otras tres veces. Este cambio de perspectivas que produce una visión, al menos, cuadruplicada y totalizadora incluye, en su trazado perpendicular (como perpendicular es el choque de los automóviles) y cuadrangular, los cuatro puntos cardinales e incorpora también (o involucra repetidamente) el punto de percepción en el que está situada la audiencia. La escena se reconfirma, como propondría Mircea Eliade, a la manera de un “ónfalos” u ombligo sagrado en tanto espacio en el que lo fenoménico adquiere densidad verdadera. Además de su constitución como lugar de la “verdad” puede señalarse, junto con su centralidad espacial, la centralidad temporal: el choque se configura como el comienzo argumental in media res para el entretendido de historias parciales.” (Solomianski, 2006).

La práctica de intervención nos pone ante la situación de los actores sociales, como protagonistas principales del territorio y del escenario. Son ellos quienes, en el marco de los acontecimientos de la vida cotidiana, no sólo dinamizan lo social sino que explican y se explican lo que sucede.

“Una explicación no es independiente de quien explica, *para qué la explica*, desde qué posición explica y frente a *quienes otros explica*”, sostiene Carlos Matus en su trabajo sobre la “Teoría del juego social”, (Matus, 2007: 177. Los destacados son del autor).

La afirmación guarda coherencia con lo que venimos señalando con anterioridad. Matus dirá además que en vez de buscar una explicación “verdadera” lo que nos demanda la teoría de las situaciones es “diferenciar las explicaciones según sean sus autores” (Matus, 2007: 176). Y aquello que llamamos “la explicación situacional” es siempre el resultado del diálogo entre los actores, cada uno de ellos desde su particular punto de vista, desde sus marcas culturales e ideológicas, pero también desde las explicaciones que ambos adjudican a la situación analizada, de los intereses y del poder que detenta cada uno en relación a ese ámbito y en esa circunstancia específica. También es el resultado de la interacción entre estos mismos actores, de la influencia que cada uno ejerce sobre el otro, de los conflictos que se establecen, de la relación de cada uno y de todos ellos al mismo tiempo, con el contexto, con la historia que los precede y con sus imágenes acerca del futuro. Todo esto entra en juego cuando se considera a los actores (sujetos individuales o colectivos) en el marco de una situación que debe ser analizada.

Matus asegura que “lo que preocupa a cada actor frente a la realidad puede ser muy diferente. Y puede ser un grave error de apreciación situacional pensar que el otro valora las mismas preguntas que yo” (Matus, 200: 180).

Asimismo podemos decir que cada uno tiene, de acuerdo a sus circunstancias, distintos puntos de vista sobre la misma situación. Tomemos un ejemplo muy simple de la vida cotidiana. Cuatro personas están cada una de ellas en una de las cuatro esquinas de una bocacalle de cualquiera de nuestras ciudades. Un auto se detiene bruscamente, se atraviesa a otro y dos hombres armados bajan para asaltar a los ocupantes del primero. Concretado el hecho huyen a toda velocidad. Los transeúntes asisten sorprendidos. En una de las esquinas se encuentra Gabriel, preocupado porque llega tarde a su trabajo. En la otra Flor que acompaña a su pequeña hija a la escuela y está temerosa por la cantidad de vehículos circulando. En la otra Santiago trota como parte de sus ejercicios matinales. Y en la otra Teresita se impacienta porque quiere atravesar la calle para comprar el diario y regresar a su casa. ¿De qué manera analizará cada uno de ellos el hecho que se produce en ese mismo momento?

Actividad

Describe una situación que conozcas y explicita la perspectiva de cada uno de los actores involucrados teniendo en cuenta los condicionamientos de cada uno de ellos, atendiendo a lo planteado en los párrafos anteriores sobre los actores en situación. ¿Hay diferencias? ¿Conflictos? ¿De qué manera se manifiestan unos y otros? ¿En qué consisten las diferencias?

Podemos decir que las explicaciones de los actores son siempre asimétricas. Y el propio Carlos Matus nos da un ejemplo que es muy significativo para los argentinos. Dice que:

En la guerra de las Malvinas el general Galtieri razona así: las Malvinas pueden ser nuestro proyecto de recuperación política. Tienen alto valor para Argentina y bajo valor para Inglaterra. Después será muy costoso para Inglaterra recuperarlas. Inglaterra no irá a la guerra por un objetivo de bajo valor. Sólo protestará y presionará. En la cabeza del general Galtieri hay una única pregunta para ambas partes y esa pregunta se refiere al valor, material y emocional, de las Islas Malvinas. ¿Cuánto valen las Malvinas para Argentina? ¿Cuánto valen las Malvinas para Inglaterra? Asume que la misma pregunta es válida para ambos gobiernos. Su preconcepción se fundamenta en el tamaño de las islas, la distancia respecto a ambos países, su valor histórico, etc. Hace una suerte de tasación de las islas desde la perspectiva propia y desde la perspectiva inglesa. Distingue dos perspectivas, la propia y la de Inglaterra. Distin-

que dos explicaciones simétricas. Asume que la pregunta es la misma y dos respuestas distintas: alto y bajo valor. La preocupación de Inglaterra es la misma que la de Argentina. Son oponentes ante un espejo y las preguntas son simétricas (Matus, 2007; 181).

Para reflexionar 

¿En qué consistió el error del análisis situacional de Galtieri?

Tomando en cuenta lo anterior tenemos que advertir que no existe una explicación que sea satisfactoria de una vez y para siempre, atendiendo a las perspectivas de todos los actores. Cada uno de ellos tiene explicaciones distintas y actúa en consecuencia. Por eso Matus dirá que “explicar *la* situación es explicar *mi* situación y *su* situación” (Matus, 2007: 183). En otras palabras: tener en claro las explicaciones de cada uno de los actores en juego, poder explicitarlas, atribuirles sus razones y fundamentos de manera adecuada, comprenderlas dentro de sus contextos, sus capacidades, intereses y poder. Y, por supuesto, asegurarnos que cada uno de los actores actúa de manera coherente dentro del rango de explicaciones que le hemos atribuido.

Intervenir desde la comunicación

Partimos de la base de que la comunicación es un campo disciplinar que, en el marco de las ciencias sociales, nos provee de categorías y de herramientas que le son propias y que nos permiten tanto analizar como generar procesos de intervención en las prácticas sociales.

No obstante consideramos que las nociones y las herramientas que nos brinda la comunicación no son suficientes para dar cuenta de la complejidad de las prácticas sociales en la vida cotidiana y en la sociedad. Por ese motivo apelamos a la mirada inter y transdisciplinar, asumiendo la complementariedad de los saberes, tanto en el análisis como en la gestión de los procesos comunicacionales.

De la misma manera no centramos nuestro objetivo de estudio ni en los “medios de comunicación” (entendidos como herramientas), ni en el “sistema de medios” (comprendido como el juego de poderes y relaciones que se dan en torno al universo mediático) y ni siquiera en “la comunicación” entendida como relaciones entre sujetos, como producción, intercambio y negociación de formas simbóli-

cas. Nuestra preocupación se va a centrar en los *procesos comunicacionales*, entendidos como *interacciones entre sujetos en el ámbito histórico de la vida cotidiana*, intercambio en el cual se producen, intercambian y negocian formas simbólicas y se generan sentidos atravesados por intereses y formas de poder.

Por eso decimos que nuestro objeto de estudio, nuestro centro de preocupación, son las *prácticas sociales* entendida como la acción colectiva, organizada o no, consciente o no, en la que intervienen varios actores poniendo en juego sus saberes, intereses y poderes, generando formas de interacción que provocan consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas¹. Nosotros queremos analizar esas prácticas desde nuestros saberes y habilidades comunicacionales, con el aporte de otras disciplinas. Nuestro lugar de entrada, nuestra puerta, es la comunicación. Pero no para agotar allí nuestra perspectiva, sino para ese sea nuestro eje principal de lectura.

¹ Al respecto puede resultar interesante ver Gatti, 2007.