



# 1 La trama vincular en los procesos intencionados de comunicación<sup>1</sup>

## The connection pattern into the communication intended process

Elva Mónica García Bustamante\*

*\* Docente  
Asistente Programa  
de Comunicación  
Social-Periodismo.  
Comunicadora  
Social - Periodista  
de la Universidad de  
Antioquia. Magister en  
Comunicación Educativa  
de la Universidad  
Tecnológica de  
Pereira. Magister en  
Comunicación Televisiva  
de la Universidad  
Pontificia Bolivariana.  
Estudiante de Doctorado  
en Comunicación de la  
Universidad Nacional  
de La Plata. Grupo  
de Investigación en  
Comunicación, Línea de  
Comunicación Pública  
monica.garcia@ucp.edu.co*

*Recibido:  
02 de abril de 2012*

*Aceptado:  
19 de junio de 2012*

### Resumen

En este artículo se socializan los aprendizajes significativos hallados en la sistematización de una estrategia comunicativa en salud, los cuales fueron puestos en práctica y contrastados en un segundo proyecto de similares características. En estos resultados se destaca la red vincular que ayuda a tejer el comunicador social entre la población beneficiaria, la organización contratante y el objeto de desarrollo. En ella operan aspectos como, la problematización a la cotidianidad y la emoción, elementos que favorecen los procesos comunicacionales, desarrollados con la intención de incidir en los sujetos más allá de las relaciones intersubjetivas, en sus maneras de pensar, sentir y hacer.

### Palabras claves:

Vínculo, trama vincular, estrategia comunicativa, emoción.

---

<sup>1</sup> Este artículo es el resultado de la puesta en práctica, cotejo y evaluación de los aprendizajes significativos obtenidos en la sistematización de la estrategia comunicativa "Punto seguido", proyecto desarrollado entre la Secretaría de Salud del Departamento de Risaralda y la Universidad Católica de Pereira.



Foto: Juan Manuel Hincapié®

**Abstract:** This article aims to socialize significant learning experiences found in the systematization of a health communications strategy, which were also implemented and verified in a second similar project. These results highlight the connection pattern that the social communicator helps weaving into the target population, the contracting organization and the purpose of development. In such connection, aspects such as everyday and emotion problematizing operate as elements that enhance communication processes, developed with the intention of influencing subjects beyond intersubjective relations, in their ways of thinking, feeling and doing.

**Keywords:** Link, connection pattern, communication strategy, emotion.

En los últimos años se ha tenido la oportunidad de coordinar procesos de comunicación en proyectos de desarrollo, los cuales se conciben como intencionados porque pretenden incidir en las formas de ser y hacer de un público objetivo. En su evaluación, siempre surgen interrogantes sobre la estrategia en sí, por aquella “incidencia” que se desea lograr, que en últimas, está vinculada a la noción de aprendizaje social.

¿De qué manera puede generarse aprendizaje social desde procesos de comunicación intencionados en proyectos de desarrollo en los que el tiempo de intervención no supera los doce meses? ¿Cómo construir tramas vinculares entre los actores beneficiarios, ejecutores y contratantes? ¿Qué modelo (o proceso) de comunicación es el más apropiado para ello y qué aspectos deben considerarse para su ejecución? Preguntas como estas aún no tienen respuestas concretas, existen aproximaciones y sospechas en la medida en que se comparten experiencias, dinámicas de evaluación y procesos de sistematización.

En este sentido, el presente artículo tiene como fin socializar los resultados de investigación alcanzados en la sistematización de la estrategia comunicativa “Punto seguido”, proyecto desarrollado para la Secretaría de Salud del Departamento de Risaralda por la Universidad Católica de Pereira, UCP; resultados objetivados, revisados y cotejados a partir de la puesta en práctica en un segundo proyecto de intervención con la misma entidad.

Se opta por tomar la estrategia en sí, como un ejercicio de análisis de lo asequible a la práctica comunicativa, en consonancia con los términos de Massoni (2007), cuyo propósito es compartir y enunciar reflexiones en búsqueda de claridades y claves que permitan la indagación y lectura de estas prácticas. En este orden, se hará un marco sucinto y general de las estrategias, dando cuenta de los postulados de la psicología social, adoptados para la ejecución de los proyectos; luego se hablará de la sistematización como investigación de segundo orden en la que se parte de la praxis misma para la generación de conocimiento; se expondrán algunos aprendizajes significativos. Finalizamos con la presentación de una hipótesis sobre la emoción, como elemento constitutivo de la trama vincular que se teje entre los públicos involucrados y que es necesario visibilizarla en este tipo de proyectos.

La Secretaría de Salud de Risaralda fue el ente estatal responsable de la administración de dos proyectos de intervención o desarrollo social, los cuales se realizaron como Estrategias de Información, Educación y Comunicación, IEC, operados por la UCP.

### **Campaña masiva para la prevención de la violencia intrafamiliar**

Una primera estrategia (oct. 2006 a dic. 2007) consistió en realizar una campaña masiva para la promoción de la convivencia pacífica y la prevención de la violencia intrafamiliar en cuatro ciudades del Eje Cafetero. En los términos del contrato<sup>2</sup> se indicaba hacer un diagnóstico de violencia intrafamiliar, una campaña masiva<sup>3</sup>, formar redes comunitarias y, capacitar a la población en estrategias IEC que respondieran a lógicas de actuación implementadas por la Organización Mundial de la Salud en materia de comunicación.

Era un proceso masivo que implicaba a la vez, inmersión en barrios y desarrollo de estrategias de comunicación directa, lo que se convertía en un reto y obstáculo a vencer, dado que era un público heterogéneo y amorfo, e impactar en 10.000 personas, y pensar en formar redes barriales resultaba ingenuo y poco técnico; además, la misma Secretaría no tenía claridades sobre qué poblaciones trabajar.

Se optó dividir por zonas y focalizar la ejecución en los barrios considerados como violentos según las estadísticas.

Frente a la intervención, se decide acudir a saberes previos. Para el trabajo directo en las comunidades se retoman los supuestos de Pichon Rivière situados en el campo de la psicología social, disciplina que ha contribuido en la configuración del campo académico de la comunicación, la cual se ocupa del estudio de las interacciones entre los sujetos y de ellos con su entorno, con una concepción de la comunicación como inherente a la condición humana.

En la teoría del vínculo, Pichon Rivière (2006) concibe al individuo como un sujeto social que interactúa con otro social y con el entorno, tejiendo una trama vincular

2 *Los términos de referencia del contrato se convierten en la hoja de ruta del mismo, su incumplimiento acarrea hechos pecuniarios. La limitación está en que se plantean las acciones a desarrollar basadas en investigaciones macro sin un conocimiento focalizado en los contextos; de ahí que en varias ocasiones los funcionarios públicos responsables, no prevén la factibilidad de los mismos. Además, los proyectos deben diseñarse sobre dichas acciones, y no sobre un diagnóstico de la problemática.*

3 *Las vallas publicitarias para la campaña son un ejemplo de lo que se solicita en los términos de referencia sin ninguna justificación técnica y sin medir el impacto en el presupuesto o en el proyecto. Además del diseño y su impresión, se requieren rubros como el alquiler de la valla y del terreno, lo que se cobra por meses, que excedía un 70% más del presupuesto que se tenía destinado para ello.*

sostenida a partir de la interacción comunicativa que a su vez configura una estructura simbólica. El vínculo se establece a partir del intercambio de objetos los cuales son históricos y poseen unos saberes que trazan las maneras de pensar, sentir y hacer de ellos. Esta urdimbre es dinámica y cambiante, en ella puede generarse aprendizaje social motivado (Adamson y Sapia, 2005, p. 82). Este aprendizaje solo se da cuando el sujeto modifica su esquema mental, afectivo y de acción.

Lo motivado se entiende desde la problematización de la vida cotidiana. Una de las características de la trama vincular es que se hallan normas y hábitos sociales consensuados (Adamson y Sapia, 2005, p. 81) cuya regularidad genera rutinas, costumbres, que pueden modificarse en la medida en que se interroga, se cuestione dicha cotidianidad. De nuevo, se trata de alterar dichos esquemas. El vínculo, entonces, incide en el sujeto en lo intra e intersubjetivo. Para él hay aprendizaje si sus esquemas de pensar, sentir y hacer se transforman en la interacción comunicativa con otros y su contexto.

Con las comunidades se implementó la técnica del grupo operativo, de Pichon Rivière, que consiste en un grupo de personas relacionadas entre sí que se reúnen en torno a una tarea, como finalidad. En el desarrollo de la misma cada quien asume diversos roles, lo que permite la identificación de comportamientos del sujeto en lo individual y lo colectivo.

Pichon Rivière habla del esquema del cono invertido para afirmar que en la interacción entre los sujetos se presenta una especie de circuito en espiral; en él se aprecia afiliación-pertinencia, cooperación, pertinencia, comunicación, aprendizaje y telé (la disposición positiva o negativa que tiene el sujeto para trabajar con otro) (Adamson y Sapia, 2005, p. 161).

Desde la comunicación se retoman los postulados de Toro y Rodríguez con el modelo macrointencional de la comunicación, para adaptarlos al proyecto. El autor lo define como:

*una convocatoria hecha por un productor social, dirigida a re-editores sociales determinados, a través de redes de comunicación directa, apoyada con Medios Masivos y orientada a generar modificaciones en los campos de actuación de los Re-editores en función de propósitos colectivos (Toro y Rodríguez, 2001, p. 41).*

En síntesis, en el modelo se plantean tres áreas de actuación: Producción, en la que el productor social es el sujeto central, quien define la intención de sentido, es decir, genera el imaginario que se pone en circulación en la convocatoria, posee la voluntad política y económica para adelantar el proceso.

La transmisión, donde el canal y el mensaje son objetos centrales dinamizados por un editor (comunicador); lo masivo y lo directo se desarrollan de manera articulada para garantizar la circulación del sentido.

Y el área de democratización, donde la recepción es el pilar. El re- editor se concibe como un líder que tiene un público propio, es quien recibe en primer lugar el mensaje, lo re-significa y lo difunde entre su audiencia, estimulando a la movilización social en tanto convocatoria de voluntades alrededor de un imaginario común (Toro y Rodríguez, 2001).

El re-editor instala, por decirlo así, el proyecto entre las audiencias. En el caso analizado, la premura del tiempo para la ejecución y las características de la población no permitieron la identificación de estos actores en las comunidades beneficiarias; se optó por tener otro dinamizador del mensaje, a quien se le denominó “multiplicadora”, para ser las voceras del imaginario propuesto por el productor social. Eran jóvenes profesionales en desarrollo comunitario con experiencia y conocimiento de las zonas de influencia; su objetivo era vincular a la comunidad con el proyecto, y su labor consistía en insertarse en la cotidianidad de los barrios y plantear desde allí, junto con comunicadoras sociales, acciones comunicativas para la promoción de la convivencia pacífica.

Las multiplicadoras fueron estratégicas en generar una trama vincular entre los entes operadores y el público objetivo. Más que una movilización social, se logró la adhesión de la población a reflexionar y expresar sus ideas frente al tema, hecho que se materializó en diversos productos mediáticos: el de mayor impacto fue el programa radial que se emitió por emisora comercial (Caracol Pereira, Manizales y Armenia) y en él participaron 115 personas como corresponsales barriales.

El segundo proyecto (nov. 2009 – ago. 2010) tenía como objetivo la promoción del trato digno, diagnóstico oportuno, identificación de factores de riesgo de maltrato y abuso sexual en la primera infancia<sup>4</sup>.

De acuerdo con los términos de referencia, alrededor de la capacitación giraba el trabajo con los públicos, se propuso la comunicación como el eje central y transversal del proyecto, cuyas dinámicas no estaban centradas en la producción de medios, sino en aquellas que articularan y dieran soporte a vincular para generar el aprendizaje social a partir de elementos o aspectos en los que la comunidad deposita su afecto.

<sup>4</sup> El proyecto se hizo en alianza con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, responsable de la ejecución de las políticas de la primera infancia. El público objetivo eran padres de familia, madres comunitarias, jardineras adscritas a los Hogares del ICBF y profesionales de la salud, en las ciudades de Pereira y Dosquebradas.



En cuanto a la concepción de comunicación, para esta experiencia debían considerarse de nuevo los postulados de la IEC, las nuevas disposiciones de calidad del Estado, en los cuales ya aparece la comunicación pública como un componente central<sup>5</sup>, y los aprendizajes significativos del anterior proceso, que se pueden resumir en tres: uno, problematizar la vida cotidiana para trastocar la rutina de los sujetos sociales (retomando a Rivière) y generar ambientes dispuestos para el aprendizaje social. Dos, detectar aquellos elementos con los cuales las comunidades se identifican y les representa parte de lo que son, es decir, el aspecto afectivo-emocional como una de las dimensiones constitutivas del entramado vincular. Tres, pensar el proceso de comunicación desde lo individual hacia lo colectivo, es decir, iniciar el tejido vincular en lo individual para construir en y para lo colectivo.

La estrategia se desarrolló partiendo de los resultados del análisis situacional que tuvo cuatro instrumentos: documentación sobre la problemática, georreferenciación de los públicos (elaboración de mapas en los que se localiza los públicos), el desarrollo de grupos focales (13 en total con la participación de 142 personas) y entrevista estructurada para los profesionales de la salud (25 en total).

Como estrategia se optó por generar un concurso de murales en los Hogares del ICBF cuya construcción involucrara a los padres de familia y educadores: el elemento vinculante sería el tener un “espacio más bello y acogedor para los niños”. A las madres comunitarias, por sus condiciones laborales y de tiempo, se les propuso hacer una auto-sistematización de su propia práctica laboral, el vínculo era plasmar su saber con respecto a las pautas de crianza en un soporte mediático y socializarlo en su entorno.

## Aspectos metodológicos

La sistematización es un enfoque metodológico que tiene como objetivo la reflexión sobre la experiencia misma. El sociólogo y educador popular Óscar Jara, la define como:

*Interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han interrelacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo (...). Tener una comprensión más profunda de las experiencias, con el fin de mejorar la práctica (Askunce, Eizaguirre, y Urrutia, 2004).*

5 En el Sistema de Gestión de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 la comunicación pública aparece como un componente, y se evalúa desde el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, este se adelanta desde la concepción del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa, MCPOI, creado por la Comunicación Estratégica. Su fin, es que el funcionario público comprenda que administrar lo público significa confianza. En su fundamentación está el Modelo Macrointencional de la comunicación.



Este enfoque es heredado de las prácticas de educación popular en Latinoamérica en la década del sesenta, nace por la motivación de revisar y significar dichas vivencias, lo que implica preguntarse por los actores, las acciones, las metodologías, en un momento espacio-temporal determinado.

Para el investigador su práctica es el objeto de estudio, la problematiza y hace de ella un proceso de doble vía al objetivarla e interrogarla estableciendo una relación dialéctica, con el ánimo de encontrar en ella el saber que encierra para contribuir a cualificar dicho discernimiento y el quehacer futuro. De este modo, aporta a la reflexión teórica y metodológica de las prácticas sociales.

El educador Marco Raúl Mejía (2008) plantea siete concepciones de sistematización. De acuerdo con los objetivos propuestos por el investigador, nuestro ejercicio se acercó a la concepción dialéctica y obtención de conocimiento a partir de la práctica, con respecto a la explicación de ello señala:

*Esta concepción busca encontrar la distancia entre el proyecto formulado (teoría) y la experiencia vivida (práctica). Las categorías se consiguen por contrastación entre la teoría propuesta y el dato empírico de cómo se desarrolló el proyecto en la práctica; al obtener la diferencia se plantean hipótesis que podrían ser desarrolladas analíticamente como forma de obtener algunos elementos replicables en otras experiencias semejantes o para mejorar la experiencia sistematizada (Mejía, 2008, p. 20).*

Es esto lo que nos hemos planteado con la experiencia de “Punto seguido”, y más que por ella en particular, nos preguntamos por las prácticas de comunicación en proyectos de intervención o desarrollo; el interés está en potencializar nuestras acciones técnicas en la operación de estos proyectos. En consecuencia, para delimitar la indagación, se partió de tres preguntas iniciales:

- ¿Cómo funcionó el escenario jurídico, técnico y administrativo del proyecto “Punto seguido”?
- ¿Cómo se concibió y desarrolló el proceso de comunicación – educación en la estrategia comunicativa, y su relación con los supuestos de la psicología social en el trabajo de base bajo la técnica de grupo operativo?
- ¿Qué aspectos no previstos fueron desarrollados en la ejecución del proyecto, como respuesta a las situaciones emergentes surgidas en la relación con la entidad contratante, con el grupo ejecutor y con la comunidad, que permitan visibilizar claves para la cualificación de los procesos de interacción social?

Las fuentes primarias de información fueron los documentos creados desde la ejecución para hacer registro y memoria de las acciones: los informes de avance y finales entregados a la entidad contratante, informes quincenales por cada integrante del equipo ejecutor, que permitieron re-construir la cotidianidad del proyecto; los productos mediáticos y las bitácoras de trabajo.

Este último instrumento fue fundamental en la sistematización; en él se registraron las relaciones en términos de vínculos, tejidas por las multiplicadoras con los diferentes actores, incluyendo el proyecto mismo. Estaba dividido en ocho partes, cuyos ítems requerían plasmar una mirada crítica y evaluativa. Se indicaban las actividades concretas del período a registrar; sobre ellas se hacía un resumen interpretativo, preguntas o sugerencias referentes a las metodologías. Luego se pasaba a clasificarlas por orden de importancia con sus logros; más adelante se calificaba de uno a cinco la efectividad de las mismas, y se explicaba el porqué de la efectividad. También se señalaba las oportunidades y resistencias encontradas en los actores en términos de vínculo, como interés, compromiso, conocimiento, incredulidad, incumplimiento, cansancio, etc. Por último, se ubicaban los emergentes o hechos no previstos que afectaban de algún modo el proyecto.

Apoyados en los postulados de la teoría fundamentada, iniciamos un proceso de codificación en tres etapas: primero, un listado de temas emergentes de las fuentes y se agruparon en núcleos temáticos, de ahí pasamos a núcleos interpretativos en los que se establecían mapas de relaciones con lo hallado en las fuentes y con el saber teórico previo; tercero, se crearon nuevos códigos secundarios para aproximarnos a categorías de análisis y desde las cuales se construyó un referente conceptual en tres amplios apartados: aspectos de la comunicación para el desarrollo; lo referente a la vida cotidiana, el vínculo social, el trabajo grupal y los patrones de experiencia; y el tercero, lo concerniente a los emergentes no previstos, la ética profesional y el compromiso político con el trabajo en comunidad.

Por último, se determinaron los ejes problemáticos en los que se anclarían el análisis final y los aprendizajes significativos: eje proceso jurídico – administrativo, eje proceso comunicación – educación, y eje proceso ético-político (García y Quintero, 2009). Esto se ampliará en el siguiente apartado.

Para el segundo proyecto, estos aprendizajes se aplicaron y negociaron en las diferentes etapas, y sobre ellas se hizo un seguimiento con instrumentos de registro. Al final, en vez de hacer un nuevo proceso de sistematización en todo el sentido del término, se optó por hacer un análisis cualitativo del proceso, definimos como categorías de análisis propias de la ejecución el trabajo colaborativo y participación

en el proyecto, y a partir de ellas se exploró la experiencia, la incidencia de la misma en la cotidianidad, la interacción entre los diversos públicos y el aspecto emocional como dinamizador del proceso. Se aplicaron entrevistas estructuradas a 56 personas y sobre sus discursos se hizo un análisis hermenéutico que permitiera cotejar ese saber aprendido, reafirmarlo, refutar y cualificarlo.

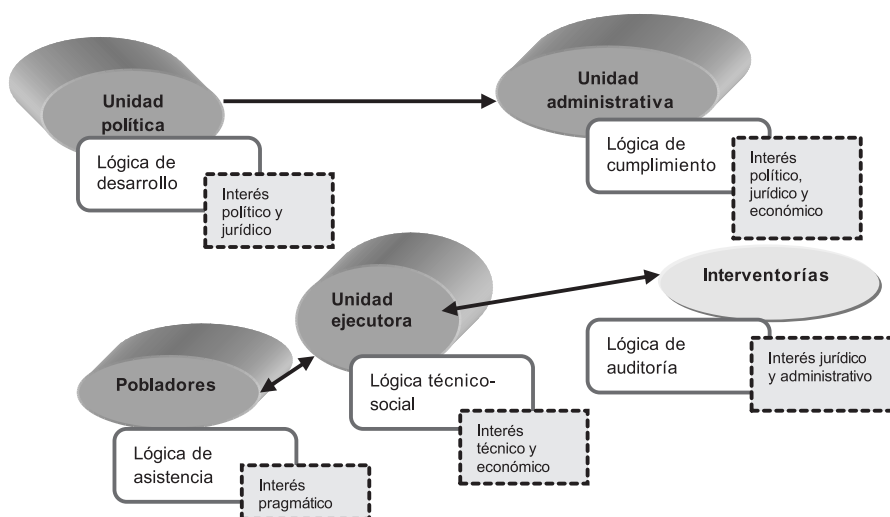
Como se mencionó antes, lo hallado en el primer proyecto permitió planear el proceso de comunicación en el segundo. La ejecución da cuenta de una realidad imaginada y otra concreta, tangible. Se negocian imaginarios creados acorde a unos presupuestos que al materializarse pueden responder, o no, a los mismos. Los aprendizajes pueden visibilizarse desde los ejes problemáticos, a saber:

**Aprendizajes  
significativos**

**En el eje jurídico  
administrativo**

Es lo referido a las acciones visibles o no visibles, vinculadas a la noción de obligatoriedad de todos los actores participantes del proyecto, establecidas de mutuo acuerdo y materializadas en las pautas de comportamiento. En su esencia, concentran lógicas e intereses que tejen las relaciones formales entre los actores, no necesariamente dan cuenta del cumplimiento efectivo del proceso social, sino que permiten ubicar la dimensión de lo individual y colectivo en la que se mueven, como lo demuestra la figura 1.

**Figura1.** Estructura de intereses y lógicas en el proyecto  
(García y Quintero, 2009, p. 143).



En el proyecto predominaron las relaciones asimétricas entre los actores sociales. Tanto el ente gubernamental, la unidad ejecutora, como la comunidad tienen su propio escenario cotidiano regulado por unas prácticas sociales que entran en tensión en la ejecución del mismo. Aquí la cotidianidad es un factor central, dichas prácticas corresponden a un saber adquirido y dan cuenta de la manera de pensar y hacer de cada actor.

El contrato es el elemento que regula las relaciones entre el gobierno y los operadores; de un lado, demarca la ruta del proyecto y debe cumplirse lo que allí está consignado, garantizando la transparencia en la ejecución; de otro lado, la dificultad está en la forma como se plantean los términos de referencia del mismo, dado que no surgen de un diagnóstico o análisis situacional del contexto, sino que se dan más desde la buena voluntad e imaginarios de los funcionarios públicos. En el contrato se plasman actividades contradictorias, como tener que capacitar a la comunidad en estrategias IEC, siendo esta una técnica de la que se vale el comunicador social para definir productos mediáticos y su circulación; o solicitar una campaña masiva y a la vez, conformar redes en comunidades de base en las que no hay las mínimas condiciones propias de organización comunitaria y ningún interés en trabajar en red. De ahí que el número de reuniones, de asistentes, el número de volantes, etc., sean los indicadores de ejecución, no la calidad de las mismas. Así como se forman brechas entre lo imaginado, lo contratado y lo realizado.

Para el segundo proyecto este fue uno de los aciertos, si bien los términos de referencia por parte del Ministerio de Protección eran claros y específicos, el análisis situacional permitió plantear la estrategia, acciones y productos concretos a desarrollar de manera concertada con todos los actores, reconociendo cada cotidianidad e intereses. Es de anotar que esto solo es posible por la voluntad política y económica del productor social o unidad política; su disposición, apertura a negociar imaginarios de desarrollo con argumentos tangibles en los que reconocían una realidad dada que delimitaba sus “deseos” de desarrollo.

De otro lado, el asistencialismo y la desconfianza es lo que define la relación entre el gobierno y comunidad<sup>2</sup>. El cumplimiento de los objetivos de la política pública, la ejecución y gestión presupuestal movilizan al actor estatal, quien no particulariza en las necesidades específicas de la población, mientras que la comunidad lo ve como el responsable de dar solución a todas las problemáticas que vive, pero a la vez, desconfía de su acción, porque no da respuesta a sus demandas, a esto se suman los hechos de corrupción y la cultura de politiquería que se vive en el país.

---

<sup>2</sup> Aquí se alude a las comunidades con las cuales se trabajó en dicho proyecto, y no puede generalizarse dicha reflexión, dado que hay otras experiencias en donde las comunidades son co-gestores comunitarios.

Sin embargo, esta relación se matiza desde el operador, quien gana legitimidad desde su actuación, tanto para el actor estatal como para la comunidad; el operador es el enlace y es el articulador<sup>3</sup>, desde una mirada comunicativa.

Con el público objetivo, la agenda comunitaria marcó la pauta de las acciones, el operador se vio en la obligación de conocer e insertarse en la cotidianidad de la comunidad para dar a conocer el proyecto e invitarlos a ser parte de él. Las multiplicadoras fueron fundamentales, si bien no eran re-editoras con un público propio, su actuación, y la del resto del equipo operador fue regulada por principios éticos. El horizonte era el bien común, los procedimientos fueron influenciados por la acción profesional, el respeto al otro desde el saber y prácticas sociales, y el habilitar escenarios para la conversación fueron claves para provocar, seducir y generar propuestas para la prevención del maltrato familiar<sup>4</sup>.

Es oportuno citar a Pérez y Massoni (2009), cuando señalan la importancia de la conversación como un espacio mental donde puede surgir la estrategia para transformar las prácticas sociales; la comunicación como constituyente de las personas, de la organización y la sociedad.

La calidad de los vínculos establecidos entre la unidad operativa y el ente gubernamental también estuvo mediada por la invitación al diálogo y al encuentro de alternativas que sirvieran para regular las relaciones con la población y ajustar los procesos a las realidades del contexto.

La inserción en la cotidianidad, la conversación, el respeto y reconocimiento del saber del otro fueron los aprendizajes trasladados al segundo proceso; estos aspectos se objetivaron, se hicieron conscientes en cada una de las acciones y fueron la entrada para la construcción de los vínculos con las comunidades. Por ejemplo; el concurso de murales, que consistió en desarrollar entre padres de familia y jardineras un mural en el que se diera cuenta de las pautas de crianza y prevención del maltrato a la primera infancia.

El amor y bienestar del niño era el elemento vinculante, motivaba al encuentro; se dieron cita durante las noches, cada quien compartió lo que le significaba el cuerpo, el

<sup>3</sup> Así lo señala el comunicador Washington Uranga, durante su intervención en el seminario “Comprender y planificar desde la comunicación”, en el marco del Doctorado en Comunicación de la Universidad Nacional de La Plata, junio de 2011.

<sup>4</sup> Dado que se carecía de organizaciones de base en las comunidades de ejecución del proyecto, la estrategia para sensibilizar a la comunidad fue la celebración del cumpleaños de “Margarita”, a través de tarjetas de invitación los habitantes del barrio asistieron a la “fiesta”, allí escuchaban el dramatizado que narraba la historia de Margarita, un personaje ficticio que representaba a una mujer maltratada. Las multiplicadoras se dieron a la tarea de visitar cada semana el barrio, alguien prestaba su casa, acudían mujeres, señores y niños para hablar de la familia; con la disculpa de tomar un chocolate con pan, se abrieron espacios de conversación de los cuales emergieron ideas para hacer micro campañas sobre la problemática.

maltrato, el amor, la crianza. Emergieron las discrepancias en los hábitos alimenticios entre el Jardín y el hogar del niño, la idea de cárcel, encierro que tenían los padres sobre el jardín, el reconocimiento de la incidencia de las jardineras en la crianza del niño y la falta de colaboración de los padres de familia en ello, y enunciaron la herencia del maltrato que traían a cuestas. El relato oral dio paso a la creación del mural, y de allí, a la formalización de acuerdos en la crianza. En la figura 2 se muestra uno de los murales elaborados.

**Figura 2-**Mural elaborado por padres de familia del Hogar Infantil San José



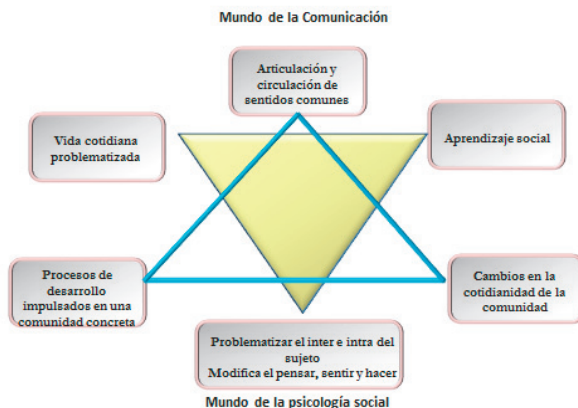
## En el eje comunicación-educación

El ejecutar el proyecto bajo premisas de comunicación y psicología social respondía al interés de incidir en las formas de pensar y hacer del público objetivo, el fin era generar aprendizaje social. Siguiendo a Pichon Rivière, se parte de la idea de que el proyecto se ejecuta en el escenario de la trama vincular sostenida por los actos comunicativos. Para él, no toda interacción entre los sujetos es comunicación; esta implica que los sujetos estén dispuestos al diálogo que pueda conducir a la interrogación mutua del esquema referencial, es decir, saberes previos, historias de vida, que dependen del devenir individual. En otras palabras, se plantea entender la comunicación más allá de lo funcional, en su complejidad de la interacción, en la corresponsabilidad que ella encarna, y ahí ubicamos el aprendizaje.

En la figura 3 se plasman algunas de las articulaciones entre la comunicación y la psicología social entendida desde Pichon Rivière.

**Figura 3.** Articulaciones ente psicología social y comunicación.

Fuente (García y Quintero, 2009, p. 163)



Si el aprendizaje social se logra en la medida en que al interrogar la vida cotidiana del sujeto social este modifica sus formas de pensar, sentir y hacer, cabe preguntarse por la intención y las formas de las prácticas comunicativas, las cuales pasan tanto por la oralidad como por los medios masivos y la virtualidad. Desde ellas siempre se piensa al sujeto en la intersubjetividad, no en lo intrasubjetivo, terreno de la psicología; en otras palabras, se propone hacer un desplazamiento en la práctica comunicativa, pasar de estrategias centradas en el mensaje y la forma a estrategias que indagan la trama de sentido constituida por el individuo, su contexto y los discursos con los cuales se identifica y constituye como sujeto (García y Quintero, 2009, p. 163).

Así, estimular la creación del vínculo social entre los actores participantes del proyecto se toma como idea rectora de acción y de articulación en ese rol que cumple la comunicación. En su análisis se evidenciaron algunas pautas que ayudarían en la cualificación del proceso, a saber:

- Crear climas de confianza, esto es, informar y producir contenidos que den cuenta de los alcances y metodologías de la intervención, que generen inclusión pertinente y activa de todos los actores.
- Negociar sentidos: Por las condiciones que se dieron en el proyecto, se identificó que era necesario re-significar el sentido o el imaginario en el ámbito de la población de incidencia. La conversación debe potenciarse para la de-construcción de saberes y prácticas ya aprendidas y así mejorar el diálogo de los sujetos sociales con el entorno, indagar su trama vincular que permita ponerse en disposición de asumir nuevos saberes.



- Disponer ambientes de aprendizaje: Se adquieren nuevos aprendizajes cuando se problematizan los existentes; esa búsqueda de transformación de una situación se inicia en la medida en que la actual se pone en cuestión, lo cual implica inquirir el yo, mi comportamiento en lo interrelacional e intrasubjetivo; desde lo individual aportar a lo colectivo y viceversa, promocionar la corresponsabilidad y la coestión como elementos constitutivos de la trama vincular.

Es la invitación a que desde las prácticas comunicativas se mire a los sujetos sociales en lo particular y lo colectivo. El comunicador debe considerar el trastocar lo intrasubjetivo o lo íntimo del actor a través de las acciones materiales y simbólicas que se adelanten. El movimiento de la trama vincular se da en los procesos relacionales entre los sujetos y los objetos sociales en la configuración de su entorno; Massoni lo refiere al “paradigma de lo fluido”, por ello la necesidad de entender las relaciones que construyen los sujetos con lo material, simbólico y afectivo (Massoni, 2007).

En resumen, concebir al comunicador como articulador, identificar los elementos que motiven al vínculo, y plantear como estrategia de la conversación la problematización de las rutinas, fueron aprendizajes significativos que se evidenciaron en la sistematización y se apropiaron de manera intencionada en la práctica.

## En el eje ético-político

Como se dijo antes, desde la unidad operadora se planteó como principio de actuación el generar siempre espacios de diálogo e interlocución donde se expusieran las diferencias y se llegara a acuerdos sobre la manera de proceder en el ámbito del proyecto, en especial, generar confianza y legitimidad desde los tres actores. En ellos, existieron puntos de vista desde la individualidad que entraron en tensión; uno de ellos surgió entre las multiplicadoras y las comunicadoras sociales alrededor de las narraciones construidas por la comunidad.

Podría verse como una tensión entre “todo lo de la comunidad es sagrado” contra “la estética de los medios”, pues el trasladar dichas narraciones a un lenguaje mediático implicaba procesos de edición, en cuanto a contenidos y procesos técnicos. Las primeras, plantearon argumentos éticos sobre el respeto al otro en su condición social y la defensa de inclusión de la diferencia en lo masivo. Las segundas, sostuvieron que lo estético (lo bien hecho) y la circulación masiva resaltan el protagonismo de la comunidad y lo conduce a la inclusión derribando barreras de la pauperización.

La comunidad fue la que dirimió el conflicto, decidiendo participar en el programa radial, capacitando en producción sonora y socializando sus experiencias íntimas con

respecto al maltrato familiar. De allí nació la idea de los corresponsales barriales. Aquí se materializó la movilización social alrededor de la convocatoria del productor social, las actividades fueron más allá del espacio mediático y se hicieron otras en su espacio inmediato.

La pregunta es ¿Qué elementos se dieron en ese vínculo creado con la comunidad que la motivó a alterar su cotidianidad, socializar sus propias experiencias de vida y pensar en lo colectivo? Profundizando en el análisis, irrumpen el afecto como aspecto que puede dar pistas. Los espacios de conversación se plantearon desde una comunicación horizontal de doble vía, de manera que permitieron que los sujetos se reconocieran en la historia del otro, como sostiene Mead:

*El individuo se experimenta a sí mismo como tal, no directamente, sino sólo indirectamente, desde los puntos de vista particulares de los otros miembros individuales del mismo grupo social, o desde el punto de vista generalizado del grupo social, en cuanto un todo, al cual pertenece. (Mead, 1973, p. 170).*

Se construyeron relatos de confianza que motivaron a la acción; en otros términos, hubo reciprocidad afectiva. Los pobladores sobrepasaron los límites esperados en su actuación y la férrea defensa por parte de las multiplicadoras y comunicadoras sociales fueron planteados desde una ética comunicativa, el respeto por los mínimos (Cortina, 2004, p. 187) que llevaron a la acción política a cruzar la esfera pública, crearon representaciones comunes de convivencia y hubo intención colectiva de generar propuestas; más que pensar en cambios frente al problema de violencia intrafamiliar, se problematizó la vida cotidiana con respecto a ella.

La reciprocidad afectiva emerge como un aprendizaje significativo, en ella se encierran dos aspectos centrales: el vínculo, creado en la medida en que el objeto que se intercambia está cargado de afecto, en él se deposita un interés (emoción) que supera lo material; y ser constituyente de los sujetos individuales en lo colectivo, es decir, la persona se une a otra en tanto que se refleja en ella, en ese colectivo hay correspondencia que da sentido como individuo y ser social.

El tema anterior lleva a preguntarse por ese rol de las emociones en los procesos de comunicación intencionados. La antropóloga Eugenia Ramírez Goicoechea ha avanzado en el análisis interdisciplinar de las emociones en relación con lo social. Para ella, estas tienen dimensiones neurofisiológicas y socio culturales que no son independientes. De igual manera, la cognición está ligada a la experiencia social de los sujetos, y así a la constitución de la identidad de los mismos. Ramírez (2001, p. 190) afirma:

**Re-significación  
de lo aprendido**

*Las emociones permiten al sujeto dar valor, saliencia<sup>5</sup> y significación (subjetiva e intersubjetiva) a su relación constitutiva con el mundo, implicándolo, engarzándolo a él. Se trata de un sujeto que siente con otros sujetos que también sienten, compartiendo y negociando significados sobre lo que activamente sucede.*

Para ella, el afecto es lo que significa y resignifica los hechos, opera como dispositivo para que el sujeto actúe y en su experiencia con el entorno adquiera conocimientos que lo constituye y sobre los que hay un proceso valorativo de los mismos, “se engarza por medio de la intención, la motivación, el deseo y las emociones que estos vehiculan” (Ramírez Goicoechea, 2001, p. 185).

El tema de reciprocidad afectiva en el proceso intencionado de comunicación se entiende como aquel intercambio de sentidos o de objetos simbólicos entre sujetos, motivado u originado por ese deseo de negociar aquello que le significa una gratificación, tanto material como intangible a los actores intervinientes. Dicho de otro modo, tanto la reciprocidad como el afecto simbolizan interacción social; el objetivarla con la noción de afecto, da cuenta de la disposición voluntaria que asume el sujeto para entender, comprender, apoyar al otro, es decir, hacer parte de la práctica social de los demás tejiendo una red vincular fundada desde el bien común.

Es importante aclarar que no se está equiparando la emoción al afecto; mientras que este implica una acción tangible de disposición del sujeto, se da y se recibe, hay manifestaciones de aprecio o cariño, que pueden aumentar, transformarse o terminarse; la emoción es la enunciación de un sentimiento que el individuo, en su interior está percibiendo (González, Barrull, Pons y Marteles, 1998a y 1998b).

Para el segundo proyecto, los actores y las condiciones sociales eran diferentes. Con las estrategias se pretendía incidir en la construcción de una trama vincular en la que hubiera aprendizaje social en todos los participantes. La unidad operadora debía capacitar a las madres comunitarias<sup>6</sup> en pautas de crianza e identificación de factores de riesgo de maltrato y abuso sexual a la primera infancia.

En el análisis situacional, se halló que ellas reciben un número considerable de talleres al año sobre el mismo tema. Se constató que no había un reconocimiento de este saber por parte de las funcionarias públicas, y no conocían sus contextos para que

<sup>5</sup> Se entiende como la capacidad que tiene el cerebro de integración de los estímulos que recibe y de centrarse en aquellos que le interesa, los demás los amortigua o anula. Es el estímulo seleccionado producido por el córtex.

<sup>6</sup> Las Madres Comunitarias es un programa del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, para la primera infancia. Son mujeres que en sus casas fundan jardines infantiles, cuidan niños entre los 2 a 5 años de edad y son alimentados de acuerdo con las pautas del ICBF. Atienden población de estratos socioeconómicos 1,2 y 3.

hicieran una planeación más eficaz de los recursos. Además, por sus labores, a estas madres se les restringe el tiempo de socialización con otros pares y por fuera del hogar. Identificar factores de riesgos, implicaba que las madres denunciaran a los padres o adultos protectores, pero existía; y existe el miedo, dado que estos son sus propios vecinos, lo que podría traer represalias en contra de ellas.

Algunos interrogantes planteados fueron: ¿Cómo potenciar el vínculo social con los niños, padres, funcionarios y con ellas mismas desde la acción comunicativa, y que incida en el aprendizaje social? ¿En qué elementos u objetos simbólicos las madres depositan afecto y las motivaría a participar en el proyecto de manera activa para que desarrolle otros procesos? Se aludía al tema del afecto como una pista clave que, desde la comunicación intencional, era necesario objetivar como detonador de la acción de los sujetos, contemplarse junto a aquellos elementos u objetos simbólicos donde existieran vínculos y llevar a cuestionar su cotidianidad.

Reconociendo a las madres comunitarias como sujetos sociales e históricos y con saberes aprendidos, se decidió apostar por hacer visible y verbalizar el saber propio de las madres a partir de su propia búsqueda, sin ningún esquema preestablecido. Se les entregó durante dos meses una cámara de fotografía para que ellas registraran momentos, objetos que les representaban pautas de crianza y factores de riesgo; cada semana se reunía con ellas una comunicadora y una dinamizadora familiar para que socializaran sus hallazgos.

Hicieron narraciones espontáneas que se diferenciaron por temáticas; cada una bautizó su saber. Algunas decidieron involucrar a los padres de familia, y otras, tanto a padres como a personas del barrio. Los operadores hicieron un registro audiovisual de 8 a 10 minutos donde ellas contarán su historia y sirviera de memoria de la estrategia; el valor agregado lo dieron las mismas madres porque lo utilizaron como instrumento para legitimar su saber y labor ante la comunidad, lo cual fue más allá de lo esperado. En este sentido, su deseo de generar credibilidad, confianza y legitimar su rol ante la institución, los padres de familia y el barrio era el nodo deseado por ellas, y detrás de ello, estaba el bienestar de los niños. Un testimonio dado por una madre comunitaria entrevistada para la evaluación, ilustra lo dicho: “Yo llevo siendo madre comunitaria hace 20 años, yo nunca me había puesto a pensar en el valor que yo represento o en lo que yo soy o en lo que yo hago”.

Retomando a Ramírez (2001), si la emoción se entiende como enunciación del sentimiento del sujeto, esta se traduce en claves de lectura del entramado vincular existente para la producción comunicativa. La emoción es una variable dependiente del afecto y el deseo. La motivación, si lo vemos desde los dos proyectos, a modo de hipótesis, es una variable desde la cual se construye la interacción comunicativa,

es decir, sobre la cual se configura el proceso de negociación de sentidos entre todos los actores intervinientes en el proceso, dado que va ligado a la voluntad de querer estar en el proyecto y sobre la cual la comunicación articula al productor social y la comunidad.

En otras palabras, si trasladamos la idea de la movilización social a la participación activa del público objetivo en un proyecto de intervención, en palabras de Toro y Rodríguez (2001, p. 41): “la convocación de voluntades para actuar en la búsqueda de un bien común bajo una interpretación y sentidos compartidos” y considerando la potencia de la comunicación, tanto en lo masivo como en lo directo, un comunicador social debe hacer lectura de las emociones enunciadas por los sujetos e identificar aquellos elementos motivacionales que desencadenen aspectos para plantear, de manera consciente, el intercambio de sentidos, debe pensarse desde la individualidad y lo colectivo.

Son pertinentes los aportes de Pérez y Massoni, sobre las funciones de la comunicación

(...) ser constituyente de las personas, de la organización y de la sociedad. Ser el espacio mental desde el que surgen nuestras estrategias y en el que se configura y reconfigura nuestra visión del mundo pero también nuestra trama relacional. Ser un espacio de encuentro y de articulación de las visiones plurales que enredan las tramas de nuestras vidas... (Pérez y Massoni, 2009, p. 317).

## Observaciones finales

Los postulados sobre la movilización social, el vínculo, el aprendizaje social, y las emociones, en vez de contradecirse se complementan, y ayudan a entender las propuestas de un paradigma fluido de Massoni, quien da claves para abordar la comunicación como un fenómeno de segundo orden, desde lo multiparadigmático y la estrategia como lo aprehensible para su abordaje.

La deconstrucción de los proyectos hace parte de la problematización de nuestra propia actuación como sujetos sociales e históricos que gestionamos la articulación de otros sociales en la búsqueda de un bien común, lo que implica una postura ética y política con respecto a nuestro quehacer.

De esta manera, volviendo a la estructura del modelo macrointencional, y estudiando sus antecedentes en la comunicación para el desarrollo y la teoría Two-step-flow-process de Gaudet (1944, en Casals y Associates INC, 2004), en la graficación horizontal, el *feedback* no necesariamente recae sobre el sentido o imaginario que desea hacer circular el productor social, es decir, se mantiene su esencia y no se reconfigura. Si partimos de la idea de que hay una

actitud de aprendizaje de todas las partes, ¿se podrá reconstituir dicho sentido desde la negociación de las motivaciones colectivas, lo que implica al mismo productor?

El interrogante surge al volver a mirar las acciones surgidas desde la interacción entre las multiplicadoras y la comunidad, las cuales evidenciaron que no necesariamente se necesitaba un público propio de ellas, como se sostiene en la noción del re-editor; por el contrario, se puede construir un tejido vincular nacido desde el afecto, desde la voluntad de entender y entenderse en la práctica social. Se coincide aquí con el postulado del profesor Uranga:

*Mediante la comunicación se construye una trama de sentidos que involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos, en un proceso de construcción también colectivo que va generando claves de lecturas comunes, sentidos que configuran modos de entender y entenderse, modos interpretativos en el marco de una sociedad y de una cultura. (Uranga, 2007, p. 4-5).*

En este sentido, posibilitar escenarios de encuentro para activar la conversación debe concebirse como parte estratégica de la acción comunicativa, y no como una reunión cotidiana más del proyecto, pues es desde allí de donde surge la estrategia como elemento transformador del entorno. En estos lugares, la narración de la experiencia de vida de los sujetos participantes puede dar cuenta de sus maneras de vincularse a los contextos y al otro social; es una vía para hallar elementos simbólicos cargados de afecto que más adelante es posible objetivar. La emoción no solo es un elemento connatural de los sujetos, para el comunicador se convierte en dispositivo de articulación en momentos sociales, culturales e históricos concretos.

Adamson, G. y Sapia, P. (2005). *Psicología social para principiantes*. Buenos Aires: Era Naciente ERL.

Askunce, C., Eizaguirre, M., y Urrutia, G. (2004). *La sistematización, una nueva mirada a nuestras prácticas. Guía para la sistematización de experiencias de transformación social*. Recuperado de Portal de Desarrollo Local Humano: <http://www.dhl.hegoa.ehu.es/recursos/177-la-sistematizacion-n>

Casals y Associates INC; Comunicación Pública Estrategias (2004). *Modelo de comunicación pública organizacional e informativo para las entidades del Estado, MCPOI*. Bogotá : USAID-Casals & Associates INC.

Cortina, A. (2004). Ética Comunicativa. En: *Concepciones de la Ética, Enciclopedia Iberoamericana de la Filosofía*. Madrid: Trotta.

García, E. M., y Quintero, H. H. (2009). *El aprendizaje en la praxis social: sistematización de la estrategia comunicativa Punto Seguido*. Pereira, Colombia: Universidad Católica Popular de Risaralda y Gobernación de Risaralda.

González, M., Barrull, E., Pons, C., y Marteles, P. (1998a). *¿Qué es el afecto?* de Biopsychology.org: [http://www.biopsychology.org/biopsicologia/articulos/que\\_es\\_el\\_afecto.html](http://www.biopsychology.org/biopsicologia/articulos/que_es_el_afecto.html)

González, M., Barrull, E., Pons, C., & Marteles, P. (1998b). *¿Qué es la emoción?* Recuperado de Biopsychology.org: [http://www.biopsychology.org/biopsicologia/articulos/que\\_es\\_la\\_emocion.htm](http://www.biopsychology.org/biopsicologia/articulos/que_es_la_emocion.htm)

Madre Comunitaria, N. (25 de Julio de 2010). Evaluación de la estrategia Trato digno a la primera infancia. (C. Méndez, Entrevistador)

Massoni, S. (2007). *Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*. Rosario, Argentina: Homo Sapiens.

Mead, G. H. (1973). *Espíritu, persona y sociedad*. Barcelona: Paidós.

Mejía, M. R. (2008). *La sistematización. Empodera y produce saber y conocimiento*. Bogotá: Desde Abajo.

Pérez, R. y Massoni, S. (2009). *Hacia una teoría general de la estrategia. El cambio del paradigma en el comportamiento humano, la sociedad y las instituciones*. Barcelona: Ariel.



Pichon Rivière, E. (2006). *Teoría del vínculo*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Ramírez Goicoechea, E. (30 de Diciembre de 2001). *Antropología "compleja" de las emociones humanas*. Recuperado de e-Revist@s. Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas. Españolas y Latinoamericanas: [http://www.erevistas.csic.es/ficha\\_articulo.php?url=oai:isegoria.revistas.csic.es:article/589&oai\\_iden=oai\\_revista300](http://www.erevistas.csic.es/ficha_articulo.php?url=oai:isegoria.revistas.csic.es:article/589&oai_iden=oai_revista300)

Toro, J. B., y Rodríguez, M. (2001). *La comunicación y la movilización social en la construcción de bienes públicos*. Bogotá: INDES-BID.

Uranga, W. (2007). *Mirar desde la comunicación. Una manera de analizar las prácticas sociales*. Recuperado de Washington Uranga Comunicación: [http://www.wuranga.com.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=70:mirar-desde-la-comunicacion-una-manera-de-analizar-las-practicas-sociales&catid=38:textos-propios&Itemid=27](http://www.wuranga.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=70:mirar-desde-la-comunicacion-una-manera-de-analizar-las-practicas-sociales&catid=38:textos-propios&Itemid=27)

