

Diagnosticar también es pensar la comunicación

María Cristina Mata. Córdoba, 1993

Educación para la comunicación, curso de especialización; La cruzía. 1993

1 - Desde dónde trabajar

El objetivo de este módulo es ubicar el lugar que ocupan dentro del diagnóstico de prácticas y situaciones que incluyen aspectos comunicativos, las nociones y teorías a partir de las cuales comprendemos la comunicación.

“Tema trampa, la problemática del hacer teórico sigue mirándose en América Latina como algo sospechoso. Desde la derecha porque hacer teoría es un lujo reservado a los países ricos y lo nuestro es aplicar y consumir. Desde la izquierda porque los problemas “reales”, la brutalidad y la urgencia de las situaciones no dan derecho ni tiempo al quehacer teórico. Y sin embargo, la teoría es uno de los dos espacios claves de la dependencia. Ya sea a través de la creencia en su neutralidad universalidad o en la tendencia a vivir de las modas, a buscar las herramientas teóricas no a partir de los procesos sociales que vivimos sino desde un compulsivo reflejo de estar al día. Pero la dependencia no consiste en asumir teorías producidas “fuera”; lo dependiente es la concepción misma de la ciencia, del trabajo científico y su función en la sociedad. Como en otros campos también aquí lo grave es que sea exógeno, no los productos sino las estructuras mismas de producción”.¹

La afirmación de Jesús Martín Barbero tiene ya 13 años y excepto por el empleo de términos como derecha e izquierda que a algunos pueden parecerle anacrónicos, nada hace pensar que ha perdido actualidad. Al contrario, a veces se tiene la sensación de que la situación ha empeorado. Que el gobierno de las modas se ha consolidado y que entre el hacer y el pensar hay distancias infranqueables.

Esa distancia se manifiesta de muchos modos. Uno de ellos consiste en suponer que, a la hora de enfrentar esa siempre complicada tarea de conocer la realidad, puede escogerse libremente un determinado método o estrategia y aplicarlo rigurosamente para garantizar que conocemos lo que verdaderamente deseamos conocer. La ciencia o una cierta tecnología del saber se vuelven así una trampa, cebo capaz de detener el pensar. Y en el terreno de la comunicación los ejemplos abundan. Desde el profesor que explicita que la comunicación es encuentro, diálogo, vínculo y para iniciar a sus alumnos en el tema les enseña con esmero el esquema informacional, hasta quien para comprender cómo se construyen las percepciones de diversos sujetos acerca de los medios de comunicación estudia con qué frecuencia esos sujetos se exponen a ellos y cuáles consumen o prefieren, actúan como si los paradigmas

¹ “Retos a la investigación de la Comunicación en América Latina” en Memorias de la Semana Internacional de la Comunicación. Cuadernos N° 29, Facultad de Comunicación Social, Universidad Javeriana, Bogotá, 1981, pág. 267.

y los métodos fueran herramientas neutras cuya eficacia solo depende de su buen uso.

Volvamos al texto de Martín Barbero:

“Frente a esa concepción instrumentalista es necesario hacer hoy hincapié en que un método no es solo una herramienta para abordar un objeto-problema, es también un punto de vista sobre el objeto que impide o posibilita que algo sea considerado problema. De manera que no se puede hablar en abstracto de que un método sea más eficaz que otro y habrá que introducir esas incómodas preguntas: eficaz, ¿Para qué y para quién? ¿Qué es lo objetivable desde ese método, qué instancias, qué dimensiones de lo real pueden convertirse en “objetos” de conocimiento, en problemas? Porque sí, por ejemplo, lo único investigable desde un método es lo medible cuantitativamente, o lo que se ve, todo el resto de “lo real” queda automáticamente descartado como objetivable. Y de ese modo lo posible, el conflicto, el cambio, lo imaginario y lo simbólico –eso que desde Marx y Freud forman el campo de lo real histórico y de lo pensable- quedan definitivamente fuera del análisis”.²

Por eso, cuando nos planteamos realizar un diagnóstico de la situación comunicativa en que trabajamos, no se trata de escoger sin más un conjunto de instrumentos o técnicas de análisis confiando en su genérica utilidad. Nuestros objetivos de análisis o el tipo de problemas que nos hayamos planteado son, ellos mismos, producto de un determinado pensar lo real que nos orienta a la hora de establecer cómo seguimos pensando, vale decir, cómo operaremos sobre esa realidad.

2 - El diagnóstico, sentido y alcance

Una de las estrategias frecuentemente utilizadas en el campo de la comunicación para sustentar tareas o proyectos, es la realización de diagnósticos que, a menudo, se denominan comunicacionales.

Como se sabe, la palabra diagnóstico proviene del griego *diagnoignoskeia*, que significa discernir, reconocer. Su significado habitual, en el campo de la medicina, es la determinación de enfermedades a partir del reconocimiento de los síntomas que provocan. Por extensión, se aplica al conocimiento que se obtiene a partir de la detección y análisis de signos que permiten saber, comprender lo que sucede. Es decir, al saber leer en la realidad inmediatamente perceptible aquello que está produciendo esa realidad.

- De ahí que un diagnóstico sea un tipo particular de investigación cuyas características podrían sintetizarse del siguiente modo:
- Es un proceso de conocimiento sistemático

² Ídem, pág. 269

- Busca comprender lo que sucede a partir de hechos o aspectos relevantes y/o problemáticos (síntomas)
- Los síntomas –bueno o malos- cuyo origen se busca y analiza son escogidos o reconocidos por el analista a causa de su manifestación, es decir, porque le resultan significativos.
- Su finalidad es lograr la superación de los aspectos problemáticos de una determinada realidad o potenciar sus aspectos positivos.

Muchas veces se confunde el diagnóstico con otros tipos de estudios, particularmente con los denominados análisis de situación, sin advertir su especificidad, su particularidad, de ser una estrategia de producción de conocimiento orientada a la modificación de la realidad, basada en el reconocimiento de los signos o síntomas que el analista considera ponen de manifiesto situaciones dignas de ser eliminadas, corregidas, enriquecidas, fortalecidas.

Pensamos que eso no es así. Cada tipo de abordaje es fruto de una distinta necesidad y persigue fines diferenciados. No es lo mismo describir los canales y modos de comunicación presentes en una comunidad e incluso llegar a detectar los problemas que existen en ese campo que diagnosticar la situación comunicativa existente en ella.

En el primer caso podremos, incluso, encontrar los síntomas que nos induzcan a realizar un diagnóstico posterior. Pero en el segundo partiremos de ellos, de su reconocimiento como aspectos significativos. Y, obviamente, en ese reconocimiento estará jugando nuestro particular modo de comprender la comunicación. Los que consideremos problemas o aspectos positivos dependerán de las ideas con que operemos. Pero también dependerían de ellas las zonas de lo real que miraremos para buscar en ellas síntomas, signos del modo en que está produciéndose la comunicación.

De ahí que, desde una concepción relacional de la comunicación, nuestra mirada se detenga necesariamente sobre los aspectos constitutivos de dicha relación:

- Los sujetos que entran en relación.
Características. Su modo de constituirse en términos de la relación que entablan (fines o motivaciones que persiguen que pueden ser explícitos o no); las situaciones que los han constituido como términos de esa relación, etc.
- La naturaleza de la relación.
Naturaleza del vínculo que se establece. Asimetrías del mismo. Modos en que se construye la legitimidad de los roles que representa, etc.
- Modalidades de producción de sentido.

Los productos y objetos culturales que se ponen en juego. Los momentos y espacios de emisión y recepción. Las mediaciones tecnológicas y sociales, que intervienen en ambos casos, etc.

- La significación de las prácticas comunicativas. Los resultados de la acción comunicativa. Rasgos culturales, conductuales, ideas predominantes, acuerdos o conflictos, sentido que adquieren para los sujetos que intervienen en ellas, etc.

Ese listado no es finito ni obligatorio. Cada quien, según la circunstancia en que se desenvuelve, iluminará ciertas facetas. Lo que de todos modos no haremos, desde una perspectiva semejante, es mirar las prácticas comunicativas tratando de determinar: emisores, receptores, canales y códigos utilizados, homogeneidad entre el mensaje recibido, etc., etc., como lo haría alguien que opera con una noción informacional de carácter lineal.

Nuevamente puede crecer, en algunos, la sospecha de que esto es pura complicación. Que al fin y al cabo, se mire lo que se mire todo es cuestión de saber mirar. Tal vez nada mejor que la experiencia para salir de la duda. Es decir, para comprobar si da lo mismo pensar de uno u otro modo la comunicación a la hora de diagnosticar una situación. Anímense entonces a realizar el siguiente ejercicio.

A continuación encontrarán un caso. Relata la situación con que se encontraron los responsables de un Proyecto de Salud Familiar que buscaba desarrollar, en una zona rural, estrategias de prevención epidemiológicas con la participación de la población y el personal profesional del Ministerio de Salud (médicos y auxiliares).

Para desarrollar su proyecto necesitaban contar con buenas condiciones de comunicación. De lo contrario, nunca sería posible la cooperación, el trabajo consensuado y solidario. A partir de la situación que encontraron tuvieron el primer problema porque, dentro del equipo responsable del proyecto existían diferentes concepciones acerca de lo que era la comunicación. Unos seguían presos del esquema informacional. Otros entendían que ella era una práctica cultural que haría a la vinculación entre sujetos. Y a pesar de que se encontraban frente a la misma realidad, miraban y veían cosas diferentes.

Imagínense primero que son la parte del equipo que concibe la comunicación como un proceso lineal de transmisión de mensajes. Luego imagínense que son quienes la piensan como un proceso de producción de sentidos y mutuas vinculaciones. En ambos casos:

- Señalen qué aspectos de la situación descrita habrá considerado como síntomas o indicadores de problemas de carácter comunicativo.
- Presupongan qué aspectos habrán determinado que era necesario analizar para discernir por qué ocurría lo que ocurría.

- Finalmente, comparen ambos resultados. Si no hay diferencias.. Tendrán que preguntarse si efectivamente comprenden ustedes las diferencias entre ambas perspectivas. Si las hay, que ellas les sirvan para su propio trabajo, es decir, para ser coherentes entre el modo de pensar la comunicación y el modo de pensar su propia práctica.

3 - El caso a trabajar

Los responsables de un Proyecto de Salud Familiar a nivel rural, encontraron, durante la época en que realizaron posprimeros contactos con la población donde trabajarían, la siguiente situación:

- En general la gente conocía la existencia de los centros de salud de la región pero invariablemente los asociaban con el tratamiento de enfermedades o la atención de accidentes. Nunca con la posibilidad de prevenir enfermedades.
- La mayoría de la gente se quejaba de la falta de puntualidad de los médicos rurales y de su falta de identificación con la comunidad.
- Algunos médicos se quejaban de que la gente no utilizaba sus servicios y que no lograban dialogar con ellos. Manifestaban que era muy notoria la existencia de curanderos y comadronas pero la población negaba conocerlos y menos aún recurrir a sus servicios.
- Pero en algunas comunidades la situación era diferente: existían buenas relaciones entre los médicos y pobladores. En esos casos la gente había invitado a los profesionales a participar en actividades no sanitarias y en fiestas.
- Una gran mayoría de la población decía no conocer lo que era la prevención de epidemias aunque sí reconocían haber visto los afiches colocados hacía tiempo por el Ministerio de Salud sobre el tema (recordaban sus colores y dibujos).
- Toda la población escuchaba la radio –principalmente una de carácter regional- y muy pocos leían el periódico. Decían obtener buena información en las misas celebradas por dos o tres párrocos de la región.
- Además de las actividades y festividades religiosas las actividades deportivas convocaban a mucha gente, sobre todo a los hombres y los jóvenes. En cambio, las organizaciones campesinas del lugar estaban muy desprestigiadas.
- En general, se trataba de una zona en la cual a parir de malas experiencias reivindicativas y políticas existía una fuerte crisis de liderazgo, “*ya nadie cree en nadie*” decían muchos pobladores.

