

El diagnóstico: Los primeros pasos en un proceso de intervención comunitaria

Lic. Nelson Cardoso

Marco metodológico: desde dónde venimos...

El texto persigue dos objetivos, el primero y menos ambicioso, es presentar sintéticamente el marco sobre el cual se sustenta una propuesta metodológica de intervención en comunicación comunitaria. Capacidades o competencias fundamentales para un profesional de la comunicación que pretenda desarrollarse en lo social. El otro objetivo, y mas desarrollado, es a partir de ese marco, proponerle a los estudiantes un recorrido programático que les sirva como marco metodológico para desarrollar sus prácticas de campo durante la cursada del Taller de Comunicación Comunitaria.

Este recorrido teórico-metodológico, refuerza las competencias del estudiante de comunicación social, en tanto diseñador de políticas, programas, proyectos de comunicación comunitaria, en definitiva las capacidades metodológicas que deben acompañar a cualquier profesional de las Ciencias Sociales para desempeñarse profesionalmente.

El taller se estructura y propone la realización de una práctica en terreno o campo orientada a ser una intervención transformadora; desde una perspectiva conocida como Investigación-Acción-Participativa I.A.P. (conocer para actuar para transformar).

El término investigación–acción fue propuesto por primera vez en 1946 por el autor Kurt Lewin. Se trata de una forma de investigación para enlazar el enfoque experimental de la ciencia social con programas de acción social que respondan a los problemas sociales principales. Mediante la investigación–acción se pretende tratar de forma simultánea conocimientos y cambios sociales, de manera que se unan la teoría y la práctica.

Este método parte de la consideración del objeto a investigar como sujeto (protagonista de la investigación) y de que la finalidad de la investigación es la transformación social.

La I.A.P. es un método de estudio y acción que busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar. Que así pasan de ser “objetos” de estudio a “sujetos” protagonistas de la investigación (es el análisis de prácticas sociales).

O sea la I.A.P. involucra a un proceso de Planificación Participativa.

Como todo trayecto curricular de educación formal y universitaria, su objetivo es conocer, pero en nuestro caso particular es un “conocer en diálogo con el otro (en tanto comunidad)”.

Sin pretender que la propuesta de intervención “encaje” de manera pura, pero sí que se asemeja mucho a los presupuestos metodológicos que enmarcan el tipo de investigaciones es el denominado I.A.P. desde una perspectiva dialéctica.

Un párrafo aparte se merece entonces, el comunicador –en tanto profesional particular- en este tipo de experiencias de intervención desde la Universidad.

El taller no alienta el perfil de un comunicador de laboratorio, sino más bien un profesional que mantiene y desarrolla una serie de competencias y capacidades que le

permiten “entrar en diálogo” en ese contexto y comunidad. Pero entrar en diálogo de una manera muy particular, no con un rol estático y prefijado como diría Rodolfo Nuñez (Nuñez, 2002:1-17), sino posicionado y abordando a la comunidad como un sujeto activo protagonista de su propio devenir. Es un profesional que está lejos de ser un “comunicador de salón”¹, alguien que produce conocimiento encerrado entre cuatro paredes sin contacto con el contexto, con la comunidad a la que toma como objeto de análisis (Tylor y Morgan).

Las intervenciones desde el marco de la comunicación comunitaria, requiere de un comunicador “anfíbio”². “La figura del intelectual anfíbio plantea la necesidad de comunicar diferentes mundos: el mundo del campo intelectual o del campo académico, y el mundo de las organizaciones sociales. No es una figura fácil, porque está entre dos mundos e intenta ser reconocido y tener legitimidad en ambos. Tampoco es una figura fácil en el sentido de que siempre encuentra cuestionamientos hacia adentro del propio campo académico, entre aquellos que tienen una mirada hiperprofesional y que fomentan la figura del experto o la del intelectual más despolitizado” (Svampa, 2010: 18-20).

En definitiva se trata de desarrollar investigaciones aplicadas: “Cuando se habla de investigación, se suele establecer una diferencia entre la investigación básica y la investigación aplicada. El criterio con que se hace esta distinción tiene en cuenta el propósito principal con que se aborda el estudio de algún problema en la investigación: (...). “La investigación aplicada guarda íntima relación con la básica, pura o fundamental, pues depende (en ciertos aspectos) de los descubrimientos y avances de la investigación básica, enriqueciéndose de ellos. Se trata de investigaciones que se caracterizan por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos que se adquieren. Se puede decir, asimismo, que la investigación aplicada busca el “conocer para hacer”, para actuar; ya sea con el propósito de modificar, mantener, reformar o cambiar radicalmente algún aspecto de la realidad social. Le preocupa la aplicación más o menos inmediata de los conocimientos adquiridos acerca de una realidad circunstancial. No está orientada al acrecentamiento del acervo científico, ni al desarrollo del discurso teórico”. (Egg, 1995: 32-33).

También podemos emparentar nuestra lógica de trabajo desde las perspectivas de intervención de “abajo hacia arriba”, que son contrarias a las teorías o enfoques de intervención/planificación de arriba hacia abajo (que plantean objetivos pre-determinados desde antes y afuera); entendemos al diagnóstico como parte de las estrategias que parten, reconocen y empoderan a las comunidades, entendiéndolas como sujetos protagonistas y participantes del proceso de conocimiento.

En síntesis, se trata de una intervención que genera encuentro, diálogo, escucha y mediación.

Proceso que no está exento de tensiones, contradicciones y conflictos, como es tampoco lineal (aunque la manera de presentarlo así parezca).

Comenzar un proceso de intervención comunitaria con el diseño de una primera etapa de Diagnóstico – como proceso de conocimiento de la comunidad- es en sí mismo una definición política y estratégica de cómo posicionarse frente a esa comunidad. Una intervención que tiene como directriz vertebral entrar en diálogo con esa comunidad.

¹ En términos de Tylor y Morgan, refiriéndose a los “Antropólogos de Salón o biblioteca”, en alusión crítica a los primeros antropólogos de la antropología evolutiva. Como aquellos que no desarrollaban trabajos de campo.

² Noción desarrollada por Maristella Svampa.

Por tal motivo un comunicador comunitario que tiene que intervenir en una comunidad a la cual no pertenece, tendrá que comenzar por conocer y diseñar un diagnóstico social- de situación y de comunicación.

Hacia dónde vamos

¿Qué entendemos por diagnóstico?

“Lectura esencial de determinada situación social desde una perspectiva histórica”.
(P.Castillo, 1990: 17)

El diagnóstico es una técnica que asociamos automáticamente a las prácticas médicas. Es el médico el encargado de hacer el tradicional “diagnóstico” frente a un paciente que tiene alguna dolencia o enfermedad. El médico, a través de preguntas, estudios y análisis hace un ejercicio de evaluación de datos e informaciones para tratar de clarificar el estado del paciente.

Sin embargo, no es una práctica exclusiva de la medicina, en la mayoría de las disciplinas se realizan “diagnósticos”. Nosotros mismos, tal vez sin darnos cuenta, en determinados momentos de nuestras vidas cotidianas realizamos ejercicios de diagnósticos.

El médico, antes de operar realiza un diagnóstico del paciente.

El mecánico, antes de cambiar un repuesto realiza un diagnóstico del auto.

El arquitecto, antes de construir una casa realiza un diagnóstico.

El docente, antes de dar clase realiza un diagnóstico de los alumnos.

El comunicador, antes de planificar un proyecto, realiza un diagnóstico...

La concepción de diagnóstico se ha traspasado desde las Ciencias Médicas a las Ciencias Sociales, y en ese traspaso se han mantenido ciertos aspectos del diagnóstico como tal y otros se han descartado. Teniendo en cuenta el paradigma hegemónico de la medicina que deposita todo el poder en los profesionales médicos y cosifica a los “pacientes”. A su vez, la idea de diagnóstico hace referencia directa a la enfermedad. O sea, que hacer un diagnóstico desde lo social remite a una organización o comunidad enferma.

Hacemos esta aclaración para, de alguna manera, separarnos de la concepción clásica del diagnóstico que mantiene la medicina y es la que reina en el imaginario popular.

Las distintas situaciones o hechos que se nos van presentando en la vida se dan de forma clara, unívoca y transparente, por lo que requiere de nuestra parte una actitud activa, atenta, que nos preguntemos por los motivos y las causas y no nos quedemos en la superficialidad de los hechos, sino más bien que desarrollemos el hábito de ser críticos, informarnos, indagar, consultar con otros, investigar.

Al proponernos encarar un proyecto de intervención, el primer paso, lo que marca el punto de partida o situación ex-ante, es el diagnóstico de situación. Un primer ejercicio de interpretación de una realidad que identifica necesidades y problemáticas de una comunidad.

En síntesis el diagnóstico, es una estrategia de producción de conocimiento acerca de determinada realidad con la particularidad de estar orientada por la voluntad consciente de modificar esa realidad. Esta es una elección no sólo metodológica sino

además epistemológica y política.

Si se desea comenzar un real proceso de intervención comunitaria en la comunidad, el primer paso debe consistir en poner a los destinatarios no al final del esquema, sino también al principio: originando e inspirando los mensajes como fuente de Prealimentación (Kaplún, 1985: 100).

¿Para qué sirve hacer un diagnóstico?

Sirve:

- para disponer de información para planificar un proyecto futuro,
- para analizar el contexto de un proyecto,
- como espacio de participación de la comunidad,
- para detectar problemas y necesidades,
- para mapear recursos y capacidades en una comunidad.
- como forma de capacitación en una organización,

Dos perspectivas de abordaje

Cuando nos damos a la tarea de intervenir en una organización/comunidad para transformar una situación, podemos hacerlo partiendo de dos perspectivas de planificación distintas. Desde un enfoque exógeno (planificar desde afuera y desde arriba), esto sería tomar a la comunidad como un objeto de estudio de técnicos foráneos, que Prieto Castillo denominaría diagnóstico pasivo o autoritario.

Los objetivos de un proyecto ya están predeterminados desde afuera de la comunidad. Este tipo de diagnóstico denominado pasivo se define de esta manera en función de la pasividad de los destinatarios, los cuales son tomados como objetos de estudio y no tienen una participación ni rol activo más que dar información.

Sin embargo, este no es el único camino posible.

Adoptamos para el diagnóstico una perspectiva que se conoce con el nombre de diagnóstico participativo (P.Castillo, 1990: 29), que utiliza el diagnóstico social como punto de partida del proceso y, en muchos casos, involucra a los propios actores en la construcción de los objetivos de cambio que habrán de proyectarse. El diagnóstico se constituye en un proceso educativo para los actores de la organización, ya que permite el reconocimiento de su situación actual y aspira a que se apropien de la planificación como una herramienta para modificar la realidad en el sentido por ellos deseado. Es otra manera de analizar a una comunidad y sus problemáticas conjuntamente con su gente, tomando decisiones, brindando información, aportando entre todos, para luego buscar soluciones conjuntas.

Las categorías de pasivo y participativo son concepciones puras y teóricas acerca del diagnóstico. Esto quiere decir que a la hora de intervenir (en los contextos reales), posiblemente tengamos que realizar diagnósticos mixtos; esto es, articular técnicas de diagnóstico pasivas con algunas más participativas. O sea un diagnóstico que no llega a alcanzar la participación real y completa de la comunidad pero que incorpora su voz y algunas decisiones propias.

El diagnóstico desde la comunicación

Dentro de esta primera etapa en el proceso de planificación de un diagnóstico en un proyecto de comunicación comunitaria, incorporamos la especificidad en

comunicación.

Por eso vamos a decir que el diagnóstico de comunicación es un componente del diagnóstico más general o de situación que incorpora un análisis específico de las características de producción, circulación, recepción y resignificación de sentidos en una organización o comunidad.

El diagnóstico de comunicación es la evaluación que nos permite conocer más fielmente las características, calidad y resultados de los procesos e iniciativas de comunicación que produce una organización.

Permite preguntarse por lo esencial, es decir, quién, cuándo, cómo, dónde, por qué y hacia quién la gente se comunica y qué mensajes se está entregando.

Este componente del diagnóstico es fundamental ya que incorpora la mirada y especificidad del campo de la comunicación a un proceso de diagnóstico. En proyectos inter o multidisciplinares donde intervienen distintos científicos sociales, los comunicadores serían los que agregan y complementan la mirada comunicacional al diagnóstico.

El diagnóstico desde la comunicación utiliza las mismas herramientas que el diagnóstico de situación o social, además de incorporar otras más específicas de la comunicación, como por ejemplo: análisis de mensajes y de discursos, estudios de consumos culturales y estudios de recepción, entre otros.

Sobre las categorías específicas a abordar en esta parte del diagnóstico, se detallarán en un texto aparte y específico.

¿Cómo hacer un diagnóstico?

Es importante tener claro que las personas que se ocupan del diagnóstico deben ser capaces de fomentar la participación en la comunidad y al mismo tiempo hacer de "esponja" que todo lo absorben, todo lo perciben, lo escuchan, lo sienten. Por consiguiente deben desarrollar la capacidad de escucha y observación aguda.

Para realizar un diagnóstico nos valemos de las técnicas clásicas de recolección de información de toda investigación. Tomas Alberich (Alberich, 2000), las clasifica de la siguiente manera:

- **Técnicas cuantitativas:** a través de las cuales conseguimos un conocimiento de tipo cuantitativo y censal o estadístico. Utiliza técnicas útiles para saber aspectos cuantificables de la realidad por ejemplo: cantidad de habitantes en una localidad, cantidad de aparatos de TV por domicilio, etc.). Ejemplo de estas técnicas: encuesta, muestreo, censo, entrevista cerrada.
- **Técnicas cualitativas:** estructuran la realidad por grupos sociales, agrupaciones de afinidad, roles. Con ellas conocemos y construimos opiniones, aspectos subjetivos (por ejemplo, actitudes ante problemas sociales, propuestas de solución. Ejemplo de estas técnicas: entrevista abierta, entrevista en profundidad, grupales, grupos de discusión o focales, historias de vida, análisis de textos.
- **Técnicas dialécticas:** el objeto a investigar es un sujeto protagonista de la investigación y su finalidad es la transformación social. Utiliza técnicas específicas pero sin rechazar el uso de las técnicas cuanti y cualitativas. Algunos ejemplo de estas técnicas son la asamblea, la observación participante, técnicas participativas, FODA, propuestas lúdicas, etc.

Otras técnicas a emplear...

- Observaciones y escuchas informales
- Observaciones pasivas
- Participar en reuniones
- Consultar de materiales, boletines, videos, registros, estadísticas, encuestas, documentos, páginas en la web, blogs, etc.

Algo fundamental que no lo proponen los libros, porque es algo poco racional o académico, es agudizar el olfato. Desarrollar ese sentido, poco académico, por cierto, pero tan efectivo al mismo tiempo. ¿Qué percibimos cuando interactuamos en la organización? ¿Qué nos dicen nuestros sentidos? ¿Qué se huele?

En síntesis, para realizar un diagnóstico o investigación completa es necesario utilizar los tres tipos de técnicas, lo que se denomina una triangulación. Para lo cual es aconsejable que al inicio de la investigación comencemos utilizando más bien técnicas cuantitativas y gradualmente aplicar las otras, a medida que vayamos conociendo al grupo o la comunidad. Utilizar una técnica dialéctica en un comienzo de una intervención, puede ser repulsivo y chocante para los integrantes de la comunidad en la que se va a intervenir, si no se ha desarrollado previamente un proceso de conocimiento, empatía y confianza mutua. Para ampliar en las recomendaciones de la entrada al campo, sugerimos consultar el texto de Taylor Y Bogdan (Taylor y Bogdan, 1988).

¿Cómo elegir el problema a resolver?

Como resultado del diagnóstico, obtendremos información importante que organizar. Seguramente surgirán datos, temas, demandas y necesidades a considerar por el equipo y la comunidad. Pero fundamentalmente aparecerán problemas a resolver. También suele suceder que el o los problemas ya estén explicitados de antemano por los referentes de la organización, y que sean éstos inconvenientes lo que suscitó la intervención.

Los problemas provocan inconvenientes y obstáculos en las condiciones de vida de una comunidad, a veces al punto de llegar al quiebre o disolución de la misma, y que pueden mejorarse con la implementación del proyecto.

¿Qué tipo de problemas estaremos considerando? Sin lugar a dudas las organizaciones como toda empresa social, tendrá una larga lista de necesidades y problemas (a veces expresadas como demandas para quienes intervienen), como por caso: necesidad de mayor financiamiento, mas recursos, ampliaciones de la infraestructura, carencia de recursos humanos, mayor desarrollo de ciertas áreas o proyectos, etc, etc, etc. Sin embargo, no podemos descuidar, a la hora de atender las demandas, la especificidad de nuestro campo de intervención/acción: la comunicación.

Es cierto que la comunicación no es un tema prioritario de agenda en las organizaciones sociales, pero seguramente los otros temas más urgentes y que sí están en la agenda, estén atravesados e influidos por la comunicación (entendiendo que ésta es un campo amplio, clave y estratégico para el desarrollo de las organizaciones).

En este sentido debemos reparar, atender y abordar el o los problemas de comunicación que surjan en el diagnóstico. Posible y contrariamente a lo que decíamos antes, éstos sean más de uno, pero puede que tengan una raíz común, como por ejemplo problemas de comunicación interna o dificultades en la

comunicación externa.

En tanto una intervención acotada en tiempo, es preciso focalizar en un problema y planificar las acciones en función de esa línea y no querer abarcar muchos y no alcanzar ningún objetivo.

¿Cómo identificamos el problema?

Podemos realizar un listado con esos temas, necesidades y problemáticas más recurrentes que surgieron del diagnóstico.

Por ejemplo:

- Escasez de conocimientos en comunicación.
- Falta de medios comunitarios.
- Bajo nivel de participación de los vecinos en la organización.
- Escasez de recursos e infraestructura.

Luego seleccionar y jerarquizar aquellas necesidades más sentidas y comunes poniendo los temas a discusión de tal manera que en el proceso participen todos con voz, opinión y toma de decisión.

Para identificar un problema de comunicación en una comunidad, es importante hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Es un problema para todos?
- ¿Cuál es el verdadero problema prioritario?
- ¿Cuál es el problema que afecta a la mayoría?
- ¿Podemos dar una respuesta?

En la toma de decisión sobre el o los problemas a tratar, que participe la comunidad es fundamental. Eso garantizará con continuidad, el compromiso y mayor involucramiento en el resto del proceso.

Las técnicas participativas pueden ser una herramienta útil a la hora de generar un dispositivo de toma de decisión y jerarquización colectiva de los problemas.

Cerrando este primer apartado sobre el diagnóstico, decimos parafraseando a Ander Egg, que el diagnóstico es permanente y no termina nunca durante el proceso de la intervención. Hacemos un recorte metodológico por una cuestión de administrar los tiempos y etapas en una intervención acotada. Ese recorte nos marcará el pasaje a otra etapa, la de programar las acciones que den respuesta a los problemas detectados en la fase de diagnóstico. En palabras del propio Ander Egg, “El diagnóstico social es un nexo entre la investigación y la programación; tiene una función *bisagra* entre una y otra fase del proceso metodológico. Sin investigación previa, no puede haber diagnóstico (...) y, sin apoyarse en un diagnóstico, no se puede hacer una buena programación”. (Egg, 1995: 29).

En definitiva, proponemos un diagnóstico en términos de un conocer para actuar. Un conocer de cara a la acción.

Marzo de 2011

Referencias bibliográficas

- Alberich, Tomás (2000): "Perspectivas de investigación social" en Villasante, Montañés y Martí (coords.): *La Investigación Social Participativa*, El Viejo Topo, Madrid.
- Brancoli Javier (2010); *Donde hay una necesidad, nace una organización. Surgimiento y transformaciones de las asociaciones populares urbanas*. Ed. CICCUS y Facultad de Cs. Sociales UBA, Bs.As.
- Brawerman, Josette; Nirenberg, Olga y Ruiz, Violeta (2003): *Programación y evaluación de proyectos sociales. Aportes para a racionalidad y la transparencia*, Bs.As., Ed. Paidós Tramas Sociales, pp 23 - 83.
- De Piero, Sergio (2005): *Las organizaciones de la sociedad civil, tensiones de una agenda en construcción*, Ed. Paidós, Bs.As., capítulos 1 y 3.
- Egg, Ander; Aguilar, Idañez (1995): "Qué es un diagnóstico social", en *Diagnóstico Social: conceptos y metodología*, Bs. As., Ed. Lumen.
- Kaplún, Mario (1985): *El comunicador Popular*, Bs. As. Ed. Lumen-Humanitas.
- Nuñez, Rodolfo (2002): "Del rol estático a la posición dinámica en el desarrollo de las prácticas del Trabajador Social, aportes a las prácticas de intervención en redes sociales", en *Tesis de carrera de Trabajo Social (UBA)*, pp 1 -17.
- Prieto Castillo, Daniel (1990): *Diagnóstico de comunicación*, "El diagnóstico de comunicación", Quito-Ecuador, Manuales didácticos CIESPAL.
- Svampa, Maristella (2010): "El intelectual tiene que molestar", Bs.As., artículo publicado por diario *Tiempo Argentino* del 08-08-10, pp 18 a 20.
- Taylor S.J. y Bogdan, R (1988): *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Ed. Paidós, México.