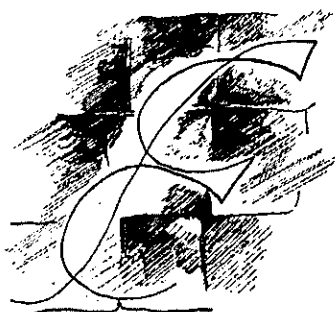


▲ CRISTINA BACCIN*

Diagnóstico de comunicación: desafíos del "venir entre"***



El espacio de trabajo del diagnóstico de comunicación es poco reconocido y también poco puesto en práctica académica y profesionalmente. Sus alcances, sus posibilidades y su factibilidad son siempre puestos 'a prueba' por los mismos comunicadores sociales, por otros científicos sociales así como por los organismos que lo requieren con definiciones particularmente sesgadas por el mediacentrismo.

Realizar un diagnóstico de comunicación en el marco de la intervención significa, desde nuestra perspectiva, incorporar crucialmente el sentido de la palabra intervenir (del latín *inter*: entre y *venio*: venir): "venir entre"; pues a partir de su definición, estamos planteando un espacio de trabajo que desafía la pasividad, porque se piensa en diagnósticos en movimiento, diagnósticos proactivos: ello implica la presencia de un comunicador que *viene entre* la gente, que es un nómada entre los sujetos y que se introduce entre las cosas, entre los espacios, entre los tiempos, entre los movimientos y el reposo, en medio de las palabras y los silencios. Estamos planteando un diagnóstico de comunicación social que busca la orientación para actuar formulando programas y planificando estrategias de comunicación referidas al

* Investigadora y profesora de la Facultad de Ciencias Sociales (Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina). Profesora de las asignaturas: Diagnóstico y planificación de la comunicación/comunicación institucional, Taller de comunicación institucional y Diseño y ejecución de proyectos participativos/planificación de la comunicación. Área Comunicación Institucional de la carrera de Comunicación Social. Directora del proyecto de investigación: Estudios de Educación y Comunicación (EEDUCOM), Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNCPBA / Secretaría de Políticas Universitarias, Ministerio de Educación de la Nación. Dirección electrónica: cbaccin@soc.unicen.edu.ar.

** Este artículo está basado en la ponencia presentada en el Seminario internacional: Tendencias de la investigación en América Latina, FELAFACS, Lima, 20 al 22 de julio de 1999.

otro, al sujeto de dicha planificación, lo que también involucra un sentido de *prognosis*, como extrapolación de supuestos para la acción.

En este artículo, aludimos a la reflexión sobre espacios específicos como organizaciones y comunidades afectadas por diversas referencias temáticas —atravesadas por lo instituido y por movimientos instituyentes—, es decir, en el sentido de Georges Lapassade¹, espacios sociales cuya demarcación es planteada por la factibilidad de realizar proyectos; de hecho se podría decir que su territorialidad está limitada por el acontecimiento: acontecimiento que puede ser una necesidad en sentido de carencia, vulnerabilidad y como posibilidad de acción articulada y articuladora por y desde el acontecimiento.

Cabe incorporar como dimensión de análisis y de acción el hecho de que las explicaciones de las necesidades —en sentido de carencias— suele provenir de definiciones políticas de corte efectista y, pocas veces, con pretensiones de efectividad, que sondan mínimamente las necesidades profundas, estructurales, así como su dimensión subjetiva. O, aun si lo hacen, finalmente pretenden llegar a soluciones de carácter inmediato y coyuntural.

El diagnóstico comunicacional debería poder dar cuenta del movimiento, del "doble juego institucional, esta lucha entre aquello instituyente y esto instituido"². Estamos pensando el diagnóstico como instrumento y práctica simultánea de captación y producción de explosión de sentidos. Para ello, es necesaria una parti-

cular disposición por parte del comunicador social como investigador. Se requiere una posición de descentramiento, de disponibilidad para el pensamiento crítico que "sólo puede otear el futuro volviéndose nómada, aceptando el camino de la diáspora", como sostiene Jesús Martín-Barbero³, en un desplazamiento que afecta el tiempo y el espacio, en una disposición que te permita alejarse de las seguridades que generan la linealidad de la comu-

nicación para comprender y captar la construcción de sentido en sus movimientos. En cierto modo, un profesional con sentido nómada como lo comenta Eva Giberti⁴:

Nómada equivale a traslado meditado, ajeno al espontaneísmo simplificador. Lo que importa es el camino y el encuentro con otro, y la negativa a adherir exclusivamente a lo conceptual y hermenéutico con matrices repetidas; los nómades disponen de sus propias métricas: ellas diseñan caminos imprevistos que no recorren aquellos que repiten, interminablemente, la retórica del tropezar cuando se encuentran con algo diferente.

Diagnosticar no será describir, sincrónicamente, como si tomara una imagen fotográfica, sino que deberá —al menos— acompañar la lectura y la producción de sentido desde una paleta que permita ver las pinceladas de quienes pintan, de quienes observan y de quienes entran en el cuadro; acompañar y mover esas pinceladas como en el sueño de Kurosawa (entrando en un Van Gogh y mezclar los colores). Desde el punto de vista histórico que pretendemos, entonces no podrá ser sólo detenerse a mirar el cuadro de una población-objeto, como desde la quietud y la pasividad de una sala de exposiciones de un museo.

Uno de los aspectos clave del diagnóstico de comunicación es la necesidad de pasar de dicha imagen fotográfica a mirar el sentido de la prosecución de imágenes, que no necesariamente son coherentes linealmente, sino que se recortan, se detienen, se quiebran y vuelven, como la lectura entrecortada. Dicho ejercicio podría compararse con una composición plástica permanente. Se trata de ese *venir entre* del agente externo que debe estar capacitado para percibir cómo las pinceladas se mueven a su alrededor, aunque se desdibuje su carácter de externo. Para ello son necesarias determinadas competencias que trasciendan del diagnóstico estático o 'sedentario' a la necesidad de hacer un diagnóstico 'nómada', un diagnóstico que es parte de la experiencia del aprendizaje del comunicador y de sus interlocutores.

Así, el diagnóstico de comunicación no podrá definirse como un producto acabado, deberá presentarse

El diagnóstico comunicacional debería poder dar cuenta del movimiento, del "doble juego institucional, esta lucha entre aquello instituyente y esto instituido". Estamos pensando el diagnóstico como instrumento y práctica simultánea de captación y producción de explosión de sentidos. Para ello, es necesaria una particular disposición por parte del comunicador social como investigador.

¹ Lapassade, G. (1974). *Grupos, organizaciones e instituciones: la transformación de la burocracia*. Gedisa: Barcelona, 1999.

² *Ibid.*, p. 24

³ VV.AA. *Mapas nocturnos: diálogos con la obra de Jesús Martín-Barbero*. Bogotá: Universidad Central-DIUC, Siglo del Hombre, 1998.

⁴ Giberti, Eva. *Pensamiento nómada*, Diario "Página 12", 3 de junio de 1999, Buenos Aires: 36.

como una película sin final. En cierto modo, las primeras formulaciones de Daniel Prieto Castillo sobre las diferencias básicas entre diagnóstico pasivo y participativo⁵ también implicaban —en el desplazamiento del mediacentrismo a una idea correspondiente de la comunicación—, la crítica al logocentrismo que subyace a los diagnósticos pasivos, en la medida en que reconocen el saber en un lugar (el del equipo técnico profesional) y no suponen su estancamiento en una particularidad: “ser una estrategia de producción de conocimiento orientada a la modificación de la realidad”⁶.

Asimismo, el *venir entre* la gente implica una responsabilidad que no siempre es atendida ni explicitada por el plano científico y profesional: se trata de una responsabilidad ética en confrontación con la carencia de los sujetos interlocutores del o los escenarios institucionales que involucren una iniciativa política de acción efectiva. El énfasis que hacemos sobre la dimensión que adquiere el concepto de *intervención del agente externo*, en este caso el comunicador social, es porque su intervención no está exenta de participar y pierde las características de enajenación respecto a dicho escenario: la separación —como *modus operandi* legitimado por las políticas neoliberales que dan prioridad a la individualidad y a la competencia— se instala como práctica profesional propiciadora de equipos técnicos en los que participan comunicadores sociales apartados de las consecuencias ideológicas que significan la construcción de subjetividad social, desde aquello que proponen. Si no se explicita que descentración no implica desinvolucramiento en la tarea técnico-profesional, el comunicador social reproduce la fragmentación y disociación; entonces, tal modalidad de práctica pretende congelar y legitimar —

desde los discursos académicos que plantean— la separación entre las decisiones técnicas y las decisiones políticas que implican participar en relación con una carencia. “Existe una cierta relación entre ‘la fragilidad’ y la carencia, por un lado, y la responsabilidad por el otro”⁷.

► ALGUNOS INTERROGANTES

Esta perspectiva para abordar un espacio social para “diagnosticar comunicación” nos desafía en la búsqueda de las invisibilidades, los movimientos, los objetos, las transversalidades, en síntesis: los pliegues y repliegues.

En cierto modo, se trata de repensar las definiciones iniciales que orientaron los primeros trabajos en Argentina en la década de los ochenta: el diagnóstico como lectura de síntomas, de señales, como lectura de conexiones esenciales de una determinada situación social, desde un punto de vista histórico, (aspectos que nos proporcionaba Daniel Prieto Castillo⁸). Su aporte fue fundamental para repensar los planteamientos mediacentristas y lineales que predominaban en los ámbitos académicos de comunicación social, en los años de inicio de la democracia.

Así, para proyectar y hacer operar dicho marco conceptual en términos de diagnosis, pensábamos el diagnóstico como: “determinación de las condiciones objetivas y subjetivas que hacen posible o limitan los intercambios comunicativos, afectando o pudiendo afectar el comportamiento de los individuos en las distintas áreas de su actividad”⁹. En dicha explicación organizadora del trabajo de intervención, las conexiones históricas y la aprehensión de los escenarios en movimiento aún se dificulta desde su conceptualización, aunque ya se vislumbraba la necesidad de conectar el análisis con lo no dicho: la búsqueda de las zonas visibles y las invisibilidades desde las cuales los escenarios en cuestión “hablan” con otras textualidades: los silencios y las negaciones.

Del sentido que Jacques Derrida¹⁰ plantea para la filosofía como *deconstrucción*, recuperamos la afirmatividad de dicha noción, no como destrucción, sino como la posibilidad de operar sobre su reverso: la reconstrucción. Deconstruir “parece significar ante todo: desestructurar o descomponer, incluso dislocar las estructuras que sostienen una arquitectura conceptual de un determinado sistema o de una secuencia histórica”¹¹. Para ello, es de suma utilidad el modo en que Ana María Fernández¹² retoma dicho concepto como uno de los componentes de una “caja de herramientas” para operar sobre las instituciones y comenzar a “pensar de otro modo”. Saber que no sabemos y sabemos, es parte de una estrategia de *inter venire* cuyo eje organizador se asienta

⁵ Prieto Castillo, Daniel. *Diagnóstico de comunicación* Quito: CIESPAL, 1979. p. 57 y ss.

⁶ Mata, María Cristina. *Diagnosticar también es pensar la comunicación*, Buenos Aires: CCE, La Crujía, 1994.

⁷ Pérez Serrano, Gloria. *Elaboración de proyectos sociales*. Madrid: Narcea, 1993.

⁸ *Ibid.*, p. 41.

⁹ Negrotto, A.—Baccin, C. y colaboradores. *Diagnóstico de comunicación del Departamento de Chilecito (Provincia de La Rioja)*, 1983-1984. La Plata: Instituto de Investigación de la Comunicación Social (Facultad de Periodismo y Comunicación Social-UNLP), 1987.

¹⁰ Derrida, Jacques (1987). *La deconstrucción en las fronteras de la filosofía: la retirada de la metáfora*, Barcelona: Paidós, 1997.

¹¹ *Ibid.*, p. 17.

¹² Fernández, Ana María (comp.). *Instituciones estalladas* Buenos Aires: Eudeba, 1999. p. 268 y ss.

sobre la afirmatividad de la deconstrucción como sujetos de aprendizajes mutuos para la reconstrucción de dicho escenario en vinculación a las carencias y debilidades, los organizadores de mayor fuerza y factibilidad de potenciación para la acción solidaria.

El recorrido por esta actividad profesional nos ha movilizado sobre algunos interrogantes clave que, creemos, no se pueden soslayar. Frente a la demanda profesional de un emprendimiento, entonces, la primera tarea será la deconstrucción de dicha demanda. El primer enfoque frente a esa tarea, se presenta ante el desafío de carácter axiológico sobre ¿cómo hacer que las definiciones provenientes de la demanda o el 'encargo' político-institucional se hagan efectivas a largo plazo, cuando son planteadas para obtener resoluciones en un contexto espacio-temporal inmediato? No puede soslayarse este aspecto, en especial, mientras el profesional deba definir su relación con el demandante desde ese 'intervenir' y ahora, con el sentido de reconstruir. El para qué del diagnóstico no puede eludirse ni desde el comunicador social ni desde el sujeto eje de la reconstrucción y resignificación de su espacio porque ya constituye su historia. ¿Cómo desarrollar una metodología de diagnóstico protagónica concebida desde la presencia del comunicador como intervención? Las propuestas de investigación y acción aparecen como las más adecuadas para esta orientación, con la meta de construir otra mirada comunicacional.

¿Cómo se construye el lugar del conocimiento del propio lugar social? Sólo desde la posibilidad de concebir el diagnóstico como parte de un proceso de enseñanza-aprendizaje de la planificación que implica un paradigma que articule dos campos: la comunicación y la educación. Ello implica la claridad de los paradigmas comunicacionales sobre los que se conceptualiza y desde los que se opera, y su articulación con el plano de la educación. ¿Cómo condiciona la temporalidad del encargo? No se trata de una investigación con tiempos académicos, sino predominantemente tiempos 'subjetivamente' políticos. Ello justifica aún más la necesidad de producir conocimiento en este sentido en el ámbito académico universitario autónomo; de lo contrario, diagnosticar será un instrumento más de manipulación.



► LA CONSTRUCCIÓN DE OTRA MIRADA COMUNICACIONAL

La noción de *mediación* retomada por Jesús Martín-Barbero nos ha hecho discurrir por aspectos que en nuestros enfoques previos de diagnóstico no se invocaban. También ha permitido fortalecer las posiciones que pretendían sustentar otros poderes que, probablemente por su ubicuidad, hacían que sus estudiosos negaran su propia existencia como el inasible poder de producir sentido. Así, se creía que contar las horas de exposición a los medios, la cantidad de tecnología de que se disponía, el estudio de los tiempos y los movimientos —casi como la administración científica pretendía medir el trabajo, se pretendía la administración científica del ocio— eran suficientes para justificar un diagnóstico; en esas primeras discusiones estábamos en la década de los ochenta, en Argentina.

En ese sentido, el pensamiento de Jesús Martín-Barbero fue un hallazgo, porque nos predispone a la interpelación, a observar cómo la gente se mueve, cómo y dónde dispone sus objetos, con qué colores pintan un espacio o en qué momentos y dónde se toma un mate o un café, también como prácticas comunicacionales.

Del aporte de su obra a nuestros recorridos por el campo 'académico y profesional' de la comunicación social destacaría entonces el énfasis sobre la riqueza de la noción de *mediación*. Dicha riqueza reside, desde mi punto de vista, en la apertura teórico-conceptual que nos ofrece y que permite que, desde y hacia diferentes ámbitos, se pueda explorar, internarnos, sumergirnos en ella, aun cuando ofrece más dudas que certezas; o, quizá, justamente porque permite trabajar desde una asumida incertidumbre que plantea este campo de conocimiento.

Asimismo, nos ofrece la posibilidad de recorrer y movernos con esa noción por los vericuetos de las fortalezas y de las debilidades del campo comunicacional como espacio abierto y, en especial, con disponibilidad para captar y potenciar las incertidumbres. Nos ha permitido movilidad y la primera que abre es el desplazamiento desde el mediocentrismo (los medios como eje único de la historia) y desde el comunicacionismo (o imperialismo de la comunicación para explicar problemáticas de diferentes índole) hacia espacios de articulación de problemas.

Desde esta perspectiva, la noción de *mediación*, como

Desde esta perspectiva, la noción de *mediación*, como

escenario teórico para el diagnóstico, nos ha interpelado también como espacio de negociación académica que ha permitido el cruzamiento de miradas y, consecuentemente, la mayor profundidad de los diversos puntos de vista: un espacio teórico de encuentros para los desencuentros.

Por la misma forma como se define el término: "el campo de lo que denominamos mediaciones se halla constituido por los dispositivos a través de los cuales la hegemonía transforma desde dentro el sentido del trabajo y la vida de la comunidad"¹³, es factible pensar en las prácticas pedagógicas, en la vida cotidiana de las instituciones, en los movimientos sociales como mediaciones cruzadas por el acontecimiento, objeto del campo de la comunicación. Su ambigüedad teórica, a mi entender, es su ventaja, su posibilidad, su condición de existencia para constituirse como espacio de práctica y reflexión teórica, porque permite el desplazamiento entre nuestros objetos de investigación como campos en movimiento y, de este modo, constituir nuevos espacios de diagnosis de comunicación.

La mirada sobre los espacios en los que vamos a trabajar puede discurrir vagamente o puede fijarse en la mirada del otro, como sucede en una conquista amorosa. ¿Cómo se construye la mirada de un comunicador social? La mirada —para empezar a trabajar en un escenario— permite pensar que la observación (como técnica) podría adquirir otros matices. No se trata de un minucioso registro de los acontecimientos, objetos y movimientos de un escenario, sino de la reconstrucción orientada topológica y topográficamente.

Para ello, la propuesta desarrollada en "Prácticas de comunicación en la cultura popular"¹⁴ se nos ha planteado como uno de los ejes de construcción de la

mirada del comunicador social para diagnosticar, pues desde su definición traza los ejes para entrenar la sensibilidad en alerta a las contradicciones: búsqueda de las tensiones y de la simultánea presencia de matrices mercantilistas con matrices de cultura popular, búsqueda de los conflictos y las negociaciones como ejes de la vida de las organizaciones —donde lo instituido hegemónicamente atraviesa lo instituyente— y la construcción de lo vital, en cuanto quiebra o se repliega frente a lo hegemónico; lo percibe, lo evita, lo niega o lo transforma. Todo ello sólo se constituye en la materia prima del comunicólogo en la medida en que se entrena en la sensibilidad hacia el otro, hacia sus sutilezas, sus propias negaciones para hacer visible lo invisible y en la medida en que adquiera un compromiso con el sujeto involucrado, aspecto no siempre considerado a la hora de desarrollar este tipo de investigación.

Así, se propone una lectura a partir del cruce de matrices en el terreno que se va a trabajar, particularmente en la lectura de señales como 'señas de identidad' desde la incorporación de la observación como instrumento para reconstruir el plano topográfico y el topológico —desde el cruce de las dos economías, la de la abstracción mercantil y la del intercambio simbólico—. El objeto como lugar de encuentro de los sujetos y el registro de los discursos de los sujetos como cruce del discurso de las dos economías mencionadas ha permitido producir un salto cualitativo en las primeras exploraciones para iniciar el desarrollo de un diagnóstico comunicacional.

De este modo, sólo es posible una lectura articulada y relacional entre sujetos y objetos; adquieren significación elementos que hasta incorporar esta manera de observar, no habían sido tenidos en cuenta¹⁵. Este marco conceptual nutre al comunicólogo para producir no desde sí mismo, sino de esa síntesis que se conjuga entre el conocimiento del profesional y el saber del otro, articulación (o por lo menos, enredo) entre disciplinas; intervención desde el campo de sus propios valores, vitalidades pero también desde sus propias parálisis, congelamientos, retrocesos, de los rasgos borrosos, las confusiones; en fin, de las incertidumbres.

La noción de *mediación*, entonces, como concepto amplio, establece la incorporación (en el diagnóstico comunicacional) de rutinas, organización espacial, colores, construcción de identidad desde la práctica y no sólo desde el discurso (que dice lo que oculta) oficial.

Los pliegues de la práctica de Martín-Barbero nos han permitido abordar espacios y escenarios institucionales o comunitarios pensando en un diagnóstico que haga una evaluación viniendo entre, no sólo descri-

¹³ Martín-Barbero, Jesús *De los medios a las mediaciones: comunicación, cultura y hegemonía*. México: Gustavo Gili, 1987. p. 207.

¹⁴ Martín-Barbero, Jesús *Procesos de comunicación y matrices de cultura: itinerario para salir de la razón dualista*. México: Gustavo Gili. p. 98 y ss.

¹⁵ Así, en propuestas vinculadas a proyectos gubernamentales, en asignaturas del área de comunicación institucional que involucran la realización de diagnósticos y diseño de estrategias comunicacionales y en tesis de grado, la propuesta del autor citado ha sido un rico aporte para la «caja de herramientas» aplicada en el abordaje diagnóstico de diferentes escenarios institucionales y referencias temáticas: en organizaciones municipales en programas de descentralización de decisiones (Pdo. de La Plata y Pdo. de Cañuelas, Prov. de Buenos Aires), en organizaciones educativas (escuelas semirurales: escuelas No. 33 y 57, Bolívar, Provincia de Buenos Aires), en hospitales (Hospital de Niños de La Plata; Hospital Municipal Cnel. Olavarría, Provincia de Buenos Aires), a redes barriales (Barrio El Bronx de Olavarría), a redes sindicales, en Proyectos de Investigación como el EEDUCOM, Proyecto de Investigación: Estudios de Educación y Comunicación, Facultad de Ciencias Sociales (UNCPBA)

La *socialidad*, como "la trama que forman los sujetos y los actores en sus luchas por horadar el orden y rediseñarlo, pero también sus negociaciones cotidianas con el poder y las instituciones", nos permite incorporar la lectura del eje transversal de lo instituido y lo instituyente en el diseño de las organizaciones como aspecto central de los conflictos y las negociaciones de sentido.

biendo fotográficamente y así será posible incorporar la intervención diagnóstica como proceso de aprendizaje de quienes se están considerando sujetos: el equipo de trabajo y los protagonistas de ese escenario.

Así, planificar no se convierte en un ejercicio separado y externo, sino que se incorpora al diagnóstico, aún si un prediagnóstico avanza sobre aspectos descriptivos, porque esa diagnosis contiene una prognosis

como organizadora del sentido de la otra. En virtud de lo cual, abordar un espacio como escenario nos permite discernir los pliegues en los que "se retuerce" la práctica¹⁶ que nos plantea ese autor.

Si pensamos que esa pelota de papel a la que aludíamos antes es el escenario, está cerrada pero en su interior oculta esos pliegues de socialidad, de ritualidad, de tecnicidad. Entonces, la *socialidad*, como "la trama que forman los sujetos y los actores en sus luchas por horadar el orden y rediseñarlo, pero también sus negociaciones cotidianas con el poder y las instituciones"¹⁷, nos permite incorporar la lectura del eje transversal de lo instituido y lo instituyente en el diseño de las organizaciones¹⁸ como aspecto central de los conflictos y las negociaciones de sentido que puede captarse desde un diagnóstico de comunicación.

Ello requiere del 'nomadismo' del pensamiento para posibilitar la permeabilidad ante los cambios. La transversalidad de la cultura como comunicación, como abordaje epistemológico permite concebir dicha transversalidad de lo instituyente como materia prima textual del comunicólogo que interviene. ¿Por qué lo instituyente? Porque es actividad y, en consecuencia, es producción de sentido; es explosión en la medida en que se niega, se negocia, se moviliza frente a la naturalización de los modelos hegemónicos, clave de lo instituido, clave de la institución¹⁹. Lo instituido aparece como lo más abordable, lo que más se puede controlar, lo más seguro y es en este plano donde las viejas teorías de la información se expanden y se autojustifican.

La *ritualidad*, como segundo pliegue de la práctica que propone J. Martín-Barbero, incorpora los movimientos rutinarios, los ritmos de la vida cotidiana y el uso de los espacios (articuladores de los intercambios entre los sujetos). Este aspecto, pocas veces fue interpelado desde un diagnóstico de comunicación; cuando le damos importancia, por ejemplo, a la organización, a las rutinas, a los horarios y desplazamientos de la vida familiar para diagnosticar en el marco de un proyecto de prevención de accidentes de tránsito, estamos incorporando este pliegue de la práctica, casi como determinante para la comprensión de ese sujeto del que sabemos sale al amanecer desde su casa en un automóvil con toda la familia para dirigirse a la escuela y el trabajo. Otro diagnóstico haría una encuesta sobre la información con que cuenta el usuario del automóvil sobre las normas de tránsito.

La *tecnicidad*, el tercer pliegue, es el modo de transformación de la alfabetización tecnológica y las innovaciones en las formas de percepción. Si no incorporáramos este pliegue, el uso de nuevas tecnologías en el aula para la enseñanza de las ciencias naturales, por ejemplo, se centraría en la adecuación de una nueva tecnología como un disco compacto interactivo, el acercamiento o no del niño o adolescente sin tener en cuenta que dicha tecnología está modificando y recreando sensibilidades desde su propia materialidad.

Lo instituyente como la base de los intercambios de comunicación permite ubicar principalmente a la incertidumbre en los grises espacios institucionales (no necesariamente organizacionales)²⁰: abordarla como tal implica una particular disponibilidad por parte del comunicólogo. Pero también requiere de un paradigma comunicacional que permita o, más bien, que exija ese lugar a la incertidumbre, a la observación de las prácticas cotidianas como prácticas de comunicación sin ser defi-

¹⁶ Martín-Barbero, Jesús. "De los medios a las prácticas". En: Orozco Gómez, Guillermo (coord.). *La comunicación desde las prácticas sociales* México: Universidad Iberoamericana, 1990. p. 9 y ss.

¹⁷ *Ibid.*, p. 12.

¹⁸ Schvarstein, Leonardo. *Diseño de organizaciones: tensiones y paradojas*. Buenos Aires: Paidós, 1998.

¹⁹ Desde esta perspectiva del análisis institucional francés: todo cuanto está establecido, se encuentra presente en el Estado, pero también en los grupos y en las organizaciones que se manifiestan por medio de modelos hegemónicos.

²⁰ Crozier, Michel. *El fenómeno burocrático*. Tomo II. Buenos Aires: Amorrortu, 1969.

nidas sólo desde algún tipo de mediación tecnológica o de referencia informativa, sino que incorpore las mediaciones discursivas, organizativas, objetuales, y también las de circulación 'silenciosa' que, por ejemplo, el abordaje semiótico, limitaba en el análisis. Ese espacio de silencios, de una riqueza única para el comunicólogo, es el que mayores dificultades presenta para ser abordado o para ser reconocido por él, debido a las serias limitaciones del o de los paradigmas de comunicación desde donde tradicionalmente se mueve.

► DESDE EL ASPECTO PEDAGÓGICO/CURRICULAR

Los interrogantes clave de un diagnóstico que se sustenta predominantemente en el diálogo, en el sujeto, en la práctica construye otra producción. Este aspecto es el más difícil de trabajar con sujetos universitarios, uno de cuyos reiterados interrogantes es la búsqueda de una secuencia de trabajo pautada, 'recetada' como suponen que es una investigación académica.

En Argentina, se podría decir que la posibilidad de intervenir en proyectos que involucraran al comunicador social en la formulación de diagnósticos y planificación de proyectos, se inicia con la apertura democrática.

Dicha posibilidad se produce porque el hecho de pensar que es preciso iniciar un proceso de comunicación desde el conocimiento del 'otro' implica, al menos en principio, tenerlo en cuenta para empezar un proceso de construcción. Sin embargo, tener en cuenta al 'otro' no era precisamente la ideología de la dictadura militar y, menos aún, en el ámbito académico: su accionar era sustancialmente su destrucción. Así, con la apertura democrática se desarrollaron inicialmente acciones que conducen a instalar el concepto, el accionar, sin tener muy clara su definición.

En el Primer Congreso Nacional de Comunicación Social (1985), en el que participaron nueve carreras de comunicación pertenecientes a universidades estatales, se incorpora entre las "Incumbencias y campo ocupacional": el comunicador social está habilitado para el ejercicio de su profesión en:

Diagnóstico de comunicación. Se lo puede definir como la determinación de las condiciones objetivas y subjetivas que hacen posible o limitan los intercambios comunicativos, afectando o pudiendo afectar el comportamiento de los individuos en las distintas áreas de su actividad.²¹

Inicialmente se incorpora en el perfil, el área profesional; sin embargo, transcurren varios años para que se considere y se concrete en las reformas curriculares de los planes de la democracia. En algunos casos, se incorpora en el marco de los contenidos mínimos de algunas asignaturas. En otros casos, se incorpora en el espacio de la comunicación institucional, comunitaria y educativa, pero débilmente. Probablemente, desde la creación de orientaciones o énfasis en las nuevas propuestas curriculares en planificación de la comunicación o en comunicación y educación, en comunicación institucional, en vinculación a opinión pública, se consolide esta incumbencia pero todavía con riesgos de planteamientos de trabajo de corte difusionista y mediocentrista.

El desafío laboral surgió, entonces, en Argentina antes de que se desarrollara con profundidad en la enseñanza de pregrado y menos aún en la de posgrado. Sin embargo, nos compete desarrollar estrategias de enseñanza-aprendizaje que permitan educar a un comunicador social con los conocimientos mínimos para implementar y diseñar esta faceta del quehacer profesional así como, en particular, para adquirir competencias para un aspecto clave: el diálogo interdisciplinario. Razón por la que algunos aspectos deberían ser tenidos en cuenta en el trabajo de campo llevado a cabo por estudiantes a los efectos de preparar en esta área profesional:

- Aspectos conceptuales: aún existen serias dificultades para que el estudiante se posicione conceptualmente. Todavía el estudiante más crítico vuelve a la 'ventana' teórica que le ofrecen las escuelas ancladas en teorías de la información.
- Aspectos éticos: la devolución diagnóstica no siempre se lleva a cabo con la adecuada gradualidad y metodología. Ello requiere de la necesaria orientación para algún tipo de devolución, a la comunidad que se involucró en la práctica, aunque no sea necesariamente el diagnóstico.
- Aspectos técnico-metodológicos: si la asignatura no ha considerado el aprendizaje de metodologías de trabajo de campo o no prevé una correlatividad anterior de asignaturas afines, pueden producirse errores de delicada recomposición en el vínculo con la comunidad.

²¹ Congreso Nacional de Comunicación Social. Documentos finales. Rosario: Escuela de Comunicación Social (Universidad Nacional de Rosario) y Escuela Superior de Periodismo y Comunicación Social (Universidad Nacional de La Plata), noviembre de 1985.

Para superar algunas de las debilidades del proceso de enseñanza-aprendizaje hemos desarrollado juegos de simulación diagnóstica, por ejemplo, en un hospital, una cooperativa, una sociedad de fomento o en un barrio completo de completa invención²² donde proponemos que primero el estudiante 'juegue' con las variables sociales como si fuera un rompecabezas, mediante una simulación análoga al contexto donde vive para que:

- Se descentre y se involucre.
- Se confunda en la multidimensionalidad de lo social y la inasibilidad del escenario lo confronte a la necesidad de un pensamiento nómade.
- Intente articular los aspectos considerados como pertenecientes a otros campos disciplinarios y para que no los descarte. No soslaye en su propuesta la necesidad de trazar estrategias que aparentemente se sustentan en mediaciones en el sentido aquí planteado y no necesariamente tecnológicas.

Dichos ejes de diagnóstico, se plantean desde una orientación axiológica definida: en este sentido, se proponen diagnósis proactivas, es decir, aquellas que se inician para incentivar, iniciar y acompañar cambios institucionales y comunitarios en los que los procesos sean instituyentes, en los que las organizaciones no sean oyentes, que también puedan ser oídas. Desde esa perspectiva estamos pensando en espacios institucionales que contengan o pretendan impulsar movimientos destinados a la satisfacción de las necesidades de los sectores excluidos y a la modificación de las condiciones que crearon dichas exclusiones. Y para ello, también estamos pensando en crear las condiciones para formar un estudiante con disposición nómade, en el sentido que menciona Eva Giberti: en cuanto al efecto de sentido "que reclama utilizar diversas lógicas que contrastan lo unitario y repetido con lo azaroso actual"²³. ◀

► BIBLIOGRAFÍA

Baccin, C. y colaboradores. *Inventando instituciones. Comunicación institucional: un encuadre didáctico*. Ponencia presentada en el VII Congreso Iberoamericano de Comunicación y Relaciones Públicas. Alicante, octubre del 2000.

Congreso Nacional de Comunicación Social. *Documentos finales*. Rosario: Escuela de Comunicación Social (Universidad Nacional de Rosario) y Escuela Superior de Periodismo y Comunicación Social (Universidad Nacional de La Plata), noviembre de 1985.

Crozier, Michel. *El fenómeno burocrático*. Tomo II. Buenos Aires: Amorrortu, 1969.

Derrida, Jacques (1987). *La deconstrucción en las fronteras de la filosofía. La retirada de la metáfora*. Barcelona: Paidós, 1997.

Fernández, Ana María (comp.). *Instituciones estalladas*. Buenos Aires: Eudeba, 1999.

Giberti, Eva. "Pensamiento nómade". Diario "Página 12", 3 de junio de 1999, Buenos Aires.

Lapassade, G. (1974). *Grupos, organizaciones e instituciones. La transformación de la burocracia*. Barcelona: Gedisa, 1999.

Martín-Barbero, Jesús. *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. México: Gustavo Gili, 1987.

Martín-Barbero, Jesús. *Procesos de comunicación y matrices de cultura. Itinerario para salir de la razón dualista*. México: Gustavo Gili.

Martín-Barbero, Jesús. *De los medios a las prácticas*, en: Orozco Gómez, Guillermo (Coord.). *La comunicación desde las prácticas sociales*. México: Universidad Iberoamericana, 1990.

Mata, María Cristina. *Diagnosticar también es pensar la comunicación*. Buenos Aires: CCE, La Crujía, 1994.

Negrotto, A.; Baccin, C., y colaboradores. *Diagnóstico de Comunicación del Depto. de Chilecito (Prov. de La Rioja) - 1983/84*. La Plata: Instituto de Investigación de la Comunicación Social (Facultad de Periodismo y Comunicación Social-UNLP), 1987.

Pérez Serrano, Gloria. *Elaboración de Proyectos Sociales*. Madrid: Narcea, 1993.

Prieto Castillo, Daniel. *Diagnóstico de comunicación*. Quito: CIESPAL, 1979.

Schvarstein, Leonardo. *Diseño de organizaciones. Tensiones y paradojas*. Buenos Aires: Paidós, 1998.

VV.AA. *Mapas nocturnos. Diálogos con la obra de Jesús Martín-Barbero*. Bogotá: Universidad Central-DIUC, Siglo del Hombre, 1998.

²² Baccin C. y colaboradores. *Inventando instituciones. Comunicación institucional: un encuadre didáctico*. Ponencia presentada en el VII Congreso Iberoamericano de Comunicación y Relaciones Públicas, Alicante, octubre 2000. Documento de trabajo de la Cátedra Comunicación Institucional, FACSO (UNCPBA).

²³ *Ibid.*