

# METODOLOGÍA PARA LA SOLUCIÓN DE CASOS

Desde la Comunicometodología.

Mtra. Diana Cardona Stoffregen. / Mtra. Norma Macías Dávalos

# Los pecados de las ciencias comunicológicas

- ❑ No constituirse como ciencia /ausencia epistemológica
- ❑ Enfatizar la técnica /detrimento de la reflexividad
- ❑ Centrarse en los medios /ignorar los mensajes
- ❑ Privilegiar lo masivo /relegar la comunicación no mediada
- ❑ Investigación académica vs. investigación social
- ❑ Tendencia a la repetición /déficit de propuestas

# La Intervención

- Propuesta académica y laboral para que los comunicólogos incidan en los ámbitos sociales desde su propia ciencia, en beneficio de los procesos de intercambio de información.
- Hacer de la comunicología una ciencia aplicada
- Desarrollo de una metodología propia para la intervención

# Propósitos de la intervención

Se puede intervenir un sistema social para:

- ✓ Propiciar el cambio en la forma de hacer...
- ✓ Buscar que se perpetúe la forma de hacer...
- ✓ Divulgar las causas de un hecho
- ✓ Propiciar la organización del grupo social
- ✓ Evitar la desintegración del grupo social
- ✓ Responder a amenazas externas
- ✓ Buscar el desarrollo del grupo

# Los sistemas sociales

- Elementos relacionados entre si y diferentes al entorno
- Fin común: lograr una función determinada
- Es organizante (en torno a la finalidad)
- Se tienden redes de relación y de gestión de información

# Los sistemas sociales

- Sinergia: un sistema no es la suma de sus partes
- Es un todo inseparable y coherente aunque pertenezca a un sistema mayor
- Estructura, función y organización
- Actúa en un entorno pero es distinto a él
- Tiende a la entropía, lo que provoca estabilidad pero también inactividad energética
- La información genera neguentropía

# Los sistemas sociales

- La retroalimentación negativa es organizante y la positiva lleva al cambio
- Tiende a la homeostasis: factores constantes que permiten la persistencia. La información es reguladora
- Estable, pero no en equilibrio
- Son abiertos: entradas y salidas de información

# Tipos de intervención



- Solución de problemas
- Búsqueda de áreas de oportunidad
- Resolución en situaciones de contingencia



# Solución de problemas

- Identificación de la situación problemática:
  - ▣ Por solicitud de un cliente (sistema): Contrastar la apreciación del cliente vs. Realidad
  - ▣ Por síntomas evidentes que afecten al entorno
  - ▣ Por necesidad o conveniencia de un sistema mayor: Jerarquía organizacional, Estado, Autoridad familiar...

# Pensamiento estratégico

- Proceso de elección de una opción entre varias, por sus resultados a futuro y no por la satisfacción inmediata
- Crear condiciones para que el escenario deseado se produzca
- Reduce la incertidumbre
- Supone traducir un problema en acciones
- Comunionomía: estrategias basadas en la interacción con el Otro

# Protocolo Resolución de Problemas



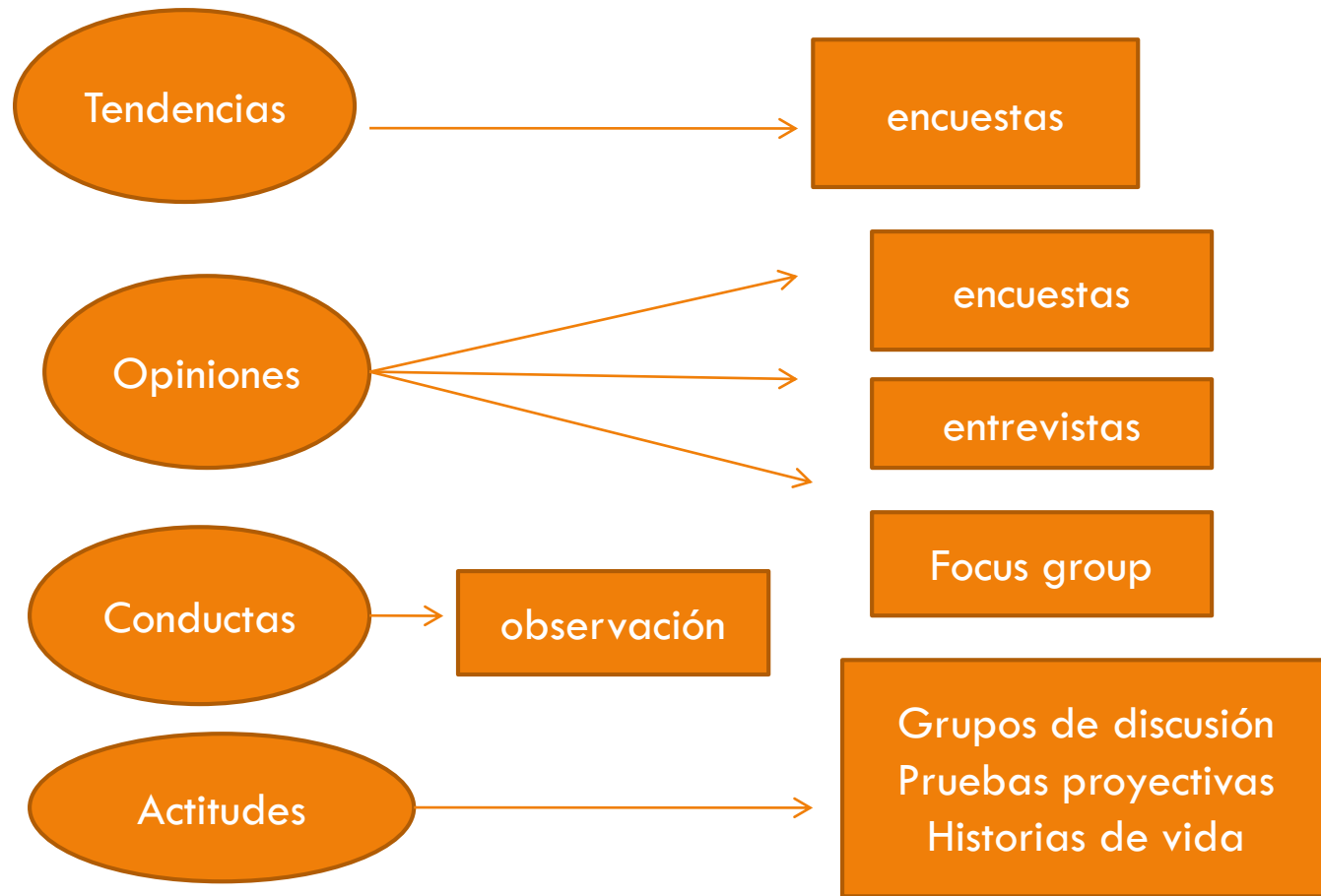
# Detección

- Síntomas
- Antecedentes de la situación problemática
- Delimitación del sistema
- Construcción conceptual
- Determinación de macros y micros /FODA
- Análisis ambiental
- Antecedentes de información
- Elaboración de hipótesis

# Investigación

Cuantitativa	Cualitativa
Predictiva	No predictiva
Requiere una unidad de medida y elementos predeterminados	No es fija y usa más elementos para el análisis
Mide	Comprende
Objetiva	Subjetiva
Trabaja con hechos /números	Analiza discursos
Busca representatividad del sujeto	Busca pertenencia del sujeto
Logra una visión extensa	Logra una visión intensa
Pregunta-respuesta	Conversación-discurso

# Técnicas de investigación



# Diagnóstico

- Clasificar de acuerdo con:
  - ▣ Elementos y subsistemas implicados: intra o extra sistémico
  - ▣ Entradas y salidas organizantes del sistema: intercambio ambiental vasto o escaso /entrópico o neguentrópico
  - ▣ Proceso de generación del ruido: unitario o diverso
  - ▣ Estado de la red de información: canales formales o informales en uso o desuso.

# Plan estratégico

- Introducción
- Diagnóstico
- Objetivos y metas
- Estrategias y tácticas
- Participantes
- Mensajes y medios
- Resoluciones creativas
- Programa de implementación
- Diseño de evaluación
- Escenarios posibles



# Escenarios

- Deseable: el que queremos como resultado de la intervención
- Probable: el que se visualiza dada la tendencia
- Incierto: que surjan síntomas y problemas que no estaban al principio
- Posible o futuro: se da por combinación de factores ambientales que pueden adquirir importancia a futuro

# Acuerdo del sistema

---

El interventor **propone** las medidas que considera mejores para el sistema, pero es éste quien tomará la última decisión.

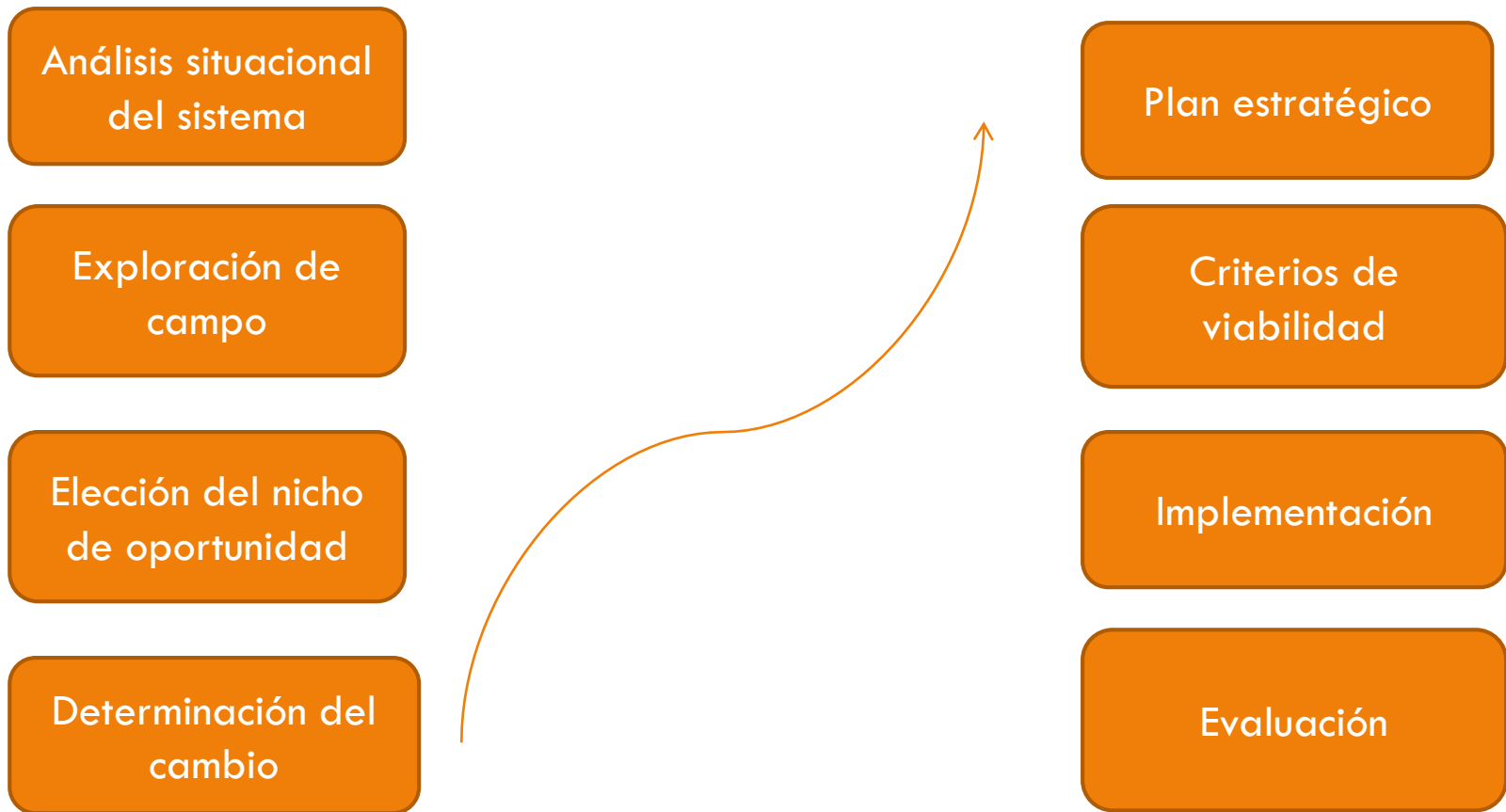
Sólo el sistema y sus participantes **saben** si es posible implementar ciertas medidas y si están dispuestos a esforzarse para lograr las metas.

# Implementación y Evaluación



Después de la implementación (materialización del plan estratégico) debe regresarse a las técnicas de investigación para obtener la retroalimentación y evaluar la intervención.

# Protocolo de Áreas de Oportunidad



# Análisis situacional

- La situación es el espacio y tiempo concreto en el que se intervendrá
- Relaciones entre los elementos
- Posibilidades y limitantes para la modificación del sistema
- Posición del sistema en el ambiente para imaginar sus oportunidades

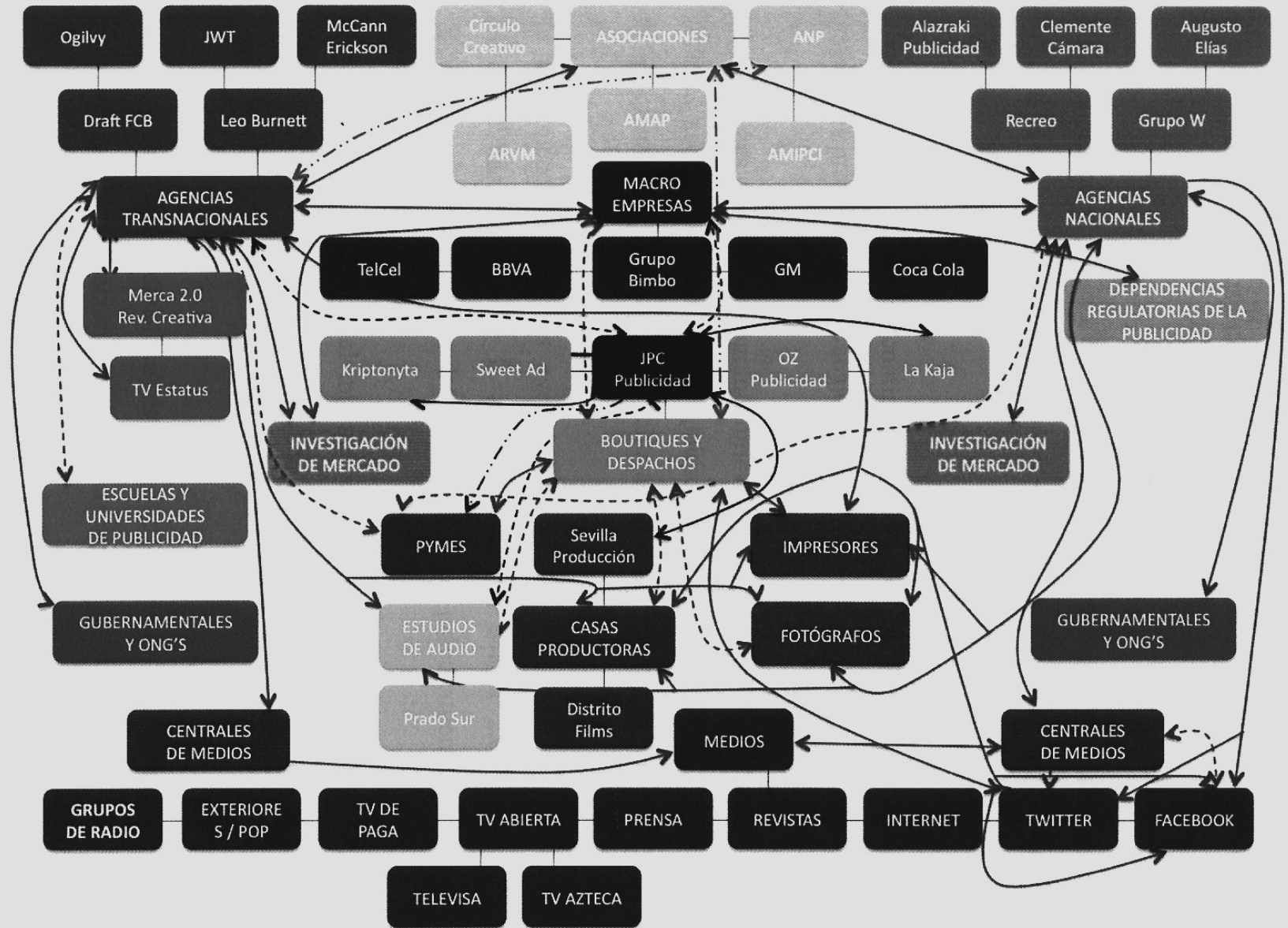
# Exploración de campo

- Revisión del entramado social para detectar áreas de crecimiento
- Momento en el que se mira el entramado social
- El campo lo constituyen las redes de relaciones de las instituciones y agentes de cierta región del entramado social
- *Habitus* (Bordieu) sistema de disposiciones, creencias, prácticas que un agente aprende para convertirse en un actor social

# Exploración de campo



- Características del campo
- Antecedentes del campo
- Macros
- Tendencias
- Líder
- Antecedentes de información





# Elección del nicho



Se distinguirán nichos de oportunidad dentro y fuera del sistema, que son espacios, tiempos o relaciones que pueden reforzarse o crearse porque existen como zonas sin ocupar en el campo o en el sistema.

El que existan no los hace deseables o posibles, deben cumplir con varios parámetros como la **oportunidad**

# Determinación del cambio

- Para que un sistema social cambie debe estar encaminado a aumentar a proporción del sistema (tamaño, funciones, redes de relación o aprovechamiento de diversos tiempos y espacios)
- No todos los cambios suponen crecimiento y no todo el crecimiento es posible o deseable
- Los sistemas sociales son morfogenéticos: elaboran sus cambios más allá de sus formas y funciones iniciales para ser competitivos o viables

# Plan estratégico

- Presentación del estudio
- Desarrollo estratégico para capitalizar el área de oportunidad:
  - Objetivo /meta
  - Estrategias y táctica
  - Participantes
  - Mensaje y medios
  - Resoluciones creativas
  - Programa de implementación
  - Diseño de evaluación

# Criterios de viabilidad

- Rubros de análisis: ¿cumple la *finalidad*, es posible la *implementación*, se puede conjuntar a los *elementos*, existe el *tiempo y espacio* para facilitar la *interacción*, existen las *redes*?
- Participación comunitaria: El criterio de viabilidad más importante es la discusión del plan con las partes involucradas

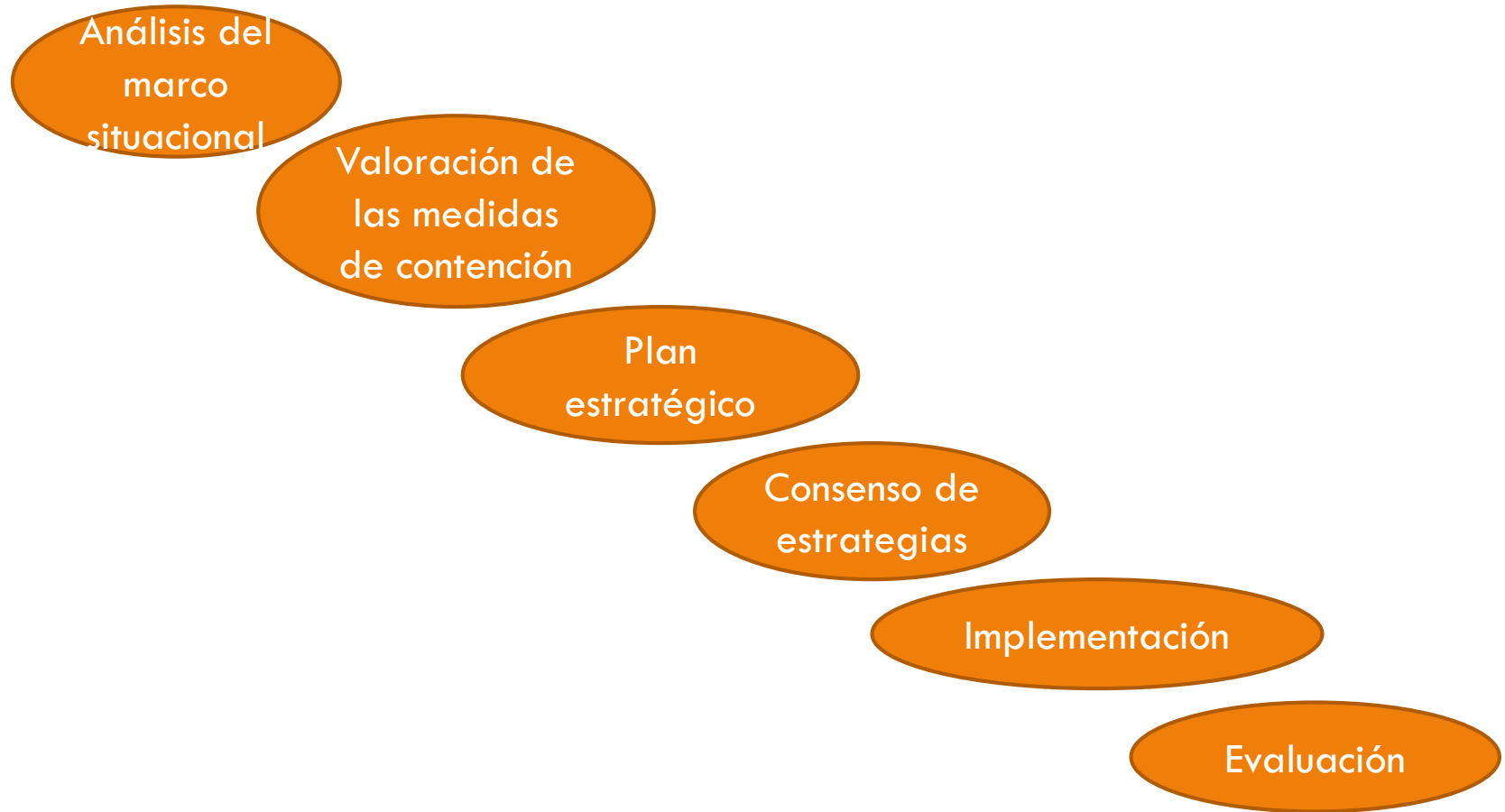
# Implementación y Evaluación



Una vez negociada la propuesta con los sujetos implicados se inicia la intervención. Paso del proyecto a la materialización.

Los elementos del sistema deberán evaluar las estrategias o tácticas del plan de acuerdo con el grado de cumplimiento de cada criterio

# Protocolo de Resolución para casos de contingencia



# Análisis del marco situacional del sistema dañado

- Características e imagen del sistema ante los elementos
- Daños físicos a las redes (en su caso)
- Nivel de inestabilidad /riesgo de permanencia
- Averiguar con el núcleo:
  - ▣ Tiempo establecido de primera respuesta
  - ▣ Intención del emisor /qué preservar a toda costa
  - ▣ Identificación de los sucesos con los agentes
  - ▣ Información ya difundida
  - ▣ Audiencia
  - ▣ Elementos distintivos de la circunstancia

# Valoración de las medidas de contención de daños

- Escenarios posibles para prever el efecto de acuerdo al lugar y momento de los acontecimientos
  - ▣ Sopesar si la crisis podría aumentar o generar acciones adversas
  - ▣ En qué grado y forma se perturban las funciones del sistema
  - ▣ Si se han afectado las relaciones entre el sistema y los elementos
  - ▣ En qué grado el escenario escogido controla el daño



# Plan estratégico

---

- Objetivo
- Estrategias y primera fase de tácticas
- Mensaje
- Público
- Vocero
- Medios
- Cronograma de acciones
- Tiempos y estrategias de evaluación

# Estrategias

- De silencio: Es deseable cuando el problema atañe marginalmente al sistema, pero es imposible cuando la crisis es grave
- De negación: Conviene si la información es infundada, pero si es cierta el sistema quedará desacreditado cuando se sepa
- Transferencia de responsabilidades: Lograr que un tercero asuma parte del riesgo o el origen de la crisis. Desvía la atención para reducir el daño.

# Estrategias

---

- Confesión: Reconocer las propias responsabilidades. Requiere precisión en la información
- Discreción controlada: Da información sólo a los elementos más importantes con el fin de contener el daño y mantener las funciones, pero sin hacer extensiva la información a la opinión pública

# Recomendaciones ante una contingencia

- ❑ Dar imagen de calma y seguridad
- ❑ Evitar tonos defensivos y agresividad
- ❑ Delimitar la problemática o el suceso y separar de otros asuntos
- ❑ Dar más información de la que hay en canales informales
- ❑ Evitar especulaciones o no hacer uso de ellas. No dar información extraoficial

# Recomendaciones en contingencia

- ❑ Evitar la percepción de que se oculta información. La desconfianza daña gravemente la imagen
- ❑ No dar datos que lleguen de fuentes secundarias ni contestar impulsivamente
- ❑ Hacer notar que la preocupación central son las vidas y relaciones humanas más que lo material
- ❑ Conocer la implicación legal de difundir la información elegida
- ❑ No usar códigos complejos o tecnicismos
- ❑ Informar sobre las medidas implementadas

# Vocería

- El vocero es la persona elegida para difundir la información
- Es el representante del sistema ante el campo y los medios
- Debe estar involucrado en la toma de decisiones
- Puede ser un vocero profesional, el núcleo del sistema u otro elemento o hasta un líder de opinión externo

# Consenso de estrategias

- Las estrategias elegidas deben ponerse a consideración del núcleo del sistema
- Se requiere que la colectividad asuma los riesgos y consecuencias de la intervención
- Ante una emergencia los integrantes de un sistema deberán estar informados y participar en las estrategias decididas
- Debe preverse que ante la emergencia puede surgir guerra de declaraciones para salir bien librados y deslindarse

# Ética de la intervención

---

La intervención debe entenderse como una acción deliberada y dirigida, producto de un proceso de reflexión y siempre deberá considerar al Otro como sujeto.

Debe respetarse la libertad, los acuerdos y la autogestión: construir comunidad

Los procesos metodológicos permiten una acción responsable y profesional



# Bibliografía

*Comunicometodología. Intervención social  
estratégica*

Macías, Norma y Cardona, Diana

UIC 2007. México

# METODOLOGÍA PARA LA SOLUCIÓN DE CASOS

Mtra. Diana Cardona Stoffregen

Mtra. Norma Macías Dávalos