
EL DIAGNOSTICO SOCIAL

GUSTAVO PEREZ

Dos "axiomas", a manera de presupuesto, me permiten iniciar el tema de esta reflexión:

El primero nos muestra cómo la sociedad humana, en su complejidad, en su pluralismo, puede ser conceptualizada enmarcándola en los lineamientos de la "teoría sistemática".

Un sistema en apretadísima síntesis, puede ser descrito, así: "un conjunto de elementos interrelacionados, en donde el elemento posee su propia entidad y sus características de tal forma que lo que sucede en una parte tiene influencia en el todo, y la comprensión de un elemento se realiza en función del sistema.

La perspectiva sistémica nos obliga a tomar conciencia de nuestra interdependencia profesional. Y nos exige fugarnos de nuestras "islas" científicas para buscar objetivos comunes, políticas multisectoriales, sin perder la propia identidad.

La perspectiva sistémica ha permitido ampliar las posibilidades conceptuales del científico social, en cuanto que los análisis de los fenómenos sociales ya no son lineales, sino procesales; es decir, eventos continuos, sometidos a retroalimentación permanente.

El segundo axioma caracteriza la Dinámica del Organismo Social, con la palabra CAMBIO, y su concomitante: la resistencia al cambio.

En esta dialéctica de tesis y antítesis, de lo que se queda y de lo que se va y de lo que se modifica, nos movemos irremediabilmente.

El organismo social es un sistema en proceso de cambio y hoy como en la época helénica, en el decir de Heráclito, nadie se baña en el mismo río.

Hay procesos generales que permiten comprender los mecanismos de cambio, que nos muestra la Sociología:

1. La movilidad social: concepto que designa el desplazamiento de los individuos o grupos de una posición social a otra, dentro de todas las posibles articulaciones de una sociedad. Este desplazamiento puede ser de lugar como las migraciones del campo a la ciudad, de grupo, de rol, de clase, etc., y de pronto encontramos fenómenos de movilidad como el subempleo de muchos neoprofesionales.

2. La estratificación social: designa la disposición, división o diferenciación de los individuos y grupos sociales en clases, estratos o categorías, que se sitúan en diversos planos jerárquicamente superpuestos, diferenciados en función de una o más características específicas o generales.

La estratificación se basa en muy diferentes criterios: económicos, culturales, religiosos, etc.

3. La descomposición social, con su secuela de violencia institucionaliza, los cambios de valores, los fenómenos masivos de farmacodependencia, la desvalorización de la vida misma y otra serie de síntomas preocupantes.

4. Los procesos de aculturación y penetración de las influencias extranjeras. Basta citar no más, cómo los programas televisivos extranjeros, van cambiando las actitudes hacia el folclor nacional, su música, la valoración de lo autóctono.

5. Si a esto agregamos las transformaciones urbanísticas por obras tales como la Plaza Minorista, que transforma una zona tradicionalmente residencial, en zona de negocios, bares, depósitos de vendedores ambulantes, de inseguridad etc., o como los cambios que ya comienza a generar el Tren Metropolitano, de la ciudad de Medellín.

Estos cinco procesos que he enunciado y otros más, hacen que el Organismo Social cambie, a diferente ritmo y con diferente intensidad.

La dinámica cambiante del Organismo social ha producido como resultado su desconocimiento, de tal manera que el Organismo Social se ha vuelto caótico: conviven economías fuertes con las débiles, niveles culturales abismales, empleo, subempleo y desempleo; la economía formal y la "informal", lo arcaico y lo nuevo; lo más arraigado de la tradición con corrientes foráneas extranjerizantes.

Es un enigma para el político que maneja la "cosa pública", para todos los profesionales que tienen como herramienta principal, la comunicación; para los ingenieros, arquitectos y desde luego para el profesional de las Relaciones Públicas: Solo por mencionar algunas de las actividades profesionales y no abusar citándolas todas; porque todas se mueven como elementos del sistema que he denominado Organismo Social.

Este fenómeno universal va a exigir una profunda reflexión en busca de una constante comprensión del Organismo Social que permita su lectura científica para superar la improvisación.

El doctor Humberto López López, ante la Conferencia Interamericana de Relaciones Públicas, realizada en Asunción en noviembre de 1985, ya se planteaba preguntas de este corte:

—¿Qué papel juega hoy la tienda de barrio? Por años fue epicentro informativo.

— ¿Cuál es el rol del líder sindical empresarial frente a la comunidad en la cual reside?

— ¿Sigue la parroquia teniendo influencia en la feligresía?

— La Junta Comunal o la entidad cívica, ¿qué papeles juegan?

— ¿Cuál es el nivel de confiabilidad de los medios de comunicación?

— Los funcionarios de Gobierno destinados a servir una comuna o un barrio, ¿Qué papel juegan en término de influencia social?

Y puédense agregar otras más en progresión geométrica.

— ¿Cómo se forma una nueva cultura y con cuáles formas de organización, cuando se presentan modalidades nuevas de políticas habitacionales como los condominios? ¿Las urbanizaciones cerradas?

— ¿Qué modificaciones de la vida comunitaria plantean las asambleas de propietarios?

— Qué efecto tiene la comunicación con base en el miedo, como cuando se presentan "Imágenes de pulmones destruidos", para hacer campañas contra el hábito de fumar?

— ¿Cómo se forma la "opinión" en los conglomerados en donde no llegan medios escritos de información?

— ¿Se conocen las características de personalidad, de los receptores de los mensajes?

— ¿Se ha estudiado y se ha logrado transferir los adelantos de la psicología al proceso de "percepción social", percepción de las personas, formación de primeras impresiones, cambio de actitudes, disonancia cognoscitiva, comunicación persuasiva, relaciones de cooperación o de competencia entre los grupos humanos?

Escribe Humberto López:

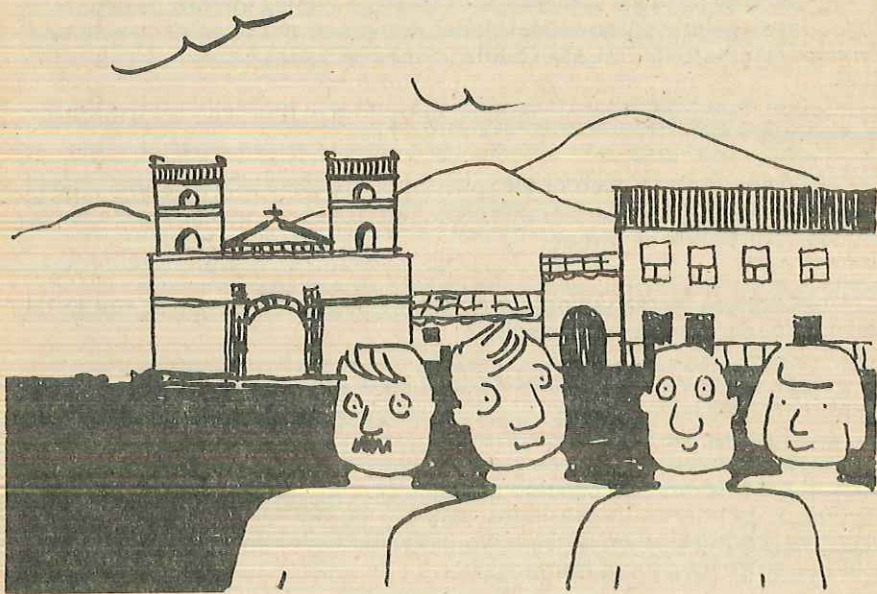
"Tengo la convicción de que mi trabajo como profesional de las Relaciones Públicas, seguirá siendo de alto riesgo económico para las empresas con las cuales trabajo, si continúo desconociendo la realidad social de la comunidad que les importa a dichas empresas.

Mientras no sepa y conozca las nuevas formas de organización, los medios por los cuales se alimenta, sus esquemas en dirección y manejo, sus expectativas, la influencia de fuerzas foráneas, la nueva concepción del liderazgo, corro el riesgo de fracasar".

El desconocimiento del Organismo Social hace que:

1. Se conviva con el fracaso absoluto o relativo.
2. Se minimicen los resultados obtenidos.
3. Aún se obtengan efectos contrarios a los buscados, con un desperdicio de recursos físicos, económicos y humanos considerables.

El proceso de diagnóstico social, nos permitirá caracterizar en una forma transversal y aún longitudinal el Organismo Social.



El término Diagnóstico Social indica un procedimiento por el cual se sistematizan los datos de informaciones de una determinada realidad social, estudiando cómo se ha llegado a ella, y cuáles son las tendencias dinámicas que en ella se manifiestan.

La necesidad es cada vez más sentida y de hecho algunas organizaciones profesionales orientan sus esfuerzos con base en los resultados de macrodiagnósticos en áreas específicas.

De los por mí conocidos, puedo señalar cómo todas las políticas de salud a nivel de Colombia, se trazan orientadas por el Macrodiagnóstico de Salud; y el Servicio Seccional de Salud de Antioquia, está en la etapa de di-

seño para su propio macrodiagnóstico.

Voy a presentar otros dos esfuerzos de Diagnósticos: uno proveniente de la Literatura y otro de la Psicología. Los presento a manera de ejemplo, pero además con la expresa intención de permitir vislumbrar los beneficios que para las Relaciones Públicas se pueden derivar de estos diagnósticos.

Y dado que las Relaciones Públicas, son implementadas por y con personas, bien a través de la Comunicación "intra" y "extra" Institución, bien a través de aquella función gerencial de optimizar la utilización del recurso humano; dado que —repito— se trabaja con personas, me detendré en mostrar algunas características culturales en nuestro medio colombiano, desde la literatura y la psicología, características diagnósticas.

Los literatos latinoamericanos hace rato han venido mostrando, cómo somos y evolucionamos, dando claras pautas para establecer nuestros perfiles de personalidad más comunes. En Colombia, en las obras de García Márquez, Apuleyo Mendoza, Caballero Calderón, Soto Aparicio, Zapata Olivella, Fernando González, Castro Caicedo, Gossain, Sánchez Juliao, Gardeazábal y otros más, hallamos estas pautas. A nivel continental, nos podemos identificar fácilmente con los personajes de Vargas Llosa, Cortázar, Carpentier, Sábato, Fuentes, Rulfo o Borges.

De todos, el libro que quizá más ayuda es Cien Años de Soledad. Los personajes están claramente delineados, isomórficamente a nuestra realidad. En todas las mujeres de Colombia hay algo de Ursula, de Amaranta o de Fernanda del Carpio, y en los hombres algo de Coronel Aurelio Buendía, de José Arcadio Buendía o de Aureliano Segundo. Ursula representa el centro de gravedad en el cual gira toda responsabilidad del hogar, haciendo marchar hacia adelante la casa a pesar del abandono del marido. Es descrita como: activa, menuda, severa, de nervios inquebrantables a quien nunca en la vida se le oyó; parecía estar en todas partes desde el amanecer hasta muy entrada la noche.

Amaranta y Fernanda son el símbolo inequívoco de la represión sexual, de la altivez, de la obsesividad y el orgullo. Amaranta transformó su amor por Pietro Crespi en un deseo de retaliación eterna contra Rebeca por haberlo seducido, vengándose luego de él despreciando sus requerimientos y humillándolo hasta llevarlo de la mano al suicidio. Posteriormente, el día de su muerte, haría una apología soberbia de virginidad, obligando a Ursula a hacer una declaración pública al respecto. Dijo Ursula: "Que nadie se haga ilusiones, Amaranta Buendía se va de este mundo como vino"

Al contrario de Amaranta, Fernanda sí entregó su cuerpo, pero nunca su voluntad, al ejercicio sexual. Educada por monjas, el día de su matrimonio "llevaba un precioso calendario con llavecitas doradas en el que su director espiritual había marcado con tinta morada los días de abstinencia venérea. Descontando la Semana Santa, los domingos, las fiestas de guarda, los primeros viernes, los retiros, los sacrificios y los impedimentos

cíclicos; su anuario útil quedaba reducido a 42 días desperdigados en una maraña de cruces moradas". Dejó pasar dos semanas luego del matrimonio, y para la cópula se puso un camisón blanco, largo hasta las rodillas y con mangas hasta los puños, y con ojal grande, redondo, primorosamente ribeteado a la altura del vientre.

Rebeca representa la resignación y el autocastigo ante la pérdida del esposo. "Tan pronto sacaron el cadáver, Rebeca cerró las puertas de su casa y se enterró en vida, cubierta con una gruesa de desdén que ninguna tentación terrenal consiguió romper". Salvo su criada y confidente, nadie volvió a tener contacto con ella desde entonces... "el pueblo la olvidó". Ante el abandono, la separación o el conflicto, aún con el esposo en la casa, es muy común que muchas mujeres colombianas se "rebequicen", convirtiéndose así en viudas con maridos de cuerpo presente.

Los hombres son igualmente típicos. "Los José Arcadio son impulsivos y emprendedores". José Arcadio representa al hombre con una gran iniciativa, pero con incapacidad para relacionarse con su esposa y sus hijos, y en general muy alejado de las cuestiones del hogar. Aureliano es un hombre idealista, rebelde, ambicioso del poder, tercamente reincidente a la derrota, incapaz de entregarse por completo a una sola mujer. Tuvo 17 hijos en diferentes regiones del litoral, promovió 32 levantamientos armados y los perdió todos, pasa su vejez haciendo pescaditos de oro para fundirlos luego y volverlos a hacer. Es una estampa clara del hombre que inicia mil empresas diferentes al margen de su familia, y que no se siente nunca satisfecho ni realizado con lo que hace, pero su obstinación lo hace reincidir.

En Aureliano Segundo, se vive claramente el común drama de las dos mujeres, la una Fernanda, ya descrita y la otra Petra, la perfecta concubina amante de la vida buena y del dinero habido sin mucho esfuerzo; era un hombre aficionado a largas parrandas, al buen comer y extremadamente simpático. Centro de un triángulo amoroso, evidentemente se sentía más atraído por la concubina, pero era incapaz de desbaratar su matrimonio, y asimilaba bien su deber moral de respetar su casa a su manera. Si se analizan cuidadosamente las relaciones del matrimonio Aureliano Segundo-Fernanda, mucho se puede aprender de la familia en Colombia.

Haciendo un recuento general, Cien Años de Soledad presenta a la mujer como el centro del hogar, al lado de unos hombres alejados emocionalmente y dedicados a cualquier cosa diferente a la integración con su familia, y una especie de fracaso del amor en la cultura. Todas las relaciones terminan mal. Parece que estuvieran marcadas por el signo de la fatalidad, lo cual es una extrapolación literaria de nuestra realidad, pues es algo que se palpa en las familias que tratamos. Se siente claramente que tanto el hombre como la mujer, en el fondo, tienen una visión fatalista del matrimonio.

Esta es apenas una aproximación escueta y suscita a Cien Años de Soledad. He tomado los ejemplos leídos como una puerta de entrada al estudio de los problemas socioculturales que enfrentamos con las familias en Colombia.

Son muchas las características especiales de la familia colombiana, y la familia es un microgrupo inmerso en un contexto socio-económico y cultural que transmite una ideología, una escala de valores, un estilo de Relación interpersonal, unas costumbres sociales y unos patrones de interacción específicos, con los que se topa de frente el relacionista público.

Quienes trabajamos con personas, en Colombia, y posiblemente en otros países latinoamericanos, sabemos que somos un pueblo experto en estrategias de supervivencia a la pobreza, con una capacidad muy alta de expresión emocional, con gran solidaridad social frente a las tragedias. Sin embargo, y a propósito mostraré algunos rasgos psicológicos propios, y con los cuales nos encontramos diariamente.

Una característica sobresaliente en la mujer en términos de generalidad, es una cierta inmovilidad resignada frente a los problemas que se presentan en la relación de pareja. Ante las primeras "fallas" del esposo puede tomar una posición de resignación orgullosa, y con manifestaciones de conducta agresivo-pasivas.

Accede en la práctica a las pretensiones del hombre, pero no lo deja disfrutar de la dominación. Además, tiene la tendencia a la rumiación constante de todos los agravios recibidos del marido. Posee una memoria prodigiosa para los eventos negativos del matrimonio. Con relativa frecuencia sacude al marido con una serie de ordenada y escalonada de ofensas recibidas.

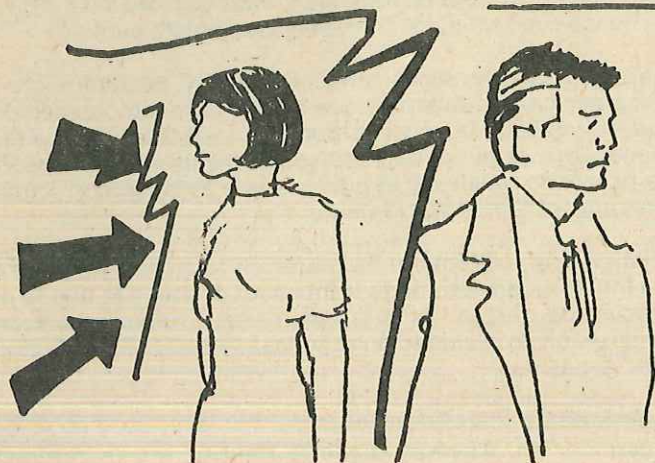
Es una especie de "memorial de agravios" que ronda en su cabeza permanentemente y uno se puede preguntar, oyéndola, cómo es posible haber soportado durante tantos años. Pero, dentro de su inmovilidad, la alternativa que escoge es llevar su retaliación a la cama. Ella conoce las premuras sexuales del esposo. Es muy común que por su tendencia atávica a la represión, sumada al recuerdo y cobro por el "memorial de agravios", ante el asedio del esposo dé la espalda, se excuse por cansancio o por un síntoma físico o que se entregue sin entregarse de lleno, es decir, acceda al coito, pero que lo sancione no sintiendo placer, dejándole de paso la sensación castradora de que él es un hombre incapaz. Accede por temor a las represalias que pueden ser económicas, o en el campo de la fidelidad conyugal. El sexo es entregado apenas formalmente, quedando en ella la sensación de haber sido violada, chantajeada y manipulada sentimentalmente.

Tenemos así el espectro completo de una mujer, con un grado de depresión que la torna irritable y amargada. Se vuelve quisquillosa y muy dada a cantaletear. Va perdiendo sus ganas de vivir, descuida su presentación personal, se torna muy aficionada a la televisión, a leer revistas, a tomar tranquilizantes o analgésicos y a quejarse permanentemente. Se convierte así en una verdadera profesional del dolor.

Por otro lado, se vuelca afectivamente hacia los hijos, y desplaza en ellos todo el amor que no puede entregarle al marido, en forma de sobreprotección. Se siente inmolada eternamente en favor de ellos pero por ese sacrificio, se siente con derechos a demandar mucho afecto, y lo



exige en una forma posesiva. Se perfila la característica de mártir como algo básico en la personalidad de la madre. La manipulación hipocodriaca es la manera como puede conseguir afecto.



En los últimos años hay nuevas tendencias en cuanto al rol desempeñado por la mujer. Está siendo cada día más independiente, con mentalidad abierta, positiva, y rompiendo las fronteras de su represión. Pero al lado de un hombre que continúa fijando casi en la misma posición de siempre, este grito de independencia femenina agudiza el conflicto de la pareja y la jalona hacia nuevos caminos, especialmente hacia la separación.

El hombre también en términos generales, presenta su patología cultural. Lo primero y básico que debemos anotar es su incapacidad casi natural para entregarse a la monogamia. No puede entregar lo que en el derecho canónico se conoce como el *Bonum Fidei*, o sea, el derecho a que la mujer tenga el "exclusivo de su propio cuerpo". Se siente en una soltería y juventud eternas, y ve el envejecer de su mujer a su lado como un proceso normal. Posee una lógica muy pragmática en la cual su infidelidad está permitida porque todo el mundo lo hace. Es frecuente encontrar en los buses una leyenda que reza: "soy soltero, la casada es mi mujer", que constituye una verdadera joya en la comprensión condensada de la mentalidad masculina sobre el matrimonio.

Considera que su meta fundamental es conseguir cosas. Tiene encima la presión publicitaria de la sociedad de consumo. Sin embargo, un problema importante del subdesarrollo del capitalismo en nuestro tiempo y en nuestro medio, es que incita a adquirir cosas, con las mismas trampas publicitarias usadas en los países desarrollados, pero acá las posibilidades de compra son ínfimas, porque el poder adquisitivo del salario es muy pobre. Esto da un modelo de hombre consumidor frustrado, alienado en un trabajo que en nuestro caso no es un medio para disfrutar la vida, sino la única alternativa de supervivencia. Sin embargo tiene grandes aspiraciones. La televisión y demás medios de información le traen el mensaje

directo o subliminal de que la felicidad se logra adquiriendo cosas y junto con toda la familia cae en lo que podemos llamar la "cosificación del afecto". "Mi papá me quiere porque me compra juguetes", dicen los hijos. Ese hombre distante y frío podrá decir: ¿y ella de qué se queja si tiene todo en casa? Ese mismo que aparece con muy buenos modales, y que es descrito por los amigos y conocidos como una persona simpática y muy tratable, tiene la capacidad impresionante de desdoblarse y asumir en la casa un comportamiento despótico. Preserva su mundo de soltero en la calle, trazando una espinosa barrera de autoritarismo y temor en casa.

Posee, además, una habilidad extraordinaria para mentir. De la vida que lleva por fuera no se sabrá nunca la verdad. Especialmente de sus relaciones con otras mujeres. En cualquier momento se desata un entuerto, y los hijos amanecen con la noticia que tienen un hermano recién nacido.

Tiene una necesidad casi impulsiva de reafirmar su masculinidad a través de la seducción de otras mujeres. Y aunque manifiesta estar aburrido de la esposa, presenta inseguridad, porque la ceja y trata de asumir sobre ella el control de sus amistades, de sus intereses y aficiones y especialmente de sus salidas. La invalida, no solo impidiéndole su desarrollo personal sino desvalorizándola constantemente.

Es importante anotar que, en muchas ocasiones, encontramos inversión en los roles, o en algunas características de los roles de acuerdo con el proceso específico de identificación de cada uno.

La comunicación en la familia colombiana tiene tendencia a ser confusa y ansiógena. Encontramos frecuentemente la costumbre de dialogar sólo ante la presencia de problemas. Hay escasez de diálogos plácidos. Predomina la tendencia a la culpabilidad, la manipulación y a la búsqueda de demostrar quién tiene la razón o el poder. Hay dificultad para la expresión de sentimientos personales sin agredir a otro miembro, y, en forma muy marcada, hay dificultad para expresar los sentimientos o comentarios positivos sobre sí mismo, sobre sucesos de la vida diaria, o sobre los demás. Hay un permanente forcejeo, unas veces explícito, otras sutil, entre los miembros, que a la larga se cronifica, por la incapacidad de plantear claramente o centralizar los focos básicos de los problemas.

Los cambios que suceden del noviazgo al matrimonio son dramáticos. Hay la sensación cultural de que el matrimonio acaba con el amor, y muchas personas en terapia manifiestan algo así como la sensación de haber sido estafados, porque se casaron con una persona y les ha resultado otra.

El noviazgo es dominado por la fascinación. Los novios juran tener una relación mejor que la de sus padres, los critican frecuentemente, y se defienden en conjunto de ellos. Pero ambos llevan encima el peso de la cultura y de la identificación con sus familias de origen. Hay Ursulas, Amarantás, Fernandas, José Arcadios, Aurelianos y Aureliano Segundo dentro de ellos. Pero sueñan con una relación especial y diferente. En ese momento, por la tensión que viven en sus casas, hacen como un acuerdo tácito de ser

un oasis el uno para el otro. No han estado acostumbrados a soportar las presiones de la lucha por el diario sustento. Son dos sobreprotegidos que disfrutan de su fascinación mutua.

El hombre se muestra satisfecho y feliz con su novia. En ese momento parece imposible que pueda llegar a ser un típico marido colombiano. Él ha estado disfrutando tres mundos diferentes: la calle, con sus amigos solteros como él; las parrandas, y otras mujeres; su casa, donde es sostenido económicamente por el padre y sobreprotegido por la madre; y la novia, en la que vuelca sus sueños adolescentes. Maneja bien esos tres mundos. En la casa tiene lo fundamental desde el punto de vista material, y una madre que da la vida por él, y cuando el ambiente allí se torna pesado, tiene la alternativa de sus amigos para divertirse; si le falta afecto; la novia se lo brinda. Y si quiere sexo, pues para eso tiene sus amigas, e incluso su misma novia. Se siente pleno. Al casarse pierde automáticamente dos mundos, porque la esposa, sabiendo bien lo que ocurre por fuera, teme el influjo de la cultura en su marido y se torna posesiva. Comienza primero con ternura, luego con reproches y después con agresiones a exigir que permanezca a su lado. Pero los dos mundos reclaman al hombre. Su familia, y especialmente sus amigos lo invitan a salir de la órbita de la mujer. "Te vas a dejar dominar" o "no la acostumbres mal", le dicen en forma de reto. El comienza por sentirse aburrido, nostálgico y frustrado. Antes por lo menos tenía el interés de ir robándole territorio a la represión sexual de la mujer. Gozaba con el descubrimiento y la entrega paulatina del cuerpo de la novia. Ya no queda nada por seducir.

Podríase citar otros ejemplos ilustrativos de la importancia del conocimiento de Organismo Social, pero va siendo tiempo ya de concretar una propuesta muy general: es un imperativo categórico pensar en la Fundación de "centros especializados" que aprehendan, que agarren, la realidad presente del cuerpo social.

Un centro de Diagnósis Social, cumpliría dos funciones principales: recoger lo que se ha realizado y promover investigaciones.

Para cumplir la primera función, el centro de Diagnósis Social, deberá constituirse en un centro de documentación, en donde se recojan los diferentes trabajos ya efectuados por universidades, instituciones, empresas, asociaciones, etc. técnicamente catalogados y sistematizados. Conectado a redes de datos internacionales y nacionales. Creo que hay un alto volumen de investigaciones por ahí diseminadas, útiles para grupos muy reducidos.

Cumpliría una segunda función, tan fundamental como es la Investigación Social propiamente tal de tipo histórico, documental, descriptivo, experimental, etc.

Se tendrá así un centro de Diagnósis Social con carácter institucional y pluridisciplinario, que jalonaría la historia de nuestro desarrollo.

Tendría políticas de largo alcance y seguramente de repercusión muy

amplia a nivel internacional.

- Propiciaría el establecimiento de convenios "investigativo-docentes" con organismos nacionales e internacionales.
- Establecería mecanismos de coordinación intersectorial.
- Fomentaría líneas de capacitación.
- Brindaría a todos los profesionales, empresarios, industriales, etc., información científica para diseñar adecuadas estrategias de acción.

Los centros de Diagnósis Social son una necesidad, una urgencia. Es necesario ir creando el consenso social de su utilidad, en diferentes escenarios y con públicos varios, especialmente con quienes tienen la responsabilidad de planear la sociedad.

Es una idea que exige impulsarla desde lo alto de la montaña, como la bola de nieve, que en la medida en la cual se desplaza y rueda aumenta su tamaño.

BIBLIOGRAFIA

ROJANO DE LA HOZ, RAMON, Problemas socioculturales y tres alternativas de la terapia familiar en Colombia. Rev. Col. de Psiquiatría, Vol XIC, No. 1, 1985.