

## CAPÍTULO 3

### La familiarización con la comunidad

---

#### El lugar de la familiarización en el trabajo psicológico comunitario

El trabajo psicosocial comunitario suele iniciarse con el proceso que se conoce como *familiarización*, en el cual los investigadores externos inician su conocimiento de la comunidad, a la vez que los miembros de ésta comienzan a relacionarse con esas personas que vienen de afuera, ya sea de un centro académico o de una institución pública o privada. Es pues, un proceso en dos sentidos: de afuera hacia dentro y desde la comunidad hacia afuera. Y es también un proceso imprescindible, sin el cual el trabajo comunitario corre el riesgo de confundir a los actores de la realidad que se pretende estudiar, de quedarse en la superficie o en los márgenes de esos problemas o, peor aún, de determinar externamente qué se debe hacer, dónde y cómo, cayendo en el paternalismo.

La familiarización permite la sensibilización de los investigadores respecto de la comunidad y sus problemas, constituyendo así un paso necesario para garantizar la confianza en el proceso conocido como detección o identificación de necesidades, el cual suele constituir un aspecto

clave para dar comienzo en sentido estricto a la acción comunitaria. Si no se produce una familiarización previa, este aspecto puede no sólo dificultarse sino además verse plagado de errores evitables.

### Qué es la familiarización

La familiarización es un proceso de carácter sociocognoscitivo en el cual los agentes externos e internos inician o profundizan su conocimiento mutuo captando y aprendiendo aspectos de la cultura de cada grupo, a la vez que encuentran puntos de referencia comunes, evalúan los intereses que mueven a cada grupo, desarrollan formas de comunicación, descubren peculiaridades lingüísticas y comienzan a desarrollar un proyecto compartido. Es además un proceso que introduce a los agentes externos en el conocimiento de la comunidad, transformando en habituales y entendibles los aspectos específicos de cada comunidad. La familiarización puede resultar difícil en algunos casos y no debe de ninguna manera ser tomada a la ligera por los investigadores o agentes externos, ni tampoco por los internos.

Probablemente el mejor consejo que se pueda dar a quienes se inician en el trabajo comunitario, y recordar a los que ya llevan algún tiempo haciéndolo, es que la mejor manera de iniciar un proceso de familiarización con una comunidad es dejando de lado, en la medida en que ello sea posible, los estereotipos y prejuicios tanto negativos como positivos. Los negativos, porque generan conductas aprensivas, temerosas, que pueden ser percibidas por los miembros de la comunidad como modos de descalificación, de segregación y como concepciones negativas con las cuales se los está etiquetando (lo cual puede estar ocurriendo). Y en el caso de los prejuicios positivos, porque pueden ser responsables de las visiones "color de rosa" que

no permiten captar lo que está ocurriendo en una comunidad, ni la forma en que se dan las relaciones o su estilo de vida, desviando así la comprensión de la situación que se va a estudiar y originando muchos errores y omisiones. Como es difícil estar consciente de los prejuicios y estereotipos, porque ellos son parte de los procesos de naturalización de ciertos modos de concebir la realidad, este consejo debe acompañarse de una sana actitud crítica, que debe en primer lugar aplicarse a las propias concepciones e ideas de los agentes externos e internos.

### El proceso de familiarización

Antes de entrar a una comunidad es necesario informarse de la manera más completa posible sobre ella. Si existen registros públicos en los cuales se puedan obtener datos demográficos, ellos deben ser consultados, al igual que su historia a través de crónicas y noticias de prensa. Otros datos de interés también pueden encontrarse en los archivos de instituciones públicas que hayan tenido que ver con la comunidad objeto de estudio.

### La familiarización en comunidades situadas en un espacio físico

Si se trata de una comunidad asentada en un lugar específico, que se relaciona con su existencia como grupo social, es conveniente recorrer ese territorio, haciendo una observación libre y anotando las primeras, segundas y terceras impresiones que surjan en esa(s) visita(s). Estas visitas pueden ser aún más provechosas en compañía de personas que habiten en el lugar, pues se agregarán sus comentarios e información, a la vez que iniciarán formas de participación.

Estas visitas y recorridos son particularmente importantes cuando se trabaja con comunidades ligadas a un te-

ritorio, en el cual el acceso físico y el conocimiento del lugar son importantes para el desplazamiento interno de los agentes externos y para lograr la mayor diversidad y alcance en su contacto con la gente. El conocimiento del espacio comunitario en tales casos es una condición para la realización del trabajo y para la recolección de datos que pueda necesitar la investigación que se vaya a llevar a cabo. Por otra parte, desde la perspectiva de los agentes internos, supone no sólo que el agente externo vea y conozca, sino que además sea visto y conocido por los agentes internos. Y es una muestra de confianza, siempre y cuando se lo haga sin recelo ni aprensión. Como ya se ha dicho, las actitudes de asco, temor o disgusto son claramente percibidas por los habitantes de la comunidad y pueden ser correctamente leídas como parte de actitudes descalificadoras.

Otra ventaja de recorrer el espacio físico comunitario es la detección de relaciones entre los miembros de la comunidad, así como de las líneas invisibles que pueden separar a ciertos grupos dentro de ella; a la vez se obtiene información importante sobre obstáculos, ventajas u otros aspectos de orden físico, cultural, social e incluso provenientes de subculturas religiosas, delictivas o incluso étnicas y nacionales.

#### *La familiarización en comunidades caracterizadas de manera preferencial por redes de relaciones*

Si se trata de comunidades en las cuales es más importante la red de relaciones que existen entre las personas que participan de una cultura y de una historia común que la pertenencia a un territorio, hay que buscar información sobre esas relaciones y, de ser posible, contactar informantes clave que compartan su visión y relatos de la comunidad con los agentes externos. A la vez estos informantes van recibiendo información de los agentes externos, que

luego comenzarán a compartir con otros miembros de la comunidad. En estos casos hay que conocer los sitios, reales o virtuales, y las vías de comunicación usadas por los miembros de esas redes. Es necesario, al mismo tiempo, tener en cuenta que las redes más fuertes no son necesariamente las más visibles y acceder a ellas puede ser muy difícil (Montero y Gonçalves, en Montero, 2003a). Generalmente, la manera más segura y certera de lograr acceso y contacto es a través de miembros clave de esas redes, que pueden "abrir las puertas", facilitando la relación de investigación o de intervención.

#### *Requisitos de la familiarización*

El *carácter mutuo* de la familiarización es imprescindible. No sólo se trata de que los agentes externos conozcan las relaciones y el lugar de trabajo, las personas de la comunidad también deben saber quiénes son los forasteros y por qué están allí, puesto que muchas de ellas trabajarán con esos extraños. Asimismo, deben tener la libertad de preguntar, de verificar la información, de informarse sobre ellos, igual que los psicólogos y psicólogas comunitarios/as lo han hecho sobre la comunidad. Como dice Miller (2004: 217), "no podemos simplemente deslizarlos dentro de ella sin ser anunciados y comenzar a recolectar datos". Tal cosa sería impropio e impactaría negativamente en la participación de la comunidad, a la vez que disminuiría también el impacto del trabajo de los psicólogos sobre ella.

Sin embargo, la tradición de considerar a la investigadora como un acto propio de los investigadores o investigadores investidos de la autoridad para hacerla, y por lo tanto como únicos capacitados para preguntar y necesariamente recibir respuestas, todavía marca gran parte de la actividad de investigación. Por tal razón se suele plantear que la necesidad de saber quién es ese otro investigado es

sólo de los agentes externos, olvidando que también los miembros de las comunidades tienen necesidad de saber quiénes son esos y esas que entran en su ámbito para averiguar cosas y de los cuales poco o nada se sabe. La presunción de que los agentes externos o investigadores formales no necesitan presentarse, o de que su presencia en la comunidad no tiene efectos visibles o importantes para la investigación, ya que es como si no estuviesen allí o fuesen invisibles, es un grave y craso error que puede inducir a equivocaciones e interpretaciones equivocadas, además de generar sospechas, rechazos y aun ideas peregrinas en la comunidad.

Por otra parte todas estas acciones familiarizadoras van acompañadas de formas de interacción que revelan tanto a los agentes internos como a los externos los aspectos que permiten conocer mejor al otro y ubicar o reubicarlo en relación con la propia perspectiva, a la vez que van generando una trama de interrelaciones que es básica para obtener la participación del mayor número de miembros de la comunidad en el trabajo que se va a desarrollar conjuntamente. Esas interrelaciones permiten detectar, entusiasmar y atraer a personas de la comunidad y también conocer el alcance de sus intenciones y de su capacidad en cuanto a la permanencia en el trabajo y las formas de participación más adecuadas. Como hemos indicado en otro trabajo (Montero, 2004), la participación tiene muy diversos grados y expresiones y no debe desecharse ninguno de ellos, pues todos son necesarios y todos contribuyen a producir las transformaciones buscadas por la comunidad.

Asimismo, la familiarización permite que tanto agentes externos como internos reconozcan cuando su interlocutor está siendo amable y cortés, pero no cree en lo que está diciendo o haciendo. Cuando los profesionales comienzan a trabajar con personas de otro nivel educativo, es frecuente que los primeros contactos estén marcados por una cierta rigidez, mucha timidez y tacto, que revela cautela ante una

persona a la que no se conoce y se percibe como superior en conocimientos y ante la cual no se quiere dar una mala impresión. Desde la perspectiva del agente externo, el contacto puede tener las mismas características motivadas en su caso por el temor a que no sea comprendido. En el intento de vencer las barreras y acercarse al otro a veces puede darse en exageraciones estereotipadas: lenguaje campesino por parte de los agentes externos y lenguaje y maneras cuidadosas por parte de los agentes internos. También, en tales casos, está subyacente una concepción de desigualdad que debe ser superada.

Las conductas destinadas a lograr ciertas apariencias, las que Goffman (1959) llamó la región anterior o el proscenio del comportamiento social (*frontstage*), se caracterizan por ser protectoras y manipuladoras, en el sentido de tratar de crear una cierta impresión ante las personas desconocidas, definidas durante la primera impresión como superiores, o como pertenecientes a una categoría marcada por algún atributo que las hace especiales y diferentes. La manera más directa de evitar caer en estos juegos defensivos es la franqueza, presentarse con sinceridad y no tratar de asumir posiciones incorrectas. La aceptación buscada surge en la interacción, y las dudas y temores deben ser ventilados y aclarados desde el inicio. Sólo así se supera esa etapa de rodeos y circunquiosos y de falsas apariencias, pasando a lo que Goffman llamó el fondo del escenario (*backstage*), en el cual ya no se necesita representar un papel. Y para ello se necesita confianza y respeto, que permiten relajarse y expresar con libertad las propias opiniones y sentimientos.

El lenguaje estereotipado, o formal y cauteloso, los rodeos y, peor aún, las expresiones inadecuadas, usadas por desconocimiento de la cultura y de los modos específicos de una comunidad, son producto de la ausencia de familiarización y tienen consecuencias que dificultan o que introducen desviaciones en el trabajo psicológico comunitario. Entre esos aspectos negativos se encuentran los siguientes:

1. Las personas de la comunidad dicen aquello que el investigador espera que digan, para llenar así sus expectativas. Hacen gala de la cortesía esperada y usan el lenguaje previsto y deseable; son amables con esa persona para que termine pronto y ya no fastidie más. Todos terminan contentos.
2. Por cautela, las personas de la comunidad dan respuestas "políticamente correctas". Adoptan una aparente neutralidad respecto de los puntos que se tratan, no los defienden ni rechazan y presentan puntos de vista intermedios y borrosos.
3. La desconfianza y el temor llevan a evitar aquello que causa desazón y malestar personal. Y por esa razón no se revela información conflictiva o dolorosa, o que podría de alguna manera ser comprometedora para el yo.
4. Por falta de familiarización, el agente externo no habrá adquirido suficiente conocimiento acerca de la comunidad y de su contexto y no podrá distinguir entre la apariencia y la sinceridad. Por este motivo, no sabrá cuando una información es auténtica o falsa, y si está influido por estereotipos negativos o positivos sobre la comunidad, podrá construir una imagen errónea de la situación.
5. El agente externo cree logrado su objetivo y puede dar por terminada la investigación o intervención sin haberla empezado realmente.

### Condiciones para la familiarización

El comportamiento de los agentes externos debe ser entonces franco, abierto, amable, firme, sin subterfugios. Se debe evitar una relación distante, fría, de carácter únicamente técnico y es preciso tratar de lograr una interac-

### Un ejemplo del efecto de la familiarización en agentes internos

En un proyecto de trabajo psicosocial comunitario, que vinculó grupos organizados de una comunidad de bajos recursos económicos de la ciudad de Caracas y la cátedra de Psicología Social Comunitaria de la Universidad Central de Venezuela —entonces dirigida por mí—, a solicitud de las personas de esos grupos y con su colaboración activa, se decidió hacer una evaluación de las necesidades de la comunidad. En el primer contacto con dicha comunidad se decidió hacer un recorrido por su barrio. Así, para la segunda visita, tres personas de la comunidad nos esperaban. Primero hicieron un breve resumen histórico sobre el barrio, que complementó el relato de la primera visita y la información de la Oficina de Educación Comunitaria del Ministerio de la Familia. Esta institución nos había puesto en contacto con representantes del Comité de Salud del barrio, quienes deseaban ayuda profesional en relación con las necesidades de la comunidad. Inmediatamente después nos llevaron a recorrer las veredas y escaleras que cerro arriba y cerro abajo conducen a los diferentes sectores. Nos presentaban amigos, nos señalaban casas de personas conocidas, pequeñas tiendas de comestibles donde saludábamos a los dueños, nos indicaban las salidas del barrio y los lugares "peligrosos" y hacían comentarios explicativos y anecdóticos. Dimos vueltas conociendo callejones y lugares, en los cuales sin que hubiese ninguna señal física nos indicaban un límite con una zona que señalaban como "no comunidad". Luego regresamos al lugar de reunión (el centro de salud). Allí hicimos preguntas y recibimos respuestas y más explicaciones. Así comenzó el trabajo. En cada sesión conocíamos nuevas personas, observábamos y aprendíamos nuevas cosas. Hicimos una encuesta, compartimos muchos momentos de discusión, trabajo, tensión y distensión; descubrimos nuevas facetas del barrio y de la comunidad, nuevas expresiones y lugares. Seis meses después discutíamos el informe final de la investigación con un grupo mucho más grande que el inicial. Por otro lado otras personas que antes habían estado presentes estaban ahora ausentes. Nos hicieron preguntas y dimos respuestas, y en ese momento, al final de la tarea, mis estudiantes y yo nos sentimos a gusto. Entonces hubo una sorpresa: de alguna parte del grupo surgió un gran pastel, refrescos, platos y vasos. Y sobre la cubierta del pastel estaban escritas las palabras "Bienvenidos a nuestra comunidad". En ese momento se producía, de manera completa y abierta, nuestra admisión a la comunidad por parte de los agentes internos, algunos de los cuales confesaron que durante mucho tiempo tuvieron poca confianza en nosotros, en nuestro trabajo y en nuestro compromiso.

ción basada en la confianza, que sea alegre, vital y respetuosa, de tal manera que produzca a su vez respuestas igualmente respetuosas y vivaces. Tal aspecto ha sido considerado como esencial para el logro de investigaciones comunitarias significativas (Kelly, 1970; Trickett, 1984).

Y como toda presencia extraña en las cercanías y en el espacio propio de un determinado grupo social es siempre percibida, a la vez que genera interrogantes, es necesario que los agentes externos se identifiquen con toda claridad desde los primeros contactos que realicen con la comunidad. Un modo de facilitar la familiarización es detectar grupos organizados dentro de ella, así como informantes considerados clave por su vinculación y tipo de relación con la comunidad, y a través de ellos ir conociendo a otras personas pertenecientes a la misma. Pero debe advertirse que tales contactos no deben ser exclusivos ni excluyentes de otros posibles encuentros. Y esto debe quedar claro. Los agentes externos no deben identificarse con un grupo en particular ni con un sector específico de la comunidad. Su actitud debe ser de apertura hacia todas las personas y grupos que la integran, aun cuando las exigencias de ciertos problemas de investigación o de ciertas formas de intervención determinen que deban trabajar con algunas categorías específicas tales como las mujeres, las personas de mayor edad, los adolescentes o los niños, o los trabajadores de un determinado oficio. Y este aspecto debe ponerse de manifiesto desde el principio. Uno de los errores más perjudiciales es que los agentes externos sean percibidos como pertenecientes a la tendencia política o religiosa de una cierta parte de la población de una comunidad. Esta situación enajenará la voluntad de quienes no tienen las mismas creencias o ideas, o los hará sospechosos de proselitismo religioso o político, pudiendo llegar a polarizar a la comunidad respecto del trabajo que se va a realizar con ella. Y una vez que se produce ese fenómeno, revertirlo puede convertirse en la tarea primordial, previa a cualquier

forma de investigación-intervención, lo cual puede consumir mucho tiempo y esfuerzo, amén de que siempre quedarán algunas dudas respecto de la motivación o de la finalidad de la participación de los agentes externos.

#### *Posicionamiento ético*

Sin embargo, la apertura a la que me refiero no supone la adopción de una actitud de supuesta neutralidad respecto del problema que se va a tratar. Debe quedar claro que si estamos allí es porque nos preocupa, y si nos preocupa es porque tenemos una opinión y una posición respecto de ese asunto. Por lo tanto las psicólogas y psicólogos debemos escuchar a todos, pero a la vez debemos tener una línea definida que guíe nuestra conducta. Y eso supone una posición ética tanto con respecto a nuestros equipos y colaboradores como con respecto a la comunidad como colectivo y a cada uno de sus miembros individualmente.

Miller (2004) presenta un ejemplo de trabajo con comunidades de refugiados víctimas de condiciones políticas particularmente adversas y crueles. En su análisis de la entrada en campos de refugiados, donde diversas comunidades pueden coexistir ocultas bajo la etiqueta común de "refugiado", la necesidad de un proceso de familiarización es particularmente evidente y las condiciones de la situación extremadamente difíciles. En su relato, Miller (2004: 218) señala que no sólo se necesita tiempo para negociar la entrada en esas comunidades, sino también para ganar su confianza y afianzar el respeto mutuo, aparte de que "aun en las mejores circunstancias, ésa puede ser una experiencia retadora, con su cuota de pasos en falso y sus momentos de incertidumbre". En tal caso, Miller señala que asumir una actitud de "neutralidad frente a la represión habría sido insultante y amenazadora" y habría bloqueado la respuesta espontánea de las personas. Por lo tanto había

que hacer explícita su posición personal sobre lo que había ocurrido en la región y también respecto de la política de *apartheid* (la política segregacionista y opresora de los negros, que existió en Sudáfrica, país donde realizó ese trabajo). Al mismo tiempo, es necesario advertir que si alguna persona va a trabajar en una situación semejante debe tomar conciencia en primer lugar de cuál es su posición ética y política respecto de las causas que han producido la situación en la que pretende intervenir.

### Resumen

En este capítulo he tratado de indicar la importancia del modo de entrar en contacto con una comunidad, que va más allá de la presentación formal y de la solicitud de permiso de los agentes externos para trabajar y de la simple aceptación por parte de una comunidad. He querido mostrar cómo este proceso no sólo es inicial sino que acompaña todo el trabajo, pues no tiene fin. Continuamente estamos familiarizándonos con la comunidad y ellos con nosotros, los agentes externos, como ocurre en las relaciones que se desarrollan durante la vida. Y así debe ser entendido por quienes investigan o intervienen en comunidades, dejando de lado la vana idea de que "ya" se conoce todo. Muchas sorpresas desagradables podrían evitarse y aún más aspectos positivos podrían ganarse si hubiese mayor apertura, interés y curiosidad en este sentido. Y sobre todo si la familiarización tiene una orientación ética subyacente y además orientadora de los motivos relacionados con la investigación y la producción de conocimiento. Los ejemplos que citamos en la descripción de las condiciones y requisitos básicos fueron tomados de nuestra práctica.

### Ejercicios problematizadores sobre el proceso de familiarización con la comunidad

- Pregúntese y pregunte a otros agentes externos qué cosas nuevas ha aprendido, a partir del contacto con la comunidad con que trabaja durante los últimos seis meses, que no se desprendan de la acción-investigación o intervención que está llevando a cabo sino que procedan del contacto con personas o grupos de la comunidad no relacionados con su trabajo. O bien, que se originen en la observación libre, cotidiana, ligada a hechos o acciones básicas facilitadores de su presencia en ese lugar.
  - Pregunte también a los agentes internos qué cosas nuevas han aprendido sobre los agentes externos con los cuales trabajan que no se desprendan de la relación de trabajo o que procedan de su observación libre y cotidiana de esas personas.
1. Analice el conocimiento así adquirido: de qué trata, para qué sirve, cómo lo obtuvo, de qué sector de la comunidad o del contacto con cuál o cuáles agentes externos provino.
  2. Si no ha adquirido ningún conocimiento por esa vía, pregúntese: ¿por qué?

### Pregunta para reflexionar sobre la familiarización

¿Habría adquirido ese conocimiento a partir de su contacto y accionar con las personas participantes comprometidas con el trabajo que se está llevando a cabo en la comunidad?

### Lecturas complementarias recomendadas

Aunque trato siempre de recomendar obras escritas en castellano, más accesibles a estudiantes, investigadores y docentes de habla hispana, este tema, hasta donde puedo saber, no es muy tratado por autores y autoras especializados, o bien es mencionado sin profundizar. Por lo tanto me veo obligada a recomendar dos buenos artículos publicados en el *American Journal of Community Psychology*, una revista considerada internacionalmente como la primera en su género. Ellos son:

Miller, K. (2004): "Beyond the frontstage: Trust, access, and the relational context in research with refugee communities", *American Journal of Community Psychology*, 33 (3/4): 217-227.

Trickett, E. (1984): "Toward a distinctive community psychology: An ecological metaphor for the conduct of community research and the nature of training", *American Journal of Community Psychology*, 12: 261-279.

## CAPÍTULO 4

### La identificación y la jerarquización de las necesidades y de los recursos para satisfacerlas

#### Necesidades y recursos

Cuando se trabaja con comunidades, hablar de necesidades implica hablar también de recursos. Ello se debe a la posición, desarrollada desde la praxis, que enfatiza el carácter constructivo y fortalecedor que debe tener esta forma de intervención psicológica. Nunca hay que hacer énfasis en las carencias sin hacer énfasis, al mismo tiempo, en las capacidades y potencialidades de las personas que integran la comunidad. No se trata de ocultar las carencias sino de atacarlas desde sus fortalezas y no desde sus debilidades. Todo ser humano tiene siempre capacidad y potencialidad y puede ejercer alguna forma de poder (Montero, 2003a; Serrano García y López Sánchez, 1994) que le permita transformar las relaciones y situaciones sociales negativas. Por lo tanto, al identificar las necesidades de una comunidad es necesario hacerlo junto con la comunidad, identificando al mismo tiempo las capacidades y recursos que poseen sus miembros individualmente y como grupo comunitario, así como aquellos recursos de los cuales carecen, pero que deben adquirir a partir de los que tienen. Y en este sentido cabe recordar que los recursos no son úni-