

Revista de
Extensión
Universitaria **+E**

+E: Revista de Extensión Universitaria
ISSN: 2346-9986
revistaextensionunl@gmail.com
Universidad Nacional del Litoral
Argentina

Heinrich, Verónica Trinidad; Cattáneo, Victoria Cristina; Perticará, Mariana Andrea
La comunicación en la Red Interinstitucional y Social
Alto Verde: una experiencia comunitaria en pandemia
+E: Revista de Extensión Universitaria, vol. 12, núm. 17, e0026, 2022, Julio-Diciembre
Universidad Nacional del Litoral
Argentina

DOI: <https://doi.org/10.14409/extension.2022.17.Jul-Dic.e0026>

- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org



La comunicación en la Red Interinstitucional y Social Alto Verde: una experiencia comunitaria en pandemia

Comunicación en extensión universitaria /
Intervenciones



Verónica Trinidad Heinrich

Universidad Nacional del Litoral, Argentina.
veronicah@unl.edu.ar

orcid.org/0000-0002-7805-2682

Victoria Cristina Cattáneo

Universidad Nacional del Litoral, Argentina.
vcattaneo@unl.edu.ar

orcid.org/0000-0001-9586-9160

Mariana Andrea Perticará

Universidad Nacional de Entre Ríos, Argentina.
Universidad Nacional del Litoral, Argentina.

mperticara@fhuc.unl.edu.ar

orcid.org/0000-0002-9858-1661

RECEPCIÓN: 25/07/22

ACEPTACIÓN FINAL: 24/10/22

Resumen

Este trabajo pretende compartir el proceso colectivo desarrollado desde la Universidad Nacional del Litoral, en el marco de la Red Interinstitucional y Social Alto Verde de la ciudad de Santa Fe (Argentina), que tuvo como objetivo potenciar las capacidades comunicacionales de dicha organización desde una perspectiva comunitaria. En particular, se describen y analizan críticamente las intervenciones que se motorizaron durante la pandemia de COVID-19.

En este artículo se ponen en diálogo las tensiones y modos de hacer que acontecieron en el transcurso de este acompañamiento del equipo de esta Universidad a los integrantes de la Red en un proceso de capacitación que partió de una Acción de Extensión al Territorio. A través de la metodología de taller participativo, recuperando experiencias y saberes de las personas integrantes del grupo, se realizó un proceso de enseñanza-aprendizaje relacionado, a su vez, con los procesos de comunicación situados específicamente en dicho territorio. Esta intervención permitió coproducir/nos como sujetos colectivos de derecho, tanto en la generación como en la circulación de materiales de comunicación que contemplaron a la multiplicidad de actores que constituyen dicha Red.

Palabras clave: comunicación comunitaria; red; derechos humanos; Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Communication in the Alto Verde Interinstitutional and Social Network: a community experience in a pandemic

Abstract

This work aims to share the collective process developed from the Universidad Nacional del Litoral within the framework of the Interinstitutional Network and Barrio Alto Verde of the city of Santa Fe (Argentina), with the aim of enhancing the communication skills of said organization from a community perspective. In particular, the situational interventions that were motorized in the Covid 19 pandemic are described and critically analyzed.

This process of building knowledge took place through the participatory workshop methodology, recovering experiences and knowledge of the members of the group. This collective narrative traces the tensions and ways of doing that occurred in this accompaniment of the UNL team together with members of the Network, in a training process from an Extension Action in the Territory (AET) that allowed us to address the co-produce/we as collective subjects of law, both in the generation and in the circulation of communication materials, which contemplate the multiplicity of actors that constitute said Network.

Keywords: community communication; red; human rights; information and communication technologies.

Comunicação na Rede Interinstitucional e Social Alto Verde: uma experiência comunitária na pandemia

Resumo

Este trabalho visa compartilhar o processo coletivo desenvolvido a partir da Universidade Nacional del Litoral no âmbito da Rede Interinstitucional e Bairro Alto Verde da cidade de Santa Fe (Argentina), com o objetivo de aprimorar as habilidades de comunicação dessa organização de uma perspectiva da comunidade. Em particular, descrevem-se e analisam criticamente as intervenções situacionais que foram promovidas na pandemia de COVID-19.

Neste artigo dialogam as tensões e formas de fazer que aconteceram no caminho deste acompanhamento da equipe da UNL aos integrantes da Rede em um processo de capacitação que iniciou de uma Ação de Extensão no Território.

Através da metodologia de oficina participativa, resgatando experiências e saberes dos integrantes do grupo, realizou-se um processo de ensino-aprendizagem relacionado, por sua vez, aos processos de comunicação situados no território. Esta intervenção permitiu coproduzir como sujeitos coletivos de direito, tanto na geração quanto na circulação de materiais de comunicação, que contemplem a multiplicidade de atores que constituem a referida Rede.

Palavras-chave: comunicação comunitária; vermelho; direitos humanos; tecnologias de informação e comunicação.

Para citación de este artículo: Heinrich V. T., Cattáneo, V. C. y Perticará, M. A. (2022). La comunicación en la Red Interinstitucional y Social Alto Verde: una experiencia comunitaria en pandemia +E: *Revista de Extensión Universitaria*, 12(17), e0026. doi: 10.14409/extension.2022.17.Jul-Dic.e0026

Introducción

El presente trabajo da cuenta de los procesos desarrollados desde la Acción de Extensión al Territorio (AET)¹ “La comunicación desde un enfoque comunitario en la Red Interinstitucional y Social Alto Verde”, que se enmarca en las políticas de extensión desarrolladas por la Universidad Nacional (UNL) en el barrio Alto Verde de la ciudad de Santa Fe.

La UNL cuenta con una vasta trayectoria de trabajo en dicho barrio a través de diversos proyectos de extensión y participa como un miembro activo de la Red de Alto Verde.

El proyecto partió de la necesidad de revisar los modos en que se desataban los procesos de comunicación en el seno de la Red, interpelando a los actores sobre cómo era deseable que esos procesos se construyeran en un futuro, sobre las posibilidades de realizar este trabajo de una manera más planificada y de reflexionar críticamente sobre los discursos que circulan en los medios masivos sobre el barrio y sus habitantes. Este trabajo se desarrolló a partir de una serie de capacitaciones que estaban previstas inicialmente para 2020 y se vieron afectadas por las medidas sociosanitarias relacionadas con la pandemia de COVID-19. Por esta razón, se replantearon las metodologías de implementación de las mismas, en un principio pensadas para la presencialidad, y se adoptó la modalidad virtual o semipresencial durante 2021.

Siguiendo a Mines y Galarza (2021), caracterizamos el territorio donde se lleva a cabo el proyecto como un “Paisaje de Islas²”. Entre los aspectos de esta singularidad, es dable destacar que el barrio Alto Verde es parte de un sistema de humedal insular del valle de inundación del río Paraná, por cuanto su historia e identidad resultan claves a la hora de pensar la comunicación de la Red Interinstitucional y Social Alto Verde, en la cual la UNL participa como un actor más.

Esta Universidad forma parte de las mesas de trabajo de la Red desde 2006. Y desde esas instancias de intercambio, en 2019, los integrantes de la Red se preguntaron qué tipo de comunicación se estaba sosteniendo en su marco y qué procesos de comunicación deseaban construir en el futuro desde la organización. Estas cuestiones se constituyeron en ejes para pensar el proyecto de extensión. Así, durante 2020 —en el inicio de la pandemia de COVID-19—, un equipo formado por docentes, personal de gestión y estudiantes de UNL, en diálogo con integrantes de la Red, generó una propuesta consensuada de capacitación al respecto. Planificar instancias de taller en este contexto implicó repensar las metodologías educativas previstas para que los talleres no solo se pudieran hacer en este nuevo escenario sino que, a su vez, permitieran, en ese proceso, el reconocimiento de necesidades y potencialidades vinculadas a la comunicación en la Red.

Se buscó, mediante tecnologías accesibles, sostener los vínculos y las intervenciones sobre la base de una perspectiva comunitaria y de los derechos humanos, con el horizonte

1) Los proyectos AET “están centrados en acciones de formación de agentes multiplicadores en la comunidad interviniente, de modo de generar recursos humanos capacitados en el desarrollo de estrategias de acción en los sectores donde interactúan” (UNL. Reglamento SIPPPE, 2020, art. 34).

2) Su denominación obedece a que “está atravesado por riachos, arroyos y zonas de islas, más del 70 % de su superficie corresponde a ambiente de humedales y poseen alta biodiversidad; con un patrimonio natural y cultural asociado a esa riqueza, a las huellas de los usos y procesos productivos que en ellos tienen y tuvieron lugar; con poblaciones y dinámicas heterogéneas; servicios e infraestructuras insuficientes; patrones de uso del suelo no concertados interjurisdiccionalmente y dispar grado de concientización y preparación frente a la vulnerabilidad del riesgo hídrico” (Mines y Galarza 2021, p. 4).

de mejorar la gestión de la comunicación a nivel institucional, interinstitucional y comunitario. Con Kaplún (2005), entendemos lo comunitario

“como un modo de subrayar que entre Estado y Mercado hay otros modos de construir sociedad; que entre la representación política y el consumo hay otros modos de construir ciudadanía. Y, en particular, frente a los medios público-estatales (tradicionalmente débiles en América Latina) y los medios privados comerciales (que ocupan la mayor parte del espacio mediático), habría un tercer sector de medios, el sector social-comunitario, imprescindible para una democratización de la comunicación democratizadora de la sociedad”. (p. 313)

Sostener este horizonte fue todo desafío, ya que la pandemia hizo más visibles aún las desigualdades en el acceso al derecho a la comunicación, especialmente en relación con el acceso a las nuevas tecnologías de la información.

En cuanto a los contenidos, formatos y modos de circulación de los discursos sobre el barrio Alto Verde, en ese proceso de taller se gestaron y reconocieron modos de construcción de materiales que, harían factible ir a contrapelo de las hegemonías de la representación social del barrio como “peligroso”, “amenazante”, “sin potencial cultural”.

Ante ello, se buscó en el acervo de la memoria colectiva de los participantes de la capacitación e integrantes de la Red la identificación de personalidades que han sido parte de este cotidiano isleño. La finalidad fue compartir las huellas que esas personas dejaron en la comunidad y cómo siguen aportando a la construcción de esa memoria e historia colectivas. Se reconoció que esas historias viven en la oralidad, que pasan de boca en boca entre algunos pobladores, pero se estancan cuando no pueden seguir circulando o cuando no se cuenta con materiales de comunicación que puedan dar sentido a esta identidad local.

Es así que se puso en discusión, junto al grupo de taller, de qué forma se podían construir nuevos sentidos alrededor de la identidad de la comunidad de Alto Verde y cómo esto puede trascender a la esfera pública, a la agenda pública de medios de Santa Fe.

Territorio insular en Red: Alto Verde y La Boca

Alto Verde nació al calor del Puerto de Santa Fe en el siglo XX, de la oleada de trabajadores y sus familias que apostaron al crecimiento portuario como forma de vida y de mejores horizontes de los que tenían en sus provincias de origen, así como de pescadores que tenían su “ranchada”³ en el lugar.

La zona, que pertenece al Distrito de La Costa de la ciudad de Santa Fe, está ubicada en el valle de inundación del río Paraná y surgió por las modificaciones humanas al paisaje de islas promovidas en el marco del modelo agroexportador, que necesitaba gestar un canal al puerto. Esto hizo que La Boca y Alto Verde se convirtieran en puertas de entrada fluviales a dicha ciudad. Tal como reconstruyen Mines y Galarza (2021): “A pico, pala y carretilla se

3) “Para hacer frente a la intemperie de la isla, los hombres arman su refugio con troncos, ramas, plásticos, lona... Se internan varios días, incluso semanas en la isla. En la ranchada hay una cama, una silla, a veces una mesa. No puede faltar la radio. En ella se guardan los víveres necesarios para diez días, para poder aguantar si uno queda aislado en caso de tempestad” (Moscovich y Reyes, 2018).

abrió el canal de acceso de más de siete kilómetros de largo, rectificando y profundizando el cauce del río. Sobre la tierra depositada a un lado, se asientan los primeros pobladores”.

Alto Verde presenta una notable proximidad al casco histórico de Santa Fe, a pesar de la distancia que impone el río Santa Fe entre la planta urbana y este espacio, signado por la predominancia hídrica y las condiciones insulares. El barrio surgió como un asentamiento caracterizado por la informalidad en la tenencia de las tierras de los primeros pobladores, que en su mayoría realizaban trabajos relacionados con el puerto en sus momentos de esplendor. Luego, debido a la reducción y cierre de la actividad portuaria, comenzaron a gestarse sobre este territorio representaciones sociales de estigmatización. Muchas vinculadas a la violencia, el hacinamiento (viven familias numerosas), la delincuencia y la alta vulnerabilidad socioeconómica. Esta mirada sesgada tiene preponderancia aún en la actualidad, se profundiza y pretende cobrar hegemonía ante la ciudadanía local, por lo que marca de modo negativo un territorio que, según consideramos desde el proyecto, cuenta con una identidad que merece ser conocida y valorada.

Actualmente, en el territorio de referencia viven alrededor de 15 000 personas. En 2006, el crecimiento demográfico, sumado a la potencialidad de las organizaciones sociales existentes y al impulso de las instituciones gubernamentales en sus distintos niveles (nacional, provincial y municipal), hizo que la Red Interinstitucional y Social Alto Verde surgiera como un espacio de debate, de identificación de problemáticas y posibles propuestas de solución para esta comunidad. En este escenario, la UNL, en conjunto con otros actores locales, viene debatiendo y aportando desde distintos dispositivos institucionales para problematizar temáticas sentidas por la comunidad, como también identifica potencialidades internas de gestión y desarrollo, propuestas de intervención⁴ que tienen en cuenta ese diálogo permanentemente.

A este respecto, concebimos a la Red como

“un proceso de construcción permanente tanto individual como colectivo, que acontece en múltiples espacios y (a)sincrónicamente. Podemos pensarla como un sistema abierto, multicéntrico, que a través de la interacción permanente, el intercambio dinámico y diverso entre actores de un colectivo y con los integrantes de otros colectivos, posibilitan la potenciación de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para fortalecer la trama de la vida. Cada miembro del colectivo se enriquece a través de las múltiples relaciones que cada uno de los otros desarrolla, optimizando los aprendizajes al ser éstos socialmente compartidos”. (Dabas, 2011, p. 42)

Esta Red ha sufrido y sufre transformaciones de forma constante. Hoy la conforman vecinos, vecinas y más de 40 instituciones⁵ de la sociedad civil, gubernamentales, y grupos organizados del área de Alto Verde y La Boca. El espacio de Red viene trabajando distintos temas: desde el reconocimiento de la capacidad comunitaria y del paisaje natural, social y cultural, hasta el acceso a los derechos como ciudadanos y ciudadanas. En este punto, es

4) Para profundizar sobre estos dispositivos de intervención, remitirse a Mihura, Imhof, Mines (2021); Leguizamón, Sánchez, Heinrich (2021); Heinrich et al. (2019); Mines y Giavedoni (2016).

5) Escuelas, centros de salud, Secretaría de Extensión y Cultura de la UNL, centros de acción familiar, defensoría zonal, asociaciones civiles como vecinales, clubes, culturales, deportivos en los inicios. A partir de 2008, con altibajos, hay una participación según demanda de distintos niveles: municipales, ministeriales y programas del Estado provincial.

igualmente un desafío pensar y repensar la comunicación, no solo como una estrategia para visibilizar las acciones sino para consolidar los lazos y las fortalezas de la propia comunidad en tiempos de fragmentación social.

La comunicación en la Red Alto Verde

Desde el proyecto se considera la comunicación como un proceso social complejo a través del cual otorgamos sentido a la realidad. Un proceso de intercambio y negociación que es, además, político y cultural (Uranga, 2009). Pensar en la comunicación desde esta perspectiva nos pone de cara a su dimensión relacional, vincular. La ubicamos, entonces, en el marco de las relaciones de poder entre sujetos (Uranga, 2007; Alfaro Moreno, 2015).

En este sentido, el modelo difusionista de comunicación/información y de comunicación como mercancía presenta limitaciones para la comunidad de Alto Verde. La propia Red ha detectado nuevas necesidades y otros modos de comunicación posibles, entre ellos, la participación en los temas de la agenda pública de la ciudad y la posibilidad de construir narrativas que los y las representen como comunidad. En este contexto, pensar en cómo se generan y circulan esos contenidos no es menor. Ya no es posible quedarse mirando cómo los medios tradicionales hablan por la comunidad y construyen, en muchas ocasiones, una imagen sesgada, negativa y estigmatizante de sus habitantes.

Atendiendo a la extensión como una de las funciones sustantivas de la universidad, transitamos este proyecto con una mirada crítica hacia los modelos hegemónicos que muestran un Alto Verde desde fuertes estigmas y cargas negativas. Se trata de subvertir no solo estas miradas hegemónicas sobre el barrio y sus habitantes sino también las lógicas de comunicación dominantes que, como señala Mata (2009), “no solo regulan medios y lenguajes sino la verdadera posibilidad de ser sujetos” (p. 34).

Es para repensar los modos de producción y circulación de la comunicación en la Red que se trabajó en los talleres desde una mirada comunitaria de los procesos comunicacionales. Como expresa Uranga:

“la comunicación comunitaria nos invita a reconstruir la narrativa de la historia desde los procesos comunicacionales que permiten tejer los hechos entre sí, lo cual supone hilvanar la historia particular de cada uno de los actores sociales desde la narrativa política, social y cultural de la historia colectiva”. (2009)

Metodología de trabajo. Pandemia y cambio de rumbo

La extensión —desde su dimensión académica, dialógica, pedagógica y transformadora— confiere a la propia universidad la posibilidad de mirar de manera crítica y permanente sus propias prácticas académicas y repensar sus políticas institucionales. Las políticas de extensión ubican a la universidad en diálogo permanente con las organizaciones de la sociedad civil y el Estado, y así contribuye a partir del conocimiento y el pensamiento crítico al estudio, diseño, formulación, monitoreo y evaluación de políticas públicas en la búsqueda de una mayor y mejor calidad de vida para todos sus habitantes (CIN, 2012, citado en Méndez, 2012, p. 42).

Atendiendo a la mirada de la extensión como un proceso colectivo, la metodología de trabajo por la que se optó inicialmente en el proyecto fue la de talleres participativos. Sin embargo, la modalidad en que estos talleres se llevarían a cabo no fue definida de antemano, sino que se puso en consideración dentro de la propia Red. Este criterio, abierto y flexible, terminó siendo una gran potencialidad en el momento en que se declaró el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) con motivo del COVID-19 en Argentina⁶.

Trabajar en pandemia significó poner en pausa objetivos y acciones del proyecto, acompañar el proceso manteniendo y fortaleciendo los vínculos en la Red y articular acciones con otras áreas o ámbitos de la UNL ante las demandas del territorio. Las organizaciones debieron atender las urgencias del aislamiento (alimentación, salud, información) y, luego de ello, se pudo repensar de manera colectiva cómo implementar las acciones planeadas, considerando un escenario que había cambiado diametralmente.

Citando a Reyna (2020), el desafío en pandemia fue “pensar nuevas estrategias, resignificando el trabajo comunitario en el territorio y con las organizaciones, y obligando a los extensionistas a replantear los conceptos de mediación, de vínculos humanos, de redes sociales y de comunidad”.

El nuevo escenario impuso la necesidad de utilizar mediaciones tecnológicas para llevar adelante los talleres, siempre atento a la disponibilidad de conectividad y el acceso a dispositivos de comunicación por parte de los integrantes de las instituciones que participaron del proyecto.

A lo largo del proceso de trabajo, y en virtud del contexto de aislamiento, de las restricciones y aperturas que se fueron dando, se utilizaron diferentes modalidades que incluyeron desarrollo de la capacitación de manera virtual asincrónica (grupo de WhatsApp y videos en canal YouTube), virtual sincrónica (videoconferencia por Google Meet) y presencial.

Así, se dieron instancias de intercambio y organización y desarrollar los talleres y el trabajo de producción comunicacional.

Se creó un grupo de WhatsApp en mayo de 2021 con 19 participantes que voluntariamente se inscribieron como referentes institucionales de la Red, además de las docentes-talleristas y estudiantes de Licenciatura en Terapia Ocupacional (TO) en un doble rol: como voluntarias del proyecto y realizando su práctica preprofesional en el campo comunitario.

El desarrollo de los temas se hizo a través de videos breves en los que las talleristas expusieron los conceptos centrales. Se publicaron en el canal de YouTube de la Secretaría de Extensión y Cultura de la UNL y se compartieron los links de acceso en el grupo de WhatsApp. Los videos fueron acompañados de guías didácticas en formato PDF en las que se incluyeron links a sitios de interés y actividades en función de cada tema. Luego se compartieron las respuestas a las que arribó cada grupo de trabajo en WhatsApp, donde se efectuó un intercambio.

6) En 2021 habilitaron nuevamente las actividades de extensión en territorio mediante Resolución Rectoral UNL N° 227/21 (art. N° 6). En este contexto, primero se retomaron los encuentros virtuales del equipo académico. Luego se continuó el trabajo con la Red para iniciar un esquema de capacitaciones que, debido a las circunstancias de “ASPO y DISPO” (este último se denominó Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio) fluctuaron, lo cual exigió tomar decisiones rápidas, poner los recursos a disposición de la comunidad, y brindar respuestas creativas para dar continuidad a tareas de extensión.

Una de las primeras preguntas desde las que partió el trabajo grupal fue: ¿qué es la comunicación? (AET–Guía 1 Taller 2021). A partir de una lluvia de ideas, se armó esta noción colectiva:

“La comunicación es mucho más que circulación de información y difusión. Es diálogo, intercambio (acuerdo/desacuerdo) de palabras, de gestos, miradas, movimientos corporales, encuentro, interacción, participación, interpretación, comprensión, expresión, búsqueda del otro, poder, común–unión–comunidad, democratización, silencio, predisposición, voluntad, tiempo, espacio, intereses, intenciones, presencial, física, virtual, oral, escrita, audiovisual, boca a boca, prioridad, enseñanza, aprendizaje, mecanismos de nuestra interioridad, complejidad, desafío. Es un DERECHO. Cuando nos comunicamos, además de informar, transmitimos emociones, intenciones, interpretaciones acerca de lo que decimos, construimos sentidos. La comunicación “crea sentido” porque muestra la realidad de una manera (y no de otras), nos propone actuar de una manera y no de otra. Nosotros podemos decidir a través de la comunicación “crear relatos” de esa realidad”. (Registro de WhatsApp de Actividad 1 de participantes del Taller AET, 30/05/2021)

Se habilitaron formas de consulta en el grupo de WhatsApp considerando la posibilidad del intercambio por medio de diferentes recursos, como audios, videos, archivos, fotografías, según el tipo de actividad propuesta.

Luego de finalizadas las actividades individuales en el grupo de WhatsApp, estudiantes de TO realizaron un acompañamiento y sistematización del intercambio con las respuestas de cada participante. Este material fue la base para que las talleristas ajustaran las estrategias y contenidos a trabajar en los encuentros siguientes. Los y las estudiantes también estuvieron al pendiente para responder sobre el uso de los dispositivos y aplicaciones utilizadas para la comunicación en el grupo de taller y para mantener el vínculo con quienes participaban esporádicamente, reconociendo sus situaciones y necesidades de acompañamiento singular.

Las acciones de formación destinadas a la producción comunicacional partieron de la necesidad de buscar maneras de mejorar la comunicación entre las instituciones que forman parte de la Red y desde la Red hacia la comunidad. A esto se sumó un objetivo que surgió del propio taller: el de comunicar “buenas acciones” que ocurren en el barrio, noticias que no predominan en la cobertura que hacen los medios de comunicación locales. La propuesta fue identificar “Buenas historias para comunicar” y contarlas desde la Red.

Es así que se requirió establecer consensos entre quienes participaban del taller para definir qué personas e historias relevantes para el barrio y la Red podían ser recuperadas, investigadas para ser contadas y visibilizadas como parte de un trabajo que impulsara el reconocimiento de las mismas.

Se hizo énfasis sobre la importancia de considerar los elementos de identificación visual de las piezas comunicacionales que se ponen a circular desde la Red: afiches, volantes impresos, digitales a través de redes sociales, como Facebook, Instagram, WhatsApp, que tienen mayor predominancia en el uso por vecinos, vecinas e instituciones.

Considerar los aspectos visuales se relaciona con un objetivo central a la hora de comunicar: aportar a que los públicos reconozcan las actividades y acciones que se visibilizan como parte de una misma institución, de un mismo grupo, organización, o del trabajo en red. La imagen institucional es el registro (mirada) que los públicos se forman de esa institución y

está dada por la lectura pública de los atributos identificatorios y elementos de identificación visual⁷, estos últimos dados por el uso de cierta marca, símbolo institucional, logo o isotipo perteneciente a una institución y, en este caso, a la Red. Esta identificación visual también se relaciona con la utilización de otros elementos, como las tipografías, la gama cromática o paleta de color, recursos gráficos, como fotografías, ilustraciones, patrones o texturas, y jerarquías de información que caracterizan la comunicación que una misma institución produce. Estos elementos le dan coherencia a todas las piezas comunicacionales al reiterar los mismos atributos visuales y permite que los públicos las reconozcan como parte de una misma institución o red de trabajo.

Instancias de producción

Una vez transcurridos los meses de capacitación e intercambio de saberes en los talleres, se focalizó en pensar escenarios de acceso al derecho de que la historia oral “no se pierda”. Se inició un proceso de listar historias de vida de personas significativas para Alto Verde. Luego se seleccionaron tres. Por afinidad a las historias, se conformaron tres subgrupos. Cada uno trabajó qué historia contar y cómo.

Si bien la idea era priorizar una sola historia, se decidió que las tres pudieran ser contadas, ya que se veía un gran compromiso por parte de los y las participantes. Las historias seleccionadas fueron las de Demetrio Gómez⁸ (Grupo 1: Hugo Cabrera y Anabela Velázquez), Luz del Alba Gómez⁹ (Grupo 2: Florencia Rodríguez, Janina Encina y Marcelo Parpal) y Carolina de Santa Cruz¹⁰ (Grupo 3: Leonel Álvarez).

Cada grupo inició la investigación de un personaje, lo cual generó un relevamiento de contactos para realizar entrevistas y poner en circulación la historia de vida que querían contar.

Para recuperar estas intervenciones, la participación de estudiantes del quinto año de la Licenciatura en TO —en coordinación con la cátedra Práctica Preprofesional de T O en Comunidad y equipo— fue muy importante. Se ocuparon tanto de la vinculación con los integrantes del taller como de los registros narrativos, y acompañaron a los y las participantes en todo el proceso, atendiendo a sus necesidades. En esas primeras aproximaciones, generaron espacios y tiempos para intentar narrar y reconstruir mediante fuentes secundarias y primarias dichas historias.

De hecho, los y las estudiantes recuperaron estas experiencias como significativas en su informe de sistematización:

“Hemos podido apreciar una ciudadanía empoderada en dichos encuentros, entendiéndose, como lo expresan Fransen, Pollard, y Moldes, ‘La ciudadanía, en el sentido más amplio, es a la vez un derecho y la responsabilidad de participar con otros en la vida cultural, social y económica y en los asuntos públicos de la sociedad (p. 1). Es así como la ciudadanía participativa, se expresa a través de la experiencia de pertenecer, del hacer ocupaciones cotidianas, del compartir actividades/ocupaciones con los demás y del

7) Seguimos las clásicas conceptualizaciones de Chaves (1988) con relación a la identidad e imagen institucional.

8) Primer vecinalista del barrio.

9) Cantautora del barrio.

10) Poeta del barrio.

aporte de las ocupaciones al bienestar colectivo y al bienestar de la sociedad. En estos encuentros pudimos ver cómo los vecinos del barrio luchan por su derecho a una comunicación comunitaria en donde puedan expresar lo que desean, siendo escuchados en su propia elección de lo que quieren contar, narrar, compartir con el barrio y con la ciudad en general, resultando muy importante su contribución y su interés por el empoderamiento del barrio”. (Álvarez *et al.*, pp. 11–12)

En relación con las piezas comunicacionales, se decidió colectivamente confeccionar materiales gráficos tipo *banner* impresos, placas informativas para Instagram y Facebook de la Red y videos microdocumentales sobre los personajes elegidos con el fin de que se pudieran entrelazar en narrativas transmedia¹¹.

En este proceso fue fundamental la incorporación de un estudiante de la Licenciatura en Periodismo y Comunicación Social (Facultad de Humanidades y Ciencias —FHUC— de la UNL) que se encontraba en instancia de elaboración de proyecto de tesis y que realizó en este marco la producción de las piezas de video. De este modo, en el proceso de rescate de narrativas que devienen de la historia oral, se pudo lograr una integración entre investigación y extensión.

De algunos personajes no habían trascendido más que sus nombres y no era posible identificar su valor histórico y cultural. Entonces se llevaron a cabo entrevistas a quienes conocieron o se vincularon con las personas destacadas en la historia del barrio. Esto constituyó el punto de partida para la construcción de las historias, que luego fueron presentadas en diferentes lenguajes y a través de distintos medios. Fue así que se luego retomaron los resultados de los procesos de aproximación y se seleccionaron actores claves de cada historia. Con Prins, coincidimos en que

“los recuerdos personales permiten aportar una frescura y una riqueza de detalles que no podemos encontrar en otra forma. Posibilitan historias en pequeña escala, ya sean de grupos (...) ya sean de orden geográfico: historias locales de aldea o de barrio”. (1993, p. 169)

Desde la perspectiva de Malimacci:

“una historia de vida se torna realmente interesante cuando logramos cruzar los ambientes en los que se ha desarrollado la vida de la persona con las etapas cronológicas y con el contexto más amplio de los hechos históricos y sociales”. (2006, p. 193).

En este sentido, fue un esfuerzo que se logró con cada entrevistado, ir hacia ese momento histórico y situar ese período que resultaba de importancia destacar.

En la estrategia de investigación asumida, “la entrevista en una historia de vida se destaca por subrayar particularmente ciertos momentos de la existencia del entrevistado: el relato de una vida se construye a partir del encadenamiento de hechos significativos (...) momentos críticos (Sautu, 1999, p. 63). Se trata de la puesta en discurso de acontecimientos clave que han marcado la vida del entrevistado (Malimacci, 2006, p. 198). Cada entrevista se transforma en la posibilidad de acceso al mundo nuevo con el cual iniciamos el diálogo, con el cual

11) Henry Jenkins define las “narrativas transmedia” como “una forma de contar historias por diversos medios y plataformas que han surgido por el desarrollo de Internet” (Jenkins citado por Hernández, 2013, p. 15).

nos abrimos a nuevas preguntas y esperamos nuevas respuestas. Buscamos generar las condiciones para hacer factible ese encuentro.

El contenido de las piezas se construyó entonces de manera colectiva, a través del intercambio de saberes de la comunidad y académicos, de la realización de las entrevistas antes mencionadas, de la recolección de material periodístico y, en algunos casos, con la recuperación de las producciones escritas de los propios personajes barriales¹².

Luego, el grupo eligió por votación un nombre que englobara a todas las historias: “Miradas desde el río”¹³. Una denominación para la serie materiales que apela a la historia del territorio de isla y cuya puesta tipográfica, tipología y colores, remite a esta idea de recuperar la mirada local.

Hasta el momento se realizaron tres *banners* en lona que están expuestos en distintos puntos del barrio Alto Verde (Centro de Salud, biblioteca Carolina Fernández, vecinal, escuela). Los mismos contienen un resumen de cada historia y códigos QR para poder visualizar tres microdocumentales.

Además, esos microdocumentales se pueden ver en las cuentas de Facebook e Instagram de la Red Interinstitucional y Barrial Alto Verde¹⁴ y en medios locales¹⁵. Sumado a esto, se aprovecharon encuentros presenciales, como el aniversario del barrio, inauguraciones y eventos comunitarios, para su presentación en el propio territorio. Cabe destacar que los videos quedaron también a disposición en el canal de YouTube de la Secretaría de Extensión y Cultura de la UNL.

Nuevos desafíos

Trabajar en la modalidad de taller participativo en el marco de una pandemia, junto a personas que son miembros activos de una Red Interinstitucional ya funcionando y en uno de los barrios más estigmatizados de Santa Fe, representó todo un desafío para el equipo.

En primer lugar, establecer y mantener el contacto a través de las nuevas tecnologías de la información, con el precario acceso a Internet y a dispositivos como computadoras o teléfonos móviles que pudieran mantenernos comunicados en línea, fue fundamental para luego pensar en conjunto la forma más apropiada para que los talleres se desarrollen y los contenidos circulen, así como recabar las respuestas de los y las talleristas sobre las actividades planteadas. Aquí fue central el apoyo de los y las estudiantes de TO para sostener los vínculos y articular el intercambio de conocimientos.

Este desafío no se disipó, sino que se renovó con la vuelta a la presencialidad, lo que implicó nuevos niveles de coordinación para el encuentro en un espacio-tiempo común. Las instancias presenciales también se desarrollaron con éxito gracias al aporte de las instituciones del Barrio, que brindaron el lugar y los elementos necesarios.

12) “El recurso de los documentos a la hora de construir la historia de vida no debe ser desestimado (...) cartas, diarios personales, fotografías, recortes de periódicos, filmaciones ayudan a construir un archivo (...) para garantizar la validez y la confiabilidad de los datos construidos” (Plummer, 1983, citado en Malimacci, 2006, p. 199).

13) Serie Miradas desde el río: <https://bit.ly/3DGeaz0>

14) <https://www.instagram.com/redaltoverde/>

15) Véanse como ejemplo las noticias aparecidas en Agenda UNL: <https://bit.ly/3hahjQb> y la emisora universitaria LT10: <https://bit.ly/3UqjWad>

En cuanto a los contenidos de las producciones, resultó fundamental acordar y trabajar colaborativamente la vinculación de los personajes con sus allegados, familiares, vecinos y/o amigos. Su aporte en las entrevistas fue el puntapié para reconstruir las historias. También interpretar y comprender la posición de los integrantes de la Red en cada historia e identificar los puntos sobresalientes.

Rescatar la historia oral, esas narraciones, y reconstruir parte de esas historias a partir de los testimonios de familiares y vecinos, de recortes de diarios, de viejas fotografías, fue un trabajo muy arduo que se dio en el marco del proyecto.

Fue importante asimismo la articulación entre integrantes de la AET con el estudiante de Comunicación para la preproducción y producción, sobre todo para los ajustes técnicos y la coordinación con las personas relacionadas con cada historia.

Gastón Córdoba (2022), estudiante de Licenciatura en Periodismo y Comunicación (FHUC–UNL) consigna en su memoria de trabajo:

“El trabajo de producción me deja enseñanzas, aprendizajes y un saldo positivo para mi carrera en este trabajo final. Desde articular las partes técnicas hasta el valioso conocimiento de personas, contactos, instituciones, con las cuales no sólo se trabaja sino que también se aprende y se comparte. Fernando Irigaray remarca la importancia que tenemos que tener a la hora de pensar una producción. Que nuestras energías no solo se centren exclusivamente en lo virtual, o lo que denominamos comúnmente como plataforma de publicación en la nube. Sino recuperar la idea de espacios urbanos, dándole el valor a la investigación de esas ‘plataformas’ desde donde se observan e investigan las historias que queremos mostrar. ‘Pensar a la ciudad como una plataforma narrativa transversal implica construir la historia en una territorialidad expandida. Múltiples lenguajes, soportes, dispositivos y géneros son puestos al servicio de un ecosistema de relatos convergentes’ (Lovato/Irigaray, 2014:116)”. (Registro de WhatsApp equipo de AET, 26/08/2022)

En cuanto a las instituciones participantes, es destacable el grado de apropiación de las herramientas y contenidos brindados en el taller, así como la incorporación de una nueva mirada sobre los propios procesos de comunicación de la Red, que fueron revisados y, en algunos casos, modificados.

Sin embargo, queda pendiente, y en ello estamos trabajando, la socialización de las producciones realizadas en el marco del taller. Es interesante en este punto que, como universidad, podamos plantearnos, junto a las otras instituciones que integran la Red, los modos para poner en circulación estos discursos, para que no “mueran” en los medios propios del barrio, sino que puedan trascender e integrarse a la agenda pública santafesina.

Pensamos que acompañar desde la Universidad este movimiento de empoderamiento (Huerdo, 2009), como un actor que articule con los medios, hará posible visibilizar no solo estas producciones, sino nuevas temáticas que privilegien la visión local sobre los acontecimientos locales. Y que finalmente las buenas noticias sobre Alto Verde se puedan conocer.

En el camino, nos vamos enriquecidas y enriquecidos por este espacio de encuentro donde —estimamos— se han construido nuevas formas de comunicación y se han dejado potencialidades instaladas para que, autónomamente, la Red gestione sus comunicaciones de manera consciente, estratégica y planificada.

Referencias

- Alfaro Moreno, R (2015). Una comunicación para otro desarrollo. <https://ia803403.us.archive.org/21/items/textos-de-comunicacion-2/Una%20comunicaci%C3%B3n%20para%20otro%20desarrollo-Rosa%20Mar%C3%ADa%20Alfaro%20Moreno.pdf>
- Álvarez, S., Gallo, M., Noriega, S., Brac, M. (2021). Sistematización “Extensión universitaria y cotidiano: sosteniendo cercanía con territorios en tiempos de pandemia”. Documento Inédito.
- Cano, A. e Ingold, M. (2020). La extensión universitaria en tiempos de pandemia: lo que emerge de la emergencia. *Redes De Extensión*, (7), 38–45. <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/redes/article/view/9169>
- Chaves, N. (1988). *La imagen corporativa*. 3ra. ed. Gustavo Gilli.
- Cornu, L. (2017). Acompañar: el oficio de hacer humanidad. En Frigerio G., Korinfeld, D. y Rodríguez, C. (Comps). *Trabajar en instituciones: los oficios del lazo*. Noveduc.
- Dabas, E., Celma, L., Rivarola, T.; Richar, G. (2011). *Haciendo en redes. Perspectivas desde prácticas Saludables*. Ciccus.
- Espósito, P., Morzán, M., Muscia, M., Roquel, I. (Coords.) (2021). *Herramientas participativas para la comunicación comunitaria. Una metodología de intervención en situación*. Eduner.
- Freire, P. (1973). ¿Extensión o Comunicación? *La concientización en el medio rural*. Siglo Veintiuno Editores.
- Heinrich, V., Mines, P., Reinheimer, B. y Cabrera, H. (2019). Construcción y representación de la identidad de Alto Verde y La Boca. Trabajo conjunto entre la Red Interinstitucional y Social de Alto Verde y la Universidad Nacional del Litoral. +E: *Revista de Extensión Universitaria*, 9(11), 69–91. 10.14409/extension.v9i11.Jul-Dic.8727
- Huergo, J. (2009). Algunos desafíos a la comunicación/educación comunitaria y popular. En AA. VV. *Construyendo comunidades: reflexiones actuales sobre comunicación comunitaria*. La Crujía. <https://bibliotecadigitalacc.files.wordpress.com/2012/08/construyendo-comunidades.pdf>
- Kaplun, G. (2007). Comunicación comunitaria. En Díaz Nosty, B. (Comp.). *Medios de comunicación tendencias' 07: el escenario iberoamericano*. Fundación Telefónica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=782911>
- Leguizamón, S., Sánchez, M. y Heinrich, V. (2021). Ambiente, extensión universitaria y pandemia: reconfiguraciones institucionales en la Universidad Nacional del Litoral. +E: *Revista de Extensión Universitaria*, 11(14, Ene–Jun), e0014. <https://doi.org/10.14409/extension.2021.14.Ene-Jun.e0014>
- Lois, I. (2010). Comunicación comunitaria, Universidad y organizaciones sociales: un espacio para la construcción del otro. *Margen, Periódico de Trabajo Social y Cs. Sociales*, (57). <https://www.margen.org/suscri/margen57/lois57.pdf>
- Lois, I., Amati, M., Isella, J. (2014). *Comunicación popular, educativa y comunitaria*. Departamento de Publicaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. <http://www.sociales.uba.ar/wp-content/blogs.dir/219/files/2015/07/6-Comunicacion-B.pdf>
- Lovato, A. e Irigaray, F. (2014). *Hacia una comunicación transmedia*. Universidad Nacional de Rosario.
- Malimacci, F. (2006). Historia de vida y métodos biográficos. En Vasilachis de Gialdino, I. (Coord.). *Estrategias de investigación cualitativa*. Gedisa.
- Mata, C. (2009). Comunicación comunitaria en pos de la palabra y la visibilidad social. En AA. VV. *Construyendo comunidades: reflexiones actuales sobre comunicación comunitaria*. La Crujía. <https://bibliotecadigitalacc.files.wordpress.com/2012/08/construyendo-comunidades.pdf>
- Mines, P. y Galarza, A. (2021). Un río muy ancho, lleno de islas. La fuerza territorial del paisaje insular. <https://area.fadu.uba.ar/area-2702/mines-galarza2702/>

Mihura, E., Imhof, A. y Mines, P. (2021). El Programa Ambiente y Sociedad de la Universidad Nacional del Litoral: 15 años re-construyendo las relaciones naturaleza-cultura. +E: *Revista de Extensión Universitaria*, 11(14, Ene-Jun). e0015. <https://doi.org/10.14409/extension.2021.14.Ene-Jun.e0015>

Mines, P. y Giavedoni, R. (2016). Guardianes del río. Reflexiones sobre lo que hacemos y aprendemos al lado del agua. +E: *Revista de Extensión Universitaria*, 6(6), 224-231. <https://doi.org/10.14409/extension.v1i6.6346>

Moscovich, C., Reyes, M. (Comps.) (2018). *Bestiario de las Islas*. Ediciones UNL.

Prins, G. (1993). Historia Oral. En Burke, P. *Formas de hacer historia*. Alianza Universidad.

Reyna, M. (2020). La extensión universitaria en emergencia(s). Pensar y trabajar con las comunidades en contextos de pandemia desde la Universidad Nacional del Litoral. +E: *Revista de Extensión Universitaria*, 10(12). <https://doi.org/10.14409/extension.v10i12.Ene-Jun.9261>

Uranga, W. (2007). *Mirar desde la comunicación. Una manera de analizar las prácticas sociales*. <http://www.comunicacion4.com.ar/archivos/URANGA-MirarDesdeLaComunicacion.pdf>

Documentos Institucionales

Universidad Nacional del Litoral (2012). Estatuto Universitario. Resolución AU N° 04/12. Publicado en el Boletín Oficial N° 32.609, 27 de marzo de 2013. Ordenado por Resolución N° 480/2013 del Ministerio de Educación.

Universidad Nacional del Litoral (2019). Secretaría de Extensión social y cultural. Reglamento de Sistema Integrado de Programas y Proyectos de Extensión UNL Resolución CS N° 16/19. https://www.unl.edu.ar/extension/wp-content/uploads/sites/9/2018/10/UNL_Res.-C.S.-N%C2%BA-16-del-28-03-19-Reglamento-SIPPE.pdf

Contribución de las autoras (CRediT)

Conceptualización: Heinrich V. T., Cattáneo, V. C. y Perticará, M. A. Investigación: Heinrich V. T. Metodología: Heinrich V. T. y Perticará, M. A. Administración del proyecto: Heinrich V. T. y Cattáneo, V. C. Visualización: Heinrich V. T., Cattáneo, V. C. y Perticará, M. A. Redacción - borrador original: Heinrich V. T., Cattáneo, V. C. y Perticará, M. A. Escritura - revisión y edición: Heinrich V. T., Cattáneo, V. C. y Perticará, M. A.