

**“EL LENGUAJE COLECTIVO CREADOR DE REALIDADES COMUNITARIAS  
EN CONSULTORIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO”**

**(Trabajo de grado para optar por el título de psicóloga)**

**SANDRA LORENA SALAS CERÓN  
LORENA ELIZABETH GUERRERO ARIAS**

**Universidad de Nariño  
Facultad de Ciencias humanas  
Programa de Psicología  
San Juan de PLasto  
Noviembre 2012**

**“EL LENGUAJE COLECTIVO CREADOR DE REALIDADES COMUNITARIAS  
EN CONSULTORIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO”**

**(Trabajo de grado para optar por el título de psicóloga)**

**SANDRA LORENA SALAS CERÓN  
LORENA ELIZABETH GUERRERO ARIAS**

**ASESORA  
Mg. DAYRA JANETH FIGUEROA PATIÑO**

**Universidad de Nariño  
Facultad de Ciencias Humanas  
Programa de Psicología  
San Juan de Pasto  
Noviembre 2012**

**NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado, son responsabilidad exclusiva de los autores”.

Artículo 1° del acuerdo No 324 de octubre de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente de tesis**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**San Juan de Pasto, Noviembre de 2012**

***Porque agradecer es bendecir***

*Este maravilloso trabajo no hubiera podido ser posible sin la ayuda de cada una de las personas que con su historia estuvieron presentes.*

*A nuestras familias por su apoyo incondicional y por creer en este sueño.*

*A la Mg. Dayra Yaneth Figueroa, quien nos permitió re-inventar nuestra historia y nos brindo su mano amiga para caminar con paso firme y seguro.*

*A la Mg. María Mercedes Castañeda, una mujer que día a día, enriqueció nuestro saber, guiando y fortaleciendo nuestro crecimiento personal y profesional, quien nos regaló la posibilidad de ver la vida de una manera diferente.*

*Al Mg. Carlos Contreras, a quien agradecemos enormemente su gran disposición y colaboración durante este proceso.*

*Gracias infinitas a la comunidad de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, a cada uno de los actores de esta investigación – acción por compartir con nosotras su sentir, su actuar, su vida... quienes con su carisma y su sonrisa amable, motivaron y contribuyeron en lo que hoy recogemos, permitiendo de esta manera fortalecer y alcanzar este sueño, sepan ustedes, que han dejado grandes enseñanzas para nuestra vida y gratos recuerdos en nuestro corazón.*

*Al Dios bueno y a la vida por mostrarme la infinidad del amor en cada una de las personas  
que me rodean.*

*A mis padres Hector Ivan y Sara Elisa, seres de amor y compañeros incansables de vida.*

*A Ivan Dario, quien me ha permitido darle un significado maravilloso a la palabra  
hermandad.*

*A Lorena Salas, mi gran amiga, por caminar y soñar a mi lado durante esta travesía.*

*A mis amigos y familia por siempre estar atentos y prestos a dar su palabra y su abrazo en  
el momento preciso.*

***Lorena Guerrero Arias***

A Dios

*Ser que me sorprende con su eterna generosidad dándome siempre lo mejor para mi vida,  
regalos que me impregnan de plenitud y felicidad.*

A mis padres...

Manuel y Doris

*La vida misma, la sabiduría y la fortuna que han acompañado mi ser.*

A mis hermanos...

Ana, Diana, Daniela y Juan

*Cariño desinteresado, ternura que encienden mis sonrisas, las chispas de mi vida.*

A Miguel Ángel...

*El calor que me llena de calma, el amor que me llena hasta el alma, es el agua, es el  
viento, es resumen de todo lo que siento, es la hoguera, es la mano que mece la marea, es  
el sentimiento, es mi presente y a la vez es eternamente parte de mí, es la suerte y el  
destino, quien despierta todos mis sentidos, quien me lleva tan lejos por caminos no  
recorridos.*

A Lorena Guerrero...

*Razón para creer que el mundo en su esplendor, la amistad y las personas maravillosas  
están en panoramas diferentes a los habitualmente concebidos.*

A mis compañeros y amigos

*Por su presencia en mi existir*

*Porque este no es el final, solo es una etapa, porque ahora tengo todo por hacer y tengo  
mucho por ver...*

**Lorena Salas Cerón**

**TABLA DE CONTENIDO**

LISTA DE FIGURAS	10
LISTA DE TABLAS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
OBJETIVOS	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
MÉTODO	17
Paradigma metodológico	17
Enfoque metodológico	17
Participantes	19
Técnicas e instrumentos para la recolección de información	20
Historia de vida	20
Observación	20
Entrevista semi-estructurada	21
Sociograma	21
Cuestionario	21
Análisis documental	22
Fotografía	22
Procedimiento	22
Plan de análisis de la información	26
Elementos éticos y bióticos	28
RESULTADOS	30
Desarrollo de las fases de la investigación-acción	30
Categoría uno: “Ojo multivisionario”	31
Abriendo puertas para el cambio	34
Una relación es una suma de dos	35
Categoría dos: “Experienciar interactivo”	36



Punto de vista binocular	39
Arriesgarse, una oportunidad para co-evolucionar	42
Categoría tres: “Co-construcción del tercer planeta”	43
Conexión desde el emocionar	44
Acciones de cambio con sentido	45
DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES	60
LIMITACIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	68

**LISTA DE FIGURAS**

<i>Figura 1.</i> Características y procesos de la investigación-acción, Vizer (2002)	19
<i>Figura 2.</i> Proceso básico de la I.A.	23
<i>Figura 3.</i> Plan de acción satisfactorio del proceso de la I.A., Jurgenson (2003)	23
<i>Figura 4.</i> Categorías de análisis	30
<i>Figura 5.</i> Análisis de categoría uno, Ojo Multivisionario.	31
<i>Figura 6.</i> Análisis de categoría dos, Experienciar interactivo.	36
<i>Figura 7.</i> Propuesta de acción comunitaria “Movi-On”	38
<i>Figura 8.</i> Análisis de categoría tres, Co-construcción del tercer planeta.	43

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. <i>Descripción del procedimiento paso a paso.</i>	24
Tabla 2. <i>Categorías de análisis del proceso I.A., desde las categorías deductivas hacia las inductivas.</i>	27

## **TITULO**

### **EL LENGUAJE COLECTIVO CREADOR DE REALIDADES COMUNITARIAS EN CONSULTORIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

## **RESUMEN**

El lenguaje es la clave para comprender los fenómenos sociales humanos, es el componente más importante de cualquier sistema, pues permite a quienes lo conforman relacionarse entre sí y posicionarse como autores y gestores de las condiciones de convivencia de su comunidad. Tras realizar el diagnóstico y reconocer la disfuncionalidad del lenguaje colectivo creado por los actores comunitarios de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, se hizo necesario abordar este tema desde nuevas posturas investigativas, interventivas e interpretativas con el fin de generar un lenguaje colectivo funcional a partir la de-construcción y re-significación del sentido de comunidad desde la movilización de los axiomas de la comunicación humana, permitiendo de esta manera recrear la realidad del sistema y facilitando a la comunidad comprender el lenguaje no como código abstracto, sino como instrumento significativo de comunicación e interacción que permite develar el empujón de los actores frente a su comunidad. Para alcanzar el objetivo de la investigación-acción se crearon escenarios de intervención comunitaria, los cuales fueron apoyados por estrategias publicitarias no convencionales (BTL) a fin de generar impacto y propiciar movilizaciones en cada uno de los miembros que hacen parte de este sistema, así mismo se permitió el reconocimiento de habilidades, destrezas y competencias de los actores comunitarios como entes capaces de generar cambios significativos dentro de su contexto. Fue la intención durante esta larga travesía, aportar al bienestar de la comunidad y con ello al de cada individuo que hace parte de la misma, igualmente con esta investigación se logró transmitir motivación, recursividad y compromiso, armas importantes a la hora de abordar un sistema comunitario y todo lo que su realidad comprende.

*Palabras claves:* Lenguaje colectivo, sentido de comunidad, axiomas de la comunicación.

**ABSTRACT**

Language is the key to understanding human social phenomena, is the most important component of any system, it allows those who interact with each other and constitute itself as authors and managers living conditions of their community. After making the diagnosis and recognize dysfunctional collective language created by community actors legal clinics at the University of Nariño, it became necessary to address this issue from new investigative positions, and performing interventional order to generate a functional group from language the de-construction and re-signification of the sense of community from mobilizing the axioms of human communication, thus allowing re-create the reality of the system and providing the community does not understand the language as abstract code, but as an instrument meaningful communication and interaction. To achieve the goal of action research were created community intervention scenarios, which were supported by unconventional advertising strategies (BTL) to generate impact and promote demonstrations in each of the members that are part of this system, as well it allowed the recognition of skills, abilities and skills of community actors as entities capable of generating significant changes in context. It was the intention during this long journey, contribute to the welfare of the community and thus of every individual who is part of it, this research also transmit achievement motivation, resourcefulness and commitment, important weapons in addressing a Community and everything that comprises your reality.

*Keywords:* Language collective, sense of community, communication axioms.

## **INTRODUCCIÓN**

Este documento de trabajo de grado reúne la información de la investigación-acción desarrollada en Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño denominada: *El Lenguaje Colectivo Creador de Realidades Comunitarias en Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño*, la cual tuvo como objetivo generar un lenguaje colectivo funcional a partir de la re-significación del sentido de comunidad, a través de la movilización de los axiomas de la comunicación, en este sentido se ofrece una revisión crítica de los resultados y conocimientos adquiridos, así como también nuestra opinión y experiencia en este proceso.

Esta investigación-acción fue estructurada para desarrollarse en cuatro fases: planificación, acción, observación y reflexión, las cuales se dieron desde escenarios de intervención comunitaria mediados por estrategias publicitarias BTL, de esta manera se facilitó conocer a fondo elementos importantes para el planteamiento, desarrollo y evolución del proceso, dando paso a nuevas comprensiones y posicionamientos dentro del sistema y facilitando la co-creación de nuevas realidades donde se tejan nuevos sentidos de vida comunitaria, siendo la comunidad potenciadora de sus recursos y creadora de nuevas alternativas y posibilidades en el ámbito comunitario.

Los resultados de la investigación se presentan en categorías de análisis, las cuales parten de tres categorías deductivas: Categoría uno. “Ojo multivisionario”: Comprendiendo a la comunidad de Consultorios Jurídicos como sistema vivo de decisiones. Categoría dos. “Experienciar interactivo”: Emergencia de contextos conversacionales donde se generan nuevas lecturas y comprensiones de las realidades relacionales comunitarias en pro de un lenguaje colectivo funcional. Categoría tres. “Co-construcción del tercer planeta”: Introducción de nuevas maneras de comunicar con el fin de obtener beneficios mutuos para la comunidad de Consultorios Jurídicos. Dirigiéndonos de esta manera hacia dos categorías inductivas por cada categoría deductiva planteada, facilitando de esta manera el análisis de la información que emergió en el transcurso del proceso, realizando así lecturas circulares de la realidad comunitaria a fin de dar cuenta de las movilizaciones alcanzadas de manera progresiva.

Dicha información fue validada a través de estrategias de investigación como la triangulación, la recolección de las experiencias y las reacciones de la población estudiada,

pues como plantean Bonilla y Rodríguez (2005), estas herramientas permiten captar la opinión de las personas sobre los hallazgos del estudio y su propia percepción de las situaciones específicas, permitiendo de esta manera que los sujetos sociales que participan en el proceso se responsabilicen de su papel dentro del sistema, de las realidades co-construidas y por supuesto de su convivir y “lenguajear” con el otro, en este sentido los individuos y grupos que la conforman tendrán la capacidad de comprenderse como sistema vivo de decisiones potenciador de sus propios recursos.

Este documento de trabajo de grado es una extensión de nuestro deseo por compartir lo que hemos aprendido en el coexistir con la comunidad de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño y desde la intervención comunitaria dirigida a alcanzar objetivos específicos, experiencia marcada por aciertos, incertidumbres, interrogantes y respuestas encontradas tanto en la investigación como en la intervención realizada. La información que contiene el texto está diseñada para atraer y motivar a investigadores, estudiantes, profesionales y a los agentes de una comunidad para trabajar en virtud de la misma y accionar en garantía de todo lo que implica vivir en comunidad y sentirse parte de ella.

Es aquí donde se vislumbra la importancia de desarrollar procesos de investigación-acción comunitaria que permitan el trabajo activo y participativo de la comunidad como gestores de su propia realidad, brindando la posibilidad de que cada actor logre llevar a cabo prácticas que favorezcan las dinámicas relacionales en su sistema, promoviendo de esta manera el mejoramiento de la convivencia entre los actores sociales y contribuyendo a la transformación, desarrollo, y progreso del sistema comunitario.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Generar un lenguaje colectivo funcional a partir de la re-significación del sentido de comunidad, a través de la movilización de los axiomas de la comunicación humana, mediante estrategias publicitarias no convencionales (BTL) implementadas en el escenario comunitario de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.

### **Objetivos específicos**

Describir el sentido de comunidad reflejado en los axiomas de la comunicación humana reconocidos en la comunidad de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.

Conectar y analizar el sentido de comunidad y los axiomas de la comunicación humana desde su movilización y re-significación, en función de facilitar la co-creación de un lenguaje colectivo funcional en el escenario comunitario de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.

Desarrollar una propuesta de intervención que facilite la co-creación de un lenguaje colectivo funcional a partir de la re-significación del sentido de comunidad desde la movilización de los axiomas de la comunicación humana, mediante estrategias publicitarias no convencionales (BTL) implementadas en el escenario comunitario de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño.



## **MÉTODO**

### **Paradigma metodológico**

El presente trabajo de grado investigativo, se orienta bajo la concepción del paradigma cualitativo, teniendo en cuenta que su principal característica es “captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto” (Bonilla y Rodríguez, 2005, p. 48).

De esta manera, asumir una óptica de tipo cualitativo significó, en definitiva, un esfuerzo de comprensión profunda, dirigido hacia comprensión del sentido de lo que el otro o los otros quieren decir a través de sus palabras, sus silencios y sus acciones, mediante la interpretación y el diálogo; permitiendo entender los aspectos comunes en el proceso de producción y apropiación de la realidad social en la que los individuos desarrollan su existencia dentro de una comunidad (Sandoval, 1996). Adentrándose de esta forma al conocimiento de las razones por las que los sujetos de manera individual o colectiva, actúan como lo hacen en su cotidianidad, posibilitando así que desde la mirada investigativa e interventiva se pueda dar lugar a cambios en la percepción que dichos individuos tienen de su contexto (Báez y Pérez, 2007).

En coherencia con lo anteriormente dicho, como lo menciona Sandoval (1996) una postura metodológica cualitativa, es de carácter dialógica en la que las creencias, las mentalidades, los mitos, los prejuicios y los sentimientos, entre otros, son aceptados como elementos de análisis para producir conocimiento sobre la realidad humana. Por lo dicho, problemas como los de descubrir el sentido, la lógica y la dinámica de las acciones humanas concretas se convierten en una constante búsqueda en este paradigma investigativo; pues supone la reivindicación de lo subjetivo, lo intersubjetivo, lo significativo y lo particular, como prioridades de análisis para la comprensión de la realidad social.

### **Enfoque metodológico**

Dadas las características particulares del presente trabajo de grado, es conveniente apoyarse de la Investigación-Acción (IA), al ser éste un enfoque que proporciona alcanzar un conocimiento adecuado de la realidad sobre el fenómeno social que se intenta analizar. Adicionalmente, posibilita adelantar la investigación-acción en la medida que combina dos procesos, el de conocer y el de actuar, implicando en ambos a la población para el abordaje

de su propia realidad, reconociendo a los participantes en su cotidianidad, conversaciones, relaciones, historicidad y la “red de sentidos”; así la I.A., aborda los análisis sobre las prácticas sociales (Guiso, 2009). Igualmente este es un proceso que combina la teoría y la praxis, posibilitando el aprendizaje, la toma de conciencia crítica de la población sobre su realidad, la movilización colectiva y una acción transformadora.

Así pues, siguiendo los planteamientos de Vizer (2002) el presupuesto central en este enfoque cualitativo, se basa en el acercamiento a dicha realidad, logrando llegar a la comprensión y la introducción de cambios en el contexto, cambios que parten desde los participantes; así pues, la intervención se transforma en un medio para producir un mejoramiento de la realidad comunitaria.

En concordancia con la I.A., esta investigación buscó trascender la suma de resultados, para ir justamente a movilizar y redefinir posiciones y actitudes que llevaron a un cambio en la población, desde la propia concepción de sí mismos, de su pasado, su presente y su futuro (Latorre, 2007). De tal manera que los participantes aprendieron de sus propias experiencias a través de su participación.

Esto lleva a pensar que la evaluación de este proceso que comprende la investigación-acción, se realizó en ciclos en espiral; proporcionando evidencias del alcance y las consecuencias de las acciones emprendidas y de su valor como mejora de la intervención propuesta. Lo que permitió igualmente realizar ajustes que implicaron una redefinición del problema en aras de encontrar las mejores soluciones, ya sea porque éste se ha modificado, porque han surgido otros de más urgente resolución o porque se descubren nuevos focos de atención que se requiere atender para abordar el problema original. Por lo tanto la evaluación fue permanente, debido a que se aplicó en cada momento, estuvo presente al final de cada ciclo, dando de esta manera una retroalimentación a todo el proceso, lo que permitió obtener criterios fundamentales a la hora de evaluar la nueva situación y sus consecuencias, es decir, en qué medida el propio proceso de investigación y transformación fue un proceso de cambio, implicación y compromiso de los propios involucrados.

Con este preámbulo, se reconoce entonces un conjunto de rasgos propios presentes en la I.A., que se realizó en el presente estudio (Véase figura 1).

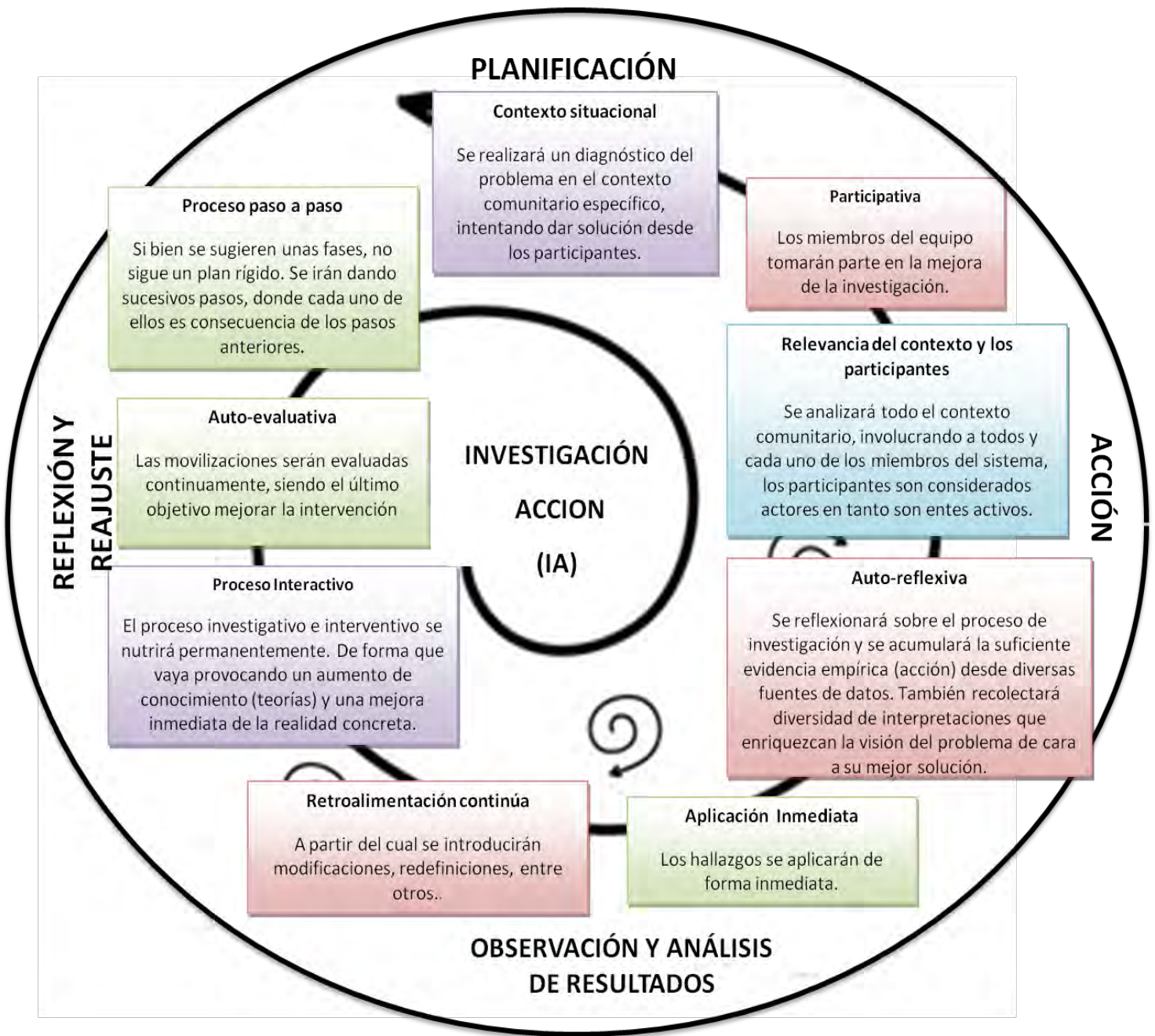


Figura 1. Características y proceso de la Investigación-Acción (Vizer, 2002).

### Participantes

El presente estudio abarcó la totalidad de población que se suscribe como parte de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, lo que resultó de vital importancia para la investigación–acción en este contexto comunitario. En este sentido se contó con la participación del director general, del director administrativo, de dos asistentes, la secretaria

general, seis monitores, 150 estudiantes de IV y V año Derecho diurno y vespertino, seis docentes asesores, cuatro personas que se ocupan de los servicios generales y aproximadamente 170 usuarios de los servicios jurídicos. De esta manera se resalta que todos los participantes, independientemente de su rol tuvieron el mismo protagonismo implicándose como miembros activos de la comunidad y en el proceso investigativo, de tal manera que esta fue una experiencia accesible para todos. Es así como la unidad de análisis fue igualmente la unidad de trabajo que hizo parte del presente estudio.

### **Técnicas e instrumentos y para la recolección de la información**

#### ***Historia de vida***

La historia de vida es un relato autobiográfico libre, en el cual el participante se apropia de las experiencias vitales de su práctica cotidiana compartidas en este proceso de movilización y re-significación. Así, las historias de vida recogieron la memoria colectiva de la cotidianidad, permitiendo reconocer de manera directa las diversas autobiografías de quienes se abren a este proceso de transformación personal y comunitaria, manifestando sus puntos de convergencia en algunos temas de la realidad social que se vivencia en este contexto (López y Pozo, 2002).

De esta manera, esta estrategia permitió tener un acceso a la información acerca de las movilizaciones que se alcanzaron paulatinamente, acogiendo las apreciaciones, sentires y vivencias de algunos de los participantes que permanecieron durante la totalidad del proceso, posibilitando conocer como los actores comunitarios reconstruyen y perciben su relación con el otro dentro del escenario de Consultorios Jurídicos.

#### ***Observación***

La observación es una técnica que implica focalizar la atención de manera intencional, sobre algunos segmentos de la realidad que se estudian, tratando de captar sus elementos constitutivos y la manera cómo interactúan entre sí, con el fin de reconstruir inductivamente la dinámica de la situación (Bonilla y Rodríguez, 2005).

En la presente investigación, se hizo énfasis en considerar los diversos aspectos de la realidad y de los procesos a desarrollar, considerando el contexto y las relaciones construidas entre quienes lo conforman.

### ***Entrevista semi-estructurada***

La entrevista es una herramienta relevante para la investigación pues los entrevistados son una fuente de información digna, útil y con la capacidad de aportar no solo información objetiva; sino también subjetiva, con el propósito de tener un cuadro más completo del tema en cuestión (Gaskel, 1999 Citado por Bonilla, 2005).

Teniendo en cuenta que en esta investigación se pretendía conocer el contexto comunitario desde los mismos actores, esta técnica facilitó la comprensión de la percepción de cada uno de ellos frente a este escenario.

### ***Sociograma***

Consiste en un gráfico en el que se expresan las relaciones que los miembros de la comunidad han entretejido, siendo útil para detectar fenómenos sociales (Pérez, 1997 citado por Bonilla, 2005). Igualmente es interesante para conocer aquellos miembros que puedan estar aislados, los diferentes subgrupos que se han formado dentro de la comunidad, los líderes positivos y negativos, las relaciones de atracción y de rechazo, y los miembros que se destacan según la opinión de los demás integrantes de la comunidad.

Para la presente investigación, resultó importante en reconocer la forma como se establecieron las relaciones dentro de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, las cuales fueron primordiales en los procesos a desarrollar.

### ***Cuestionario***

Este instrumento permitió extraer información relevante para la investigación, con ello se logró llegar a conclusiones que reflejen la realidad comunitaria del contexto. Consistió en utilizar preguntas abiertas buscando ingresar a la subjetividad mediante de los actores comunitarios, para ello se requirió una muy cuidadosa y delicada planeación de éstos y sus preguntas, sobre todo por la dificultad para el análisis de más de diez preguntas abiertas. (Sampieri, 1998).

Para la presente investigación fue muy importante entrar en la subjetividad de los actores comunitarios y comprender de una manera más profunda, como se tejía el lenguaje colectivo en el contexto para cada uno de los actores, reconociendo los elementos que hacían parte del mismo.

### ***Análisis documental***

Los documentos fuente pueden ser de naturaleza diversa: personales, institucionales o grupales, formales o informales. A través de ellos fue posible obtener información valiosa para lograr el encuadre que permitiera describir los acontecimientos rutinarios así como los problemas y reacciones más usuales de las personas o cultura objeto de análisis, así mismo, conocer los nombres e identificar los roles de las personas clave en esta situación sociocultural (Quintana y Montgomery, 2006).

De esta manera, el análisis documental se convirtió en soporte fundamental, pues facilitó que haya una contextualización teórica, generando una comprensión más clara de la realidad del contexto.

### ***Fotografía***

Es el respaldo o apoyo de información existente, en la recolección de información, permitió realizar un registro, organización, clasificación y presentación de material informativo (Sánchez, 1997). De esta manera este instrumento permitió captar la visión de los fenómenos comunitarios a través propia expectativa del actor, es decir a partir de como los participantes se involucraron en con cada actividad implementada.

Barthes (1998, citado por Jurgenson, 2003) asegura que el valor informativo y estético de una fotografía resulta inconmensurable para cada persona, pues la fotografía sin duda alguna además de contener información de un momento determinado, provocan una reacción emocional, de esta manera la imagen captada pasa a ser simbólica para la comunidad revelando así su dinámica y reacciones, dando cuenta a su vez de su unidad y cohesión. De esta manera la fotografía proporcionó una excelente fuente de datos para el análisis de las movilizaciones comunitarias.

### **Procedimiento**

El proceso investigativo del presente trabajo de grado, estuvo integrado por cuatro fases o momentos interrelacionados: planificación, acción, observación y reflexión. Estos momentos se organizaron sobre dos ejes: uno estratégico, constituido por la acción y la reflexión; y otro organizativo, constituido por la planificación y la observación (Véase figura 2).

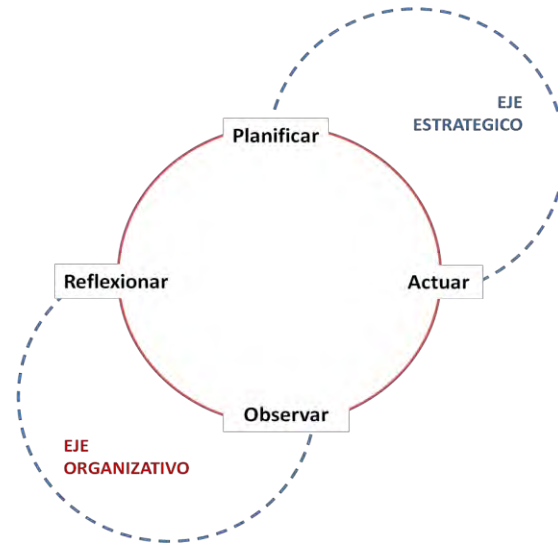


Figura 2. Proceso básico de la IA.

Ambas dimensiones estuvieron en permanente interacción, de manera que se estableció una dinámica que contribuyó al mejoramiento de las estrategias publicitarias no convencionales (BTL) según la comunidad lo requirió, lo que permitió comprender las prácticas que tienen lugar en la vida cotidiana de la comunidad (Véase figura 3).

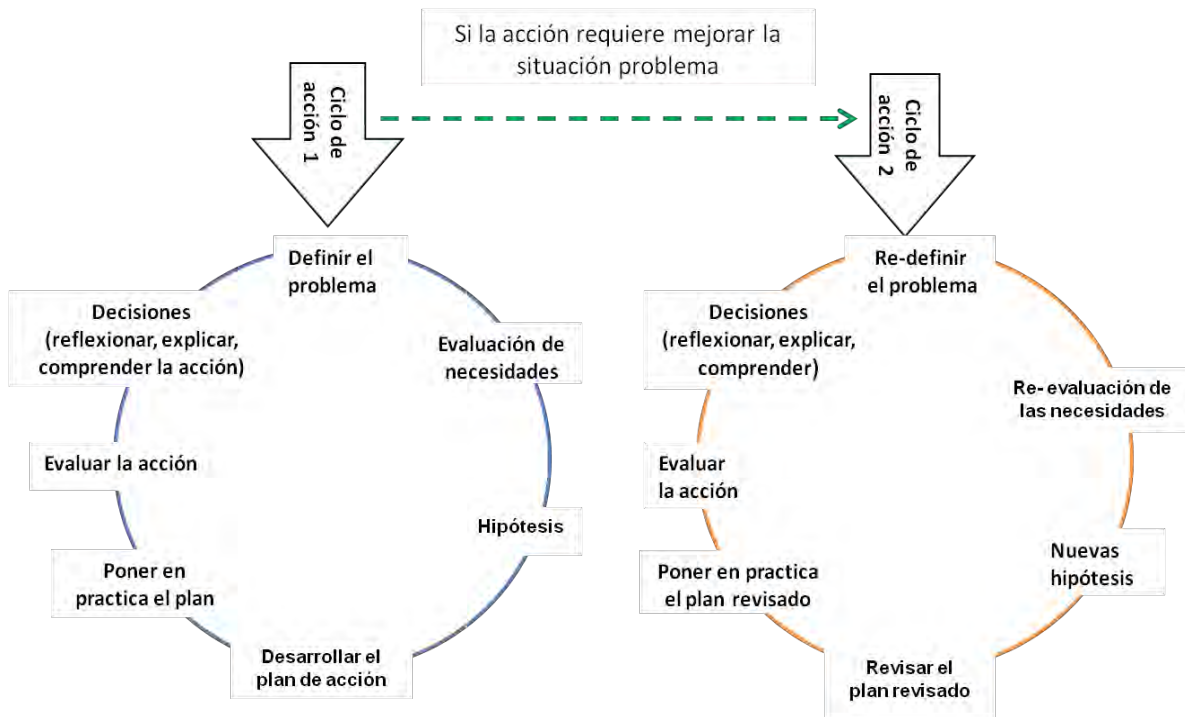


Figura 3. Plan de acción satisfactorio del proceso de la IA, Jurgenson (2003).

Por otra parte el procedimiento incluyó momentos que integraron las acciones a realizar en el presente estudio (Véase anexo 1). A continuación se presenta de modo más amplio la formade desarrollo de cada proceso (Véase tabla 1).

Tabla 1

*Descripción del procedimiento paso a paso*

<b>Primer contacto y acercamiento</b>	Para iniciar formalmente con este proceso, se realizó el primer contacto con la población, dando a conocer las generalidades del proyecto; y se efectuó el diligenciamiento del consentimiento informado (Véase anexo 2) pertinente para trabajar en esta comunidad.
<b>Convocatoria</b>	Luego, se pasó a realizar la convocatoria en la dependencia de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, convocatoria que permaneció abierta a la totalidad de los miembros que conforman esta comunidad, abarcando así los diferentes roles (directores, funcionarios, asistentes, docentes asesores, estudiantes de IV y V año de derecho, personal de servicios generales, incluyendo a los usuarios), lo que facilitó posteriormente el acceso a información y actuación, contando con núcleos organizados a quienes se incentivó a participar en este proceso.
<b>Contextualización</b>	Se realizaron actividades de acercamiento a la comunidad, generando procesos de contextualización de la situación junto con el reconocimiento del lenguaje comunitario a través de instrumentos como las entrevistas semi-estructuradas y el cuestionario. De esta manera se identificó el problema que resultó relevante para el contexto comunitario, comprendiéndolo a través del “experimentar” que expresó la comunidad, logrando asegurar la implicación de los actores en la investigación.
<b>Desarrollo de la propuesta de investigación-acción</b>	Posteriormente se procedió al desarrollo de la propuesta coherente con la demanda comunitaria y la cual se basó en la I.A. Esta propuesta que se realizó en treinta sesiones. Este momento de la investigación, se llevó a cabo mediante la



utilización de estrategias publicitarias no convencionales (BTL) lo que permitió el reconocimiento de habilidades, destrezas y competencias personales de los actores comunitarios como entes capaces de generar cambios significativos dentro de su contexto, a través de escenarios que resultaron creativos y novedosos, generando impacto y propiciando movilizaciones en el sistema, facilitando de esta manera espacios de interacción y reflexión para toda la comunidad, permitiendo que los participantes se sintieran miembros activos dentro del proceso interventivo. A lo largo del proceso, se usaron siete técnicas para la recogida y análisis de la información: historia de vida, análisis documental, observación, entrevista semi-estructurada, sociograma, cuestionario y fotografía. Este proceso planteó diversas estrategias acorde a las evidencias encontradas y que representaron problemáticas y necesidades referidas al lenguaje colectivo, por lo que durante el proceso se hicieron los ajustes convenientes en pro de la comunidad teniendo en cuenta que este es un sistema vivo y por ende dinámico.

---

**Construcción de categorías  
analíticas**

Concluida la propuesta de intervención y teniendo en cuenta tales procesos se construyeron categorías analíticas potenciales con las que se partió hacia el desarrollo de una propuesta de intervención basada en la generación de un lenguaje colectivo funcional desde el pensar, sentir y actuar de los miembros comunitarios. Así pues, se planteó realizar un análisis continuo de procesos. Centrándose así en el tema de trabajo, en las necesidades y recursos del contexto comunitario en que se produce. Con estos resultados, se reconocieron los mecanismos de implementación y estrategias de solución, que sirvieron de motivación hacia la participación, superación de resistencias al cambio y mantenimiento de la intervención; estas estrategias que fueron implementadas de manera inmediata.

---

Cada uno de los momentos implicó una mirada retrospectiva, y una intención prospectiva que formaron conjuntamente una espiral auto-reflexiva de conocimiento y acción.

Este trabajo se realizó en treinta sesiones durante nueve meses, en este tiempo se trabajó con diferentes estrategias publicitarias no convencionales (BTL) que abordaron la movilización de los axiomas de la comunicación, aspectos que se relacionaron con la resignificación del sentido que el participante tiene de la comunidad a la que pertenece, Consultorios Jurídicos.

### **Plan de análisis de información**

*“El verdadero viaje de descubrimiento consiste  
no en buscar nuevos paisajes,  
sino en tener nuevos ojos” (Marcel Proust).*

La primera fase para el procesamiento de la información fue la organización de la información disponible. Esta organización pasó por varias etapas: la primera netamente descriptiva, donde se realizó un acopio de toda la información obtenida, de una manera textual.

La segunda, en la que se segmentó ese conjunto inicial de datos, a partir de categorías descriptivas que permitieron una reagrupación y una lectura distinta de esa misma información. La categorización descriptiva se realizó apenas se obtuvieron los primeros datos, y durante el desarrollo del proceso para lo que fue preciso apoyarse en la herramienta denominada “análisis de tareas” que se realizó durante el transcurso de la investigación-acción; previa y posteriormente a cada implementación de una estrategia publicitaria con el fin de describirla y evaluarla a profundidad realizando los ajustes pertinentes.

En una tercera fase se contó con la construcción de categorías analíticas potenciales, la planeación y el desarrollo de la propuesta de intervención a partir de dichas categorías mediante I.A., proponiendo unas categorías deductivas que condujeron a un análisis más profundo a través de unas categorías inductivas; promoviendo de esta forma el análisis de información resultante de los procesos y la construcción de categorías inductivas. De esta manera se pueden distinguir las siguientes categorías de análisis deductivas e inductivas (Véase tabla 2).

Tabla 2

*Categorías de análisis del proceso IA, desde las categorías deductivas hacia las inductivas.*

<b>Categorías Deductivas</b>	<b>Categorías Inductivas</b>
<p><b>Categoría uno. “Ojo multivisionario”:</b> Comprendiendo a la comunidad de Consultorios Jurídicos como sistema vivo de decisiones.</p>	<p>Abriendo puertas para el cambio: Evaluación y análisis del sentido de comunidad reflejado en los axiomas de la comunicación y sostenido por los actores comunitarios.</p> <p>Una relación es una suma de dos: Re-significación de las dinámicas existentes.</p>
<p><b>Categoría dos. “Experienciar interactivo”:</b> Emergencia de contextos conversacionales donde se generan nuevas lecturas y comprensiones de las realidades relacionales comunitarias en pro de un lenguaje colectivo funcional.</p>	<p>Punto de vista binocular: Creación de espacios donde se develen, retroalimenten y fortalezcan las dinámicas conversacionales construidas.</p> <p>Arriesgarse, una oportunidad para co-evolucionar: Transformación de las deficiencias en recursos, posibilitando la emergencia del potencial existente en el sistema.</p>
<p><b>Categoría tres. “Co-construcción del tercer planeta”:</b> Introducción de nuevas maneras de comunicar con el fin de obtener beneficios mutuos para la comunidad de Consultorios Jurídicos</p>	<p>Conexión desde el emocionar: Co-creación nuevas realidades donde se tejan nuevos sentidos de vida comunitaria.</p> <p>Acciones de cambio con sentido: Apropiación de nuevos posicionamientos en el rol que desempeña cada uno de los actores comunitarios manifestados en las dinámicas conversacionales</p>

De acuerdo a Di Virgilio (2008), quien propone que el proceso de categorización se mantuvo en permanente confrontación, hasta cuando tenga lugar el fenómeno que los creadores de la teoría fundada denominan "saturación de las categorías", es decir, cuando ninguna información de la que se continúa recolectando aporta elementos nuevos a lo que ya se logró establecer en las etapas previas de captura de datos.

Para validar y verificar los resultados finales del análisis cualitativo se planteó, estrategias como la triangulación y las reacciones de la población estudiada; mediante la contrastación de información obtenida con diversas estrategias, comparando también los resultados de diferentes observadores en la triangulación y la construcción de informes de avance para generar reacciones en la población, pues como plantean Bonilla y Rodríguez (2005), estos sirven como espacio para captar la opinión de las personas sobre los hallazgos del estudio y su propia percepción de la situación específica. De esta forma se estructuró la presentación sintética y conceptualizada de la información de tal manera que se realizó una discusión profunda frente a los resultados obtenidos los cuales fueron contrastados con la teoría planteada.

### **Elementos éticos y bioéticos**

Para el desarrollo ético y legal de la presente investigación se recurrió a varios artículos de la ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología que dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones que sustentan el trabajo realizado para la recolección de información e intervención planteado, por lo que entre sus apartados se tienen en cuenta que la Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, donde el psicólogo tiene una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo.

Asimismo, en el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses del cliente, evitando el uso indebido de los resultados de la evaluación, teniendo en cuenta que la investigación con participantes humanos, se fundamenta sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano.

Por lo tanto, es importante mencionar que el psicólogo dentro del campo de acción, podrá ejercer su actividad en forma individual o grupal, integrando además equipos interdisciplinarios, en instituciones o privadamente. Cimentado además, que en la prestación de sus servicios, el profesional no hará ninguna discriminación de personas por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, credo, ideología, nacionalidad, clase social, o cualquier otra diferencia, fundamentado en el respeto a la vida y dignidad de los seres humanos.

Por otra parte, se incluyen como deberes del profesional, que él en sus informes escritos, deberá ser sumamente cauto, prudente y crítico, frente a nociones que fácilmente degeneran en etiquetas de desvaloración discriminatorias del género, raza o condición social, además de hacer uso apropiado del material psicotécnico en el caso que se necesite, con fines diagnósticos, guardando el rigor ético y metodológico prescrito para su debido manejo; remitir a un colega o profesional competente cualquier caso que desborde su campo de conocimientos o intervención; evitar en los resultados de los procesos de evaluación las rotulaciones y diagnósticos definitivos; ser responsable de los procedimientos de intervención que decida utilizar, no practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, o en casos de menores de edad o dependientes, del consentimiento del acudiente o el representante legal del participante.

Finalmente, todo profesional de la psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore en forma individual o colectiva, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos podrán ser divulgados o publicados con la debida autorización de los autores.

## RESULTADOS

### Desarrollo de las fases de investigación-acción

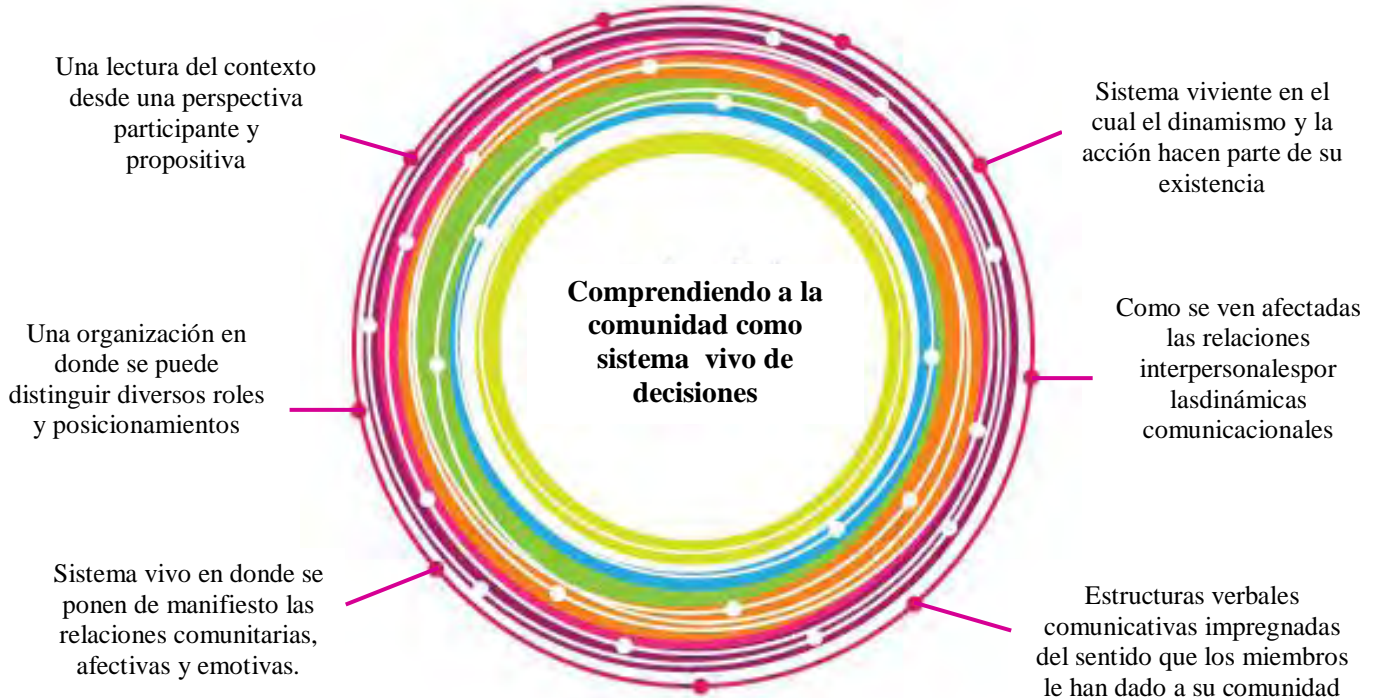
#### Categorías de Análisis



Figura 4. Categorías de análisis. Se presenta las categorías de análisis las cuales parten de tres categorías deductivas con el fin de ir sobre otras categorías inductivas, facilitando de esta manera el análisis de la información que fue emergiendo en el transcurso del proceso, realizando así lecturas circulares de la realidad comunitaria a fin de dar cuenta de las movilizaciones alcanzadas de manera progresiva.

**Categoría uno: “Ojo multivisionario”. Comprendiendo a la comunidad de Consultorios Jurídicos como sistema vivo de decisiones.**

*“Lo que llamamos realidad es resultado de la comunicación” (Watzlawick,P).*



*Figura 5. Análisis de categoría uno, “Ojo Multivisionario”.*

Antes de abordar el acercamiento a esta institución y los actores inmersos en ella, es indispensable reconocer el rol como investigadoras en los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, en tal sentido, es claro que la investigación-acción permitió observar el contexto desde una perspectiva participante y propositiva, esta doble mirada aportó significativamente a los actores del sistema y concedió atender simultáneamente las dinámicas re-creadas dentro del mismo. De esta manera, se puede hablar de una relación generativa entre los procesos de la dinámica estructural del sistema viviente, reconociendo la importancia de cada uno de los elementos que la componen como el todo y la parte en la estructuración de sus dinámicas relacionales y comunicacionales.

En coherencia con lo anteriormente mencionado y buscando la factibilidad de este proceso, resulto imperioso que desde un comienzo la convocatoria realizada se hiciera a la totalidad de la comunidad de manera permanente y abierta para cada uno de sus miembros, involucrando precisamente a los directivos, funcionarios, docentes asesores, estudiantes de

IV y V año de Derecho diurno y vespertino, a los usuarios y al personal de servicios generales, contando así con una población de aproximadamente 341 personas.

Dentro de esta primera fase resultó indispensable realizar un previo diagnóstico participativo acerca de las relacionales interpersonales y las dinámicas lingüísticas que emergían entre los actores de este sistema; dinámicas que eran necesarias que queden explícitas para así posteriormente ser intervenidas.

Antes de comenzar a realizar el diagnóstico participativo, fue pertinente desplegar acciones de motivación y sensibilización que promovieron una discusión abierta entre los miembros de la comunidad, sobre la necesidad de iniciar un proceso de reflexión ante el dilema que evidentemente los afecta. De esta manera se buscó facilitar la comprensión del dilema comunitario identificado, a través de lecturas posibilitadoras de nuevas realidades comunitarias. Para ello, se empleó recursos como las entrevistas abiertas, cuestionarios semi-estructurados, lluvia de ideas, invitaciones orales y avisos llamativos en las diferentes dependencias. También se utilizó el sociograma como herramienta que permitió visualizar de manera simbólica a Consultorios Jurídicos como un sistema viviente (Véase anexo 3) en donde se puso de manifiesto las relaciones comunitarias, afectivas y emotivas que tienen lugar dentro de este contexto; este instrumento posibilitó visualizar de manera clara la realidad en la que interactúan múltiples actores con sus propios intereses y expectativas, permitiendo comparar los resultados recogidos inicialmente con los generados a través del tiempo, dado que todo sistema es dinámico, y por tanto, está en continuo cambio y transformación.

Igualmente, para poder realizar un análisis profundo de este eje, fue indispensable que cada uno de los presentes se sintiera convocado a participar desde su experiencia, lo cual resultó necesario para la comprensión del dilema comunitario, sabiendo así que cada actor es parte indispensable del sistema.

Fue de esta manera como la comunidad empezó a descubrir que este centro jurídico es más que una simple institución, reconociéndola ahora como un espacio social en el que se convive diariamente, donde se co-existe, de modo que se evidencia una organización en donde se puede distinguir diversos roles y posicionamientos que cada uno de los protagonistas tiene en este escenario, por lo tanto, el dinamismo y la acción hacen parte de su existencia.



Así pues se pudo reconocer que esta comunidad trasciende de ser simplemente un ente, al ser un sistema viviente que sigue un curso en el que sufre cambios (Maturana, 1995), configurándose como un sistema auto-eco-organizador, de allí su autonomía para reorganizarse y para realizar intercambios internos y externos; en este sentido los cambios de uno de sus miembros afectan lo que pasa en el otro. Esto se da debido a que hay una relación mutuamente generativa a través de las interacciones estructurales actuales del sistema viviente y el medio.

De esta manera entre los diferentes actores comunitarios que configuran el sistema, existen interrelaciones o relaciones que posibilitan unas funciones y establecen la dinámica del mismo, es así como se reivindica la inclusión de autonomía, que incluye la responsabilidad y la solidaridad, asumiendo que todos los sistemas están relacionados entre sí, reflejando cada uno de ellos la complejidad y, por consiguiente, negando la existencia de sistemas más simples que otros. Al ser, seres incluidos, significa que así se tenga una historia individual esta solo es posible porque se es parte del sistema. Esto indica que absolutamente todo lo que ocurre en los actores comunitarios, en su cultura y en sus dinámicas relacionales, conversacionales e incluso en su dinámica estructural interna, determinan el papel que asumen y las relaciones que co-construyen, de esta forma absolutamente todas las dinámicas relacionales, conversacionales estructuradas en los Consultorios Jurídicos están mediadas por cada agente parte de ellos, siendo estos en cada momento el todo y la parte del mismo.

Es necesario concluir que la importancia de esta fase consistió en vencer la resistencia a los cambios que probablemente se presentó en algunos miembros, frente a las implicaciones que significa asumir una propuesta que abrió procesos de movilización y re significación de las dinámicas comunitarias, en la creación desde un inicio de un ambiente que promovió una participación activa de los actores; de esta manera, se estableció un centro común que permitió visualizar una dirección general sobre la cual la organización se puede mover desde el sentir de la comunidad, a partir de un gran reto que se concreta en objetivos de alcance, frente a los cuales los participantes expresaron su co-responsabilidad de acción y convencimiento de la necesidad de arriesgarse ante el cambio en relación con la comunidad buscando que posteriormente se logre movilizar las potencialidades de los participantes y miembros de la comunidad, de tal manera que los actores se sientan

motivados para asumir compromisos personales y comunitarios, durante el desarrollo de una propuesta que sea flexibles, comprensible y viable.

***Abriendo puertas para el cambio: Evaluación y análisis del sentido de comunidad reflejado en los axiomas de la comunicación y sostenido por los actores comunitarios.***

Para la realización del diagnóstico sobre la dinámica lingüística presente entre los actores de Consultorios Jurídicos, se partió de la identificación de un dilema comunitario: ¿Cómo se dan las relaciones interpersonales, y como estas se ven afectadas por las dinámicas comunicacionales construidas y mantenidas por los miembros de este sistema?, para dar respuesta a esta pregunta planteada fue importante considerar que las estructuras verbales comunicativas que se mantienen entre los subsistemas que hacen parte Consultorios Jurídicos, están acompañadas del sentido que los miembros le han dado a su comunidad; en este sentido se trata del establecimiento de relaciones entre las estructuras del texto discursivo al tratarse de intercambios de mensajes complejos.

Esta lectura diagnóstica relacional permitió explicar cómo los participantes son capaces de adaptar la producción y la recepción/interpretación de sus discursos a la situación comunicativa interpersonal-comunitaria, ya que son los mismos participantes de un evento comunicativo quienes construyen la relación entre su discurso y la situación contextual-comunitaria como ellos la interpretan.

De esta manera, la situación comunitaria-comunicativa es en sí una noción comunitaria-cultural, en la comunicación que emerge dentro del centro jurídico se encontró que dinámicas comunicacionales giraban en torno a: la queja, la victimización, la re-victimización, ingratitud, una comunicación en donde primaba la indiferencia social y apatía, las excusas, la desesperanza, el enfado, la irritación, una comunicación que imponía el cumplimiento y la obligatoriedad, en muchas ocasiones una comunicación que se caracterizaba por ser cortante. Pero también se encontró en algunos miembros de esta comunidad un discurso que era cordial, de esperanza, demostrando sensibilidad social, de tal manera que se tuvo en cuenta también los recursos que se podrían potencializar en la comunidad. De esta manera se pudo ofrecer una lectura desde la panorámica de los axiomas de la comunicación humana en donde se presenta una interacción que en algunas ocasiones se torna simétrica o complementaria, en el sentido en que se evidencia desigualdad a la hora de relacionarse, existiendo así relaciones de predominio y sumisión, dependiendo del rol

que se asume dentro del sistema, transformándose este en un acuerdo implícito que se traduce en acciones frente al otro.

En conclusión, el análisis de esta etapa permitió vislumbrar que en efecto los axiomas de la comunicación son un tejido interno en las relaciones interpersonales de esta comunidad, resaltando que es imposible no comunicar, pues los actores están en permanente comportamiento contenidos de mensajes en una secuencia de intercambios. Es importante mencionar que el continuo contacto establecido con los actores comunitarios en Consultorios Jurídicos, permitió reconocer dichas formas de comunicación y relación entre los mismos, es claro que para hacer dicho reconocimiento no solo se partió del hecho de establecer un diálogo con el otro y aunque la oratoria representa una parte significativa en nuestra comunicación y por ende en la forma cómo nos relacionamos, no podemos reducirlo solo a este nivel, pues sería un error dejar de lado uno de los pilares más importantes de la comunicación: La Comunicación No Verbal, siendo esta forma de comunicar muy recurrente en consultorios jurídicos, pues el contacto no verbal que hay entre sus actores sociales nos ha permitido identificar características propias del tipo de diálogos y actitudes que hacen parte de su convivir, la apatía, la indiferencia, el compromiso, la disposición el paternalismo y la victimización, entre otros, son parte de las dinámicas relacionales creadas en el centro jurídico y las cuales pueden ser reconocidas a través de la observación y el contacto con dichos actores comunitarios, de acuerdo con Bateson (1976, p.35) “El silencio también comunica”. Comprendiendo desde esta lectura que el sentido de comunidad se ve enmarcado en las dinámicas comunicativas co-creadas, co-construidas, compartidas y retroalimentadas en común acuerdo desde el vivenciar con el otro.

***Una relación es más que la suma de dos: Re-significación de las dinámicas existentes.***

Para comprender a mayor profundidad lo que sucedía en las interacciones entre los actores se hizo necesario reconocer que estas dinámicas conversacionales y relacionales no se podían desligar del contexto donde emergían, debido a que es en este contexto donde se construyen dichas comunicaciones colectivas impregnadas de sentidos que se imponen como la base mental de eventos comunitarios de interacción hasta llegar a una comprensión relacional discursiva. Por ello se hizo necesario realizar lecturas multidimensionales para

lograr una comprensión integral, teniendo en cuenta entonces, el escenario donde danzan estas comunicaciones, fue posible realizar una lectura compleja de cómo se daba la comunicación y con ello la manera de interactuar de los actores en este sistema comunitario. De esta manera se visualizó el contexto, no como una situación comunitaria objetiva y externa del discurso, sino más bien como una construcción, una definición subjetiva de los participantes y de las dimensiones relevantes de la situación comunicativa.

La forma planteada para desarrollar este proceso no es algo cotidiano en centro jurídico en donde se vivía en un aparente orden, y que mejor entonces que desequilibrar un poco este sistema a través de propuestas nuevas y diferentes, generando resultados positivos en el centro jurídico, comprendiendo así que se trató de algo nuevo dentro de la comunidad, y que a su vez resultará ajeno a su contexto; siendo los resultados obtenidos los indicadores del alto impacto obtenido y de las movilizaciones en los actores sociales.

Esta comprensión y análisis de la realidad de las relaciones comunitarias dio cuenta del intercambio de información, ideas, creencias, conocimiento, sensaciones, sentimientos, emociones que están basadas en una dinámica lingüística generadora de interrelaciones que en muchas ocasiones resultaron disfuncionales, en el sentido resultaría de vital importancia crear más conciencia sobre el efecto de cómo se comunica lo que se comunica y como esto puede estancar o abrir caminos de posibilidad al sistema. Teniendo en cuenta estas manifestaciones se ha querido proponer una forma de abordarlo de tal forma que los actores comunitarios, sean parte activa y propositiva en la implementación de las diferentes formas de relación, creando en ellos otros posicionamientos a través del reconocimiento de la importancia de cómo se dan y son manejadas la comunicaciones en la comunidad.

**Categoría dos: “Experienciar interactivo”. Emergencia de contextos conversacionales donde se generan nuevas lecturas y comprensiones de las realidades relacionales comunitarias en pro de un lenguaje colectivo funcional.**

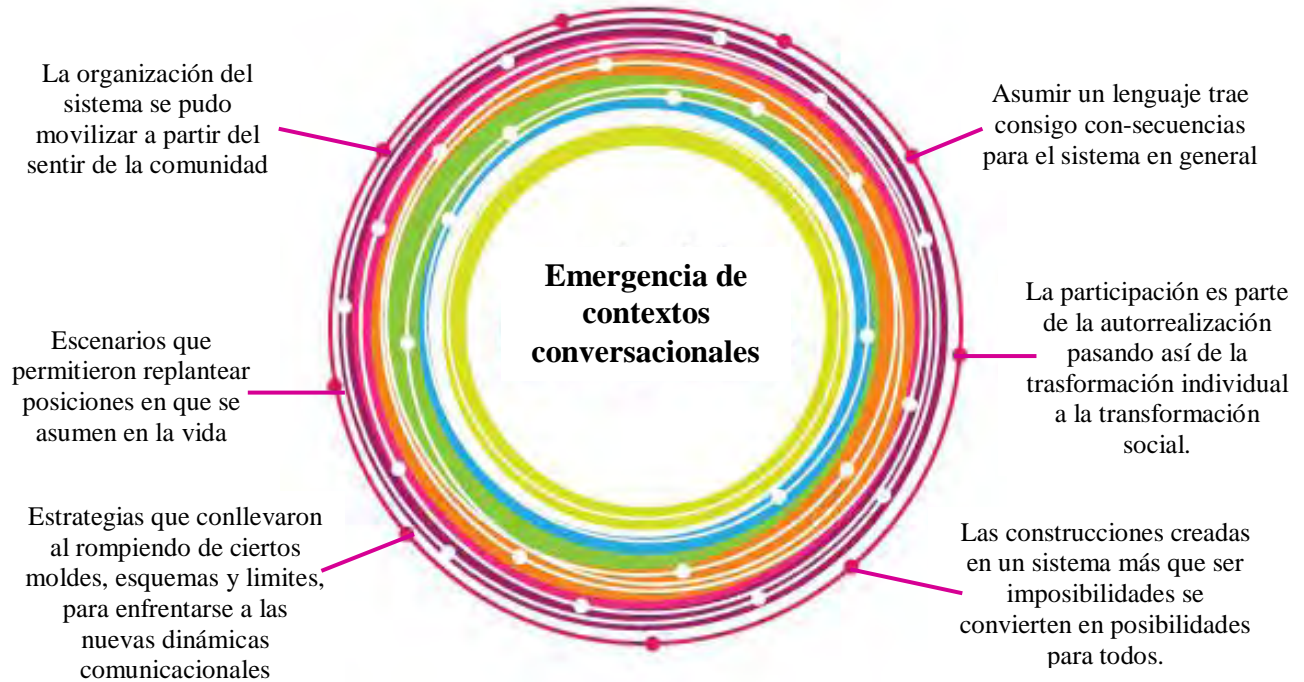


Figura 6. Análisis de categoría 2, Experienciar interactivo.

La lectura analítica permitió vislumbrar que para accionar sobre este fenómeno presente en la comunidad era necesario de una interface la cual permitió la emergencia de sentires, pensares y actuares en cada participante. La estructura de esta propuesta se definió en la construcción de escenarios abiertos a los diferentes participantes (independiente de sus roles), estos escenarios involucraron la generación de movilizaciones, reflexiones y acciones donde todos estuvieron involucrados e interconectados; aquí también se vio inmiscuido el contexto como una serie de variables comunitarias objetivas (hora, lugar, participantes, entre otras), que ejercieron influencia en este proceso y en las interacciones discursivas de manera directa. Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho, se infirió entonces que primordialmente estos escenarios estarían llenos de lo que llamamos “experiencias significativas”. De esta manera las comunicaciones individuales emergieron y convergieron hacia un lenguaje colectivo, de allí se partió para hablar de un lenguaje funcional que es capaz de crear realidades comunitarias. En este sentido estos escenarios se

transformaron en espacios posibilitadores que mediante la comunicación representaron la cotidianidad de las experiencias personales dentro de la comunidad que definen la manera en que los actores viven e interpretan los eventos cotidianos que vivencian dentro de este sistema. Lo interesante de estos escenarios, por un lado, es que fueron experiencias personales y subjetivas, incluso con evaluaciones (opiniones) y emociones sobre la situación comunicativa, que se propaga a una base comunitaria compartida.

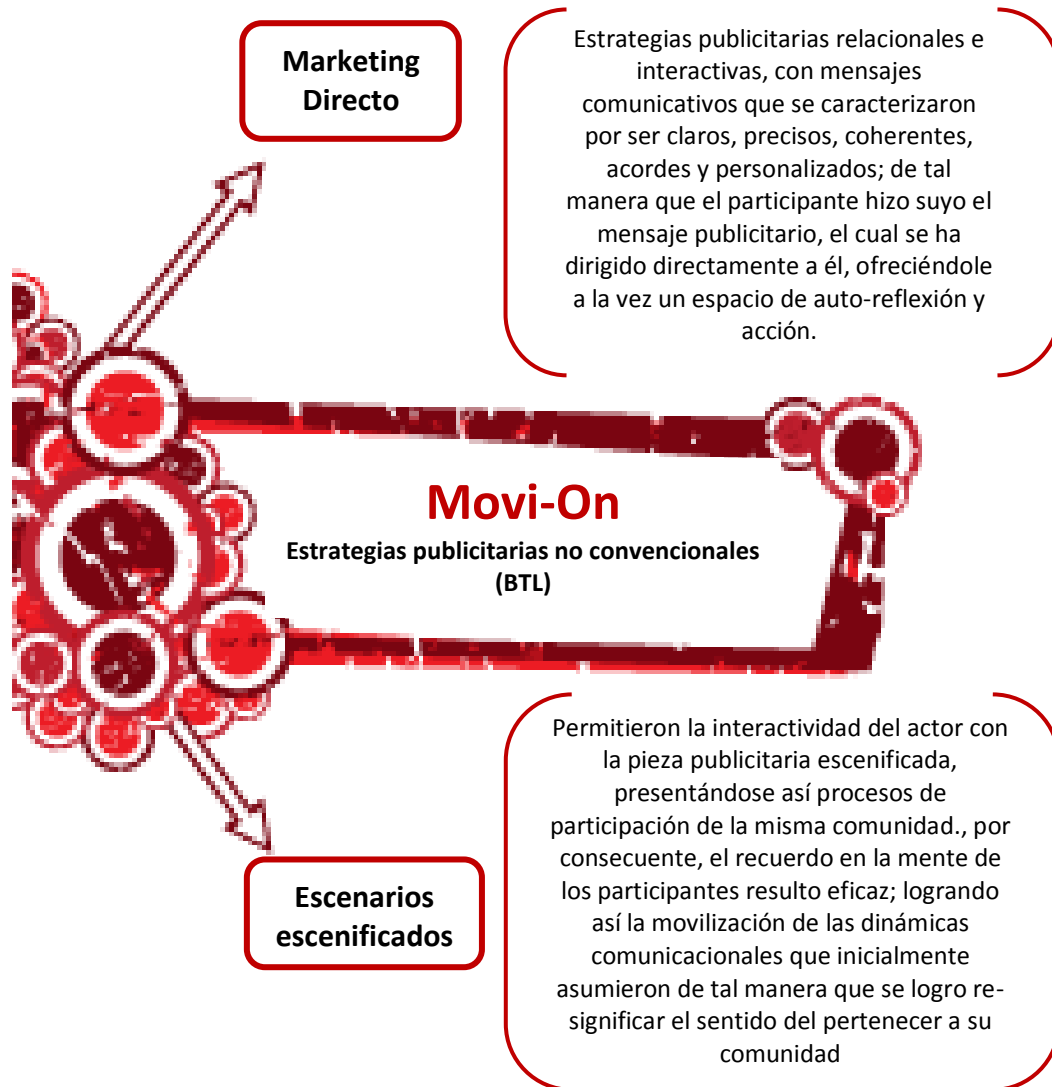


Figura 7. Propuesta de acción comunitaria “Movi-On”: Se presentan los aspectos básicos de la propuesta de intervención desarrollada, la cual partió de la realidad vivida y expresada por los diversos miembros de la comunidad quienes se transformaron en participantes, actores y autores de este proceso, en donde las dificultades en las relaciones interpersonales se evidenciaron en los juegos comunicacionales presentes en el sistema. Abordando desde la implementación de estrategias publicitarias no convencionales (BTL), por su pertinencia, impacto y viabilidad para lograr la generación de un lenguaje colectivo funcional que contribuya al establecimiento de nuevas dinámicas relacionales.

***Punto de vista binocular: Creación de espacios donde se develen, retroalimenten y fortalezcan las dinámicas conversacionales construidas.***

De esta etapa se resalta que se contó con una permanente disposición, compromiso, colaboración para ser parte del cambio propuesto en pro de beneficiar las relaciones comunitarias, develando una acogida de un interaccionar que venía desde unas personas nuevas y en parte desconocidas (investigadoras). Este interaccionar se impregnó de un nuevo sentido comunitario; en esta oportunidad las relaciones interpersonales no tenían como fin el pedir o recibir un servicio jurídico, que al fin y al cabo esto limita un acercamiento real con el próximo reconociéndole antes que por su rol, por el ser humano que es. En este sentido se logró hacer una lectura relacional mostrando que cada actor al ser participante del sistema, es capaz de recepcionar e interpretar sus propias comunicaciones y las de los demás, trastocando la situación comunicativa interpersonal-comunitaria, y a su vez la comodidad mantenida, sus perspectivas y sus costumbres en la manera de relacionarse. Así el lenguaje colectivo funcional fue emergiendo, ya que como afirma Macdonell (1986), el lenguaje se vuelve colectivo puesto que es social, ya que son los mismos actores comunitarios quienes construyen la relación entre su discurso y la situación social-comunitaria como ellos la interpretan.

Es esta fase, con las actividades propuestas, abrió paso a los procesos comunitarios de movilización de los axiomas de la comunicación humana y con ello la re-significación del sentido de comunidad lo que sin duda alguna afectó positivamente las dinámicas relacionales entre los miembros del sistema, de tal forma de que cada actor se sintió involucrado como parte del sistema. Para lograr estos retos propuestos, fue indispensable que se implementaran una serie de estrategias publicitarias no convencional (BTL), rescatando su pertinencia porque fue a través de ellas como se logró captar la atención y sobre todo despertar el interés y con ello contar con la participación activa de los diferentes actores comunitarios, alcanzando una participación de la mayoría de la comunidad expresada en un 95% de los miembros del sistema. Fueron precisamente estos espacios los que favorecieron que los actores se involucraran con la movilización de sus discursos específicos y concretos entorno a la queja, victimización, re-victimización, apatía, indiferencia, excusas, ingratitud, obligatoriedad y desesperanza, que representaban las dinámicas comunicacionales que implícitamente ellos mismos habían creado y que se

hacían evidente en su relacionar hasta ese momento. Rompiendo de esta manera moldes, esquemas y límites, para enfrentarse a las nuevas dinámicas planteadas donde el accionar está interrelacionado.

Cada actividad implementada fue estupenda, permitiendo alcanzar poco a poco, pero con gran impacto, firmeza y fortaleza el eje de intervención de nuestro proyecto, ratificándonos a su vez que el discurso, donde está inmerso el lenguaje no sólo se emplea para transmitir pura y simplemente información sino que, en toda utilización del lenguaje, existe una comunicación intersubjetiva que revierte, en última instancia, en acciones o intenciones. Las diferentes actividades programadas, permitieron vislumbrar que para intervenir en un contexto comunitario se necesitaba tener en cuenta las representaciones mentales que emergían en cada participante y que ejercían influencia en las interacciones discursivas de manera directa. Se logró igualmente que la población de Consultorios Jurídicos comparta sus imaginarios, mostrando así las dinámicas sociales presentes hasta el momento; donde los participantes comunitarios fueron testigos directos de cómo estas actividades muy bien estructuradas lograron modificar el ambiente de esta comunidad y con ello movilizar el relacionar entre ellos.

Adicionalmente el hecho de que estas actividades utilizaran frases personalizadas, posibilitó que se presente un análisis e interiorización de cada actividad en todos los participantes; los mensajes hicieron que las personas tomen conciencia ante sus comportamientos que usualmente hacen parte de su vida comunitaria, haciendo un pare y re-evaluando como en esa manera de ser se afecta el otro. Además se quería que interioricen las frases y nuestros lemas y que pongan en práctica las reflexiones dadas, posibilitando así la toma de conciencia de acuerdos implícitos y ocultos dentro del discurso. De esta manera los participantes reflexionaron sobre el mensaje expresando así cada una de las opiniones que se tenían hacer de la actividad, además se logró que cada uno iniciara una reflexión e interiorización sobre el discurso y la actitud asumida, obteniendo una movilización en dichos discursos, al punto que logramos que los participantes se identificarán con el mensaje transmitido a través de las estrategias publicitarias “no convencionales”. Por otra parte, al lograr la movilización del discurso la población de Consultorios Jurídicos comparta sus imaginarios, mostrando así las dinámicas sociales presentes hasta el momento.



Esta serie de intervenciones propuestas generaron gran impacto, ya que exigían mantener un contacto directo y permanente con los actores de la comunidad, permitiendo visualizar el contexto de otra manera, replantear concepciones y sobre todo contribuir a la comunidad desde su experiencia, pero sobre todo desde su sentir, reafirmando la importancia de aprender del otro. Esta fase permitió reconocer que aunque el sistema tenga una historia que marca a sus miembros son ellos mismos los actores y autores únicos de su devenir. Esto represento una invitación a seguir reconociendo la esencia de la vida comunitaria.

Además las actividades contribuyeron a que los participantes se movilizaran, generando en ellos sentimientos de simpatía, confianza y comprensión de tal manera que se fortaleciera la comunidad desde sus recursos. La misma interacción de los interventores con los participantes facilitó trascender de lo evidente y superficial para que así los actores comunitarios se dieran cuenta también de que sus relaciones se basan no sólo en contenidos manifiestos verbalmente, sino que existen muchísimos otros mecanismos llenos de significados, que siempre están ahí. La postura, el tono o intensidad de voz, la mirada, un gesto e incluso el silencio mismo, así todos son portadores de gran información que en su cotidianidad se tramiten mutuamente, de tal manera que las relaciones que se tejen en esta comunidad se encuentran en permanente retroalimentación constructiva para la comunidad de Consultorios Jurídicos en cuanto a la participación y a las reflexiones realizadas, generando los cambios esperados, en cuanto a redefinir las dinámicas relacionales.

En conclusión, podemos decir que no queda duda de que las actividades implementadas posibilitaron que los miembros participantes del sistema comunitario, se abrieran a nuevos cambios, reconociendo así muchas de sus maneras de comunicar solamente truncan y ponen barreras a eso que buscan mejorar en el convivir, reconociendo que importante es replantear posiciones en nuestra vida, seguramente así avanzaremos acompañados de alguien y con pasos más firmes.

Por otra parte reflexionar frente a lo que somos y hacemos permite mirar un poco más allá del panorama, comprometiéndose con quienes se convive y con cada una de las cosas que hacemos dentro de la comunidad. Así esta propuesta de intervención posibilitó que los participantes se dieran cuenta de que muchas veces los discursos que interiorizan y

además los retroalimentan diariamente pueden pasar a ser un modo de vida, un muro obstaculizado, un lazo que nos ata o un caminar hacia adelante.

***Arriesgarse, una oportunidad para co-evolucionar: Transformación de las deficiencias en recursos, posibilitando la emergencia del potencial existente en el centro jurídico.***

Montero (1982, citado por Tovar. 2001) afirma que los individuos pueden fomentar y mantener el control y poder en su contexto, expresando así, que ellos pueden ejercer sobre su ambiente individual y social para solucionar los problemas que les aquejan y lograr los cambios necesarios dentro del mismo, por esta razón se puede decir que cada uno de los individuos que hacen parte de una comunidad de Consultorios Jurídicos son los recursos potenciadores de la misma, cuando comprendemos la complejidad de cada uno de los elementos que hacen parte del sistema, evaluamos el aporte que ellos hacen al mismo. Ante el reconocimiento del problema, es esencial también el reconocimiento de los recursos; así las construcciones creadas en el centro jurídico, más que ser imposibilidades se convierten en posibilidades para todos, para ser y hacer de una manera diferente, reconociendo que todo está interconectado y que es necesario un cambio de perspectiva que oriente nuevas maneras de re-crear la realidad.

En este sentido la comunidad de Consultorios Jurídicos se abrió a la posibilidad de fortalecer sus recursos y destrezas para enfrentar esta nueva realidad construida, en consecuencia, esta transformación no tiene sentido si no se involucra a los participantes, pues como lo plantea Montero (2004), el fenómeno de la participación es una dimensión estrechamente ligada al desarrollo humano y comunitario, ya que la participación no es sólo una necesidad sino además un proceso hacia el desarrollo; es decir, hacia nuevas formas de intervenir la comunidad; de modo que las acciones deberán incluir a los miembros de las comunidades como agentes activos en los procesos propuestos. Ser agentes activos y participativos son elementos que implican la producción e intercambio de conocimientos y le otorga responsabilidad a los miembros de una comunidad como únicos autores y gestores de la realidad comunitaria, potenciando de esta manera el desarrollo y evolución de la misma.

***Categoría tres: “Co-construcción del tercer planeta”. Introducción de nuevas maneras de comunicar con el fin de obtener beneficios mutuos para la comunidad de Consultorios Jurídicos.***



*Figura 8.* Análisis de categoría tres, Co-construcción del tercer planeta.

Los espacios brindados a la comunidad facilitaron la movilización de pensares y sentires, trascendiendo este momento a un espacio de reflexión lo cual permitió re-significar ideas pre-existentes, invitándolos a construir de otra manera desde las practicas lingüísticas y no lingüísticas en pro de la comunidad. Sin duda alguna genero cambios en sus textos, metáforas, construcciones y por supuesto en la convivencia, fueron espacios de grandes aportes y aprendizajes para los participantes, pues a través de ellos se logra reflexionar y replantear la forma comunicar e interactuar dentro del sistema, dichos espacios generaron armonía a cada uno de los participantes y con las personas con las que se convive diariamente, permitiendo comprender a la comunidad desde otra perspectiva y asumiéndonos desde nuevos posicionamientos aportamos a nuestro bienestar y al de nuestro sistema. Así podemos afirmar que las dinámicas comunicacionales y relacionales que a lo largo de este proceso se han ido de-construyendo para re-significarse influyen directamente a mejora dela comunidad en todos sus aspectos.

Tomando estas ideas afirmamos una vez más que cuando un individuo interioriza y hace partícipe de su vida esas nuevas dinámicas relacionales da un crecimiento a su comunidad y no solo en un contexto de trabajo sino que se expande a otras redes sociales, generando vínculos afectivos que puedan ser de ayuda tanto para los individuos a nivel personal como para la comunidad, estas nuevas dinámicas relacionales poco a poco se han ido enfocando en el emocionar logrando así una mayor reciprocidad en los actores comunitarios, es decir, no solo esperan recibir del otro y de la comunidad sino que han aportado a los mismos, creando nuevas historias relacionales en pro del centro jurídico.

Los participantes que se movilizaron asumieron una postura crítica frente a la propuesta interventora que se planteaba en cada momento; puesto que siempre se planearon y diseñaron intervenciones que rompieran los esquemas ya estructurados, pero que sobre todo siempre tuvieran un sentido cooperativo con el fin de obtener beneficios mutuos para la comunidad, permitiendo así que todos los actores se involucraran desde sus experiencias co-creadas en este sistema. El logro de las movilizaciones que se dieron en cada actividad permitió que los participantes se dieran cuenta de que asumir una postura diferente dentro de su comunidad era una manera de comunicar sus percepciones, lo que trae consigo beneficios tanto individuales como comunitarios, es encontrar en cada situación las posibilidades que esta abre para ser y hacer de otra manera.

***Conexión desde el emocionar: Co-creación nuevas realidades donde se tejan nuevos sentidos de vida comunitaria.***

Vivir en comunidad implica un proceso compartido y colectivo que afecta a todos a pesar de las múltiples diferencias que puede haber entre las personas que constituyen la comunidad. En efecto, es necesario reconocer que los seres humanos crean colectividades a las que en su construcción, dotan de especificidades claramente distinguibles, dichos constructores se sitúan como protagonistas en crear y re-crear su realidad

En este sentido la comunidad de Consultorios Jurídicos, es una institución forjadora de relaciones e interacciones y creadora de su propia realidad, capaz de transformar y redefinir los aspectos que hacen parte de ella y que direccionan su ser y hacer cotidiano, es un sistema comunitario vivo, constituido por sus miembros y por la historia, la cultura y experiencia de cada uno de ellos desde la individualidad, pero que al confluir organizan una realidad comunitaria compartida por todos y para todos, estos aspectos personales y

compartidos, facilitan y permiten re-crear la identidad de sentido de comunidad construida dentro de la misma. Volver a hacer implica mirar desde otra óptica que es lo que se ha alcanzado desde las intervenciones realizadas en Consultorios Jurídicos, cada una de las actividades ha posibilitado re-crear la realidad comunitaria desde las realidades de los participantes, generando de esta manera alcanzar un sentido de vida comunitaria creado desde la colectividad, en función de la comunidad, es una creación de todos y para todos.

***Acciones de cambio con sentido: Apropiación de nuevos posicionamientos en el rol que desempeña cada uno de los actores comunitarios manifestados en las dinámicas conversacionales.***

Hay que considerar que las características de los participantes de acuerdo a sus roles y relaciones sociales son importantes para comprender las dinámicas construidas dentro de un sistema, ya que los posicionamientos constituyen condiciones contextuales de relacionar y comunicar. Las personas pueden adaptar lo que dicen y cómo lo dicen en función del rol que desempeñan, y este es el sentido las estructuras del discurso variarán en función de las estructuras del contexto, es así como los contextos pueden estar determinados y ser modificados en función de las estructuras del discurso asumido (Tamayo, 2004).

Siguiendo esta idea se logró que la comunidad reflexione e interiorice sobre la importancia que tiene cada una de las personas que conforman el sistema desde su ser y hacer, el relacionarse con el otro, y cómo este puede repercutir a nivel comunitario. Al desarrollar estas actividades obtuvimos resultados positivos que nos llevaron a comprender que desde la re-significación de las relaciones sociales creadas por los actores comunitarios, se visualiza las nuevas y diferentes posibilidades y formas de posicionarse dentro de la comunidad, así mismo se logra la apropiación de la co-responsabilidad, la co-participación y compromiso social, ejes fundamentales en el desarrollo, mantenimiento y funcionamiento de este sistema comunitario, logrando concebir a Consultorios Jurídicos como un sistema lingüístico lleno de significados y por lo tanto de sentidos que emergen de las relaciones establecidas. De esta manera desde las intervenciones realizadas, facilitamos afianzar el mejoramiento de la calidad de vida en comunidad, fortaleciendo el desarrollo desde las capacidades propias de la comunidad en el relacionar y comunicar, para obtener y producir nuevos recursos conducentes a los cambios deseados y planificados por ellos mismos en su entorno. (Montero, 2006).

## DISCUSIÓN

### **Comunidad, un escenario de sentidos impregnados de lenguaje colectivo**

*“Nuestra individualidad como seres humanos es social, y al ser humanamente social es lingüísticamente lingüística” (Maturana, H).*

Es necesario comprender que la comunidad no se refiere a un fenómeno estático y único, sino un organismo viviente donde se dan múltiples transformaciones que se mueven en una red de relaciones, conversaciones e interacciones cotidianas, dejando en claro que la acción individual no se pierde dentro de lo comunitario, sino que es parte constitutiva de ello, destacando así el aspecto dinámico y en constante transformación de la comunidad de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño, que es un ente en movimiento, porque siempre se encontrará en un proceso de ser, un proceso de cambio en las personas que la integran. Por consiguiente, como lo menciona Maturana (1995) los individuos actúan de acuerdo a los sistemas comunitarios a los que pertenecen, pero a través de sus acciones también pueden cambiar tales sistemas. Dicho de otro modo, el comportamiento humano es modelado por la estructura del sistema al que pertenece el individuo y por la posición que ocupa en ese sistema, entonces cuando la estructura del sistema cambia, puede esperarse que también cambie el comportamiento individual. Así que al ser los participantes creadores y re-creadores de ese sistema, significó que los actores se reconocieran como parte de él y autores de un proceso que afecta a todos.

Este sistema comunitario está inmerso en una realidad compuesta por varias personas, diversos posicionamientos y una realidad comunitaria en un contexto específico, realidad comunitaria contextualizada en su historia de tradiciones a la luz de las necesidades del desarrollo comunitario en pro del mejoramiento humano, a través de la movilización de su “lenguaje”. Este fue el punto de partida para la acción transformadora personal-colectiva. De esta forma se forjó un camino para que los actores se abrieran a la co-creación de nuevas perspectivas en este sistema comunitario; para ello, se hizo necesario primordialmente que la comunidad se abriera a un auto-examen de cómo se estaba dando la relación entre los diversos individuos, relación que estaba vinculada con los roles que estos desempeñan y los posicionamientos que se ejercen dentro del organismo. Permitiendo dar cuenta de que el sistema comunitario constituye al individuo, del mismo modo en que el individuo constituye al sistema comunitario; así es como el entender y el actuar es siempre

un acto individual que surge en el ser co-creador con otros de un habitar en una comunidad. Tomando así un significado y sentido a la co-existencia en este contexto, comprendiendo que se “es” en las relaciones que se co-construyen con el otro por medio del comunicar; por ello la condición de ser seres humanos, es por naturaleza una condición de existencia, o mejor, de co-existencia. En otras palabras, como lo menciona Maturana (1998) toda realidad humana es social.

Por ese motivo hay que tener en cuenta que en una comunidad no se puede ser sin el otro (Levinas, 2000); de allí surgió la necesidad de re-significar el sentido de comunidad que se ha co-construido en Consultorios Jurídicos, siendo este el resultado de las relaciones del ser consigo mismo y con los demás. Por eso el re-significar el sentido de comunidad simbolizo compartir un “experienciar” por medio de la comunicación interpersonal, logro que beneficio sin duda alguna al colectivo, favoreciendo a su vez la individualidad de cada uno de sus miembros. Confluyendo así con los planteamientos de Oded (2000) quien menciona que un sistema comunitario es una organización responsable ante sus integrantes considerando sus características individuales, favoreciendo su desarrollo social y cultivando un ambiente en el cual la credibilidad y la confianza son tan fundamentales que se tornan un medio para el desarrollo. De tal manera que se aprovechen al máximo los recursos de la comunidad, organizando actividades con el objetivo de aumentar sus beneficios.

Así mismo como la comunidad, la comunicación no puede concebirse a cabalidad sin el reconocimiento pleno de la alteridad como un factor constitutivo de las relaciones interpersonales, reconociendo de esta manera que el otro interviene en la existencia del individuo, lo alimenta e instruye. Se pudo entonces reconocer que la función del otro en la construcción propia y del sistema en el que se co-existe es esencial y por lo tanto merece una reciprocidad a la hora de constituir una relación por medio del comunicar. En este sentido al individuo se le concibe más allá del eje egocéntrico, para ubicarlo en la red de relaciones dialógicas que establece consigo mismo y con la alteridad; así el ser humano tiene un carácter intrínsecamente relacional, con múltiples y cambiantes planos de interacción. En consonancia con lo anterior, Piñuel (1997) señala que cada ser humano es en un fenómeno dialógico, en el que el otro es parte constitutiva del ser, así la persona se forma y transforma en un continuo diálogo entre el sí mismo y el otro.

Así, todo sistema comunitario humano se funda en los axiomas de la comunicación humana propuestos por Bateson (1976), manifestándose en la comunidad que es imposible no comunicar, puesto que se está en constante comportamiento e interacción en la cual los actores envían mensajes de como ellos estaban experimentando su entorno, demostrando que en este organismo cada información nueva que llegaba a través de las estrategias publicitarias BTL, no se quedaba solo en una mera información, sino que fue a través de la novedad impuesta a través de lo “no convencional”, como se consiguió trascender de manera que al mismo tiempo se movilizaron las conductas de los actores, conductas que daban cuenta del reconocimiento del otro; así pues toda comunicación tiene un aspecto de contenido, una dimensión relacional, se trata por lo tanto una meta-comunicación, la capacidad para meta-comunicarse adecuadamente constituye entonces una condición indispensable para una comunicación eficaz.

Además como lo menciona Bateson (1976) en uno de los postulados de la comunicación humana donde se hace presente una puntuación de la secuencia de los hechos, dándonos cuenta de que simultáneamente se daban puntuaciones como estímulo o respuesta de otra conducta posterior o previa, transformándose estas conductas en reglas concretas de ejercicio de la inter-comunicación comunitarias, compartiendo muchas de estas de estas reglas; así pues la naturaleza de la relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los interactuantes. Se hace evidente entonces que el lenguaje es acción; no se puede olvidar que esta comunicación que se da entre los interlocutores aunque es digital refiriéndose a los mensajes verbales de la interacciones, es ante todo muy analógica incluyendo la postura, los gestos, las expresiones faciales, el tono de voz, la secuencia, el ritmo, la cadencia de las palabras y todos los indicadores comunicacionales que inevitablemente aparecen en cualquier contexto en que tiene lugar una interacción y que la connotan; como lo menciona Bateson (1994) “la comunicación se concibe como un sistema de canales múltiples en el que el autor social participa en todo momento, tanto si lo desea como si no: por sus gestos, su mirada, su silencio e incluso su ausencia...” (p.59). Esta comunicación se evidencia mediante la kinesia, correspondiendo al lenguaje corporal, que incluyo gestos, movimiento del cuerpo, expresiones faciales (sonrisas), en la postura, en los emblemas manifestados en emociones como la alegría, también en algunos emblemas como el signo del pulgar hacia arriba como manifestación de



agrado y aceptación; igualmente se encontró en la comunicación analógica las muestras de afecto predominantemente de configuraciones faciales que expresan estados afectivos; igualmente esta comunicación se evidencio en aspectos paralingüísticos como en la voz, la entonación, el ritmo del discurso, las pausas que trasmiten emociones co-creando una comunicación funcional, eficaz y asertiva. Aquí fue donde principalmente se manifestaron las movilizaciones dando cuenta de aspectos relacionales, como lo dice la frase popular “Un gesto vale más que cien palabras”, enriqueciendo enormemente la comunicación. Destacándose en la comunidad una interacción simétrica, caracterizada por la igualdad. Estos axiomas son una verdadera representación de cómo están las relaciones con el otro, dando cuenta de cómo se da la cohesión y legitimación entre los miembros, y de qué manera cada uno está presto a la apertura de un espacio de existencia para el otro como ser humano junto a uno.

De esta manera, es plausible sostener que a través de acciones conversacionales es posible modificar la emocionalidad desde la cual los actores se relacionan con su contexto evidenciado en su manera de expresar, transmitir y comunicar lo que el percibe, piensa y siente (Habermas, 2003). Demostrando así que el lenguaje es el fundante de todas las relaciones y de todas las realidades creadas dentro de una comunidad específica. Fue así como a través de los axiomas evidenciados en este sistema, se abrió un espacio de reflexión sobre la manera como se está comunicando y por ende relacionando con el otro, reflexiones que ocurrieron cada vez que las interacciones conllevaron a describir nuevas circunstancias que gatillaban cambios de dominio que define una perspectiva de observación sobre el sistema al cual se pertenece, lo que implica una transformación en la relación de otredad al operar en un lenguaje funcional que involucra las fuentes mismas de la socialización humana y por lo tanto, al fundamento de lo humano.

Lo significativo de la reflexión en el lenguaje es que conllevo a contemplar el propio mundo y el mundo del otro, y a hacer de la descripción de las circunstancias y las del otro en que se conserva un sentido comunitario. Así es posible manifestar que lo central del fenómeno comunitario humano se da en el lenguaje, y lo central del lenguaje es que sólo en él se da la reflexión; pues solamente los seres humanos en tanto existen en el lenguaje operan, o pueden operar, con conciencia de sí, capaces de mirar sus actos y sus

deseos, y capaces de preguntarse si quieren su hacer o su desear, o si quieren lo que dicen que quieren (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1983).

De esta manera sino no hubiese existido apertura a los cambios, a la novedad, a compartir nuevos escenarios, sencillamente no habría socialización genuina y los seres humanos que conforman esta comunidad se separarían, lo que significa que sus miembros se desintegran. Pues como lo menciona Bateson (1994) los sistemas abiertos son unidades evolutivas. Por ello, resultaba imperioso que en esta comunidad se empezará a establecer una nueva comunicación funcional con el otro, lo que implicó para cada participante ampliar el horizonte de la existencia propia, produciéndose así una expansión de su ser interior. Maturana y Savater (1997) refuerzan la idea de que, no por el hecho de nacer ya se es ser humano, pues hay que llegar a serlo y esto se logra a través del contacto con el otro, es en el compartir con el otro que es posible hacerse más humanos. Se abre entonces una nueva dimensión de la existencia cotidiana con el próximo, aflorando el lenguaje como fenómeno relacional, a través del cual el otro surge como un legítimo en la cercanía de la convivencia. En palabras de Maturana (1996) "los seres humanos, en sentido estricto, surgimos del lenguaje, porque el lenguajear con el otro constituye el dominio de acciones de aceptación recíproca" (p.58); esto, se hizo evidente en la legitimidad que comenzó a germinar con del otro y que se demostró en conductas que respetan y aceptan su existencia como es, sin esfuerzo y como un accionar humano. En este sentido, el lenguaje colectivo es un fenómeno propio del ámbito relacional.

Comprendiendo que toda comunidad es un convivir que se orienta desde cada vivir individual, según un comunicar que como tal fundamenta tanto un estilo de vida personal y una calidad de vida comunitaria forjando nuestro vivir como nuestro convivir, fundamental para entender la naturaleza de lo social, de esta manera un vivir es también un convivir como una expansión de nuestra corporalidad, y que al ser el resultado de una historia que cursa momento a momento en una co-deriva estructural, se aparece como una identidad colectiva que toma un sentido para cada uno como individuo en el contexto en el cual se pertenece. Sentido colectivo que surge también del co-emocionar en un presente individual como la comunidad en la que se vive y convive, siendo partícipes de su generación, crecimiento y transformación, que surge del vivir un "nosotros" como resultado de un hacer-con-otros en una historia común de conservación y cambio.

De acuerdo con Montero (1998) quien afirma que una comunidad se destaca por ser un grupo en constante transformación y evolución, en donde su inter-relación genera un sentido de pertenencia, tomando sus integrantes conciencia de sí como grupo, y fortaleciéndose como unidad y potencialidad social, entonces la convivencia comunitaria ocurre como un ámbito de existencia que se configura en el convivir de los individuos que la componen desde su vivir individual. De manera recíproca, el vivir individual de los miembros de una comunidad se configura en la convivencia que estos contribuyen a generar con su participación en la convivencia que se vive en la comunidad que integran. En este sentido la convivencia realmente humano que permitió el florecimiento y auto-realización de las personas.

De este modo, la transformación se da en el interactuar de unos con otros en tanto individuos, que mientras co-emocionan conservan un modo particular de vivir y de convivir que a su vez, al depender de los deseos y emociones como un trasfondo que determina el curso de este convivir, siempre está abierto a orientarse a buscar una co-evolución para sobrevivir como comunidad (Abuljanova y Slavskaia, 1998). Lo que quiere decir que el lenguaje colectivo tiene como trasfondo una multidimensionalidad (habitar) que en todo momento y circunstancias puede cambiar, y que son los propios individuos y sus deseos que los llevan a querer conservar u orientarse en un modo distinto de querer hacer con otros, acotando la multidimensionalidad de trasfondo, resultando un curso de transformación en el convivir.

Tomando en cuenta el anterior planteamiento, podemos decir que en la medida que el fenómeno comunitario humano se funda en un lenguaje colectivo funcional, en donde las relaciones entretejidas dependen del reconocer al otro en su plenitud como ser humano, esto se vio reflejado en acciones como las de respeto, honestidad y cooperación, siendo propias del operar de un sistema comunitario humano y por tanto, pertenecen al quehacer del mismo. Entonces es posible comprender que la mayor parte de la existencia comunitaria está construida sobre la base de la comunicación que se entreteje en las relaciones interpersonales, ello implica la creación de diversas normas y pautas de conducta que regulan los ámbitos de actuación de las personas, y únicamente en un ámbito de relaciones será posible el surgimiento de lo que es propiamente humano: el amor por la comunidad y por ende por el otro, de esta manera la comunidad recobra un nuevo sentido de pertenencia.

Montero (2004) define a la comunidad como el conjunto de relaciones sociales que se encuentran vinculadas por un sentido, ya que al compartir necesidades o problemas se crea un sentido dentro de la misma debido a las circunstancias compartidas. Entonces el sentirse parte de o identificado con, equivale a lo que Maturana (1995), llama el ser parte de la relación con los otros, en donde se dan significados compartidos, por el hecho de compartir aspectos comunes, que ha desarrollado una historia compartida y que por eso construyen un sentido de comunidad.

Es aquí donde surgió una fuerza, energía o poder que permitió ampliar su dominio o potestad sobre la propia existencia de la comunidad de Consultorios, a nivel individual como colectivo, emergiendo un poder del cual los miembros se hicieron dueños y protagonistas de sus cambios. Fue a partir de esta investigación-acción como cada participante amplió la significación y sentido del pertenecer a la comunidad de Consultorios Jurídicos, para asumir de ese modo colectivamente el protagonismo sobre su existencia comunitaria. En este sentido, se trató de una forma de poder donde cada uno apoyó al otro y a la vez se apoyó en el otro generando de ese modo nuevos contextos, nuevas realidades y produciendo un fortalecimiento mutuo; logrando de esta manera dar cuenta de que en estos escenarios conversacionales poco a poco empezaba a emerger la legitimidad reflejada en acciones de reciprocidad, credibilidad y conexión con el ecosistema comunitario, lo que conllevó a cambios en el operar de esta comunidad en relación con sus miembros, siendo ellos los actores e intérpretes de las estrategias publicitarias no convencionales (BTL) propuestas, que al abrirse a las reflexiones presentadas rompieron con sus hábitos, rutinas y formas de proceder en este sistema, buscando gestar en los participantes, personas comunitariamente constructivas y propositivas, capaces de enfrentar positivamente el cambio, de manera creativa, los retos enormes en torno al reconocimiento del otro en sus múltiples manifestaciones; por ello precisamente, fueron ellos mismos los autores y fundadores de esta comunidad re-significada, pues como lo plantea Montero (2004) las comunidades mantienen relaciones directas con su entorno directo, relaciones que pueden llegar a convertirse en auténticas relaciones humanas.

Ante esta situación los esfuerzos mancomunados de diferentes fuerzas de los actores comunitarios constructivos necesitaron de una coherencia de paradigmas y acciones multilaterales que orientarían el cambio necesario en las direcciones más sensatas y

beneficiosas para toda la comunidad. Entonces se hizo imperioso el inicio de un proceso de cambio hacia una posición más ética y armónica dentro de un proceso de desarrollo de sus integrantes con conciencia de legitimidad, en donde emerja el respeto a la dignidad de las personas y el desarrollo del pensamiento relacional a través del emocionar, mediante la aplicación de métodos que privilegiaran los cambios desde un experimentar interactivo (Arens, 2000), para lograr mejoras en la convivencia y en los contextos de vida. De esta manera una vía a seguir, sería salirse de la causalidad lineal que nos conduciría a caer en la ruta común, con el fin de co-construir un nuevo camino que permitió lograr una meta-observación de este fenómeno relacional de la intercomunicación comunitaria, en este sentido, significa que también se debería cambiar el modo de organizar el saber, es decir, de replantear la mirada con que percibimos al sistema. En síntesis, se requirió de mecanismos de investigación-acción que viabilizaran el cambio; además de propiciar el desarrollo de las competencias afectivas que permitan el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad, para transformar las emergencias en posibilidades de cambio y crear alternativas en la comprensión de los dilemas humanos relacionales. En este sentido, la pertinencia de implementar estrategias publicitarias no convencionales (BTL).

Esta estrategia de movilización (BTL), promovió cambios, pues a través de ella se buscaba alcanzar una desviación de lo cotidiano, de lo racional a lo irracional, provocando una ruptura de la homeostasis, de los esquemas y paradigmas, mediante la aplicación de lo contrario (Peggy, 1998), pero de acuerdo a las propiedades del contexto. Al ser la publicidad BTL, de carácter no convencional abrió un panorama de posibilidades para el diseño de estrategias interactivas que posibilitaron transformaciones, atrayendo al participante que se sintió convocado para posicionarse desde un papel activo, ya que fue apreciándolo como agente de cambio, facilitando así espacios para la vinculación con la comunidad. Ello implicó realizar cambios en el entorno para conseguir coherencia entre éste y la organización, para lo cual se necesitó aplicar al máximo la recursividad que a través del impacto y de la novedad cautivo a los diferentes actores (González, 1990) haciéndolos conscientes de los efectos de sus acciones conversacionales y la importancia de tomar decisiones teniendo en cuenta el impacto sobre los demás miembros del sistema. Esta serie de estrategias publicitarias cargadas de una concepción reflexivo-creativa, a través de modos de concertación grupal y comunitaria constituyeron, junto al rediseño de la totalidad

de los procesos de re-significación y movilización, la posibilidad de conformación de proyectos de vida constructivos y creadores en el plano de la persona y lo social, que aporten en la dirección necesaria de una comunidad más desarrollada e integralmente humana.

Para ello, fue necesario darle el lugar y sobresaltar el rol que amerita cada miembro, siendo de ellos unos actores participativos y protagónicos, consciente de sus necesidades y de la importancia de su actuación comunitaria en la toma de decisiones importantes para su propio desarrollo, donde la legitimación y la nutrición en sus relaciones comunitaria por medio de los axiomas de la comunicación humana, constituyeron los principios fundamentales para la recreación del sentido de comunidad y la comprensión de un “co-existir” en todos los niveles y modalidades del sistema. Por ello, la comunidad debió atender para sus fines de desarrollo el potencial creativo, requiriendo de los diferentes actores sociales una acción para la incentivación de la exploración, la búsqueda creadora y el análisis argumentado, basados en los intereses, la experiencia vital y la práctica comunitaria. Se trataba pues como lo menciona Montero (1998) de una realidad que no podía ser "asimilada", sino "construida", enriquecida y renovada constantemente en la dialéctica de conformación y confirmación de la propia identidad como parte del todo.

Es así como cada miembro paso a ser actor y autor, al demostrarse ante la comunidad como una persona auto-reflexiva, creativa e íntegra, social autónoma, responsable y comprometida con su entorno social, abierta al desarrollo de la plenitud de la esencia humana, sintiéndose invitado a nuevas formas de interacción activa, con su entorno cotidiano; un miembro que ahora se preocupaba por la prosperidad de su comunidad, porque era consciente que un cambio en su vida significaría cambios trascendentales en su entorno, los nuevos posicionamientos asumidos por cada uno de los actores comunitarios se hicieron evidentes, sin lugar a dudas éste fue uno de los retos más importantes y significativos del presente trabajo.

Es entonces, cómo desde la re-significación de las relaciones sociales creadas por los actores sociales, se visualiza las nuevas y diferentes posibilidades y formas de posicionarse dentro de la comunidad, así mismo se logra la apropiación de la co-responsabilidad, la co-participación y compromiso social, ejes fundamentales en el desarrollo, mantenimiento y funcionamiento de este sistema comunitario, logrando

concebir a consultorios jurídicos como un sistema lingüístico lleno de significados y por lo tanto de sentidos que emergen de las relaciones establecidas. De esta manera, nosotras como investigadoras- interventoras, facilitamos afianzar el mejoramiento de la calidad de vida en comunidad, fortaleciendo el desarrollo desde las capacidades propias de la comunidad en el relacionar y comunicar, para obtener y producir nuevos recursos conducentes a los cambios deseados y planificados por ellos mismos en su entorno (Montero, 2006). Riqueza interior que retroalimenta el bien común reuniendo en el modo de ser y hacer de la persona reflexiva, creativa y portadora de dignidad y solidaridad humana, que se expresan en su condición de miembro promotor de una comunidad de progreso.

En este sentido puede interpretarse la célebre frase de Marx (1976) sobre la esencia humana como el conjunto de las relaciones sociales, y esto es válido para el análisis de cualquier tipo de comunidad, lo que invoca al examen profundo, amplio y crítico de las bases constitutivas de sus relaciones en el “lenguajear”, puesto que es el propio individuo el que debe descubrir y analizar las bases de conformación de los recursos que posee y que los puede poner al servicio de la comunidad, posibilitando así construirlos y desarrollarlos creativamente en interacción social.

Por tanto, el análisis reflexivo y propositivo del contexto real comunitario es una condición primordial para la transformación adecuada del sentido de comunidad que se forja en la cotidianidad. Esto le permitió al participante aprender de los otros y de sus críticas, propiciándole un mayor acercamiento a su contexto, de manera que podían expresarse más abiertamente; por tanto, se trata de la reciprocidad de la autoexpresión, del cultivo de un lenguaje colectivo funcional donde el respeto mutuo se fundamenta en base a argumentos racionales de convivencia que son construidos y elaborados personalmente a través del diálogo reflexivo (Freire, 1999).

Es así que desde los espacios comunitarios, y a partir de la creación de escenarios conversacionales. El lenguaje así pues revela la estructura dialogal de la persona porque la palabra está inserta en la relación social y porque el desarrollo comunitario está dentro de la palabra que son a su vez actos, esta palabra constituye a la persona como ser humano, familiarmente responsable del otro, así se generaron reflexiones en torno a la interrelación comunitaria, y de cómo ésta es proyectada mediante el desarrollo del servicio comunitario,

propiciando en cada uno de los participantes el desarrollo de las competencias necesarias para asumirla como tal en su quehacer diario, pues la acción comunicativa significa una entrega a los demás que persigue ya no un interés individual, sino la armonía y el encuentro interpersonal, trasformando la relación en confianza.

Igualmente se hace necesario resaltar, que al tratarse de un proyecto de corte comunitario este estuvo basado en el trabajo en unión, en la escucha del otro, el consenso, la búsqueda común de soluciones, y sobre todo en el principio de otredad señalado por Naranjo (2001), aquello que Montero (2004) denomina ética de la relación. Se trata entonces de una acción bidireccional, de acción interpersonal, lo que permitió a los actores hacerse responsables del campo ecológico en el que co-existen, visualizando a la comunidad no como un espacio físico, sino como un contexto donde se interactúa y genera relaciones, dándose acciones colectivas comunes; de esta forma se logro gestionar en el contexto transformaciones en los individuos por medio un lenguaje colectivo funcional que genera a su vez un bien-estar en las relaciones interpersonales (Sorforcada y Catella, 2008).

De ahí la relevancia de que el lenguaje colectivo tiene como base la importancia del otro dentro de un sistema comunitario, ya que como lo menciona Vanhonacker (2000) son aquellas organizaciones que tienen como prioridad las relaciones con el otro las que se encontrarán en una situación más favorable para obtener mayores beneficios y de nueva creación. En este sentido gracias a la generación del lenguaje colectivo, la comunidad pudo influir directamente en el bienestar de las personas que la integran, no sólo desde una posesión de proveedora de servicios jurídicos, sino al trascender y demostrar la ejemplaridad y deseabilidad de sus acciones comunicativas. De esta manera podemos ver como la supervivencia y el éxito comunitario depende de una funcionalidad en su lenguaje colectivo, un recurso implícito y esencial para poder sobrevivir como comunidad.

El ser humano entonces es reconocido como una unidad abierta al sistema, es un participante de la vida comunitaria, con capacidad de reacción y creación. Esta dinámica de la vida interactiva implica movimiento y cambio continuos, pero, por otro lado, todo ello ocurre por vías y espacios de sentido preestablecidos, “ya habitados” como lo es la comunidad. Es de esta manera como la comunidad desarrolla formas de interrelación frecuentes, marcadas por la acción, pero también por la afectividad (Maturana, 1998). El sentido de comunidad implica el sentido que tienen todos los miembros de pertenecer, el



sentimiento de los miembros importan los unos a los otros y al grupo; una fe compartida de que las necesidades de los miembros serán atendidas mediante el compromiso de estar juntos” dando así a la comunidad una visión basada en la afectividad. (Millan, 1996). El sentimiento vocalizado de ser un “nosotros”, donde se dan relaciones interpersonales estrechas que suponen confianza en los otros. Donde se comparten sentidos vividos, un lugar construido física y emocionalmente, en donde se da un sentido de interrelación, en donde según Montero (1998) no solo se comparten intereses sino una forma de vida, donde existe una reciprocidad, una preocupación por el bienestar colectivo; y esto se hace evidente en el lenguaje colectivo funcional donde reside en la existencia de vínculos entre los seres humanos y de éstos con su comunidad, también en la capacidad que ésta tenga para recrearlos.

Surgió entonces la necesidad de enfocar a la comunidad como “sentimiento” y la comunidad como escenario. En este sentido se entiende como el compromiso con la comunidad de Consultorios Jurídicos es de carácter integral, al ser un compromiso con todo lo que rodea al actor, empezando por el otro que también hace parte de este sistema en el que se co-existe, haciéndose responsables unos a otros; subyaciendo así un principio de corresponsabilidad entre personas y la comunidad a la cual pertenecen. Ser parte de la comunidad entonces implica para los participantes ir más allá del cumplimiento de un deber, simbolizando un caminar voluntariamente hacia nuevas exigencias en la relación con las demás personas, es asumir una postura relacional con alta sensibilidad humana para tomar decisiones que conlleven al desarrollo comunitario.

Lo anterior dirige la atención sobre los actos que no son más que el reflejo del “lenguajear”, de esta manera se puede decir que el lenguaje colectivo, está referido a nuestras acciones, específicamente, al compromiso que se debe asumir por los resultados de estas, o sea el impacto que generan nuestras actividades y decisiones en el contexto en el que co-existimos, de tal manera que inevitablemente se ven afectados los demás miembros del sistema. Es así como el lenguaje al ser colectivo integra los aspectos comunitarios y ecológicos del sistema. Así, la comunicación vista dentro de un sistema comunitario, es como la suma de las acciones internas y externas a través de las cuales este se convierte en co-responsable por el desarrollo de su entorno (Vellani y Ribeiro, 2008). Tales acciones están basadas en principios éticos y centrados en la defensa de los intereses comunitarios;

así la percepción de comunidad se transforma desde el “lenguajear”, en una concepción proactiva que tiene que ver con la inversión personal en el bienestar de otros, y se manifiesta en la forma como se vive con los otros y se fraterniza con los otros. En la consideración por el otro está el carácter incluyente del trabajo comunitario en términos de igualdad y respeto, incluyendo la responsabilidad que cada uno tiene respecto al otro.

A lo largo del desarrollo de la investigación-acción, tiempo impregnado de experiencia nos dimos cuenta que el proceso comunitario es complejo y difícil, aparecen obstáculos de diferentes índoles a la hora de poner en marcha acciones que van a contracorriente de lo común y cotidiano, saliéndose de la homeostasis, pero esto también nos permitió comprender que aquello que es obstáculo o conflicto muchas veces es una oportunidad para repensar acciones que permiten avanzar. Partimos de la reflexividad como ingrediente de lo comunitario, esto implica que, lejos de tratar de alcanzar una certidumbre superior a la que podemos acceder en virtud de nuestra calidad de sujetos sociales, hemos de desplegar como principal recurso de nuestros análisis esa incertidumbre característica del fenómeno social que es la reflexividad. De esta manera cada actividad planteada y realizada constituía una conjugación práctico-cognitiva que se nutre de la circularidad generativa que es propia de la reflexividad comunitaria (Montero, 1998). Y para llevar a cabo esa tarea hemos de abandonar nuestro pináculo y observarnos inmersos en el contexto que habitamos. Por ello, La primera tarea de la reflexividad comunitaria es la autocrítica y fue precisamente la reflexividad engendrada, lo que conlleva a cada participante a adquirir y potencializar la capacidad de corporizar la experiencia plenamente, en el que las significaciones que emergen son inseparables de las acciones que las constituyen, con esto queremos decir que la realidad social se construye y reconstruye en la interacción con las demás personas, dentro de circunstancias histórico-sociales particulares, existiendo la relación en tanto cada uno construye al otro y todos construyen la relación, siendo capaces de incorporar y generar acciones auto-referenciales que contribuyan al entorno.

En este sentido, las intervenciones realizadas posibilitaron que en primera instancia cada participante se mirara a sí mismo en relación con otros, de tal forma que se dispuso al encuentro humano emocional e intelectualmente: conversar, reflexionar y recrear actividades complejas que, en una u otra forma, remiten a la noción de auto-referencia, la cual implicaba una postura epistemológica referida al proceso recursivo de observar las

observaciones; de este modo se da cuenta de la reflexividad en contexto para adquirir conciencia de sí mismo, del otro y del nosotros que emerge en los encuentros humanos comunitarios. Igualmente, cada participante funcionó y se posicionó como un agente de co-evolución en la relación que se establece entre él, como parte de un contexto en el que unos y otros se involucran, coordinando ritmos emocionales, cognitivos y relacionales que permiten su accionar como gestores activos de las propias búsquedas y de las transformaciones mutuas en la incertidumbre que integra lo complejo. Cada una de las estrategias utilizadas durante el proceso se resaltaba por su carácter interactivo, vivencial y experiencial; posibilitando un accionar en primera persona, de lo cual el participante puede dar cuenta, pues son eventos asociados a su conciencia. Es decir, son eventos relevantes para él mismo, en donde siempre está implícito lo objetivo, en relación con distinciones que dan cuenta de lo otro, como aquello que no está asociado directa y claramente con el sujeto Varela (2000).

## **CONCLUSIONES**

La investigación-acción brindó la posibilidad de que emerjan distintos mundos en el lenguaje colectivo, dejando a la luz acuerdos implícitos a la hora de comunicarse, reconociendo de esta manera que no se puede desligar la acción del lenguaje, pues este es creador de realidades comunitarias, donde los actores comunitarios se re-inventaron a sí mismos y por ello las nuevas formas de comunicar en las relaciones que entablan son el resultado de su propia creación.

Las relaciones no tienen significado propio, solo resultan significativas en su relación mutua con su contexto, percibiendo las relaciones comunitarias desde la esencia de la experiencia, en donde toda percepción de un participante estuvo impregnada un proceso de cambio, movimiento y exploración que partió desde su auto-percepción y auto-reflexión.

La comunidad de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Nariño al ser reconocida por sus miembros como un sistema, pudo ser entendida como circuitos de retroalimentación en el cual se tejen relaciones interpersonales, donde el lenguaje de cada una de las personas afecta retroactivamente a las demás, de esta manera el lenguaje colectivo asumió el poder infinito de afrontar el juego de las inter-retroacciones que se co-construyen en las dinámicas comunitarias.

Abrirse a la totalidad del sistema, significó para esta investigación-acción, estar siempre dispuestos a acoger nuevas visiones para hacer frente a fenómenos comunitarios como lo es el lenguaje colectivo, proponiendo de esta manera nuevas vías para la comprensión y abordaje de dilemas que surgen en la relación con el otro; y fue por medio de una cadena de actos comunicativos como se conllevó a la comunidad al rompimiento de su homeostasis (estado constante), logrando alcanzar el crecimiento, cambio y auto-eco-organización del sistema de Consultorios Jurídicos.

La propuesta de investigación-acción viabilizó tener una permanente retroalimentación positiva que aseguró la asimilación del cambio y crecimiento para la comunidad, abriendo camino a una nueva concepción de lo que significa ser y hacer parte de un sistema; donde es la co-responsabilidad, la co-participación y la coautoría, el reflejo de lo que se decide construir en la cotidianidad, en un ente de alto impacto social como lo es Consultorios Jurídicos.

El lenguaje colectivo conservó el poder de re-configurar las dinámicas, por ello los actores de esta investigación-acción hicieron y continúan siendo parte de una transformación histórica para su comunidad. Al ser esta una experiencia de gran impacto deja una huella indeleble, trascendiendo del comprender al actuar, vivenciando este proceso como un acontecimiento especial, generando el surgimiento de nuevas miradas, nuevas maneras de experimentar y emocionar ante su comunidad, al ser ellos mismos como miembros, quienes fueron capaces de emprender caminos posibilitadores de cambio, obteniendo ventajas que eventualmente les permite convertirse en pioneros y líderes de su sistema. Por lo anteriormente mencionado, no se puede desconocer que el lenguaje juega un papel constitutivo en el ser humano como actor lingüístico de su medio en donde le confiere sentido a su experiencia comunitaria con el otro.

Con procesos comunitarios como la re-significación del sentido de comunidad articulado a la movilización de los axiomas de la comunicación humana, fue posible generar un lenguaje colectivo funcional en una comunidad, mediante el abordaje de la manera como los actores comunican lo que comunican, mostrando así el lenguaje como un elemento clave de transformación en donde se pone en juego el devenir comunitario.

La propuesta de la investigación-acción, a través del abordaje del lenguaje colectivo, posibilitó a los participantes concebirse como seres capaces de abrirse a múltiples posibilidades que parten de sus elecciones, generando nuevas perspectivas sobre la vida misma, sobre sus relaciones que establecen y sobre su sistema comunitario.

Con la investigación-acción, fue posible generar procesos de impacto basados en la realidad de la comunidad, dando lugar a la innovación que facilitó la generación de procesos de auto-reflexión y acción articulando el ámbito personal y comunitario, privilegiando el universo subjetivo de los actores y el vínculo entre participantes e investigadores, logrando la construcción de escenarios donde se unió la teoría y la práctica.

Mediante este proyecto desarrollado se generaron aportes tanto a la teoría como a la práctica de la psicología comunitaria, así como también a entes que por medio de su objetivo social están al servicio de la comunidad, donde es indispensable retomar al actor como un ser humano capaz de transformar su entorno, aportando también a la Universidad de Nariño y al programa de psicología como muestra de que es posible elaborar y llevar a

cabo propuestas novedosas y de impacto que trasciendan esquemas, dejando huella en la existencia de cada uno que se abrió a este hermoso caminar con el otro.

## **LIMITACIONES**

Un sistema como Consultorios Jurídicos, que se adjudica a una disciplina como es el Derecho, en un medio donde prima la rigidez de la norma, la exactitud, los esquemas, y la certidumbre; anexando a esto, que se encontró un sistema que había permanecido cerrado durante mucho tiempo, es decir en un estado de homeostasis en el que los cambios con el exterior, hacia otras perspectivas habían sido nulos, y donde adicionalmente llegan dos personas nuevas que se adscriben a una disciplina diferente a su entorno habitual, la psicología, y que se acercan e involucran con el fin de propender investigar y accionar en un fenómeno comunitario como lo es su comunicar con el otro, sistema al cual se le brindo una visión diferente, de tal manera que se abrieran otros panoramas que implicarían romper paradigmas, generar aprendizajes, cambios, trasformaciones, movimientos, restauraciones y construir nuevas visiones para las cuales quizás muchos de sus miembros no estaban dispuestos en un comienzo, pero que sin embargo fue el proceso desarrollado y las estrategias pertinentes para su abordaje lo que posibilito que estas personas se abrieran autónomamente a hacer algo diferente convirtiéndose en artífices de su propia trasformación y la de su entorno.

Situaciones como esta, aunque en un comienzo se tornan en limitaciones, se van convirtiendo en un reto para los profesionales en psicología, donde el arriesgarse es un elemento clave para desarrollar procesos que realmente contribuyan a la trasformación y fortalecimiento de un sistema comunitario, sin importar las dificultades que se presenten, porque al fin y al cabo las limitaciones son aquellas que los mismo seres humanos decidimos imponernos.

## **RECOMENDACIONES**

Generar nuevas investigaciones en el campo comunitario, donde se brinden nuevos matices y panoramas, involucrando a la totalidad de la población, donde se le dé la importancia en igualdad de condiciones a todos, reconociéndoles sus capacidades para hacer frente a la situación, aprovechando sus recursos y sus iniciativas; significaría abrirse a otras visiones para hacer frente a los dilemas que se presenten en el sistema, donde no haya restricciones para la escucha, comprensión, para la novedad y la creatividad; permitiendo así encontrar nuevas alternativas para su abordaje, esto permitiría dar respuesta a las verdaderas necesidades de la comunidad.

Resultaría importante reconocer en todo fenómeno comunitario al lenguaje, como una nueva dimensión que posibilita re-significar las relaciones entretejidas desde el experimentar, sentir, pensar y actuar que emergen en el sistema; es aquí donde se hace indispensable retomar el concepto sobre “comunidad”, reconociéndola como fuente de energía que se trasmite en actos dirigidos al otro, actos que sin duda son comunicativos.

Como profesionales en psicología que se enfrentan a una comunidad que tiene unos dilemas y necesidades concretas, representa el abrirse a nuevas posibilidades reconociendo que dicha realidad por más compleja que parezca, es susceptible de generar cambios y transformaciones que son posibles alcanzar mediante procesos novedosos, de gran impacto, que implican arriesgarse a lo diferente, a lo desconocido, caminando por la incertidumbre; esos son procesos que sin duda alguna proveen a la comunidad de aportes, comprensiones y movilizaciones, capaces de generar resultados perdurables en el tiempo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuljanova, K., Slavskaia, A. (1998). *La correlación entre lo individual y lo social*. La Habana, Cuba: Orbe.
- Báez, M., Pérez, J. (2007). *Investigación cualitativa*. Madrid, España: ESIC.
- Bateson, G. (1976). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires, Argentina: Carlos Lohié.
- Bateson, G. (1994). *La nueva comunicación*. Barcelona, España: Kairós.
- Berger, P., Kellner, H. (1985). *La reinterpretación de la Sociología*. Ensayo sobre el método y la vocación sociológicos, Madrid, España: Calpe.
- Bonilla, E., Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Grupo Editorial Norma.
- Botella, L. (1999). *Constructivismo y construccionismo en terapia familiar*. Pragmática, semántica y retórica. Revista Argentina de Clínica Psicológica.
- Castro, M., Domínguez, A., Sánchez. (1998). *Psicología, educación y comunidad*. Colombia: Almudena.
- Echeverría, R. (1994). *Ontología del lenguaje*. Santiago, Chile: Dolmen.
- Fernández, C. (2001). *La Comunicación Humana en el mundo contemporáneo*. México D.F.: McGraw- Hill.
- Freire, P. (1999). *Las bases del dialogo*. México D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Gallo, L., Orozco, L., y Pinilla, M. (2005). *Potencialidades y recursos para el desarrollo comunitario*. México D.F.: Trillas.
- García, F., Ibáñez, J., Alvira, F. (2002). *El análisis de contenido y el análisis de la realidad social*. Métodos y técnicas de investigación. Madrid, España: Alianza.
- Geertz, C. (1992). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.
- Ghiso, A. (2009). *Investigación dialógica*. Resistencia al pensamiento único, Sujetos políticos y acción comunitaria. Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Goldhaber, G. (2000). *Comunicación Organizacional*. La Habana, Cuba: Editorial Pablo.
- González, A. (1990). *Cómo propiciar la creatividad*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Habermas, J. (2003). *Teoría de la acción comunicativa*. Crítica de la razón funcionalista, Madrid: Taurus.
- Heller., K., Goddard., P. (1998). *Principios y práctica de la psicología comunitaria*. Logros alcanzados frente a barreras sociales y políticas. Madrid: Síntesis.

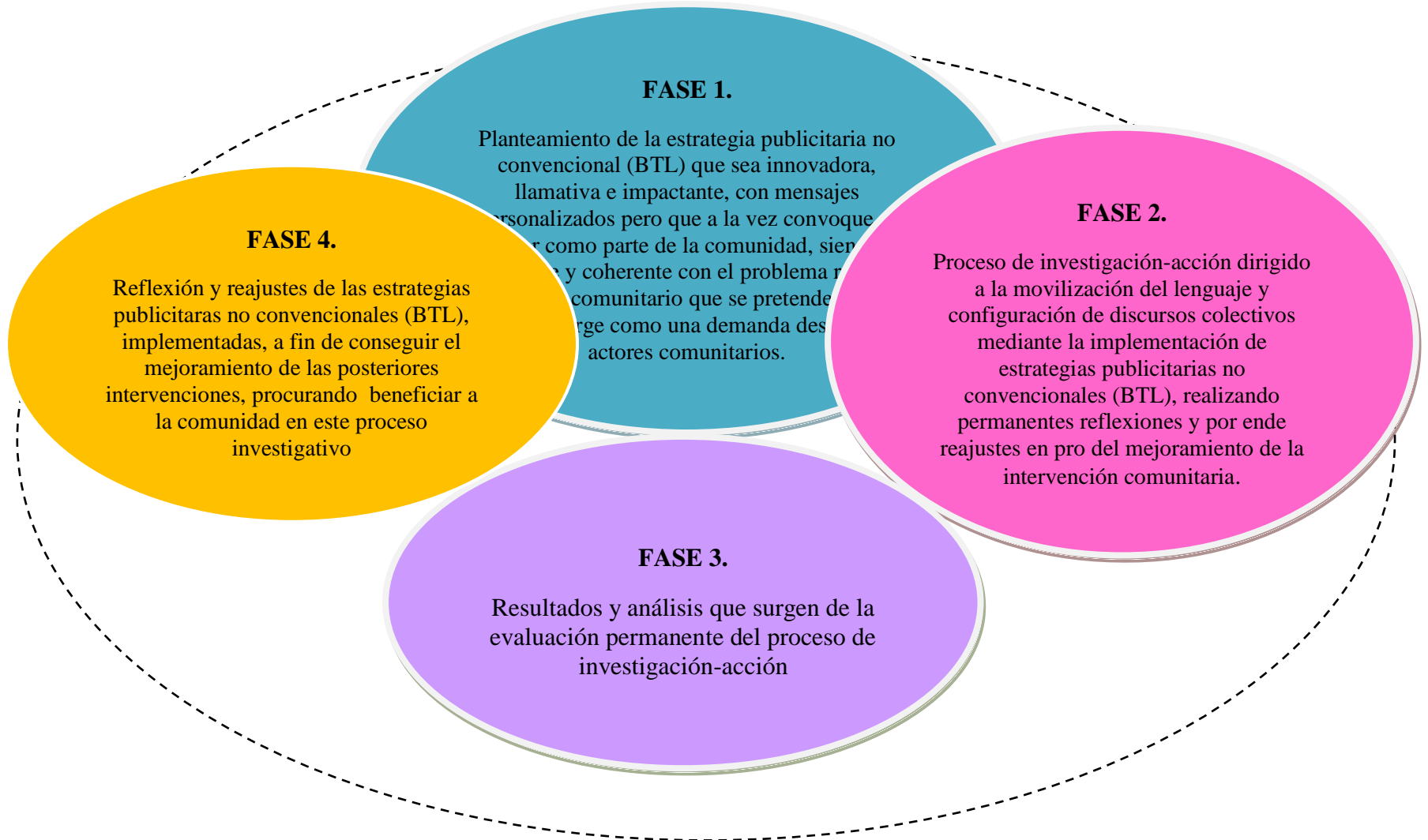
- Latorre, A. (2007). *La investigación- acción*. Conocer y cambiar la práctica. Barcelona, España: Grao.
- Levinas, E. (2000). *La huella del otro*. Barcelona: Taurus
- Ley 1090. (2006). *Código deontológico y bioético y otras disposiciones*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- López, F., Pozo, T. (2002). *Métodos de Investigación en Ecuación Social y Animación Sociocultural*. Nuevas perspectivas. España: Universidad de Sevilla.
- Lysaker, P., Lysaker, J. (2001). *Psychosis and the disintegration of dialogical selfstructure*. Problems posed by schizophrenia for the maintenance of dialogue. *British Journal of Medical Psychology*.
- Marx, C. (1976). *Tesis sobre Feuerbach*. Obras Escogidas de Marx y Engels. Tomo I. Moscú: Progreso.
- Maturana, H., Varela, F. (1990). *El Árbol del Conocimiento*. Santiago, Chile: Editorial Universitaria.
- Maturana, H. (1995). *Ontología del conversar*. Desde la biología a la psicología. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Maturana, H. (1995). *La realidad: objetiva o construida*. Barcelona: Anthropos.
- Maturana, H. (1996). *Biología de Emocionar y Alba Emoting*. Entrelazando lenguaje y emoción. Barcelona, España: Anthropos.
- Maturana, H. (1997). *Biología del fenómeno social*. Barcelona, España: Paidós.
- Maturana, H. (1998). *El sentido de lo humano*. Colombia: Dolmen.
- Montero, M. (1998). *La Comunidad como objetivo y sujeto de acción social*. Psicología comunitaria, fundamentos y aplicaciones. Madrid: Síntesis.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
- Naranjo, J. (2001). *Un modelo de Desarrollo Integral comunitario urbano*. Buenos Aires: Troquel.
- Oded, G. (2000). *A new type of Business Leadership is possible*. Brasil: ABDL.
- Peggy, G. (1998). *El proceso de cambio*. México: Prentice Hall.
- Piñuel, J. (1997). *Teoría de la Comunicación y gestión de las organizaciones*. Madrid, España: Síntesis.
- Ricci, E., Zani, B. (1992). *La comunicación como procesos social*. México: Grijalbo/CNCA.
- Robinette, S., Brand, C., Lenz, V. (2001). *Marketing emocional*. Barcelona, España: Gestión.

- Rodríguez, R. (2001). *El discurso educativo latino entre asimilación y diferencia cultural*. Recuperado el 15 de junio de 2012 [En red]. Encontrado en: <http://www.interamerica.de/volume-4-1/haas/>.
- Sampieri, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Sánchez, A. (1991). *Psicología comunitaria*. Bases conceptuales y métodos de intervención. Barcelona: EUB.
- Sánchez, M. (1997). *La fotografía como herramienta en la exploración teórica de un fenómeno social*. Recuperado el 18 de junio de 2012 [En red]. Encontrado en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/ldf/jimenez\\_r\\_mc/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ldf/jimenez_r_mc/capitulo3.pdf)
- Sandoval, A. (1996). *Investigación cualitativa*. Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social. Colombia: Universidad de Antioquia. INER.
- Schiffman, L., Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del Consumidor*. Madrid, España: Prentice-Hall.
- Solomon, M. (1997). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall.
- Sorforcada, M., Catella, A. (2008). *Responsabilidad social: Una mirada desde la psicología*. Recuperado el 08 de agosto 2012, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172948272009000200010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172948272009000200010)
- Tamayo, J. (2004). *Fundamentalismos y diálogo entre religiones*. Madrid: Trotta.
- Tellis, G. (2004). *Estrategias de publicidad y promoción de marketing*. México: Pearson Prentice Hall.
- Van, D., Teun, A. (2000). *El discurso como interacción en la sociedad, El discurso como interacción social*. Estudios sobre el discurso. Una introducción multidisciplinaria, Barcelona: Gedisa.
- Varela, F. (2000). *El fenómeno de la vida*. Santiago de Chile: Dolmen.
- Vellani, V., Ribeiro, O. (2008). *Percepciones del concepto de responsabilidad social*. España: Universidad de Da-Coruña.
- Vizer, E. (2002). *Metodología de intervención en la práctica comunitaria: investigación-acción, capital y cultivo social*. Recuperado el 22 de mayo de 2012 [En red]. Encontrado en: <http://www.eca.usp.br>.
- Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D. (1983). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona, España: Herder.

**ANEXOS**

**Anexo 1.**

**Fases del procedimiento de la Investigación-Acción.**



**Anexo 2.**

**Consentimiento Informado**

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ESTUDIO: “EL LENGUAJE COLECTIVO CREADOR DE REALIDADES  
COMUNITARIAS EN CONSULTORIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE  
NARIÑO”

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**COMUNIDAD DE CONSULTORIOS JURÍDICOS**

Teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes, se ha diseñado el presente Consentimiento Informado, documento a través del cual, ACEPTO; como representante legal de la entidad de Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliaciones la participación voluntaria de quienes conforman esta institución en el desarrollo del proyecto de investigación denominado “*El lenguaje colectivo creador de realidades comunitarias en Consultorios Jurídicos de la universidad de Nariño*”, desarrollado por las egresadas del programa de psicología; Sandra Lorena Salas Cerón identificada con C.C. 1.085.265.136 de Pasto, y Lorena Elizabeth Guerrero Arias identificada con C.C 1.085.262.978 de Pasto; estudio que se llevará a cabo, bajo la supervisión de la Magister, asesora de trabajo de grado y docente de la Universidad de Nariño, Dayra Yanneth Figueroa Patiño.

Se me ha informado que este estudio se guía en los aspectos éticos planteados para la investigación en seres Humanos (Ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de la psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Artículo 2 Disposiciones generales, numeral 10: investigación con seres humanos) y que no presenta riesgos asociados ni beneficios directos a los participantes, sólo el hecho de tener nueva información para la implementación de estrategias de intervención tendientes a mejorar la convivencia en el contexto Universitario.

Nombre:




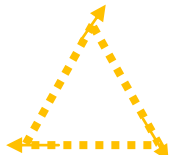







---

Firma del Representante Legal

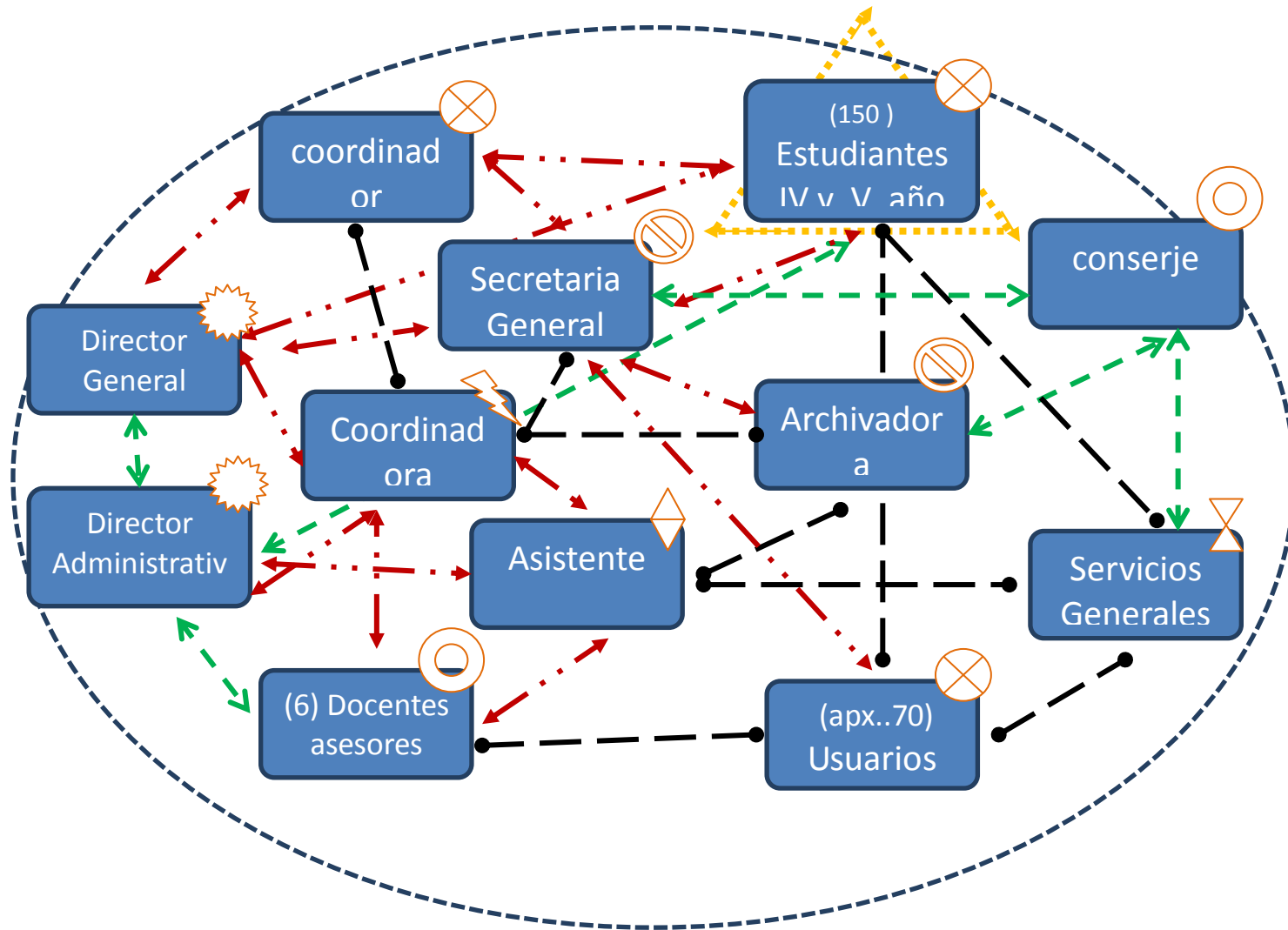
C.C

Anexo 3.

Convenciones para la interpretación del sociograma

<p><b>POSICIONES SOCIOMÉTRICAS:</b> Se expresada por las elecciones y rechazos realizadas entre los miembros de la comunidad.</p>	<p><b>CONFIGURACIONES SOCIOMÉTRICAS:</b> Son supraindividuales y relacionan entre sí a los integrantes de la comunidad</p>
 <p><b>Líder:</b> Persona que recibe muchas elecciones y muy pocos o ningún rechazo. Goza del mayor índice de popularidad e influencia en la comunidad.</p>	 <p><b>Relación recíproca:</b> los individuos se eligen mutuamente.</p>
 <p><b>Eminencia gris:</b> Persona prácticamente aislada, que casi sólo posee una relación con el líder. Su influencia grupal es muy grande, aunque externamente no se nota, ya que su popularidad es muy baja.</p>	 <p><b>Triángulo o relación triádica:</b> A, B y C se eligen entre sí. Suelen formar un subgrupo muy unido y compacto. Lo que imposibilita la cohesión con los demás miembros de la comunidad.</p>
 <p><b>Aislado:</b> Persona que no recibe elecciones ni rechazos.</p>	 <p><b>relaciones distantes y cortantes</b></p>
 <p><b>Marginado:</b> Persona que elige a otros, pero que no es elegido por nadie.</p>	 <p><b>relación de indiferencia</b></p>
 <p><b>Rechazado parcial:</b> Persona que recibe menos aceptaciones que rechazos. Su presencia suele notarse en el grupo, ya que normalmente es bastante conflictivo o porque suele hacerse el gracioso.</p>	
 <p><b>Rechazado total:</b> Sujeto que solamente recibe rechazos. Su presencia suele resultar pesada para el sistema, este miembro es reconocido por sus características negativas para la comunidad.</p>	
 <p><b>Estándar:</b> Persona que recibe algunas aceptaciones y algunos rechazos.</p>	

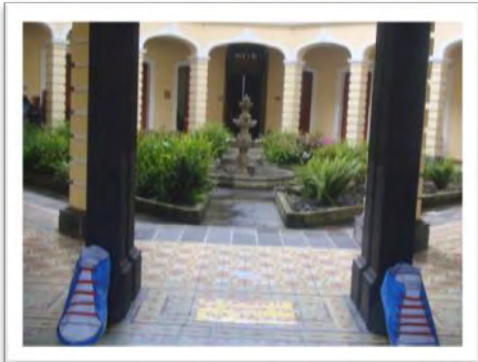
Sociograma





Anexo 4.

Fotografías



*“Yo también me pongo en tus zapatos”  
21 de octubre de 2011*



*“Yo también me pongo en tus zapatos”  
21 de octubre de 2011*



*“Yo también me pongo en tus zapatos”  
21 de octubre de 2011*



*“Yo también me pongo en tus zapatos”  
21 de octubre de 2011*



*“Themirror clown”  
27 de octubre de 2011*



*“Themirror clown”  
27 de octubre de 2011*



*“Themirror clown”  
27 de octubre de 2011*



*“Themirror clown”  
27 de octubre de 2011*



*“La co-responsabilidad comunicacional, el primer  
paso para mejorar tus relaciones”  
04 de noviembre de 2011*



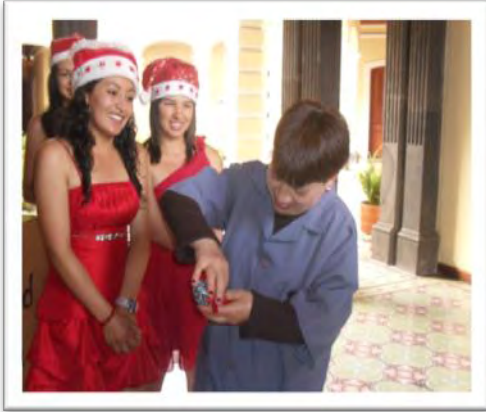
*“La co-responsabilidad comunicacional, el  
primer paso para mejorar tus relaciones”  
04 de noviembre de 2011*



*“La co-responsabilidad comunicacional, el primer  
paso para mejorar tus relaciones”  
04 de noviembre de 2011*



*“La co-responsabilidad comunicacional, el  
primer paso para mejorar tus relaciones”  
04 de noviembre de 2011*



*“Menos queja, más gratitud”  
11 de noviembre de 2011*



*“Menos queja, más gratitud”  
11 de noviembre de 2011*



*“Menos queja, más gratitud”  
11 de noviembre de 2011*



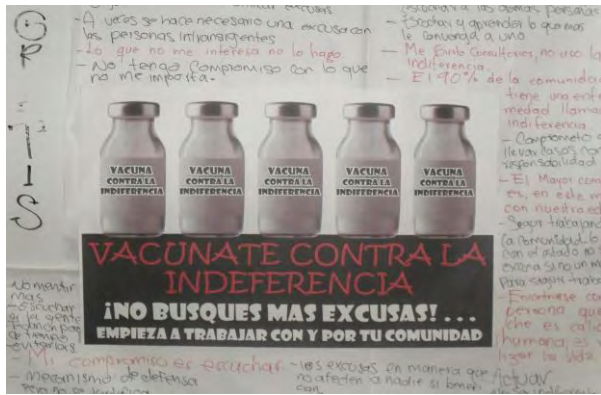
*“Menos queja, más gratitud”  
11 de noviembre de 2011*



*“Abrazos gratis”  
06 diciembre 2011*



*“Abrazos gratis”  
06 diciembre 2011*



*“Vacúnate contra la indiferencia”  
17 de noviembre de 2011*



*“Vacúnate contra la indiferencia”  
17 de noviembre de 2011*



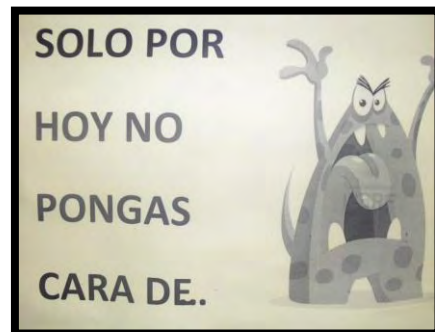
*“T-encuentro”  
25 noviembre 2011*



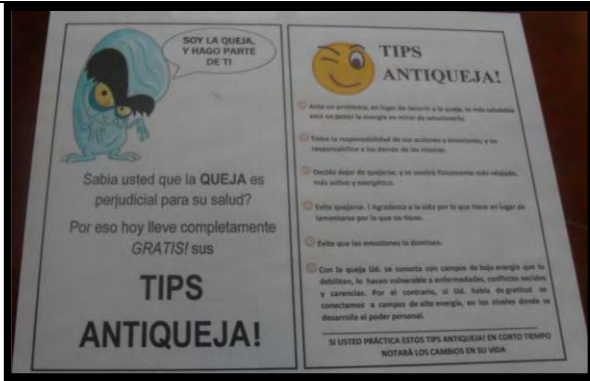
*“T-encuentro”  
25 noviembre 2011*



*“Lucha contra la queja”  
2 febrero 2012*



*“Lucha contra la queja”  
2 febrero 2012*



*“Tips anti queja”*

16 febrero 2012



*“Reto diario contra la queja”*

9 marzo 2012



*“Una oportunidad para agradecer”*

23 marzo 2012



*“Reto personalizado”*

30 marzo 2012



*“Reto persoalizado”*

30 marzo 2012



*“Metamorfosis comunitaria”*

6 abril 2012



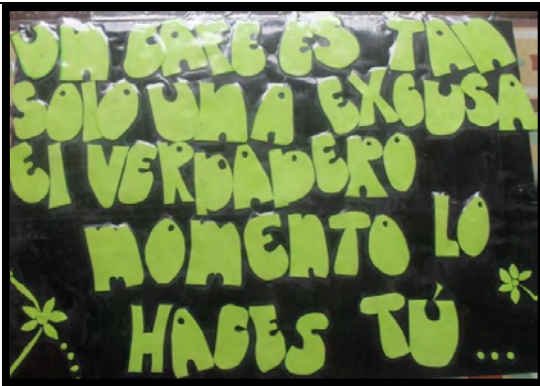
*“Dispensadora humana”*

13 abril 2012



*“Dispensadora humana”*

13 abril 2012



*“involu-café”*

27 abril 2012



*“involu-café”*

27 abril 2012



*“Testamento emocional”*

4 mayo 2012



*“La fuente de los deseos comunitarios”*

11 mayo 2012